



Certisure®



La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes : **ACTIONS DE FORMATION.**

PROGRAMME DE FORMATION :

Intitulé : Formation spécifique en hygiène alimentaire adaptée à l'activité des établissements de restauration commerciale (14h)



- ✓ **100% à distance et à votre rythme** : accès 24h/24 pendant 15 jours (parcours de vidéos et quiz interactifs)
- ✓ Suivi par des **formateurs experts dédiés** (joignables non-stop toute la semaine)
- ✓ Délivrance de **l'attestation réglementaire**, organisme reconnu et enregistré DRAAF
- ✓ **Pack pédagogique complet à télécharger** : Tous les cours, nombreuses fiches complémentaires, modèles Plan Maîtrise Sanitaire (PMS), tableaux allergènes, traçabilité, réception, autocontrôles et méthode HACCP.

Objectifs pédagogiques :

Acquérir les connaissances fondamentales des règles d'hygiène en matière de restauration commerciale (réglementation, risques liés à l'insuffisance d'hygiène en restauration commerciale, mise en œuvre des principes d'hygiène) et obtenir **l'attestation réglementaire** conforme à l'arrêté du 5 octobre 2011.

Certisure est un organisme de formation certifié, et enregistré auprès de la Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt – DRAAF.

Compétences visées :

Gestion d'une activité de restauration commerciale dans des conditions d'hygiène conformes aux attendus de la réglementation et permettant la satisfaction du client : Identifier les grands principes de la réglementation en relation avec la restauration commerciale, analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale, mettre en œuvre les principes de l'hygiène en restauration commerciale

Public visé

Demandeurs d'emploi, salariés, indépendants/entrepreneurs, personne en reconversion et plus généralement tout public intéressé par l'hygiène alimentaire souhaitant travailler dans le domaine CHR et obtenir l'habilitation obligatoire.

Prérequis

Savoir lire et parler le français.



Certisure®



La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes : **ACTIONS DE FORMATION.**

Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement

La formation hygiène alimentaire est d'une durée de 2 jours et se déroule entièrement à distance, **au rythme de l'apprenant** sur la plateforme E-Learning.

Il dispose de 15 jours pour terminer le parcours complet. Cette formation est réglementée depuis 2011. Elle est indispensable aux professionnels de la restauration commerciale et dispensée obligatoirement par des organismes de formation enregistrés auprès de la DRAAF.

Elle doit être suivie avant l'ouverture de tout établissement de restauration commerciale (restaurants, snacks, food-truck, restauration rapide, ...). Pour tous les autres secteurs, une obligation de formation à l'hygiène concerne toute personne manipulant des denrées alimentaires s'il est laissé en autonomie, et cette formation permet d'y être conforme (Règlement européen n°852/2004)

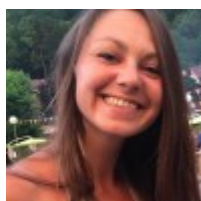
Il existe des cas de dispense du fait de diplômes spécifiques (BEP/CAP option Cuisine) ou d'au moins 3 ans d'expérience en qualité de gérant ou exploitant d'une entreprise du secteur alimentaire.

Méthodes mobilisées

La formation est dispensée sur notre plateforme E-Learning selon des critères de qualité stricts détaillés dans l'annexe « Protocole individuelle de formation ».

Les stagiaires sont sollicités en fin de formation afin d'évaluer la qualité de celle-ci et des formateurs.

Formateurs :



La formation est dispensée par Chloé LABBRUCCI, formatrice en hygiène alimentaire avec plus de 12 ans d'expériences en restauration et titulaire d'un BTS Hôtellerie-restauration.

La partie réglementaire est assurée par Florian DE VAULX, formateur titulaire du Master en droit des affaires.



