

FINETHIQUE

REGLEMENT INTERIEUR - FORMATIONS

Version du 27/05/2024, applicable à toute formation signée à partir de cette date, en présentiel ou à distance.

FINETHIQUE est un organisme de formation professionnel indépendant domicilié 38 Rue de la Porte de Cers – 31290 AVIGNONET LAURAGAIS.

Le présent Règlement Intérieur a vocation à préciser certaines dispositions s'appliquant à tous les inscrits et participants aux différentes formations organisées par FINETHIQUE dans le but de permettre un fonctionnement régulier des formations proposées.

Le présent document est établi conformément aux articles L6352-3 et L6352-4 et R6352-1 à R6352-15 du Code du Travail.

REGLES GENERALES APPLICABLES AUX FORMATIONS EN PRESENTIEL ET/OU A DISTANCE

Définitions

Dans le présent Règlement, les termes ci-après auront les définitions suivantes :

- « L'organisme de formation » désigne la société FINETHIQUE.
- « Les apprenants » désignent les personnes suivant la formation.
- « La plateforme de formation » désigne le Google Drive et toute autre application permettant le partage d'informations, documents et données en lien avec la formation.
- « Le Règlement » désigne le présent Règlement intérieur.

Objet

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 apprenants et les droits de ceux-ci en cas de sanction.

Le présent Règlement s'applique à toutes les personnes participantes à une action de formation commercialisée par l'organisme de formation. Un exemplaire est envoyé à chaque apprenant au plus tard à l'entrée en formation (soit le premier jour de la formation pour une formation en présentiel ou en distanciel).

En cas de modification du Règlement, un exemplaire indiquant la version ainsi que les modifications apportées par rapport à la version précédente, est envoyé par courriel à chaque

apprenant en cours de formation et publié par voie d'affichage à l'entrée de l'organisme de formation et sur le site internet de l'organisme de formation.

Le Règlement s'applique de plein droit à toute personne physique bénéficiaire d'un service ou d'une prestation de l'organisme de formation entrant dans le champ d'une action de formation professionnelle avec tout ou partie des modalités pédagogiques.

Il ne s'applique pas en revanche aux prestations visant directement la délivrance d'une certification professionnelle. Ces dernières prestations sont soumises à l'autorité et au pouvoir des autorités de certification.

Toute personne doit respecter les termes du présent Règlement durant toute la durée de l'action de formation.

Personnes concernées

Le présent Règlement s'applique à tous les apprenants inscrits à une session dispensée par l'organisme de formation et ce, pour toute la durée de la formation suivie. Chaque apprenant est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit une formation dispensée par l'organisme de formation et accepte que des mesures soient prises à son égard en cas d'inobservation de ce dernier.

Référent de la formation

L'organisme de formation est placé en permanence sous la responsabilité du responsable de l'organisme de formation qui peut en déléguer la responsabilité ponctuellement ou plus globalement.

Seule l'une de ces personnes est habilitée à représenter l'organisme de formation pour la gestion de l'organisme de formation.

Nom du responsable de l'organisme de formation :

Mandy LABADIE Mail : mlabadie@finethique.fr Tél : 06.07.42.36.84
--

Horaires de formation

Les horaires de formation sont fixés par l'organisme de formation et portés à la connaissance des apprenants par la convocation. Les apprenants sont tenus de respecter ces horaires. L'organisme de formation se réserve, dans les limites imposées par des dispositions en vigueur, le droit de modifier les horaires de formation en fonction des nécessités de service.

Les apprenants doivent se conformer aux modifications apportées par l'organisme de formation aux horaires d'organisation de la formation. En cas d'absence ou de retard à la formation, il est préférable pour l'apprenant d'en avvertir le responsable de l'organisme de formation au

06.07.42.36.84 ou par mail à mlabadie@finethique.fr.

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les apprenants doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier. L'organisme de formation informe immédiatement le financeur (employeur, administration, Fongecif, Région, France Travail,) de cet événement. Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue un événement pris en compte dans l'évaluation de l'assiduité globale de l'apprenant, pouvant mener à des sanctions.

En tant que salarié de son entreprise, la présence et la participation active à la formation constituent une obligation pour chaque apprenant qui doit respecter l'ensemble des horaires de formation définis par l'emploi du temps : le temps de formation étant rémunéré par l'employeur.

