

LIVRET D'ACCUEIL 2025

LIVRET D'ACCUEIL 2025

Mot du Directeur

Bonjour,

Que vous soyez chef d'entreprise, gérant, dirigeant, conjoint collaborateur, salarié, demandeur d'emploi, professionnel libéral, artisan, commerçant, ou simplement une personne désireuse de lancer, développer et gérer son activité grâce à la transformation numérique, ou de donner plus de visibilité à son entreprise à travers le développement d'une stratégie commerciale sur le web, vous trouverez une formation adaptée chez nous.

Chez **MONGES AGENCY**, **organisme de formation**, nous vous aidons à acquérir et maîtriser les enjeux du développement commercial, de la transformation numérique et digitale des entreprises. Nos formations couvrent les aspects opérationnels, techniques et stratégiques de la gestion d'un établissement, qu'il s'agisse d'un commerce, d'un restaurant ou d'une start-up, en incluant également les outils de transformation numérique, de communication et de marketing digital.

Nos formations exigent un investissement conséquent de votre part, c'est pourquoi nous nous engageons à vous accompagner tout au long de votre parcours. Nous vous proposons des solutions complètes pour la gestion, la création, le développement et l'implémentation d'outils qui vous permettront de mieux piloter votre établissement ou commerce.

Bienvenue dans votre formation chez MONGES AGENCY, où nous vous accompagnerons à chaque étape pour garantir votre réussite.

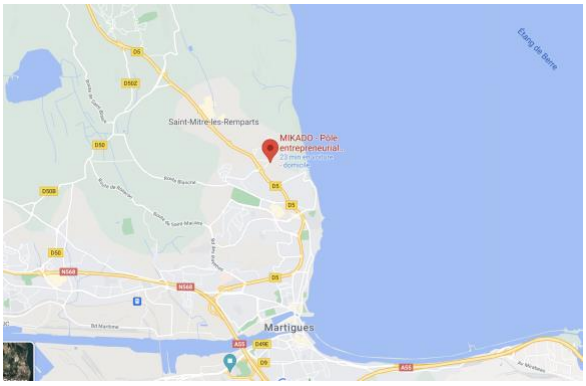
Heidi MONGES



INFORMATIONS PRATIQUES

MONGES AGENCY Organisme de formation

Informations légales :
SIRET : 94258703100017
DECLARATION D'ACTIVITE ENREGISTRÉE SOUS LE NÙMERO 93132383013 DU PRÉFET DE RÉGION DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
Coordonnées :
Heidi MONGES – MONGES AGENCY
Traverse du port Carro 1er étage (sans numéro)
13500 Martigues
France
Email : hello@mongesagency.com
Téléphones : 0781965188 / 0781246298
Permanence téléphonique : de 09h à 17h au 0781246298
Accueil du public : ***pas d'accueil de public chez Monges Agency***
Possibilité de rendez-vous pour l'analyse des besoins et ou signature de contrat soit à distance via ZOOM, soit en présentiel dans un lieu externe.
LIEU DES RDV : MIKADO : Pôle entrepreneurial, bureaux et salles de formation à MARTIGUES
Adresse : 646 Avenue Auguste Baron, 13500 Martigues
Formations en INTRA chez le client où dans une salle louée pour ces objectifs.



Accès au MIKADO :
Avion : Aéroport Marseille Provence, Marignane - 28 min en voiture
Train : Martigues + 15 minutes en voiture
Parking payant : à proximité
Hébergement :
Sur Carro (à 20 minutes en voiture)
Chambre d'hôtes Villa Carro
Chambre d'hôtes La villa du petit port
Résidence Goélia Cap Bleu

Restauration :
Burger King à 5 minutes à pied
Sushi Bistrosia à 5 minutes à pied
Le Garage, centre-ville (Ferrieres) 15 minutes en voiture (semi gastro)
Le Gusto, centre-ville Martigues à 10 minutes en voiture

MODALITES DE FORMATION

Qu'apportent nos formations ?
Nos formations visent à vous accompagner dans l'apprentissage et la maîtrise des capacités, techniques et stratégies essentielles pour gérer efficacement votre établissement ou commerce, augmenter vos ventes et fidéliser la clientèle avec des innovations, techniques et outils avancés de transformation digitale, communication et marketing numérique.

