



CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CGU) DE LA PLATEFORME ALHÉM-E FORMATION

Présentation

Ces Conditions Générales d'Utilisation (CGU) précisent les modalités d'utilisation de la Plateforme (<https://eforma.link>) et des Services associés, en fonction de votre parcours.

Désignation

La SAS Alhém-e formation est un organisme de formation professionnelle. Son siège social est situé au 45 Avenue de garlaban 13012 MARSEILLE. La SAS Alhém-e formation conçoit, élabore et dispense des formations à distance dans le cadre de la formation continue, à Marseille et sur l'ensemble du territoire national.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- Client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de la SAS Alhém-e formation.
- Stagiaire/Utilisateur : la personne physique qui participe à une formation.
- Formations : les formations conçues sur mesure par la SAS Alhém-e formation pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.
- CGV : les conditions générales d'utilisation de la plateforme E-Forma, détaillées ci-dessous.
- OPCO : les organismes paritaires collecteurs agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises. 1. Conditions communes à tous les Utilisateurs disposant d'un compte sur la Plateforme E-forma par Alhém-e formation.
- Chaque Utilisateur reçoit un identifiant et un mot de passe lui permettant d'accéder à la Plateforme ainsi qu'un tutoriel d'utilisation de la plateforme.
- L'utilisateur doit modifier son mot de passe qui doit obligatoirement contenir une majuscule, des minuscules et un chiffre.
- L'Utilisateur est la seule personne en mesure d'accéder à son espace personnel.

1. Conditions communes à tous les Utilisateurs disposant d'un compte sur la Plateforme E-forma par Alhém-e formation

- Chaque Utilisateur reçoit un identifiant et un mot de passe lui permettant d'accéder à la Plateforme ainsi qu'un tutoriel d'utilisation de la plateforme
- L'utilisateur doit modifier son mot de passe qui doit obligatoirement contenir une majuscule, des minuscules et un chiffre.
- L'Utilisateur est la seule personne en mesure d'accéder à son espace personnel.

- L'Utilisateur a la responsabilité de garder ses identifiants et mot de passe strictement confidentiels. Si l'Utilisateur confie ses login et mot de passe à quelqu'un, il devient responsable de toute action que cette personne ferait sur la Plateforme en son nom.
- Si l'Utilisateur perd ses identifiants ou ses codes il doit contacter notre service technique afin que ses identifiants lui soient transmis et qu'un nouveau code soit généré. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de conserver ses codes qui ne pourront être modifier qu'une seule fois.
- En cas de dysfonctionnement de la Plateforme, le mail alheme.formation@gmail.com ou le téléphone au +33 (0) 6 34 49 37 76 peuvent être utilisés pour demander le rétablissement du service ou pour signaler l'incident

1.1- Licence Utilisateur de la Plateforme

L'Utilisateur bénéficie d'une licence d'utilisation sur la Plateforme. Le contrat et licence de l'Utilisateur inclut :

- L'accès à la Plateforme, l'Utilisateur ayant utilisé son identifiant et le mot de passe transmis par notre service, associé à ses nom, prénom et adresse e-mail de sorte que les équipes de Alhém-e formation puissent retrouver son compte.
- Le téléchargement des documents se trouvant sur la Plateforme.

En contrepartie, l'Utilisateur s'engage à :

- Ne pas donner l'accès à la Plateforme par la diffusion de son mot de passe à des personnes tierces ; Garantir la propriété intellectuelle des éléments constitutifs de la Plateforme : la copie informatique des textes, images et code HTML de ceux-ci, la diffusion non-autorisée des documents téléchargeables (incluant les vidéos) et des liens hypertextes sont des atteintes au droit de la propriété intellectuelle induisant une responsabilité pénale quant à son auteur ;
- Ne pas utiliser les moyens de communication intégrés à la Plateforme (messagerie, forums) à des fins de promotion, publicité non désirée, protestation et de diffusion d'images ou propos contraires aux bonnes mœurs ;
- S'assurer, en cas d'accès à la formation depuis son propre poste de travail, que celui-ci est équipé des moyens suffisants pour empêcher la propagation de virus informatiques, notamment des virus utilisant les carnets d'adresses de messagerie ou s'insérant dans les pièces jointes aux mails.

Par les présentes CGU, Alhém-e formation garantit à l'Utilisateur :

- De ne pas divulguer ou revendre à des tiers les informations renseignées dans le bulletin d'inscription ou recueillies au titre du suivi de la formation. Font exception à cette garantie de confidentialité les propos échangés par l'Utilisateur au sein des forums de discussions qui sont par nature visibles par les autres Utilisateurs de la Plateforme;
- Un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression relatif aux données qui le concernent, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978. L'Utilisateur peut exercer ce droit par courrier auprès de Alhém-e formation 45 Avenue de garlaban 13012 MARSEILLE ou email à cette adresse: alheme.formation@gmail.com

- La possibilité de demander la suppression de son compte par mail, à n'importe quel moment, en envoyant un mail : alheme.formation@gmail.com. L'utilisateur comprends qu'en demandant cette suppression, il perdra l'ensemble des accès à ses contenus sur la plateforme

1.2- Composition des parcours

Les formations en digital-learning sont constituées en tout ou partie :