Par ailleurs, une feuille de présence doit être signée par l'apprenant au début de chaque demi-journée (matin et après-midi). L'employeur de l'apprenant est informé des absences dans les meilleurs délais qui suivent la connaissance par l'organisme de formation.

Traitement des absences ou incapacités à suivre la formation

Tout apprenant est tenu d'informer l'équipe pédagogique préalablement à toute absence prévisible, pour un motif légitime dûment justifié.

En cas d'absence imprévisible, l'apprenant en informe au plus tôt l'équipe pédagogique par tout moyen (notamment par téléphone ou par mail). Il confirme sa situation sans délai par mail, en joignant les justificatifs nécessaires et en précisant la durée de son absence. En cas d'absence ou d'incapacité de suivre la formation pour cas de force majeure, l'apprenant sous 48 heures ouvrées à l'organisme de formation un justificatif de la raison de son absence ou incapacité à suivre la formation.

En cas de maladie, un arrêt de travail ou un certificat d'incapacité à suivre la formation est requis, précisant obligatoirement la durée d'arrêt ou d'incapacité.

Sur réception de ce justificatif :

- L'équipe pédagogique statue sur la recevabilité du justificatif au regard d'un cas de force majeure et au regard des règles du financeur de la formation,
- En cas d'absence ou d'incapacité à suivre la formation entraînant un retard non rattrapable, l'équipe pédagogique statue sur l'arrêt de la formation pour la session en cours,
- L'équipe pédagogique statue sur la possibilité de maintenir, avec ou sans adaptation de son plan de formation, l'apprenant dans la session en cours.

La décision est signifiée à l'apprenant par mail et, en cas d'arrêt de la formation ou d'adaptation de son plan de formation, les informations relatives à la poursuite de sa formation ou la reprise ultérieure de sa formation lui sont fournies.

De plus l'équipe pédagogique et le responsable de l'organisme de formation informent de ces changements :

- L'employeur du salarié apprenant si celui-ci a été partie prenante dans la

contractualisation de la formation,

- Le financeur de l'action de formation.

Règles de communication entre l'apprenant et les différentes équipes en charge de la formation

L'apprenant doit respecter les règles d'usage suivantes :

- Echanger avec l'équipe pédagogique uniquement en présentiel et durant les heures de formation, à l'exclusion de tout message direct via mail, téléphone ou autre moyen de communication sauf s'il y a été invité par un membre de l'équipe et uniquement pour un échange ponctuel.
- Communiquer avec courtoisie, respect, sans émettre de critique ou de jugement de valeur déplacé, avec l'équipe pédagogique et les autres apprenants de la formation.
- Adopter une attitude bienveillante vis-à-vis des autres apprenants de la formation.
- Ne répondre à une question d'un autre apprenant que s'il dispose d'informations fiables à même d'aider le groupe dans ses apprentissages.
- Pour les problèmes administratifs, contacter l'équipe pédagogique par mail à mlabadie@finethique.fr.

Il est demandé à tout apprenant d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.

Enregistrements

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

Documentation pédagogique

En application de la législation relative à la propriété intellectuelle, le déroulé et le contenu des cours et formations présentiels, y inclus les évaluations, réponses aux questions des apprenants, supports, brochures, documents, cours, sujets et corrections d'examen ou tout autre document en général, mis à disposition de l'apprenant pour les besoins de sa formation, sont propriétés de l'organisme de formation ou de ses donneurs de licence.

L'apprenant ne doit pas communiquer, sous quelque forme que ce soit (photocopie, photographie, document numérisé...), à des tiers non autorisés les produits cités au paragraphe ci-dessus. En conséquence, l'exploitation, la reproduction, le téléchargement, l'installation, l'adaptation, la traduction, la commercialisation et la représentation par tout procédé de communication de tout ou partie de ceux-ci sont interdites.

Toute infraction à cette règle expose l'apprenant à des poursuites judiciaires.

