



MON OBJECTIF
REUSSITE

 www.monobjectifreussite.com
 monobjectifreussite@gmail.com
 06 07 88 61 89
 [linkedin.com/in/mon-objectif-reussite-56b013224](https://www.linkedin.com/in/mon-objectif-reussite-56b013224)

CONDITIONS GENERALES DE VENTE et CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION - CGV/CGU

Organisme : Mon Objectif Réussite

Adresse : 6 impasse du Camp d'en Ripouill – 66320 JOCH

Représenté par : Mme LENTRETIEN Joëlle (Référente administrative- pédagogique et handicap)

N° SIRET : 50539082300027 – Formation pour adultes

N° DREETS : 76660248766

Centre de formalité des entreprises : URSSAF DU LANGUEDOC-ROUSSILLON 23 ALLEE DE DELOS 34965 MONTPELLIER CEDEX 2

Diffusion des présentes CGV/CGU : Ces CGV et CGU sont systématiquement transmises au bénéficiaire avant toute contractualisation, conformément aux exigences Qualiopi, afin de garantir la transparence et l'information complète.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et Conditions Générales d'Utilisation (CGU) s'appliquent à toutes les prestations proposées par Mon Objectif Réussite : formations non certifiantes, accompagnements à la VAE (sans certification), bilans de compétences. L'organisme Mon Objectif Réussite accompagne les candidats dans leur démarche VAE, en particulier pour la rédaction du Livret 2, la préparation à l'oral et les conseils pour la recevabilité, sans réaliser la certification finale. Ces prestations sont des accompagnements méthodologiques et ne relèvent pas de l'évaluation ou de la certification.

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGV/CGU)

Le présent document est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3, L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail. Il s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie. Ce document est disponible et consultable par tout stagiaire ou apprenant avant son entrée en formation.

Article 1 : Objet

Les présentes CGV/CGU régissent les relations contractuelles entre l'organisme **Mon Objectif Réussite** (Joëlle LENTRETIEN – EI) et ses clients dans le cadre des prestations de formation, d'accompagnement à la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et de bilan de compétences.

Mon Objectif Réussite est un organisme accompagnant (non certificateur) qui place la bienveillance, le respect et la confidentialité au cœur de ses interventions. Notre mission est d'aider les bénéficiaires à clarifier leurs projets professionnels et à atteindre leurs objectifs dans un cadre sécurisé et personnalisé. Notre politique qualité repose sur l'amélioration continue des pratiques, une écoute active des besoins et la sélection rigoureuse de nos consultants. Nous assurons une veille pédagogique et technique constante pour proposer des prestations innovantes et adaptées aux évolutions du marché du travail.

Article 2 : Modalités d'inscription et de paiement

Avant toute inscription définitive, les informations suivantes sont fournies au stagiaire, conformément à l'article L6353-8 du Code du travail :

- Les objectifs professionnels et de développement des compétences visés, ainsi que le contenu de l'accompagnement.
- Les coordonnées de l'organisme et du consultant référent.
- Les horaires communiqués par e-mail après inscription et les modalités pratiques.
- Les tarifs, modalités de règlement et conditions financières en cas de cessation anticipée ou d'abandon.

Équipement technique pour les accompagnements à distance :

- Un ordinateur équipé d'une connexion internet opérationnelle, d'un micro, d'un système audio performant et d'un logiciel de traitement de texte.

L'inscription est validée par la signature d'une convention ou d'un devis.

Le paiement s'effectue par virement bancaire (coordonnées communiquées lors de la signature). Le paiement total est exigé avant le début de la prestation.

Article 3 : Annulation et rétractation

Conformément à l'article L121-21 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat, sauf si la prestation a été pleinement exécutée avec l'accord préalable du client.

Dans le cadre des prestations financées par France VAE, le CPF ou un autre financeur, les règles spécifiques de l'organisme financeur s'appliquent et peuvent prévoir des conditions particulières de rétractation ou d'annulation.

Article 4 : Résiliation

La convention peut être résiliée par l'une ou l'autre des parties avec un préavis de 15 jours par courrier recommandé avec accusé de réception. Les heures déjà effectuées restent dues.