ACCÈS A LA FORMATION

Les détails pratiques de votre formation seront fournis dans votre convocation, contrat, ou convention.
Nos sessions se déroulent soit sur votre lieu de travail habituel, soit dans des locaux spécialement loués pour l'occasion. Les horaires de formation sont établis par MONGES AGENCY en accord avec la direction de votre entreprise et communiqués aux stagiaires par voie électronique ou courrier postal. Il est impératif de respecter ces horaires. En cas d'absence, de retard, ou de départ anticipé, vous devez en informer l'organisme de formation et justifier votre situation.

RESSOURCES ET SERVICES NUMERIQUES

Infrastructure : Nos salles sont équipées de mobilier de bureau adapté, incluant des chaises ergonomiques et des tables arrangées selon les besoins de la session, qu'il s'agisse d'une configuration en salle de classe ou en table de réunion, en fonction du nombre de participants.
Matériel pédagogique : Des livrets de formation contenant le programme de cours sont mis à disposition, ainsi qu'une archive numérique téléchargeable. Les stagiaires doivent apporter une clé USB pour transférer ces données. Nous fournissons également une liste de références et de documentation additionnelle, disponibles en formats papier et numérique via des outils tels que Google Drive, Dropbox, ou Notion.
Équipement informatique : Lors des sessions en présentiel, nous mettons à disposition des ordinateurs portables ou des tablettes, équipés des logiciels (accès premium) nécessaires tels que Canva ou Photoshop. En général, nos formations sont dispensées individuellement ou en petit groupe, ce qui permet au formateur et au stagiaire de travailler directement sur les projets sans nécessité de projection. Toutefois, des projecteurs et autres aides visuelles peuvent être mis à disposition pour accommoder les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, garantissant ainsi l'accessibilité et l'inclusivité de nos formations.

En vous inscrivant à nos formations, vous vous engagez dans un parcours d'apprentissage rigoureux et soutenu, conçu pour vous fournir toutes les ressources nécessaires à la réussite de vos objectifs professionnels.

REFERENT

Pédagogique + administrative et handicap : Heidi Monges
E-mail : heidi@mongesagency.com
Téléphone : 0781965188
Délai de réponse par email : maximum 24 heures
Délai de réponse par téléphone : dans la journée

ASSISTANCE ET AIDE PEDAGOGIQUE

Modalités d'assistance et délais de réponse :
Permanence téléphonique au numéro (0)781246298 de 09 :00 à 17 :00 h
Possibilité de réponse par SMS ou WhatsApp pour des urgences.
Les vidéo calls type ZOOM sont disponibles sur rdv fixé à travers notre adresse email : hello@mongesagency.com
RDV présentiel avec les formateurs, disponibles sur rdv fixé à travers notre adresse email : hello@mongesagen

CHARTE QUALITE – NOS ENGAGEMENTS

Planification et détermination des besoins d'apprentissage

1. Proposer des parcours pédagogiques individualisés
2. Évaluer le niveau de connaissances à l'entrée en formation
3. Définir des objectifs de formation personnalisés
4. Attester des acquis en fin de formation

Conception des formations et des prestations d'accompagnement

1. Respecter le cahier des charges
2. Fournir un livret d'accueil pour chaque stagiaire
3. Fournir un programme détaillé de la formation
4. Fournir des supports de formation de qualité, pédagogiques, en format papier ou numérique
5. Évaluer l'acquisition des compétences par la réalisation de QCM, test, questionnaire, entretien.
6. Fournir une assistance pédagogique

Mesure de la satisfaction des clients (donneurs d'ordre, financeurs et apprenants)

1. Évaluer la satisfaction des stagiaires concernant : la qualité d'animation du formateur et des supports de formation, le respect des objectifs et du programme, l'évaluation de l'acquisition de connaissance, les modalités logistiques et d'accueil de la formation, suggestions d'axes d'amélioration…
2. Évaluer l'efficacité de la formation : attentes satisfaites ou non, possibilité ou non de mettre en application.

Amélioration continue

1. Prendre en compte les évaluations et les suggestions des stagiaires et entreprises clientes
2. Groupe de travail pour l'amélioration continue : étude des échecs, abandons, insatisfactions.
3. Formation continue des formateurs
4. Mise en place d'une CV-thèque

Je soussigné **Heidi MONGES,** m'engage à respecter le présent engagement qualité et à le communiquer à toute personne en faisant la demande.