Sanctions et procédures disciplinaires

Tout manquement de l'apprenant à l'une des prescriptions du présent Règlement pourra faire l'objet d'une sanction prononcée par le responsable de l'organisme de formation ou son

représentant, sans préjudice d'éventuels recours à son encontre devant les juridictions compétentes à l'initiative de l'organisme de formation ou d'éventuels tiers victimes, 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 oral
- Avertissement écrit par le représentant de l'organisme de formation
- Exclusion temporaire de la formation (suspension temporaire de l'accès à la plateforme de formation)
- Exclusion définitive de la formation (suspension définitive de l'accès à la plateforme de formation)

Faits fautifs et fautes

La gravité d'un fait fautif est appréciée concrètement au regard du comportement de l'apprenant concerné, des dispositions formelles du Règlement, des lois ou règlements, des dommages qui en résultent ou des risques graves qui auraient pu en résulter.

- Retard léger : retard de moins d'une heure au démarrage d'une demi-journée de formation
- Retard important : retard de plus d'une heure au démarrage d'une demi-journée de formation

Les fautes et sanctions associées sont catégorisées :

La faute légère relève de la remédiation pédagogique. Entrent dans cette catégorie par exemple :

- Un retard léger .
- Le non-respect des consignes durant un exercice évalué

La faute simple est sanctionnée par un avertissement. Entrent dans cette catégorie par exemple :

- La répétition d'une faute légère
- Une absence injustifiée
- Un manquement à une règle du présent règlement par inadvertance

La faute sérieuse est sanctionnée par une exclusion temporaire. Entrent dans cette catégorie par exemple :

- La répétition d'une faute simple
- Un retard important
- Un refus délibéré de respecter une consigne pédagogique
- Le dénigrement ou l'injure à une personne, un groupe de personnes ou une entreprise
- Un défaut de paiement dans le cas d'un financement échelonné prévu à la convention de formation

La faute grave rend impossible le maintien de son auteur dans la formation à distance et suppose son éviction immédiate dans le cadre d'une mesure conservatoire. Entrent dans cette catégorie par exemple :

- La répétition d'une faute sérieuse

- Retards importants répétés
- 15 jours après un défaut de paiement dans le cas d'un financement échelonné prévu à la convention de formation
- Propos agressif à l'encontre d'une personne, un groupe de personnes ou une entreprise, avec ou sans caractère haineux
- Dénigrement ou contestation répété de l'autorité ou de la compétence du personnel pédagogique de l'organisme de formation
- Le harcèlement, les menaces de violence aux personnes, que ces faits soient commis sur le lieu de formation, à l'extérieur ou sur les réseaux sociaux,
- L'intrusion dans la vie privée d'un membre des équipes pédagogiques de l'organisme de formation,

Procédures disciplinaires – généralités

La procédure disciplinaire est fonction de la nature de la sanction envisagée en considération des faits connus à la date de démarrage de la procédure. La procédure de sanction débute par l'envoi d'un mail d'avertissement ou d'avertissement avant sanction envoyé à l'apprenant et caractérisant la ou les fautes constatées. L'apprenant est invité à donner des explications et/ou justifications sous 3 jours ouvrés. Il peut aussi demander un entretien téléphonique avec l'équipe pédagogique afin d'expliquer sa position. L'équipe pédagogique peut aussi le solliciter pour un tel entretien afin de faciliter les échanges. Quelles que soient les modalités envisagées, la non-réponse de l'apprenant à ce mail d'avertissement est sans effet sur le déroulement de la procédure.

Procédures disciplinaires pour un avertissement

Si la sanction envisagée est un avertissement, l'équipe pédagogique et le responsable de l'organisme de formation prennent connaissance des explications de l'apprenant et les consignent dans son dossier.

Procédures disciplinaires pour une exclusion

Si la sanction envisagée est une exclusion temporaire ou définitive, l'équipe pédagogique et le responsable de l'organisme de formation prennent connaissance des explications de l'apprenant et de ses justificatifs. Ils signifient à l'apprenant au maximum dans le mois qui suit l'envoi du mail d'avertissement avant sanction de la décision prise à son encontre, par mail.

De plus ils informent de la sanction prise :

- L'employeur du salarié apprenant si celui-ci a été partie prenante dans la contractualisation de la formation.
- Le financeur de l'action de formation.

Mesure conservatoire

Lorsque les faits reprochés sont d'une gravité telle que la sécurité des personnes ou des biens, le bon fonctionnement de l'établissement ou le bon déroulement d'une prestation est compromis, une mesure conservatoire adaptée, portant suspension immédiate de l'accès de l'apprenant à la plateforme de formation, peut être décidée par le responsable de l'organisme de formation ou l'équipe pédagogique. La mesure conservatoire ne constitue pas une sanction disciplinaire.