Article 5 : Obligations et responsabilités des parties

Engagements de Mon Objectif Réussite :

- La direction, la coordination pédagogique et la réalisation des prestations sont assurées par un prestataire indépendant, garantissant une cohérence dans la mise en œuvre des accompagnements et un suivi personnalisé et individualisé pour chaque bénéficiaire.
- Adapter les dispositifs d'accompagnement et de formation à distance.
- Suivi pédagogique et évaluation adaptés aux publics accompagnés.
- Garantir la qualification professionnelle et l'accessibilité aux contenus.
- Respecter la confidentialité des données personnelles et les obligations RGPD.
- Pour les prestations de bilan de compétences (CBC), la convention de prestation précise les informations essentielles telles que la durée, le coût, le planning prévisionnel, ainsi qu'une description détaillée des trois étapes du bilan de compétences. Elle inclut également la description des moyens, des outils, des méthodes et des modalités pédagogiques mobilisés, ainsi que les postures professionnelles mises en œuvre. Cette formalisation garantit la transparence, la traçabilité et la conformité aux exigences réglementaires.
- Mon Objectif Réussite s'engage à effectuer une veille légale et réglementaire continue dans le champ de la formation professionnelle, de la VAE et des Bilans de Compétences. Cette veille est régulièrement mise à jour et intégrée dans les pratiques de l'organisme afin de garantir la conformité réglementaire des prestations et de répondre aux exigences d'actualisation continue.
- Mon Objectif Réussite s'engage à assurer une veille active sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois en lien avec ses secteurs d'intervention. Les informations issues de cette veille sont régulièrement actualisées et intégrées dans les prestations proposées afin de garantir leur pertinence et leur conformité aux besoins des bénéficiaires.
- Mon Objectif Réussite s'engage à réaliser une veille permanente sur les innovations pédagogiques et technologiques en lien avec ses activités. Les éléments pertinents issus de cette veille sont intégrés dans la mise à jour des prestations proposées et dans l'adaptation des outils pédagogiques mis à disposition des bénéficiaires.
- À l'issue de chaque action d'accompagnement (Validation des Acquis de l'Expérience, Bilan de Compétences, formations non certifiantes), un questionnaire de satisfaction est systématiquement transmis au bénéficiaire ainsi qu'à l'équipe pédagogique ou aux accompagnants. Les retours recueillis font l'objet d'une analyse approfondie afin d'identifier les points forts et les axes d'amélioration, garantissant ainsi un processus d'amélioration continue et la qualité des prestations proposées.

Engagements du formateur :

- Apporter un regard professionnel sur les compétences et motivations du bénéficiaire.
- Garantir un cadre de travail bienveillant, respectueux et confidentiel.
- Faciliter l'accès aux informations et ressources.
- Prévenir le stagiaire au moins 48h à l'avance en cas d'empêchement et proposer une autre date.

Engagements du bénéficiaire :

- Détenir les prérequis pour débiter la formation.
- Lire le livret d'accueil / CGU / règlement de fonctionnement
- Produire les documents attendus.
- Respecter les rendez-vous planifiés avec le formateur ou l'AAP.

- Prévenir l'organisme 48h à l'avance en cas d'empêchement et proposer une autre date.
- Respecter le parcours défini avec l'architecte de parcours (en moyenne 8 mois pour la VAE).
- Signer les attestations de présence et respecter les règles de courtoisie et de comportement.

Mon Objectif Réussite ne pourra être tenu responsable des retards ou de la non-réalisation de la prestation en cas de force majeure.

Article 6 : Méthodes pédagogiques

- Alternance entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (exemples, reformulation, objets pour illustrer).
- Supports en ligne téléchargeables sur www.monobjectifreussite.com.
- Politique zéro papier favorisant les supports dématérialisés.
- Utilisation de matrices et outils numériques à personnaliser par les bénéficiaires.
- Expertise des accompagnants : sens de l'analyse, capacité d'adaptation, savoir définir les besoins du bénéficiaire, expérience qualifiée.
- Pour les accompagnements à la VAE, les échanges se déroulent exclusivement en visioconférence afin de garantir flexibilité et accessibilité à distance
- Pour les bilans de compétences, les prestations sont réalisées en visio, permettant un accompagnement personnalisé à distance.
- Pour les formations non certifiantes, les interventions peuvent être organisées en visioconférence ou en présentiel, notamment chez l'employeur ou dans un centre de formation en région Languedoc-Roussillon, en fonction des besoins et des contextes.
- Les modalités pédagogiques et les outils sont systématiquement adaptés à chaque bénéficiaire, en tenant compte des besoins spécifiques, des compétences déjà acquises et des objectifs visés.

Formations et BDC : Le prestataire s'engage à mettre en place un processus d'évaluation formalisé, avec des questionnaires d'évaluation en amont et en aval des bilans de compétences, garantissant ainsi un accompagnement adapté et de qualité. Ces évaluations permettent de recueillir les attentes, de mesurer la progression et d'évaluer la satisfaction du bénéficiaire. Les modalités et les résultats de ces évaluations sont archivés et intégrés dans un cadre de suivi conforme aux engagements déontologiques du prestataire.

Article 7 : Moyens pédagogiques et techniques

Les accompagnements nécessitent l'utilisation d'un ordinateur avec connexion internet et webcam pour les prestations réalisées à distance (visioconférence). Pour les accompagnements à la VAE, l'intégralité des échanges se fait exclusivement en distanciel. Les bilans de compétences sont également réalisés en visio, garantissant flexibilité et accessibilité pour les bénéficiaires.

