

ON TIME CONSEIL

LIVRET D'ACCUEIL DU STAGIAIRE

On Time Conseil — Organisme de formation spécialisé dans les métiers du cycle

Accueil, organisation, suivi pédagogique et technique, assistance et réclamations

Dénomination	On Time Conseil
SIRET	853 175 461 00013
Présidente-directrice générale	Mme Djoyce Mamou
Adresse	75 rue de Lourmel, 75015 Paris
Domaine d'activité	Formation aux métiers du cycle : préparation, entretien, réparation, vente et location de cycles et de vélos à assistance électrique (VAE)
Contact	ontimeconseil@info.fr — 09 21 71 34 25

Sommaire

- 1. Mot de bienvenue et présentation de l'organisme
- 2. Organigramme et vos interlocuteurs
- 3. Notre environnement de suivi et d'échange
- 4. Le Drive pédagogique : vos cours et ressources
- 5. Procédure d'accueil des personnes en situation de handicap (PSH)
- 6. Suivi pédagogique et technique tout au long de la formation
- 7. Assistance technique et pédagogique
- 8. Démarche qualité et amélioration continue
- 9. Gestion des réclamations, difficultés et aléas
- 10. Gestion des abandons et des interruptions de parcours
- 11. Vos engagements en tant que stagiaire
- 12. Contacts utiles

01 Mot de bienvenue et présentation de l'organisme

Bienvenue chez On Time Conseil. Vous vous apprêtez à suivre une formation au sein d'un organisme entièrement dédié aux métiers du cycle. On Time Conseil ne forme qu'à une seule famille de métiers : la préparation, l'entretien, la réparation, la vente et la location de cycles et de vélos à assistance électrique. Cette spécialisation nous permet de concentrer nos moyens, notre outillage, nos supports et nos formateurs sur un seul objectif : faire de vous un professionnel du vélo reconnu.

On Time Conseil est un organisme de formation professionnelle (SIRET 853 175 461 00013) dont le siège est situé 75 rue de Lourmel, 75015 Paris. Nos formations préparent notamment aux blocs de compétences BC01 et BC02 du titre professionnel Employé Technicien-Vendeur en Matériel de Sport (RNCP35992), délivré par le ministère chargé du Travail. Ce livret décrit la manière dont votre formation est encadrée, quel que soit le programme ou la formule suivis.

Ce qui distingue notre accompagnement

- Une spécialisation à 100 % sur le vélo : mécanique cycle, VAE, vente-conseil et location, enseignées par des professionnels du secteur.
- Un format modulaire, à distance et en présentiel : chaque stagiaire suit un parcours adapté à son profil, à son rythme et à ses objectifs.
- Une équipe identifiée, avec un interlocuteur désigné pour chaque sujet : pédagogie, administration, qualité, accessibilité.
- Un Drive pédagogique centralisant l'ensemble de vos cours, fiches techniques, vidéos et modèles de documents, accessible à tout moment.
- Une traçabilité de votre parcours : feuilles d'émargement, relevés de connexion, échanges par e-mail et bilans de formation sont conservés dans votre dossier.
- Un accompagnement pensé pour la réussite : lorsque la formation prépare à une certification, le parcours est construit pour vous amener dans les meilleures conditions jusqu'à la session de validation.

02 Organigramme et vos interlocuteurs

On Time Conseil fonctionne avec une organisation resserrée : vous savez à tout moment à qui vous adresser.

Nom	Fonction	Rôle auprès des stagiaires
Djoyce MAMOU	Présidente-directrice générale — Responsable pédagogique — Formatrice — Référente handicap — Responsable logistique et commerciale	Pilotage général de l'organisme, relations avec les entreprises et les financeurs, organisation logistique des sessions (locaux, atelier, outillage, cycles et VAE d'entraînement). Conception et animation des formations, suivi pédagogique individualisé, validation des acquis, première ligne d'assistance pédagogique et technique, accueil et accompagnement des personnes en situation de handicap, arbitrage final des réclamations.
Fabienne BERROS	Responsable administrative	Inscriptions, contrats et conventions de formation, dossiers de financement (CPF, OPCO, France Travail...), convocations, émargements, attestations et certificats de réalisation, facturation.
Angela DUVAL	Responsable qualité Qualiopi	Pilotage de la démarche qualité, suivi des indicateurs, enquêtes de satisfaction, traitement et registre des réclamations, amélioration continue, préparation des audits Qualiopi.