Certisure®



La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes : **ACTIONS DE FORMATION.**

Moyens de suivi & modalités d'évaluation

Des quiz et cas pratiques sont réalisés tout au long de la formation pour s'assurer de l'assimilation des connaissances. Un quiz final permet d'évaluer la bonne intégration globale de l'ensemble des connaissances.

Tarifs : 350 €



Prise en charge possible par les OPCO (FAFIF, AGEFICE, ...) et Pôle Emploi
Prise en charge par Mon Compte Formation (+30 millions de bénéficiaires) [cliquez-ici](#)

Ce tarif comprend : l'intégralité de la formation en E-Learning, l'accès à la plateforme de questions-réponses et aux formateurs, la délivrance de l'attestation officielle et des supports pédagogiques complets ainsi que du pack pédagogique.

TVA non applicable selon Art. 261.4.4 a du CGI.

Accessibilité

– Le support technique est accessible à tout moment pour aider et orienter les apprenants dans la prise en main de la plateforme E-Learning. Joignable 7j/7 à support@certisure.com

Contacts

Pour toute question ou inscription par téléphone, nous vous répondons du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h.

Tél : 04.65.84.44.34

Vous pouvez aussi remplir le formulaire de contact en ligne [en cliquant ici](#) ou bien directement par mail : support@certisure.com

Autres informations

Pour tout renseignement complémentaire, voir [la page dédiée en ligne](#).

Programme complet de la formation, règlement intérieur et protocole individuel de formation (FOAD) **en annexe**.

ANNEXE : Programme complet de la formation

Certisure, organisme de formation certifié sur le Référentiel National Qualité (Qualiopi)
enregistré auprès de la DIRECCTE Occitanie sous le numéro de déclaration d'activité n° 76341033634, ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.
Centre de Béziers : 324 bis avenue de Béziers 34290 Valros Centre de Montpellier : Parc du Belvédère, 81 rue Marius Carrieu 34080 Montpellier
SAS au capital de 5.000 € inscrite au R.C.S de Béziers SIRET 849 829 924 00018 | Tel. 04.65.84.44.34 | Mail. support@certisure.com



1. Aliments et risques pour le consommateur :

- Introduction des notions de danger et de risque.

1.1 Les dangers microbiens.

1.1.1. Microbiologie des aliments :

- le monde microbien (bactéries, virus, levures et moisissures) ;
- le classement en utiles et nuisibles ;
- les conditions de multiplication, de survie et de destruction des micro-organismes ;
- la répartition des micro-organismes dans les aliments.

1.1.2. Les dangers microbiologiques dans l'alimentation :

- les principaux pathogènes d'origine alimentaire ;
- les toxi-infections alimentaires collectives ;
- les associations pathogènes/aliments.

1.1.3. Les moyens de maîtrise des dangers microbiologiques :

- la qualité de la matière première ;
- les conditions de préparation ;
- la chaîne du froid et la chaîne du chaud ;
- la séparation des activités dans l'espace ou dans le temps ;
- l'hygiène des manipulations ;
- les conditions de transport ;
- l'entretien des locaux et du matériel (nettoyage et désinfection).

1.2. Les autres dangers potentiels :

- dangers chimiques (détergents, désinfectants, nitrates...) ;
- dangers physiques (corps étrangers...) ;
- dangers biologiques (allergènes...).

2. Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale (ciblée restauration Commerciale) :



Certisure®



La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes : **ACTIONS DE FORMATION.**

2.1. Notions de déclaration, agrément, dérogation a l'obligation d'agrément.

2.2. L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation communautaire en vigueur) :

- principes de base du paquet hygiène ;
- la traçabilité et la gestion des non-conformités ;
- les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) et les procédures fondées sur le Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP).

2.3. L'arrêté en vigueur relatif aux regles sanitaires applicables aux activites de commerce de détail.

2.4. Les contrôles officiels :

- direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations, agence régionale de santé ;
- grilles d'inspection, points de contrôle permanents et cibles ;
- suites de l'inspection : rapport, saisie, procès-verbal, mise en demeure, fermeture...