Concernant les formations non certifiantes, elles peuvent être dispensées en visioconférence ou en présentiel, notamment chez l'employeur ou dans un centre de formation en région

Languedoc-Roussillon. Cette organisation permet de s'adapter aux besoins et aux préférences des bénéficiaires tout en garantissant un accompagnement de qualité.

La confidentialité des données personnelles est strictement garantie, en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Les informations collectées sont utilisées uniquement pour le suivi pédagogique, l'adaptation des parcours et la gestion administrative des prestations. Les tests, questionnaires et synthèses réalisés dans le cadre de l'accompagnement appartiennent intégralement au stagiaire et ne seront jamais transmis à des tiers sans son accord explicite.

Mon Objectif Réussite veille ainsi à la protection des données et à la transparence des usages, dans le respect de la réglementation et des attentes des bénéficiaires.

Article 8 – Sous-traitance :

L'organisme peut confier certaines prestations à des sous-traitants soigneusement sélectionnés pour leurs compétences et leur alignement avec la politique qualité de Mon Objectif Réussite. Les sous-traitants respectent les mêmes engagements de confidentialité, de qualité et d'accessibilité que l'organisme.

Les sous-traitants mobilisés sont sélectionnés pour leurs compétences, leurs qualifications et leur capacité à accompagner les Bilans de Compétences/ des VAE ou des formations non certifiantes dans le respect des engagements déontologiques, de la confidentialité et des obligations de discrétion mentionnées à l'article L. 6313-4 du Code du travail.

Le sous-traitant s'engage à justifier de ses qualifications et de ses compétences à travers la transmission de CV détaillés, de justificatifs de formation, de certifications et de diplômes, et à participer à des entretiens préalables visant à valider son expérience et son adéquation avec les missions confiées.

Article 9 : Accessibilité

Les actions de formation et d'accompagnement proposées par Mon Objectif Réussite sont réalisées à distance, principalement en visioconférence (Zoom ou tout autre outil numérique sécurisé), et sont accessibles à toute personne disposant de l'équipement informatique requis (ordinateur, connexion internet, caméra et micro).

Dans le cadre des formations non certifiantes proposées, un auto-positionnement préalable est systématiquement réalisé par le biais d'un entretien informel (échange par mail, téléphone, ou via un formulaire dédié). Cet échange nous permet de :

- Clarifier les attentes et les besoins du/de la stagiaire.
- Adapter les contenus de formation à son profil et à ses objectifs.
- S'assurer de la pertinence du parcours au regard de ses attentes.

Il est important de noter qu'aucun prérequis formel n'est exigé pour ces formations. Cette information est clairement mentionnée dans les programmes et dans l'ensemble de nos supports de communication et de contractualisation.

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap (PSH)
Mon Objectif Réussite est engagé dans une démarche d'inclusion et d'accessibilité. Ainsi, nous adaptons

nos prestations en fonction des besoins spécifiques des participants en situation de handicap :

- Modalités pédagogiques ajustées (supports adaptés, outils numériques spécifiques, assistance technique).

- Organisation des sessions pour permettre une participation équitable (rythme, horaires).
- Possibilité de mobiliser des partenaires ou des structures spécialisées si nécessaire pour garantir l'égalité des chances.

Pour plus de détails sur notre politique d'accessibilité et les modalités concrètes mises en œuvre, vous pouvez consulter la page dédiée de notre site internet : www.monobjectifreussite.com/accessibilite/
Chez Mon Objectif Réussite, nous croyons que l'accès à la formation et à l'accompagnement doit être un droit pour tous et nous nous engageons à offrir un cadre bienveillant et inclusif à chaque bénéficiaire.

Des adaptations personnalisées (supports adaptés, outils numériques, modalités pédagogiques spécifiques) peuvent être proposées aux personnes en situation de handicap, en fonction de leurs besoins identifiés.

Mon Objectif Réussite s'appuie sur un réseau de partenaires (Agefiph, Fiphfp, Cap emploi, MDPH, etc.) pour garantir l'accessibilité des prestations aux personnes en situation de handicap. Nous mobilisons ces expertises et mettons à jour en continu les compétences de notre référent handicap. Une section dédiée à l'accessibilité est également accessible sur notre site : <https://www.monobjectifreussite.com/accessibilite/>.