Pour toute question relative au contenu de la formation, à votre progression ou à un aménagement lié à une situation de handicap, Djoyce MAMOU est votre interlocutrice de référence. Pour les questions administratives et financières, adressez-vous à Fabienne BERROS. Pour toute remarque sur la qualité de la prestation ou pour déposer une réclamation, Angela DUVAL est votre interlocutrice.

03 Notre environnement de suivi et d'échange

Selon la formule suivie, votre formation se déroule à distance (plateforme e-learning, visioconférence, Drive pédagogique) et/ou en présentiel, en atelier et en espace de vente reconstitué. Dans tous les cas, On Time Conseil privilégie un contact direct et personnalisé avec chaque stagiaire.

Comment cela fonctionne concrètement

- Les échanges se font par téléphone, e-mail, visioconférence ou en présentiel, selon la formule suivie.
- Votre présence aux séances encadrées (présentiel ou visioconférence) est enregistrée par une feuille d'émargement ; votre activité à distance est attestée par les relevés de connexion et les travaux rendus.
- Les supports de cours, fiches techniques, vidéos de démonstration, quiz et modèles de documents commerciaux sont mis à disposition sur le Drive pédagogique (voir chapitre 4) et sur la plateforme e-learning.
- Pour les séquences pratiques du bloc technique, vous travaillez sur votre propre vélo (musculaire et/ou VAE) et, en présentiel, sur les cycles d'entraînement de l'atelier.

- Votre formatrice tient un suivi de votre progression (assiduité, exercices réalisés, points à retravailler) tout au long du parcours.
- Un bilan de fin de formation est réalisé avec vous, accompagné de conseils personnalisés pour la session de validation et la suite de votre parcours.

À retenir

- Toute information concernant votre dossier (échange, difficulté, réclamation) est conservée et consultable par l'équipe habilitée d'On Time Conseil.
- Pensez à consulter régulièrement votre messagerie et le Drive pédagogique : ce sont les canaux principaux de communication avec votre formatrice et l'organisme.

04 Le Drive pédagogique : vos cours et ressources

Dès la signature de votre contrat ou convention de formation, Fabienne BERROS vous transmet par e-mail un lien d'accès personnel au Drive pédagogique d'On Time Conseil. Cet espace en ligne, accessible 24 h/24 et 7 j/7 depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone, centralise l'ensemble des ressources de votre formule.

Ce que vous y trouvez

- Dossier « Cours » : les supports de cours module par module, dans l'ordre du déroulé pédagogique (typologie des cycles, transmission, freinage, direction et roues, VAE, vente-conseil, location, gestion des stocks...).
- Dossier « Fiches techniques » : nomenclatures, couples de serrage, check-lists de contrôle, procédures de sécurité électrique VAE, fiches gestes.
- Dossier « Vidéos » : démonstrations filmées de chaque geste technique et de chaque situation commerciale, à revoir autant de fois que nécessaire.
- Dossier « Documents commerciaux » : modèles de contrat de location, d'état des lieux, de bon de commande, de facture et de fiche de suivi de stock.
- Dossier « Certification » : fiche pratique, livret candidat, grilles de critères, sujets d'entraînement et trame du dossier professionnel.
- Dossier « Mes travaux » : votre espace personnel pour déposer les photos et vidéos de vos réalisations, vos exercices et votre dossier professionnel en cours de rédaction.
- Dossier « Administratif » : programme, livret d'accueil, règlement intérieur, conditions générales de vente et attestations vous concernant.

Règles d'utilisation

- L'accès est strictement personnel : le lien et les identifiants ne doivent pas être partagés.
- Les contenus (cours, vidéos, fiches) sont la propriété d'On Time Conseil et sont réservés à votre usage dans le cadre de la formation ; toute diffusion ou reproduction en dehors de ce cadre est interdite.
- Déposez vos travaux dans votre dossier « Mes travaux » et signalez le dépôt à votre formatrice par la messagerie pédagogique ou par e-mail : elle vous fait un retour personnalisé sous 48 heures ouvrées.
- L'accès au Drive est ouvert pendant 6 mois à compter de l'activation de votre compte, puis prolongé si nécessaire jusqu'à votre session de validation sur simple demande.
- En cas de difficulté d'accès (lien expiré, fichier illisible, dépôt impossible), contactez Djoyce MAMOU : l'assistance technique est décrite au chapitre 7.