Heidi MONGES



ENGAGEMENTS DEONTOLOGIQUES

Déontologie et éthique professionnelle

1. Respect de la personne, des valeurs humaines et du principe de neutralité
2. Respect du principe de non-discrimination
3. Respect des valeurs et usages de la profession de formateur
4. Respect du principe de confidentialité professionnelle
5. Respect de la législation en vigueur
6. Communication de la charte de déontologie

Relation avec les clients

1. Établir et signer un contrat ou une convention, préalablement à toute prestation de formation, précisant clairement les objectifs de la formation, les modalités de prestations et les rémunérations prévues, ainsi que les conditions d'intervention en cas de sous-traitance ou cotraitance.
2. Proposer des prestations en cohérence avec ses compétences et sa disponibilité.
3. Respecter les conditions contractuelles
4. Fournir préalablement les renseignements exacts sur sa formation, ses compétences professionnelles et ses spécialisations (CV du formateur).
5. Exercer la prestation dans l'intérêt commun du client et des bénéficiaires des actions de formation, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés.
6. Informer, dans les meilleurs délais, son client de tout élément risquant d'entraver l'atteinte des objectifs pédagogiques ou le bon déroulement des actions de formation.
7. Respecter du principe de neutralité et de confidentialité des informations concernant le client.
8. Mettre tout en œuvre, dans la mesure du raisonnable et du possible, pour garantir la satisfaction du client
9. Rester neutre par rapport aux jeux d'influence chez son client et n'exprimer aucun jugement sur son client auprès des bénéficiaires des actions.
10. Respecter la confidentialité des informations concernant son client.
11. Respecter la culture de l'organisation cliente.

Relations avec les bénéficiaires des actions de formation et/ou de conseil

1. Inscrire ses actions de formation et de conseil dans le respect des critères de qualité émis par la profession et l'État
2. Garantir aux stagiaires la confidentialité absolue des propos tenus, écrits ou comportements, sauf s'ils présentent des risques pour l'action.
3. Garantir une posture professionnelle et du respect des principes d'éthique professionnelle
4. S'interdire tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position et ne pas subordonner l'intérêt de ses clients à ses propres intérêts.
5. Ne pas outrepasser son rôle et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique.
6. S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

Respect du cadre légal et réglementaire

1. Connaître et appliquer les lois et règlements pour les actions de formation professionnelle continue et se tenir informé de leur évolution.
2. Être en règle avec toute obligation légale et fiscale.
3. N'accepter aucune rémunération illicite.
4. Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle.
5. Connaître et appliquer les règles en vigueur dans sa profession.

Je soussigné **Heidi MONGES,** m'engage à respecter le présent engagement déontologique et à le communiquer à toute personne en faisant la demande.

Heidi MONGES



REGLEMENT INTERIEUR POUR LES STAGIAIRES DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

I – Préambule

Francis Heidi MONGES - MONGES AGENCY est un organisme de formation professionnelle indépendant
Domicilié à Traverse du port Carro 13500 Martigues.
Numéro de déclaration d'activité 93132383013

Le présent Règlement intérieur a vocation à préciser certaines dispositions s'appliquant à tous les inscrits et participants aux différents stages organisés par **MONGES AGENCY** dans le but de permettre un fonctionnement régulier des formations proposées.
Définitions :
Francis Heidi Monges - MONGES AGENCY sera dénommé ci-après « organisme de formation » ;
Les personnes suivant le stage seront dénommées ci-après « stagiaires » ;
Le gérant/directeur **Francis Heidi Monges - MONGES AGENCY** sera ci-après dénommé « le responsable de l'organisme de formation ».

II - Dispositions générales

Article 1

Conformément aux articles L.6352-3 et suivants et R.6352-1 et suivants du Code de travail, le présent Règlement intérieur a pour objet de définir les règles générales et permanentes et de préciser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles relatives à la discipline, notamment les sanctions applicables aux stagiaires et les droits de ceux-ci en cas de sanction. Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

III - Champ d'application

Article 2 : Personnes concernées

Le présent Règlement s'applique à tous les stagiaires inscrits à une session dispensée par **Francis Heidi Monges - MONGES AGENCY** et ce, pour toute la durée de la formation suivie.
Chaque stagiaire est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit une formation dispensée par **Francis Heidi Monges - MONGES AGENCY** et accepte que des mesures soient prises à son égard en cas d'inobservation de ce dernier.