3. Le plan de maîtrise sanitaire :

3.1. Les BPH :

- l'hygiène du personnel et des manipulations ;
- le respect des températures de conservation, cuisson et refroidissement ;
- les durées de vie (date limite de consommation, date limite d'utilisation optimale) ;
- les procédures de congélation/recongélation ;
- l'organisation, le rangement, la gestion des stocks.

3.2. Les principes de l'HACCP.

3.3. Les mesures de versification (autocontrôles et enregistrements).

3.4. Le GBPH du secteur d'activité spécifique.

Règlement intérieur

Centres de formations, de certifications et d'examens de Certisure

Certisure, organisme de formation certifié sur le Référentiel National Qualité (Qualiopi)
enregistré auprès de la DIRECCTE Occitanie sous le numéro de déclaration d'activité n° 76341033634, ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.
Centre de Béziers : 324 bis avenue de Béziers 34290 Valros Centre de Montpellier : Parc du Belvédère, 81 rue Marius Carrieu 34080 Montpellier
SAS au capital de 5.000 € inscrite au R.C.S de Béziers SIRET 849 829 924 00018 | Tel. 04.65.84.44.34 | Mail. support@certisure.com



Article 1 : Personnes assujetties. Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires et candidats. Chaque stagiaire et chaque candidat accepte sans réserve les présents termes lorsqu'il suit une formation ou qu'il participe à un examen organisé par CERTISURE.

Article 2 : Conditions générales. Toute personne en stage ou en examen doit respecter le présent règlement pour toutes les questions relatives à l'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, ainsi que les règles générales et permanentes relatives à la discipline. Chaque stagiaire ou candidat doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur sur les lieux de stage et d'examens, ainsi qu'en matière d'hygiène.

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 d'hygiène et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement. Par ailleurs, les stagiaires envoyés en entreprise dans le cadre d'une formation, sont tenus de se conformer aux mesures d'hygiène et de sécurité fixées par le règlement intérieur de l'entreprise. Enfin, en cas d'examens et de certifications passés chez CERTISURE mais qui dépendent d'un autre organisme certificateur ou prescripteur, le règlement d'examen ou de certification propre à cet organisme a vocation à venir compléter les présentes dispositions en tout ce qui ne s'oppose pas à l'application d'un des articles du présent règlement intérieur.

Le stagiaire inscrit sur une formation E-Learning ou à distance qui implique donc l'usage de matériel informatique est réputé pleinement compétent pour mener à bien sa formation dans ce contexte digital : le fait d'accepter une telle modalité de formation en s'y inscrivant (par lui ou son employeur) suppose expressément que le stagiaire soit suffisamment autonome, ce qu'il reconnaît. En tout état de cause l'usage du téléphone portable pour suivre une formation à distance n'est pas conseillé et le stagiaire atteste être en possession d'un ordinateur fixe ou portable pour suivre sa formation. Certisure ne saurait être tenu pour responsable du manque de compétences de base du stagiaire dans l'usage des outils et du numérique, pas plus que du dysfonctionnement de son matériel propre.

Article 3 : Maintien en bon état du matériel. Chaque stagiaire ou candidat a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation ou de l'examen. Les stagiaires ou candidats sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet : l'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles, est interdite. Le matériel, quel qu'il soit, ne doit être utilisé qu'en présence d'un formateur et sous sa surveillance.

Toute anomalie dans le fonctionnement des machines et du matériel, ainsi que tout incident, doivent être immédiatement signalés au formateur qui a en charge la formation suivie.

Article 4 : Consignes incendie. Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l'organisme de manière à être connus de tous les stagiaires.

Article 5 : Accident. Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation ou d'examen doit être immédiatement déclaré par le stagiaire ou candidat accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme. Conformément à l'article



R6342-3 du Code du Travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve dans l'organisme de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet si cela est matériellement possible, d'une déclaration par le responsable du centre de formation auprès de la caisse de sécurité sociale.