05 Procédure d'accueil des personnes en situation de handicap (PSH)

On Time Conseil s'engage à ce que chaque stagiaire en situation de handicap bénéficie de conditions d'accès et de suivi adaptées à sa situation. Djoyce MAMOU est désignée référente handicap de l'organisme et pilote l'ensemble de ce processus.

Étape 1 — Signalement et recueil des besoins

- Le stagiaire signale sa situation dès l'inscription, ou à tout moment de son parcours, par e-mail à ontimeconseil@info.fr ou par téléphone au 09 21 71 34 25.
- La référente handicap contacte le stagiaire pour un entretien individuel (téléphonique, visio ou présentiel selon le besoin).
- Cet entretien permet d'identifier les besoins précis : aménagement des horaires, adaptation des supports pédagogiques, accessibilité de l'atelier ou de l'environnement numérique, adaptation du poste de travail en atelier, aménagement des modalités d'évaluation, etc.

Étape 2 — Mise en place des aménagements

- La référente handicap formalise les aménagements convenus et les partage avec la responsable administrative, afin que le suivi pédagogique et l'organisation logistique les intègrent dès le début du parcours.
- Ces aménagements sont conservés dans le dossier du stagiaire afin qu'il n'ait pas à les répéter à chaque étape de sa formation.
- Si nécessaire, l'organisme oriente le stagiaire vers les partenaires et ressources externes compétents (Agefiph, Cap emploi, MDPH, médecine du travail...).
- Lorsque la formation prépare à la certification, la référente handicap accompagne le stagiaire dans sa demande d'aménagement des épreuves auprès du centre agréé.

Étape 3 — Suivi et ajustement

- Un point de suivi est réalisé à intervalles réguliers avec le stagiaire pour vérifier l'adéquation des aménagements mis en place et les ajuster si besoin.
- Toute difficulté rencontrée en lien avec la situation de handicap est traitée en priorité, selon les mêmes canaux d'assistance et de réclamation que ceux décrits aux chapitres 7 et 9, avec un traitement accéléré piloté par la référente handicap.

Référente handicap

- Djoyce MAMOU — Présidente-directrice générale, responsable pédagogique et référente handicap
- Contact : ontimeconseil@info.fr — 09 21 71 34 25
- Confidentialité : les informations transmises sont traitées de manière strictement confidentielle et uniquement partagées avec les personnes directement impliquées dans votre accompagnement.

06 Suivi pédagogique et technique tout au long de la formation

Le suivi de chaque stagiaire fait l'objet d'une attention continue de la part de sa formatrice, tant sur la progression pédagogique que sur l'assiduité.

Indicateur suivi	Modalité de contrôle	Action associée
Présence / assiduité	Émargement ou connexion à la plateforme et au Drive selon la formule	Prise de contact en cas d'absence ou d'inactivité prolongée non annoncée
Avancement dans le programme	À chaque module ou séance	Ajustement du rythme et du contenu selon la progression réelle
Acquis techniques et commerciaux	Quiz de fin de module (seuil 70 %), photos et vidéos des réalisations, mises en situation	Retour pédagogique individualisé, séance de reprise si besoin
Signalement d'une difficulté	En temps réel (téléphone, e-mail, messagerie)	Prise de contact et proposition d'un plan d'action correctif

Dès qu'une difficulté est détectée (retard, résultat en dessous des attendus, absence), la formatrice prend contact avec le stagiaire afin de comprendre la situation et de proposer un plan d'action correctif : reprise de notions, séance de soutien, démonstration complémentaire, réaménagement du calendrier, ou orientation vers l'assistance technique si la difficulté est d'ordre matériel.

07 Assistance technique et pédagogique

On Time Conseil veille à ce qu'aucun stagiaire ne soit laissé seul face à une difficulté, qu'elle soit pédagogique ou technique, que la formation se déroule à distance ou en présentiel. Djoyce MAMOU, responsable pédagogique et formatrice, coordonne l'ensemble de l'assistance.