Article 10 : Réclamation

Mon Objectif Réussite a mis en place une procédure de traitement des plaintes et réclamations visant à garantir une écoute attentive et un suivi rigoureux des demandes exprimées par les bénéficiaires, les commanditaires ou les partenaires. Cette procédure comprend la réception, l'enregistrement, l'analyse et la réponse aux réclamations, ainsi qu'un suivi interne documenté via un tableau de suivi mis à jour. La procédure de traitement des plaintes et réclamations est détaillée dans un document spécifique accessible sur simple demande et s'inscrit dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Les réclamations peuvent être adressées par mail à monobjectifreussite@gmail.com (objet : « Demande de réclamation ») ou par courrier à Mme LENTRETIEN – Mon Objectif Réussite, 6 impasse du camp d'en Ripouill – 66320 JOCH.

Article 11 : Modalités de paiement

Les modalités de paiement sont précisées dans le devis ou la convention.

Pour les prestations financées par France VAE ou le CPF, les modalités sont définies par l'organisme financeur.

Article 12 : Retard de paiement

(Hors CPF et France VAE) : en cas de retard, des pénalités légales de 11,94 % et une indemnité forfaitaire de 40 € seront dues.

Article 13 : Abandon

Mon Objectif Réussite identifie les causes d'abandon et adapte l'accompagnement pour y remédier.

- Si l'abandon est personnel, aucune remise en question de l'accompagnement n'est faite.
- Si l'abandon est lié à l'accompagnement, une analyse est faite pour améliorer la qualité.
- En cas d'absence totale de réponse du bénéficiaire, l'abandon est constaté et archivé.

Pour France VAE : conformément à l'avenant final CDC France VAE 16/07/2024, l'abandon est déclaré après 6 mois d'inactivité et 3 relances infructueuses, avec un délai de contestation de 15 jours.

Dans un souci permanent d'amélioration continue, Mon Objectif Réussite met en place un dispositif de suivi et d'analyse des causes d'abandon, des motifs d'insatisfaction et des suggestions d'amélioration. Les actions correctives sont formalisées et suivies dans un tableau dédié, et un bilan annuel d'amélioration est réalisé afin de garantir l'adéquation et la qualité des accompagnements.

Article 14 : Sanctions

Tout agissement fautif peut faire l'objet d'un avertissement ou d'une exclusion définitive après entretien préalable et information des parties.

Article 15 : Ruptures de parcours et d'accompagnement

Afin de prévenir les ruptures de parcours et d'accompagner au mieux chaque bénéficiaire, Mon Objectif Réussite met en œuvre une procédure de gestion des abandons et de relance systématique. Cette procédure comprend notamment l'identification des signaux d'alerte, des relances téléphoniques, un suivi individualisé via des fiches de suivi et des échanges par mail.

Article 16 : Litiges

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher prioritairement une solution amiable, en se concertant de bonne foi et en se donnant toutes les chances de parvenir à un accord. Si aucun accord n'est trouvé dans un délai raisonnable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents du siège social de Mon Objectif Réussite.

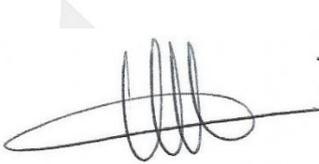
Pour le client consommateur (au sens du Code de la consommation), un dispositif gratuit de médiation est accessible. Le client consommateur peut recourir au Médiateur des entreprises via le site internet officiel www.demarches-simplifiees.fr.

Le recours au médiateur peut se faire après échec de la résolution amiable directe avec l'organisme, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite du client. La médiation est gratuite pour le client consommateur et ne le prive pas de la possibilité d'introduire une action en justice.

Article 17 : Données personnelles

Les données collectées sont utilisées exclusivement pour la gestion et le bon déroulement des prestations proposées (formations non certifiantes, accompagnements VAE et bilans de compétences). Ces données peuvent inclure des informations personnelles telles que le nom, les coordonnées de contact, les parcours professionnels et les éléments nécessaires à l'accompagnement. Elles sont traitées de manière confidentielle, conformément aux principes du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à notre politique interne de confidentialité, et ne sont jamais partagées à des tiers sans consentement explicite, sauf dans le cadre de sous-traitance encadrée et conforme aux normes de protection des données. L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données personnelles, qu'il peut exercer en nous contactant à l'adresse indiquée sur notre site internet www.monobjectifreussite.com/rgpd.

Bilan de compétences : Conformément aux dispositions de l'article L. 6313-4 du Code du travail, le prestataire s'engage à informer les bénéficiaires sur les engagements déontologiques, notamment le respect du consentement et de la confidentialité.



MON OBJECTIF
REUSSITE
6 impasse du Camp d'en Ripouill
66320 JOCH
06.07.88.61.89
N° SIRET : 50539082300027



**MON OBJECTIF
REUSSITE**

NOUS CONTACTER:

-  www.monobjectifreussite.com
-  monobjectifreussite@gmail.com
-  06 07 88 61 89
-  [linkedin.com/in/mon-objectif-réussite-56b013224](https://www.linkedin.com/in/mon-objectif-réussite-56b013224)