Article 3 : Lieu de la formation

La formation aura lieu soit dans les locaux du client (formation intra) soit dans des locaux extérieurs.
Les dispositions du présent Règlement sont applicables non seulement au sein des locaux de **Francis Heidi Monges - MONGES AGENCY**, mais également dans tout local destiné à recevoir des formations.

L'organisme de formation s'engage à mettre à disposition des stagiaires des salles équipées avec du mobilier de bureau : chaises ergonomiques et tables disposées en implantation en adéquation avec la formation ou table de réunion selon les besoins de la formation et le nombre de stagiaires.

Également, les salles de formation ont un niveau sonore conforme à la réglementation en vigueur, plusieurs sources d'éclairage, avec un sol dégagé (sans fils et sans obstacles au sol). Les salles de formation sont maintenues à des seuils de températures optimum (chauffage et clim).

Pour les formations intra, le client assurera la mise à disposition des mêmes conditions et est tenu responsable directe de(s) manque(s).

IV - Hygiène et sécurité

Article 4 : Règles générales

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect :

- des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation en particulier les mesures sanitaires en vigueur , exemple, dans le cadre de l'épidémie COVID-19 (respect des mesures barrières et de la distanciation physique, ainsi que le port du masque) ;
- de toute consigne imposée soit par la direction de l'organisme de formation ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation. Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

Pour les formations culinaires, le gérant garantit le fait d'avoir dispensé la(s) formation(s) nécessaires à ses salariés sur la bonne utilisation du matériel avant l'intervention du formateur. Les stagiaires doivent avoir leur tenue conforme (pantalon, veste de cuisine avec manches longues, tablier, charlotte qui doit leur couvrir les cheveux, chaussures de sécurité, torchons).

Toutefois, conformément à l'article R.6352-1 du Code du travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de sécurité et d'hygiène applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

Article 5 : Interdiction de fumer

En application du décret n° 92-478 du 29 mai 1992 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les locaux de formation, sauf dans les lieux réservés à cet usage.

Article 6 : Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue dans l'organisme de formation. Les stagiaires auront accès lors des pauses aux postes de distribution de boissons non alcoolisées.

Article 7 : Lieux de restauration

Le ou les repas ne sont pas pris en charge pour des raisons d'hygiène. S'ils le désirent, les stagiaires peuvent se restaurer dans un autre lieu de leur choix.

Article 8 : Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme.
Conformément aux articles R.6342-1 et suivant du Code du travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve sur le lieu de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient fait l'objet d'une déclaration par le responsable de l'organisme auprès de la caisse de sécurité sociale.
Le responsable de l'organisme de formation entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de Sécurité sociale compétente.

Article 9 : Consignes d'incendie

Conformément aux articles R.4227-28 et suivant du Code du travail, les consignes d'incendie, et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours, sont affichées dans les locaux de formation de manière à être connues de tous les stagiaires. Le stagiaire doit en prendre connaissance.
En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours. Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 18 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter un représentant de l'organisme de formation.

V - Discipline

Article 10 : Horaires de stage

Les horaires de stage sont fixés par **Heidi Monges - MONGES AGENCY** et portés à la connaissance des stagiaires par la convocation adressée par voie électronique ou par courrier. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires.
Heidi Monges - MONGES AGENCY se réserve, dans les limites imposées par des dispositions en vigueur, le droit de modifier les horaires de stage en fonction des nécessités de service. Les stagiaires doivent se conformer aux modifications apportées par **Heidi Monges - MONGES AGENCY** aux horaires d'organisation du stage.

En cas d'absence ou de retard au stage, il est préférable pour le stagiaire d'en avertir soit le formateur, soit le responsable de l'organisme de formation. Par ailleurs, une fiche de présence doit être signée par le stagiaire. Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

Article 11 - Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier. L'organisme de formation informe immédiatement le financeur (employeur, administration, Fongecif, Région, Pôle emploi…) de cet événement. Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires. De plus, conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire – dont la rémunération est prise en charge par les pouvoirs publics – s'expose à une retenue sur sa rémunération de stage proportionnelle à la durée de l'absence.

Article 12 : Accès au lieu de formation

Sauf autorisation expresse de **Heidi Monges - MONGES AGENCY** les stagiaires ayant accès au lieu de formation pour suivre leur stage ne peuvent :

- y entrer ou y demeurer à d'autres fins;
- Faciliter l'introduction de tierces personnes à l'organisme ;
- Procéder, dans ces derniers, à la vente de biens et de services.