7.1 Assistance pédagogique

- Réponses aux questions du stagiaire pendant les séances encadrées (présentiel ou visioconférence) et via la messagerie pédagogique ou l'e-mail en dehors de ces séances, sous 48 heures ouvrées.
- Démonstrations individuelles à la demande (geste mécanique, procédure VAE, entretien de vente), en complément des démonstrations collectives et des vidéos du Drive.
- Accompagnement personnalisé pendant la réalisation des exercices pratiques, à partir des photos et vidéos déposées dans le dossier « Mes travaux ».
- Adaptation des exercices selon le niveau et la progression constatée du stagiaire.
- Évaluations formatives régulières (quiz, mises en situation, exercices, examen blanc) permettant d'ajuster l'accompagnement.
- Accompagnement à la constitution du dossier professionnel et à la préparation de l'entretien avec le jury.

Preuves et justificatifs conservés : feuilles d'émargement, relevés de connexion, déroulé pédagogique, fiches de suivi individuel, comptes rendus de la formatrice, grilles d'évaluation, exercices corrigés.

7.2 Assistance technique

- Vérification des accès au Drive pédagogique et à la plateforme e-learning avant le début de la formation, avec envoi d'un guide de prise en main.
- Assistance à la connexion, au partage d'écran et à l'installation des outils nécessaires pour les séances en visioconférence.
- Aide au dépôt des photos et vidéos de réalisations (format, taille, compression) dans le Drive.

- Pour les sessions en présentiel : vérification de l'atelier, de l'outillage, des cycles et VAE d'entraînement et des équipements avant chaque session, sous la responsabilité de la responsable logistique.
- Assistance en cas de panne matérielle ou logicielle rencontrée pendant la formation ; prise en charge des incidents sous 24 heures ouvrées. En cas d'indisponibilité prolongée du Drive ou de la plateforme, la durée d'accès est prolongée d'autant.

7.3 Assistance en dehors des séances

En dehors des séances encadrées, toute question peut être adressée par e-mail à ontimeconseil@info.fr ou par téléphone au 09 21 71 34 25, du lundi au vendredi. On Time Conseil s'engage à accuser réception de chaque demande sous 48 heures ouvrées et à la traiter dans les meilleurs délais.

7.4 Preuves mobilisables en cas de contrôle (Qualiopi, OPCO, DREETS, Caisse des Dépôts)

Élément	Preuve mobilisable
Présence de la formatrice	Feuilles d'émargement ou registre de connexion selon la formule
Accompagnement pédagogique	Déroulé pédagogique, fiches de suivi individuel, grilles d'évaluation, historique des retours sur les travaux déposés
Assistance technique	Registre des interventions et incidents, journal des accès au Drive
Échanges avec les stagiaires	Comptes rendus, e-mails, questionnaires de satisfaction mentionnant l'accompagnement

08 Démarche qualité et amélioration continue

On Time Conseil inscrit son action dans une démarche d'amélioration continue conforme au référentiel national qualité Qualiopi. Angela DUVAL, responsable qualité, pilote cette démarche et en rend compte à la direction.

Ce que cela signifie pour vous

- Un questionnaire de satisfaction « à chaud » vous est remis en fin de formation (contenus, pédagogie, supports et Drive, organisation, assistance) ; vos réponses sont analysées et prises en compte.
- Un questionnaire « à froid » vous est adressé 3 à 6 mois après la formation, pour mesurer l'utilité des acquis, votre résultat à la certification et votre insertion professionnelle.
- Vos réclamations et vos suggestions sont enregistrées dans le registre qualité et donnent lieu, le cas échéant, à des actions correctives dont vous êtes informé.
- Les indicateurs suivis (satisfaction, achèvement, réussite à la certification, insertion, réclamations) sont revus régulièrement et communiqués aux candidats et financeurs sur demande.
- Le programme, les supports du Drive et les méthodes sont revus chaque année, en intégrant les évolutions du référentiel RNCP35992, de la réglementation et des pratiques du secteur cycle.

09 Gestion des réclamations, difficultés et aléas

Toute réclamation, qu'elle porte sur le contenu pédagogique, l'organisation, un aspect administratif ou un aléa technique, fait l'objet d'un traitement suivi jusqu'à sa résolution.

Signaler une difficulté ou déposer une réclamation

- Pendant la formation, le stagiaire signale toute difficulté directement à sa formatrice, ou par e-mail à ontimeconseil@info.fr.
- Toute réclamation peut être adressée par écrit (e-mail ou courrier) à ontimeconseil@info.fr ou à On Time Conseil, 75 rue de Lourmel, 75015 Paris, à l'attention d'Angela DUVAL, responsable qualité.
- La réclamation précise les faits, la ou les dates concernées et, si possible, les attentes du stagiaire.