Article 6 : Boissons alcoolisées et drogues. Il est interdit aux stagiaires et aux candidats de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou drogué dans l'organisme de formation ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées ou de la drogue.

Article 7 : Règlement des communs, de la salle d'attente et WC. Il est interdit aux stagiaires et candidats d'occuper la salle d'attente (Valros) ou la galerie extérieure (Montpellier) en dehors des heures de pauses. Le plus grand calme et discrétion sont attendus de chacun dans ces lieux en ce que le respect d'autrui est fondamental, que ce soit des autres professionnels de l'immeuble ou des stagiaires, élèves ou candidats encore en cours de travail. L'usage des WC doit se faire en respect des règles d'hygiène et de bonnes conduites. Le téléphone et la cigarette ne sont pas autorisés dans ces lieux pas plus que dans le reste des locaux. Les portes d'entrée des locaux seront maintenues fermées : aucune porte ne doit être laissée ouverte, par exemple par un système de calage.

Article 8 : Interdiction de fumer et de vapoter. En application du des articles R. 355-28-1 à R. 355-28-13 du code de la santé publique, il est interdit de fumer ou vapoter dans la salle de cours, dégagements, bureaux, ainsi que dans les parties communes (salle d'attente, galeries extérieures, WC).

Article 9 : Horaires - Absence et retards. Les horaires de stage et d'examen sont fixés par la Direction et portés à la connaissance, d'une part des stagiaires à l'occasion de la remise du programme de formation, et d'autre part aux candidats à la remise de la convocation d'examen ou de certification.

Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires de stage sous peine de l'application des dispositions suivantes : En cas d'absence ou de retard au stage, les stagiaires doivent avertir le formateur ou le secrétariat de l'organisme qui a en charge la formation et s'en justifier. Par ailleurs, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage, sauf circonstances exceptionnelles précisées par la Direction de l'organisme ; Lorsque les stagiaires sont des salariés en formation dans le cadre du plan de formation, l'organisme informera l'entreprise de ces absences. Toute absence ou retard non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires ; En outre, pour les stagiaires demandeurs d'emploi rémunérés par l'État ou une région, les absences non justifiées peuvent entraîner, en application de l'article R6341-45 du Code du travail, une retenue de rémunération proportionnelle à la durée des dites absences. Par ailleurs, les stagiaires sont tenus de remplir ou signer obligatoirement et régulièrement, au fur et à mesure du déroulement de l'action, l'attestation de présence, et en fin de stage le bilan de formation ainsi que l'attestation de suivi de stage ou tout autre document spécifique à l'action de formation concernée.

Article 10 : Accès à l'organisme. Sauf autorisation expresse de la Direction, les stagiaires et candidats ayant accès à l'organisme pour suivre leur stage ou examen ne peuvent y entrer ou y



demeurer à d'autres fins ; y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme, d'animaux, ni de marchandises destinées à être vendues au personnel ou au stagiaires.

Article 11 : Tenue et comportement. Les stagiaires sont invités à se présenter à l'organisme en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente dans l'organisme ou ses alentours immédiats.

Article 12 : Information et affichage. La circulation de l'information se fait par l'affichage sur les panneaux prévus à cet effet. La propagande politique, syndicale ou religieuse sont interdites dans l'enceinte de l'organisme. L'affichage d'éventuels documents publicitaires sont par principe interdits mais peuvent être exceptionnellement autorisés par la Direction dans la salle d'attente (Valros) sur le panneau spécialement prévu à cet effet (cartes de visites, petit flyers). Dans tous les cas, cette autorisation n'entraîne aucun droit particulier, pas plus que la garantie du maintien du prospectus concerné sur ce panneau qui pourra être retiré et détruit discrétionnairement à tout moment.