Article 13 : Tenue et comportement

Les stagiaires sont invités à se présenter au lieu de formation en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente dans l'organisme, garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.

Article 14 : Usage du matériel

Sauf autorisation particulière de la direction de l'organisme de formation, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation.

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles, est interdite, sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet.
Le stagiaire est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur. Le stagiaire signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel.
À la fin du stage, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation.

Article 15 : Enregistrements

Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

Article 16 : Documentation pédagogique

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

Article 17 : Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action. Il peut lui être demandé de réaliser un bilan de la formation. A l'issue de l'action de formation, il se voit remettre une attestation/certificat de fin de formation et /oùune attestation de présence au stage à transmettre, selon le cas, à son employeur/administration ou à l'organisme qui finance l'action. Le stagiaire remet, dans les meilleurs délais, à l'organisme de formation les documents qu'il doit renseigner en tant que prestataire (demande de rémunération ou de prise en charge des frais liés à la formation ; attestations d'inscription ou d'entrée en stage).

Article 18 : Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires

Heidi Monges - MONGES AGENCY décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toutes natures déposés par les stagiaires dans les locaux de formation.

Article 19 : Sanctions disciplinaires

Tout manquement du stagiaire à l'une des dispositions du présent Règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction prononcée par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant.
Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes :

- rappel à l'ordre ;
- avertissement écrit par le directeur de l'organisme de formation ou par son représentant ;
- blâme ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.
- Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.
- Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant informe de la sanction prise :
- l'employeur du salarié stagiaire ou l'administration de l'agent stagiaire (NDLR : uniquement quand la formation se réalise sur commande de l'employeur ou de l'administration) ;
- et/ou le financeur du stage.

L'exclusion du stagiaire ne pourra en aucun cas donner lieu au remboursement des sommes payées pour la formation.

Article 20 : Procédure disciplinaire

a) Information du stagiaire

Aucune sanction ne peut être infligée à un stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.
Toutefois, lorsqu'un agissement, considéré comme fautif, a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, que la procédure ci-après décrite ait été respectée.

b) Convocation pour un entretien

b) Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction, il est procédé de la manière suivante :

- il convoque le stagiaire – par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge – en lui indiquant l'objet de la convocation ;
- la convocation indique également la date, l'heure et le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix stagiaire ou salarié de l'organisme de formation

c) Assistance possible pendant l'entretien

Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, notamment le délégué du stage. Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire

d) Prononcé de la sanction

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien. La sanction fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge

Le présent règlement est présenté à chaque stagiaire avant la session de formation.
Un exemplaire du présent règlement est disponible dans les locaux de **Heidi Monges - MONGES AGENCY** et sur son site Internet.

Pour l'Organisme de Formation
Heidi MONGES

Affiché dans les locaux et remis au stagiaire

Conditions Générales de Vente organisme de formation MONGES AGENCY

MONGES AGENCY est un organisme de formation professionnelle et agence créative spécialisé dans la communication, marketing numérique et le social media ainsi que dans les arts culinaires. Son siège social est Traverse du port Carro 13500 Martigues. Monges Agency crée et dispense des formations, notamment en intra-entreprises, dans les locaux des entreprises client ou dans des salles adaptées chez ses partenaires sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat ainsi que d'accompagnement et consulting. Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de designer par :

Client (GÉRANT- COMMANDITAIRE) : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation ou prestation de consulting auprès de notre organisme de formation Monges Agency
Stagiaire, apprenant ou bénéficiaire : la personne physique qui participe à une formation.
Formations intra-entreprises : les formations conçues sur mesure pour le compte d'un seul client et qui se passent dans les locaux du client ou dans un lieu spécialement loué pour cet objet
CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
OPCO et FAF : les opérateurs de compétences et financeurs chargés de collecter et gérer l'effort de formation professionnel des entreprises pour leurs salariés ainsi que pour les TNS (travailleurs non-salariés et indépendants), conformément au Code du Travail.

OBJET

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par Monges Agency pour le compte d'un Client. Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client.