Traitement de la réclamation

- Accusé de réception de la réclamation sous 48 heures ouvrées.
- Analyse de la situation par la responsable qualité et, si nécessaire, échange avec le stagiaire et la formatrice.
- Réponse écrite et proposition de solution (mesure corrective, séance de rattrapage, etc.) dans un délai maximal de 15 jours ouvrés.
- Enregistrement de la réclamation dans le registre de suivi qualité, utilisé pour l'amélioration continue de l'offre de formation.

Escalade

Si une réclamation n'est pas résolue de façon satisfaisante, le dossier est porté directement à la connaissance de la présidente-directrice générale d'On Time Conseil pour arbitrage final. En l'absence de résolution satisfaisante, et pour les formations financées via le CPF ou un OPCO, le stagiaire conserve la possibilité de saisir l'organisme financeur ou, le cas échéant, le médiateur de la consommation compétent.

10 Gestion des abandons et des interruptions de parcours

Le format individualisé de nos formations permet de détecter rapidement tout signal annonçant une difficulté à poursuivre le parcours, afin d'intervenir avant que l'interruption ne soit consommée.

Détection du risque

- Absence à une séance sans prévenir, ou inactivité prolongée sur la plateforme et le Drive pédagogique.
- Difficultés répétées à suivre le rythme ou le contenu du programme.
- Signalement direct du stagiaire (difficulté personnelle, professionnelle, de santé, technique...).

Procédure de relance

- Dès qu'un signal est détecté, la formatrice prend contact avec le stagiaire par téléphone ou e-mail.
- En l'absence de réponse, une seconde relance écrite est adressée par Djoyce MAMOU, responsable pédagogique, afin d'identifier la cause de l'interruption et les solutions

possibles : aménagement du calendrier, soutien pédagogique renforcé, ou mise en œuvre d'aménagements au titre du handicap si nécessaire.

- Fabienne BERROS informe, le cas échéant, le financeur de la situation et des suites données, conformément aux obligations contractuelles.
- Toute décision d'abandon formulée par le stagiaire fait l'objet d'un échange de sortie, afin d'en documenter les motifs et d'envisager, le cas échéant, une reprise ultérieure du parcours.

Traçabilité

L'ensemble des échanges liés à une difficulté ou un risque d'interruption (relances, réponses, décisions) est conservé dans le dossier du stagiaire, garantissant une vision complète de son parcours, utile aussi bien pour l'organisme que pour les éventuels financeurs de la formation.

11 Vos engagements en tant que stagiaire

- Consulter régulièrement votre messagerie et le Drive pédagogique afin de prendre connaissance des échanges, ressources et confirmations relatifs à votre formation.
- Déposer vos travaux (photos, vidéos, exercices) dans votre dossier « Mes travaux » aux échéances convenues avec votre formatrice.
- Respecter les règles de sécurité en atelier (équipements de protection individuelle, mise hors tension des VAE avant intervention, rangement du poste) et le règlement intérieur.
- Signaler sans délai toute difficulté, pédagogique, technique ou personnelle, via les canaux prévus à cet effet.
- Répondre aux sollicitations de votre formatrice, de la responsable administrative ou de la direction en cas de relance.
- Informer l'organisme de toute situation nécessitant un aménagement particulier, dès que possible.
- Ne pas diffuser les contenus pédagogiques mis à votre disposition sur le Drive en dehors du cadre de la formation.

12 Contacts utiles

Interlocutrice	Rôle	Contact
Djoyce MAMOU	Présidente-directrice générale — Responsable pédagogique — Formatrice — Référente handicap — Assistance technique et pédagogique — Responsable logistique et commerciale	ontimeconseil@info.fr — 09 21 71 34 25
Fabienne BERROS	Responsable administrative (inscriptions, contrats, financement, attestations)	ontimeconseil@info.fr — 09 21 71 34 25
Angela DUVAL	Responsable qualité Qualiopi — Réclamations, satisfaction, amélioration continue	ontimeconseil@info.fr — 09 21 71 34 25

On Time Conseil — SIRET 853 175 461 00013 — 75 rue de Lourmel, 75015 Paris — ontimeconseil@info.fr — 09 21 71 34 25