Elle est notifiée à l'intéressé par tout moyen, y compris oralement en présence d'un témoin. Elle prend effet immédiatement jusqu'à la notification de la décision du responsable de l'organisme de formation ou de l'équipe pédagogique. Elle est confirmée par un écrit, motivé, porté à la connaissance de l'intéressé par tout moyen (remise en mains propres contre décharge, courrier recommandé avec accusé de réception, courrier simple, mail, etc.).

Publicité

Le présent règlement est affiché dans les halls de l'organisme de formation et sur le site Internet de l'organisme de formation.

Réclamations

En cas de réclamation, L'apprenant peut :

- Envoyer un mail à l'équipe pédagogique lui faisant part de sa réclamation
- Faire appel au service de médiation à la consommation

REGLES SPECIFIQUES AUX FORMATIONS EN PRESENTIEL

Lieu de la formation

La formation aura lieu soit dans les locaux de l'organisme de formation, soit dans des locaux extérieurs. Les dispositions du présent Règlement sont applicables non seulement au sein des locaux de l'organisme de formation, mais également dans tout local ou espace accessoire à l'organisme de formation.

Tenue et comportement

Les apprenants 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 de formation.

Respect du voisinage aux abords du site

Afin de respecter le voisinage, les apprenants s'engagent à respecter les éléments suivants :

- A la sortie du site, éviter les attroupements sous les fenêtres de l'immeuble ;
- Interdiction de fumer ou manger sous les fenêtres de l'immeuble : un parc est à disposition pour ce type de besoin ;
- Interdiction de marcher sur les pelouses devant le site.

Hygiène et sécurité

Chaque apprenant 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. 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 santé et de sécurité applicables aux apprenants sont celles de ce dernier règlement.

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux apprenants de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue dans l'organisme de formation.

Interdiction de fumer

En application du [décret n° 2006 - 1386 du 15 novembre 2006](#) 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.

Consignes d'incendie

Conformément aux articles [R. 4227-28](#) et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation de manière à être connus de tous les apprenants. Les apprenants sont tenus d'exécuter sans délai l'ordre d'évacuation donné par l'animateur de la formation ou par un salarié de l'établissement. Les consignes, en vigueur dans l'établissement, à observer en cas de péril et spécialement d'incendie, doivent être scrupuleusement respectées.

Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par l'apprenant accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme de formation. Conformément à l'article R. 6342-3 du Code du travail, l'accident survenu à l'apprenant 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 de formation auprès de la caisse de sécurité sociale.

Accès aux locaux de l'organisme

Le site est ouvert aux apprenants sur réservation uniquement selon les horaires et dates réservés.

Aucun accès en dehors de ces horaires n'est admis.

L'accès se fait après contact à l'accueil de l'établissement et ouverture soit par un résident, soit par un représentant de l'organisme de formation.

La porte d'entrée ne doit pas rester ouverte à tout public à quelque moment que ce soit.

Sont considérées comme zones ouvertes au public :

- Les sanitaires
- Les couloirs
- La salle de cours
- Le bureau

Les zones interdites au public sont indiquées par un panneau « privé » sur la porte. Sauf autorisation expresse de la direction de l'organisme de formation, l'apprenant ne peut :

- Entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation
- Y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme
- Procéder, dans ces derniers, à la vente de biens ou de services.

Usage du matériel

Chaque apprenant a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les apprenants 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. A la fin de la formation, l'apprenant 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.

Hébergement & restauration

Les modalités et frais d'hébergement relèvent de l'apprenant.

Dans les cas où un restaurant existe dans l'enceinte de l'organisme, les apprenants peuvent y prendre leurs repas à leur frais exclusif.

Son accès n'est autorisé que pendant les heures fixées pour les repas. Il est interdit aux apprenants de prendre leurs repas dans les locaux affectés à la formation, sauf autorisation spéciale donnée par le responsable de l'organisme de formation. Seules sont autorisées les collations prises au cours des pauses dans les lieux réservés à cet effet.

L'organisme de formation ne dispose pas de possibilité de conserver au frais ou réchauffer le repas d'un apprenant.