CONDITIONS FINANCIERES, REGLEMENTS ET MODALITES DE PAIEMENT

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes. Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de facture, au comptant, sans escompte à l'ordre de Francis Heidi MONGES - MONGES AGENCY. En cas de parcours long, des facturations intermédiaires peuvent être engagées. Toute somme non payées à échéance entraine de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un **montant égal au taux d'intérêt légal en vigueur majoré de 10 points**. Monges Agency aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à Monges Agency. En cas de règlement par l'OPCO ou FAF dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué par écrit (preuve officielle) au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis que le Client retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » à Monges Agency ou au plus tard le jour de la date de début de sa formation. En cas de prise en charge partielle par le financeur, la différence sera directement facturée par Monges Agency au Client. Si l'accord de prise en charge du Client ne parvient pas à Monges Agency au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, Monges Agency se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du Stagiaire ou de facturer la totalité des frais de formation au Client. Dans des situations

exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

DEDIT ET REMPLACEMENT D'UN PARTICIPANT

En cas de dédit signifié par le Client à Monges Agency au moins 7 jours avant le démarrage de la formation, Monges Agency offre au Client la possibilité :
De repousser l'inscription du Stagiaire à une formation ultérieure, dûment programmée au catalogue de Monges Agency, et après accord éventuel du financeur,
De remplacer le Stagiaire empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCO.

ANNULATION, ABSENCE OU INTERRUPTION D'UNE FORMATION

En cas d'absence, d'interruption ou d'annulation, la facturation de Monges Agency distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le Stagiaire et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la formation. Il est rappelé que les sommes dues par le Client à ce titre ne peuvent être imputées par le Client sur son obligation de participer à la formation professionnelle continue ni faire l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à Monges Agency d'autre part, en cas d'annulation de la formation par le Client, Monges Agency se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation calculés comme suit :
Si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation.
Si l'annulation intervient entre 15 et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix H.T. de la formation.
Si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 100 % du prix H.T. de la formation, sauf cas de force majeure dûment justifié.

HORAIRES ET ACCUEIL

Sauf indication contraire portée sur la fiche de présentation de la formation et la convocation, la durée quotidienne des formations est fixée à sept heures. Sauf indication contraire portée sur la convocation se déroulent de 09h à 13h00 et de 14h00 à 17h00 avec une pause déjeuner en milieu de chaque demi-journée. Pour les formations qui se déroulent en région, les lieux, adresse et horaires sont indiqués sur la convocation. Les locaux de Monges Agency (siège social) n'accueillent de public

EFFECTIF ET AJOURNEMENT

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les devis et convention dûment renseignes, dates, tamponnes, signes et revêtus de la mention « Bon pour accord », retournes à Monges Agency ont valeur contractuelle.

DEVIS ET ATTESTATION

Pour chaque action de formation, un devis, convention et ses annexes est adressé en deux exemplaires par Monges Agency au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doivent être retourné à Monges Agency par tout moyen à la convenance du Client : courrier postal ou mail. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre Monges Agency, le financeur ou le Client. A l'issue de la formation, Monges Agency remet une attestation de formation au chaque Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO ou FAF, Monges Agency lui fait parvenir un exemplaire de la feuille d'émargement accompagnée de la facture. Une attestation d'assiduité pour chaque Stagiaire sera fournie au Client.

OBLIGATIONS ET FORCE MAJEURE

Dans le cadre de ses prestations de formation, Monges Agency est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à--vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. Monges Agency ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement fortuit ou de force majeure. Sont ici considères comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à Monges Agency, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de Monges Agency, **ces cas suspendent les obligations de Monges Agency pendant leur durée.**

PROPRIETE INTELLECTUELLE ET COPYRIGHT

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilises par Monges Agency pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. A ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de Monges Agency. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le

Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations. Toute violation donnera lieu à des poursuites conformément aux articles L335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

DESCRIPTIF ET PROGRAMME DES FORMATIONS

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

CONFIDENTIALITE ET COMMUNICATION

Monges Agency, le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par Monges Agency au Client. Monges Agency s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par Monges Agency comme client de ses formations. A cet effet, le Client autorise Monges Agency à mentionner son nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, site internet, ainsi qu'en cas de dispositions légales, règlementaires ou comptables l'exigeant. Sauf mention contraire communiquée par écrit par le Client.

PROTECTION ET ACCES AUX INFORMATIONS A CARACTERE PERSONNEL

Le Client s'engage à informer chaque Stagiaire que :
Des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de Monges Agency. **Ce traitement repose sur l'exécution du contrat de formation (article 6.1.b du RGPD). Le responsable du traitement est Monges Agency.**
Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : Monges Agency, Traverse du port Carro, 13500 Martigues ou par voie électronique à : heidi@mongesagency.com En particulier, Monges Agency conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation. Enfin, Monges Agency s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et Monges Agency à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, les Tribunaux d'Aix-en-Provence seront les seuls compétents pour régler le litige.