Article 13 : Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires. L'organisme décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les stagiaires ou candidats dans son enceinte (salle de cours, locaux administratifs, salle d'attente, galeries, ou encore parcs de stationnement). Il est spécialement rappelé que l'organisme ne s'engage à aucune surveillance des affaires des stagiaires ou candidats au sein de ses locaux et cela quel que soit le moment de la formation ou de l'examen (particulièrement les pauses). Ainsi, la surveillance de ces biens reste sous la seule responsabilité des stagiaires ou candidats et ce en tout état de cause.

Article 14 : Sanction. Tout manquement du stagiaire ou du candidat à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction. Pour les stagiaires, constitue une sanction au sens de l'article R6352-3 du Code du Travail toute mesure, autre que les observations verbales, prises par le responsable de l'organisme de formation de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans le stage ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit. Selon la gravité du manquement constaté, la sanction pourra consister : Soit en un avertissement ; Soit en un blâme ou un rappel à l'ordre ; Soit en une mesure d'exclusion définitive (il est rappelé que dans la convention passée par l'organisme avec l'État ou la Région, des dispositions particulières sont définies en cas d'application des sanctions énoncées ci-dessus).

Le responsable de l'organisme de formation informera de la sanction prise : L'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre du plan de formation en entreprise ; L'employeur et l'organisme paritaire qui a pris à sa charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre d'un congé de formation. Pôle Emploi, si le stagiaire est demandeur d'emploi et effectue la formation dans ce contexte ; Tout autre organisme signataire d'une convention de formation au sens du Code



Certisure®



La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes : **ACTIONS DE FORMATION.**

du travail.

Article 15 : Procédure disciplinaire. En cas de mise en œuvre d'une procédure disciplinaire, il est procédé comme il est dit aux articles R6352-4 à R6352-8 du Code du Travail. Dans tous les cas, il est rappelé que le principe du contradictoire sera respecté par la direction et que le stagiaire concerné sera systématiquement mis en mesure de s'expliquer sur les faits qui lui sont reprochés avant toute sanction à l'occasion d'un entretien, et s'il le souhaite en étant assisté de toute personne de son choix.

Article 16 : Entrée en application. Le présent règlement intérieur entre en application à compter du : 09 mai 2019. Dernière mise à jour : 31/07/2020

La directrice

CERTISURE
324 bis avenue de Béziers 34290 Valros
Tél. 04.48.14.07.17 - Fax. 09.72.16.19.83
Mail: contact@certisure.fr
SAS au capital de 5000 €
Siret 849 829 924 00018 - APE 6201Z



E-LEARNING CERTISURE : **Formation spécifique** **en hygiène alimentaire** **adaptée à la** **restauration commerciale**

REGLEMENT D'USAGE DE LA PLATEFORME FOAD

PROTOCOLE INDIVIDUEL DE FORMATION (PIF).

Ce Protocole Individuel de Formation est un engagement bipartite ou tripartite, selon le cas, établi entre l'organisme de formation, l'apprenant(e) et l'entreprise. Il présente les modalités individuelles de réalisation de la formation mais ne se substitue pas à la convention de formation, qui par ailleurs précise l'ensemble des modalités de manière exhaustive.

PUBLIC

Tous les professionnels et personnels de services de restauration commerciale, à emporter, et autres types de restauration rapide.

OBJET

Mise en œuvre de la formation spécifique Hygiène Alimentaire en mode E-LEARNING.

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

- **14h**, en E-Learning
- Entrées et sorties permanentes
- Session de 15 jours pour finir les modules
- Session garantie dès le 1er stagiaire.

LIEU DE LA FORMATION

Certisure Formation :
<https://www.certisure-formation.com>
Adresse de la plateforme :
<https://elearning.certisure.com>

CONTACTS CERTISURE

Tel 04.65.84.44.34
E-Mail support@certisure.com

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

L'action de formation s'appuie sur le programme réglementaire de la formation telle que prévue par l'arrêté du 5 octobre 2011 ainsi que sur les textes officiels du « paquet hygiène », ensemble des Règlements (UE) en matière d'hygiène alimentaire.