Les apprenants ont accès au moment des pauses fixées aux postes de distribution de boissons non alcoolisées, fraîches ou chaudes.

Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des apprenants

L'organisme de formation décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature, déposés par les apprenants dans les locaux de formation.

REGLES SPECIFIQUES AUX FORMATION EN DISTANCIEL

Le présent document est établi conformément aux articles L6352-3 et L6352-4 et R6352-1 à R6352-15 du Code du Travail.

Il est à noter que dans le cadre d'une formation à distance, l'organisme de formation ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable de soucis ou accident survenus dans des locaux externes à l'organisme de formation.

Les règles d'hygiène et de sécurité ne sont donc pas applicables dans le cadre des formations à distance.

Le domicile de l'apprenant ainsi que tout lieu où l'apprenant peut être amené à suivre à la formation reste un espace hors formation professionnelle et hors du périmètre de ce règlement. L'apprenant reste seul responsable de l'application des règles d'hygiène et de sécurité

L'apprenant doit souscrire à ses frais toute assurance le couvrant pour les éventuels soucis ou accidents survenus dans ces locaux durant sa formation.

Dispositions relatives à la prévention des risques professionnels, à la santé et à la sécurité, communes à l'ensemble des établissements

Non applicable pour une formation à distance

Règles d'utilisation de la plateforme de formation Règles de sécurité informatique
L'apprenant est acteur de sa sécurité et doit y contribuer en prenant à son compte les termes du présent Règlement. L'apprenant est responsable de son poste de travail et de ses moyens d'authentification. Sa responsabilité personnelle peut être engagée en cas d'acte de malveillance, d'action abusive ou d'action illicite réalisée sous son identité. Il est notamment responsable de :

- Protéger ses identifiants et mots de passe en les modifiant régulièrement et sans jamais les communiquer à un tiers ni les inscrire sur un support (papier, pense-bête ou autre),
- Respecter les règles de complexité (nombre minimal de caractères alphanumériques, introduction de minuscules, majuscules, nombres et de caractères spéciaux),
- S'interdire d'utiliser l'identifiant et le mot de passe d'autrui,
- Ne jamais quitter un poste de travail partagé en laissant sa session ouverte,
- Ne pas commettre d'action pouvant saturer la bande passante du réseau et affecter la disponibilité de la plateforme.
- Ne pas utiliser ses codes d'accès pour accéder ou tenter d'accéder à des applications, à des données ou à un compte informatique autres que ceux qui lui auront été éventuellement attribués ou pour lesquels il a reçu l'autorisation d'accès.

L'apprenant s'engage à ne pas fournir à une autre personne ses codes d'accès (identifiant et mot de passe) pour accéder à son compte, et ce pendant toute la durée du contrat de formation ainsi que toute la durée complémentaire d'accès à la plateforme à l'issue de la période de

formation.

Le responsable de la plateforme se conserve le droit de mettre en œuvre des moyens de contrôle et de limitation d'accès à tout ou partie des utilisateurs (suivi des adresse IP se connectant sur un même compte, méthode de double authentification ou toute autre solution technique).

L'apprenant est entièrement responsable de toutes les activités qui se déroulent sous son mot de passe ou son compte, et il lui incombe de s'assurer que son mot de passe reste confidentiel et sécurisé. L'apprenant s'engage à informer immédiatement l'organisme de formation de toute utilisation non autorisée de son mot de passe ou de son compte ou de toute autre violation de la sécurité.

Droits de propriété intellectuelle et protection des informations de l'organisme de formation

La Plateforme est uniquement destinée à une utilisation strictement personnelle et non commerciale, les droits d'accès et de consultation sont non cessibles. En application de la législation relative à la propriété intellectuelle, les cours en ligne, quiz, contenu d'évaluation y inclus les critères, réponses aux questions des apprenants, supports, brochures, documents, cours, sujets et corrections d'examen ou tout autre document en général, mis à disposition de l'apprenant pour les besoins de sa formation, sont propriétés de l'organisme de formation ou de ses donneurs de licence.