Je soussigné(e) *(Nom, Prénom, Fonction)* .....Agissant : *(rayer la mention inutile)*
En mon nom propre
Pour le compte de la société : (nom de la société) .....
Reconnait avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales de Ventes de Monges Agency

Fait à ..... , le .....
(Lu et approuvé – Signature manuscrite ou électronique certifiée acceptée)



Heidi MONGES

SOCIAL MEDIA MANAGER
FORMATRICE & CONSULTANTE

heidi@mongesagency.com
0781246298 | 13500 Carro Martigues



Experte en **social media**, **influence** & **création de contenu** avec 18 ans d'expérience en France et à l'international dans le conseil et la formation. J'accompagne TPE, PME, libéraux, créateurs et artisans à renforcer leur présence en ligne avec des stratégies social media sur-mesure.

FORMATION UNIVERSITAIRE

Community & Social Media Manager

Certification RNCP 38138 (Bac +3/4) IMCI 2024 - en cours

Conception de stratégies social media : analyse d'écosystèmes web, audits, e-réputation, veille concurrentielle et social média, et élaboration de cahiers des charges.
Création de chartes éditoriales, directions artistiques, plannings de publications, et définition des KPI's.
Gestion de crise et mise en place de plans d'action budgétisés pour des campagnes opérationnelles.

International Hotel Management & Culinary Arts

Educational Institute of the American Hotel & Motel Association AHLEI | USA 1996 – 1999
Équivalent Bac +4/5

EXPERIENCE PROFESSIONNEL

Formatrice experte, consultante

Heidi MONGES -MONGES AGENCY agence créative & organisme de formation
Certifiée Qualiopi | 2017 - 2024 | FRANCE (chapitre EIRL)

Référente Admin, Qualiopi, **Handicap,** gestion de processus administratifs, pédagogiues handicap et certifications.
Conception de séquences pédagogiques, **parcours individualisés** et de formations certifiés Qualiopi.
Animation des formations & coaching sur mesure en prospection, transformation numérique, et communication & social media.
Élaboration et suivi de dossiers de financement (OPCO &FAF).
Répondre aux briefs clients et réalisation des proposition commerciales.
Développement et mise en œuvre de stratégies social media et **community management** adaptées aux besoin de clients.
Création des contenus multimedia riches web (photo, vidéo, IA), gestion de planning éditorial, animation de communautés et suivi des KPI.
Relations avec blogueurs & campagnes influence.

Influenceuse, blogueuse, créatrice de contenu

MADAME MONGES | 2007 - Aujourd'hui

Conception, création, développement et animation de contenus pour le **personal branding** de MadameMonges sur les réseaux sociaux :Instagram : 14K, Facebook : 2K, Threads : 1,3K, Pinterest : 19K, X : 2,8K, Linkedin : 1,1K.
Création et gestion d'un **blog** et d'une **newsletter** bilingue (AromasnSabores, 2007 -2017).
Collaborations avec des marques (Ricard, Lillet, Big Mamma, Salon Vivre Côté Sud) et agences d'**influence** (DDB, Agence Melchior).
Participation à des campagnes et voyages d'influence: Vibe Israel (2015), Evernote App Travel Ambassador (HK 2013).
Photographe du livre Cuisine Mei Wen Ti, nommé aux Gourmand World Cookbook Awards (2010).

Formatrice & consultante en sous-traitance

MAISON VOXIA OF certifié Qualiopi | 2017 - 2020 | France

Développement et animation des formations sur mesure pour le secteur de l'hôtellerie et restauration d'exception.
Conseil stratégique auprès d'établissements pour la mise en place de plans marketing et communication digitale.
Création de contenu adapté pour les réseaux sociaux (Instagram, Facebook, LinkedIn, X, Pinterest, Google Business).
Élaboration de **plannings éditoriaux**, suivi des **KPI**, **reporting analytique**.
Gestion de newsletters, blogging, et campagnes d'influence.

Consultante freelance

2007 - 2017 | Maroc, Mexique, Grande Chine

Gestion des stratégies marketing, création de contenu web et optimisation SEO pour des divers clients internationaux.
Élaboration et gestion de campagnes publicitaires en ligne.
Veille stratégique et analyse des tendances pour ajuster les stratégies marketing en temps réel et maximiser les performances.