Il est mis à disposition des apprenants une plateforme en ligne (LMS) 24h/24h à travers laquelle Certisure assure la délivrance de contenus pédagogiques par un parcours de formation complet et séquencé en modules (les « chapitres » et les « cours »).

Le contenu est multimédia, il est constitué aussi bien de vidéos que de textes et quiz interactifs. Les formateurs sont en permanence disponibles directement sur la plateforme à travers 3 principaux canaux de communication tels que précisé *infra*. Le support technique est assuré 7 jours sur 7.

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les différents modules de la formation sont techniquement conçus de telle sorte à ce qu'ils soient suivis de manière chronologique, avec un système de verrou ne permettant l'accès au module suivant qu'après avoir passé le temps nécessaire sur le précédent.

Afin d'assurer un temps de présence conforme, celui-ci est techniquement enregistré en continue, ce que l'apprenant accepte expressément.

En accédant à la plateforme, l'apprenant accepte également que soit enregistrés, traités et conservés toutes les données qui sont nécessaires à Certisure afin d'assurer le suivi pédagogique et administratif de l'apprenant, mais aussi à répondre à ses obligations légales vis-à-vis des financeurs de la formation continue.

Ainsi, l'apprenant est informé et accepte sans réserve que soient notamment conservés par Certisure tous les enregistrements des statistiques de quiz, de sondages et notamment de questions-réponses avec les formateurs quel qu'en soit les canaux de communication, y compris téléphonique.



Des quiz interactifs réguliers jalonnent et terminent le parcours de l'apprenant, ils permettent de l'interroger l'apprenant sur ses acquis pour chaque chapitre, avec rendu de correction automatisée en fin de Quiz afin qu'ils aient autant une finalité pédagogique qu'évaluative. **Les activités pédagogiques se poursuivent par le suivi des modules vidéos**, le total est estimé à 14h en moyenne, temps de travail personnel inclus

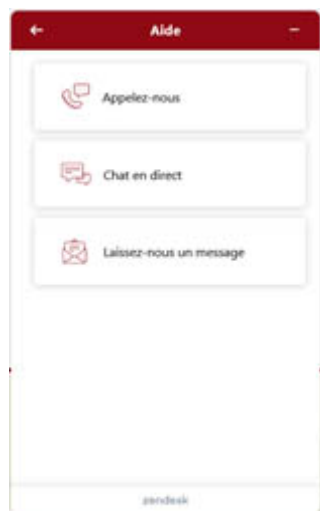
Compétences et qualifications des personnes chargées d'assister les apprenants

Les stagiaires sont accompagnés par 2 tuteurs de Certisure tout au long de leur formation :

Chloé Labbrucci, diplômée du BEP, BP et BTS Hôtellerie-Restauration, spécialiste HCR avec plus de 12 ans d'expérience dans divers structures de la restauration commerciale, référente principale de la formation ;

Florian de Vault, issu d'un double cursus Master 2 Droit des affaires et Master 2 Informatique, en charge de la partie réglementaire de la formation et du support technique.

Modalités du support et suivi stagiaire



Certisure, organisme de formation certifié Qualiopi, a mis en œuvre des investissements importants afin d'apporter à ses stagiaires une expérience utilisateur de qualité optimale.

L'intégralité du suivi client est permis et optimisé par l'infrastructure de Gestion de la relation client (CRM) de Certisure, couplé à des outils de supports professionnels reconnus dans le domaine digital. Certisure propose ainsi une **approche pédagogique multicanal** (cf. Illustration de gauche) permettant :

- Pour le stagiaire, de contacter ses formateurs à tout moment, par téléphone, chat ou messagerie privée, sans quitter la plateforme ;
- Pour les formateurs, d'avoir une visibilité permanente sur l'historique et le parcours du stagiaire.