L'apprenant ne doit pas communiquer, sous quelque forme que ce soit (photocopie, photographie, document numérisé...), à des tiers non autorisés les produits cités au paragraphe ci-dessus. En conséquence, l'exploitation, la reproduction, le téléchargement, l'installation, l'adaptation, la traduction, la commercialisation et la représentation par tout procédé de communication de tout ou partie de ceux-ci sont interdites. Toute infraction à cette règle expose l'apprenant à des poursuites judiciaires.

Liens hypertexte

Les cours en ligne comme les réponses de l'équipe pédagogique aux questions des apprenants peuvent contenir des liens hypertextes pointant vers d'autres sites internet sur lesquels l'organisme de formation n'exerce pas de contrôle. Malgré les vérifications préalables et régulières, l'organisme de formation décline toute responsabilité quant aux contenus que l'apprenant peut trouver sur ces sites ou au bon fonctionnement même de ces sites. Toutefois, l'apprenant est invité à signaler au support technique tout problème rencontré en navigant via ces liens.

Accessibilité et maintenance de la Plateforme

L'organisme de formation met en place les moyens pour assurer la mise à disposition de la Plateforme sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un événement hors du contrôle de l'organisme de formation et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la Plateforme.

Il appartient à l'apprenant de vérifier qu'il dispose d'une qualité de connexion et d'un équipement informatique adapté au suivi d'une formation à distance (voir prérequis dans le programme de la formation). En cas de panne ou de limitation de performance, il appartient à l'apprenant de trouver une solution alternative dans les plus brefs délais car ces éléments ne constituent pas un cas de force majeure pour interruption de formation.

En cas de panne ou intervention, l'organisme de formation prévient l'apprenant au plus tôt. Toutefois l'apprenant est informé qu'il peut survenir des pannes ou interventions non prévues. Durant ces interruptions de service, l'apprenant est invité à travailler sur la base de ses supports de cours écrits (livres, notes, etc.) l'organisme de formation met en œuvre un engagement de moyens mais ne peut garantir la continuité, l'accessibilité et la sécurité absolue de la Plateforme.

L'organisme de formation ne peut être tenu pour responsable de dommages directs ou indirects, quelle qu'en soit la nature, résultant d'une indisponibilité ou de la défaillance de la Plateforme, de la perte de données ou de contenus, ou résultant de la présence de virus sur la Plateforme, à l'exception des dommages qui auraient pour cause un manquement à ses obligations. Il est de la responsabilité de l'apprenant de conserver une copie de ce qu'il aurait publié sur la Plateforme qui ne saurait tenir lieu de zone de sauvegarde de données.

Suivi pédagogique – Questions pédagogiques

Avant de poser une question au suivi pédagogique, l'apprenant s'engage à :

- Vérifier dans le cours en ligne que la réponse n'est pas présente en reVISIONnant le cours si besoin
- Essayer par lui-même de trouver la solution afin de ne pas poser une question ouverte mais d'indiquer les alternatives entre lesquelles il hésite

L'apprenant s'engage à poser des questions claires, précises et comportant toutes les informations nécessaires pour y apporter une réponse rapide. Il s'engage aussi à adopter un vocabulaire respectueux des équipes pédagogiques de l'organisme de formation et de leur travail.

Le suivi pédagogique est assuré en jour ouvré de 9h à 19h, sauf cas de force majeure, sous forme d'une permanence d'au moins un professeur répondant aux questions. L'organisme de formation s'engage à ce qu'une réponse soit apportée sous 72h ouvrées sauf si celle-ci nécessite des compléments d'information, de formation ou toute autre action de fond. Des périodes d'interruption de suivi pédagogique sont définies contractuellement. Durant ces périodes aucune réponse à question n'est assurée.

Suivi technique – gestion du support technique

Avant d'envoyer une demande d'assistance technique, l'apprenant s'engage à :

- Visionner en détail les cours d'introduction au fonctionnement de la plateforme et prendre le temps de les mettre en pratique
- Essayer par lui-même de trouver la solution afin de ne pas poser une question ouverte mais d'indiquer les alternatives entre lesquelles il hésite
- Vérifier dans la Foire aux Questions que la question n'a pas déjà été posée Toute demande d'assistance technique doit se faire par le biais du formulaire de demande d'assistance technique et en remplissant l'intégralité des champs demandés.

A défaut, le support technique se réserve le droit de ne pas répondre à la demande et de renvoyer l'apprenant vers le formulaire de demande d'assistance.