Assistante de direction

THE SEASONS | Philippe GROULT (MOF, 2étoiles) 2013 | Macau

Liaison entre le Chef, sa brigade et l'équipe du management pendant la pre-ouverture et le soft opening.
Gestion des équipes multiculturelles et multilingues.
Collaboration aux menus, livrets masters, manuels opératifs, et stratégies de marketing pour l'ouverture du restaurant.

Directrice Web & Communications

LATAM EN CHINA | 2007 – 2009 | Shanghai

Gestion et pilotage d'une équipe de 6 salariés & stagiaires
Création et gestion du **site web** et réseaux sociaux (anglais et espagnol).
Collaborations marketing, presse et influence avec d'autres marques pour accroître la notoriété online et offline.

Senior Project Manager

COVERDRIVE | 2007 | Shanghai

Conception, rédaction et gestion de campagnes d'**email marketing**, **communiqués de presse** et **newsletters** pour les hôtels Radisson.
Coordination avec les médias locaux, organisation d'événements, et proposition d'idées éditoriales et de direction artistique

Chef/Owner

AROMAS & SABORES | Traiteur |2005 - 2006 | Mexico

Création de menus équilibrés, food costing et **campagnes collaboratives** éco-responsables avec ONG et des entreprises.

Operations Manager

FRAISER S.A (Alcázar) 2003 - 2005 | Mexico

Développement de recettes (pâtisserie, boulangerie, snacking) et gestion des coûts pour les lignes de production interne et clients (aéroports, universités).
Mise en œuvre et **supervision des normes qualité ISO 9000** pour l'ensemble des opérations de production.



Heidi MONGES

SOCIAL MEDIA MANAGER
FORMATRICE & CONSULTANTE

heidi@mongesagency.com
0781246298 | 13500 Carro Martigues
Permis B



Experte en **social media**, **influence** & **création de contenu** avec plus de 17 ans d'expérience en France et à l'international dans le conseil et la formation. J'accompagne TPE, PME, libéraux, créateurs et artisans à renforcer leur présence en ligne avec des stratégies social media sur-mesure.

Entrepreneur & Chef
LA MARCHA food truck | 2001 – 2003 | Mexico
Création et lancement d'un concept novateur de restauration rapide gourmet.
Élaboration de menus, food costing, communication et développement des ventes.

Junior Sous Chef | Chef de partie - cuisinier A
L'OLIVIER restaurant | 2000 - 2001
Gestion quotidienne des opérations et développement du premier bistronomique français au Mexique crée par le chef Olivier LOMBARD, maître cuisiner de France.

Assistante de direction - Cuisinier A – Stagiaire
LAS BRISAS | 1999 | Acapulco
Gestion administrative pour le bureau du Chef corporatif et participation aux centres de production culinaire et événements de l'hôtel.

Responsable d'attention client et évenements
PARTY SERVICE'S Catering | 1997 – 1998 | Mexico
Relations publiques, gestion des exigences clients, VIP et événements d'entreprise.

AUTRES FORMATIONS *2021- 2012*

Prospection Digitale | Openbiz
Le référentiel national de qualité Qualiopi
House of Instagram | Instagram France
Stylisme Culinaire | Ferrandi
Le TPE-PME : le numérique | Fafih Opcalim
Hôtellerie, Restauration : vivons le digital ! | Fafih
WordPress | Facebook | Livementor
Tendances culinaires | Ferrandi Paris,
Vidéos pros avec son iPhone | Gobelins,
Marketing Digital | Digital Active by Google
Devenez formateur Pro | Leandro Lozahic
Vin et liqueur Éducation | WSET niveau 1

COMPÉTENCES

SEO,SEM, marketing de contenu, réseaux sociaux, prospection digital, e-mail marketing, newsletter, blogging, influence.

OUTILS

IA générative + contenu d'image IA (Chat GPT et autres), maîtrise de Lightroom, Canva, Capcut , CMS (Wordpress), DSLR Canon 40

FORMATION ET ENCADREMENT :

Développement de programmes de formation.
Gestion d'équipes et projets -numériques.
Coaching individuel et de groupe.

LANGUES :

Espagnol (natif)
Anglais (bilingue)
Français (bilingue)

INTÉRÊTS

Passionnée par l'innovation technologique et numérique.
Engagé dans le mentorat des jeunes étudiants et entrepreneurs dans le domaine digital.