Les formateurs sont présents en direct sur la plateforme du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h, ce qui signifie que les apprenants bénéficient d'un

accès extrêmement privilégié à leurs formateurs, leur permettant d'obtenir des réponses quasi-immédiates aux questions qu'ils se posent en cours de parcours. En communication asynchrone (messages-privés, e-mails), les formateurs répondent en moins de 24h, sans que ce délai soit une obligation de résultat pour Certisure.

Vérifications et finalisation du parcours

En plus des réponses apportées tout au long de la formation, les formateurs interviennent dans le cadre de la vérification du déroulé et de la réalisation de l'ensemble des quizz intermédiaires.

Enfin, un quizz final permet de vérifier l'acquisition des notions considérées comme essentielles, et qui ont été particulièrement appuyées tout au long de la formation.

En tout état de cause, les formateurs peuvent contacter par tous moyens l'apprenant afin de réaliser avec lui un point sur sa formation. L'apprenant s'engage expressément à se rendre disponible aux horaires convenus par ses formateurs pour réaliser son bilan pédagogique de fin de formation, sans quoi celle-ci ne pourra être clôturée.

Support technique et accompagnement sur les modalités techniques

L'accompagnement à la prise en main de la plateforme est réalisé au sein même du parcours de formation, qui débute par une vidéo de présentation sur les aspects pédagogiques et techniques de la formation en reprenant les principaux points évoqués dans le présent document.

Les apprenants peuvent à tout moment solliciter leurs formateurs, selon les moyens indiqués précédemment, au sujet des éventuels « bugs » qui surviendraient sur la plateforme E-Learning.

Un support technique avec astreinte y compris le week-end est joignable 7 jours sur 7 à l'adresse e-mail « support@certisure.com ». Tout e-mail envoyé à cette adresse génère un ticket avec attribution de numéro, pris en charge par le support technique de Certisure dans un délai moyen de 24 heures, sans que cela ne constitue une obligation de résultat.

En acceptant de réaliser une formation au format E-Learning, l'apprenant reconnaît expressément disposer des connaissances et compétences nécessaires à l'usage d'un tel outil informatique, et en aucun cas Certisure ou ses formateurs n'ont vocation à assurer un support sur ces aspects basiques. L'usage d'un ordinateur fixe est obligatoire pour suivre les formations, l'usage du téléphone portable n'étant pas recommandé ni garanti. Pour des raisons techniques, Certisure pourra discrétionnairement fermer la plateforme, la maintenir, la mettre à jour et tout autre opération, quelle qu'en soit la durée, dès lors que cela est nécessaire à la bonne réalisation de ses formations.

Éléments de preuves et certificat de réalisation

À tout moment, Certisure peut apporter les éléments de preuve relatifs au déroulé d'une formation réalisée en E-Learning sur sa plateforme, par l'élaboration d'un certificat de réalisation reprenant les principaux éléments probatoires relatifs au suivi de la formation par l'apprenant.

En complément et au besoin, le support technique est en capacité d'aller plus en profondeur dans l'historique du suivi du parcours, en récupérant les temps de présence effectifs par module, par quizz (et dans chaque quizz par question), l'intégralité des questions-réponses par les autres canaux de communication (CRM), les enregistrements des conversations téléphoniques réalisées entre les apprenants et les formateurs, et tout autre éléments techniques propres à garantir aux financeurs la bonne réalisation de l'action de formation, en plus des démarches qualités pionnières dans lesquelles Certisure s'est inscrit depuis sa création (certifié au Référentiel National Qualité depuis février 2020).

Pour l'organisme de formation
Version en vigueur du 16/07/2020

Chloé Labbrucci, directrice générale

CERTISURE
324 bis avenue de Béziers 34290 Valros
Tél. 04.48.14.07.17 Fax 09.72.16.19.83
Mail contact@certisure.fr
SAS au capital de 5000 €
Siret 849 829 924 00018 - APE 6201Z