- D'un forum spécifique à la formation, permettant aux Utilisateurs de poser des questions au formateur par écrit, ou d'interagir par écrit avec les autres Utilisateurs. Les billets sont visibles par tous les Utilisateurs de ce forum et le formateur ;
- D'un système de messagerie propre à la Plateforme, qui permet d'envoyer des messages soit aux autres Utilisateurs, soit au formateur. Ces messages sont alors à destination seule des Utilisateurs, ils ne sont pas vus par les autres ;
- D'un système de visibilité de la connexion qui permet à l'ensemble des utilisateurs de voir qui est connecté ;

De modules d'apprentissage contenant :

- Un module de prise en main de la plateforme afin de permettre à l'utilisateur de comprendre le fonctionnement et de se familiariser avec les fonctionnalités ;
- Un certain nombre de vidéos et de modules Scorm le cas échéant;
- D'une bibliothèque de ressources diverses telles que des fichiers, des liens, des ebook et documents téléchargeables complétant le contenu de la formation ;
- Le support du cours au format pdf, téléchargeable par l'Utilisateur. Dans certains cas, il se peut que la progression dans les leçons ne puisse se poursuivre, qu'en cas d'achèvement de l'activité ;
- D'un ou plusieurs quiz ou devoir(s) permettant l'évaluation de la progression et le contrôle des connaissances de l'Utilisateur. Dans certains cas, il se peut que la progression dans les leçons ne puisse se poursuivre, qu'en cas de score insuffisant à un ou plusieurs quiz ou devoir(s). Le score ou la note requis est explicitement indiqué dans la description du quiz ou du devoir ;
- D'un questionnaire d'évaluation de la formation, dans lequel figure un certain nombre de questions liées au déroulé de la formation, au contenu, au formateur, et tout autre domaine nécessitant une évaluation de la part de l'Utilisateur. L'Utilisateur est invité à le compléter pour pouvoir bénéficier de son attestation de fin de stage ; ce document est un document obligatoire ;
- Un chat est, selon les cas, intégré à la formation s'il était nécessaire d'organiser une session d'échanges synchrone avec les Utilisateurs.
- Une salle de classe virtuelle, selon les formations, peut être intégrée pour des moments d'échange synchrone avec le formateur ; le calendrier des classes virtuelles est défini au cas par cas.

1.3- Accessibilité et handicap

Notre plateforme est conforme aux standards d'accessibilité numérique, tel que précisé ici : <https://docs.moodle.org/4x/fr/Accessibilit%C3%A9>. Nos supports de cours s'adaptent aux mémoires visuelles et auditives.

2 – Moyens d'organisation, de suivi, d'accompagnement ou d'assistance

- L'assistance est accessible 24/24 via la messagerie des formations, hors plages de maintenance pouvant intervenir entre 10h et 24h en fonction des travaux nécessaires. Il est attendu que l'Utilisateur organise son temps de travail pour laisser libre ce créneau horaire, afin de ne pas être impacté par une éventuelle interruption de service pour cause de maintenance.
- La formation contient un forum intégré qui est propre à la formation ; les Utilisateurs peuvent échanger avec le formateur et les autres Utilisateurs, formant ainsi une communauté d'apprentissage. Un mail est envoyé aux inscrits à chaque fois qu'un post est publié sur le forum. Le formateur répond en fonction de ses disponibilités mais dans un délai inférieur à 72h ouvrées ; L'Utilisateur est automatiquement inscrit au forum(s) correspondant(s) à sa formation. Il recevra une notification à chaque fois qu'un échange aura lieu sur le forum. Il peut se désinscrire lui-même en choisissant « Se désabonner de ce forum » dans les options du forum. L'Utilisateur peut aussi se désabonner du forum en cliquant sur le lien « Se désabonner du forum » présent en pied de mail de chaque notification.
- La Plateforme permet aussi au formateur de connaître le score de chaque Utilisateur aux différents quiz qui ponctuent la formation ; La Plateforme permet de connaître le nombre de tentatives réalisées par l'Utilisateur pour telle ou telle activité ; le formateur a accès à l'ensemble de ces informations pour lui permettre le suivi adapté de la progression de l'Utilisateur. Les données de progression et de score ne peuvent pas être masqués aux formateurs.
- L'Utilisateur reconnaît que son activité sur la Plateforme est tracée pour permettre un suivi adapté.
- L'Utilisateur reconnaît devoir suivre le déroulé de la formation tel qu'il a été prévu par Alhém-formation et qu'il n'est pas possible d'obtenir un paramétrage spécifique à chaque Utilisateur. L'Utilisateur peut cependant paramétrer un certain nombre de comportements de la Plateforme, lorsque ceci a été prévu par l'équipe pédagogique.
- A l'issue de la formation, une attestation de fin de formation, un relevé de connexion et une attestation d'assiduité sont délivrés à l'Utilisateur sous la forme d'un fichier pdf , mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les modalités d'évaluation des acquis de la formation signés par voie électronique par l'utilisateur

2 – Moyens d'organisation, de suivi, d'accompagnement ou d'assistance

La Plateforme est programmée pour suivre la progression de l'Utilisateur et interagir avec l'Utilisateur et/ou son formateur.

Dès la première connexion de l'Utilisateur sur la Plateforme, le suivi est enclenché. Il n'est pas possible de débrayer le système de suivi de la progression. L'Utilisateur accepte de recevoir les sollicitations du dispositif de suivi provenant soit de la Plateforme, soit des formateurs intervenants sur le cursus de l'Utilisateur. A minima, l'Utilisateur sera sollicité par mail :

- Quelques jours avant la formation pour lui rappeler le début de sa formation
- Au moment de recevoir sa convocation à la formation
- Le premier jour de la formation pour l'accompagner à la connexion
- Lorsque l'Utilisateur reste plusieurs jours sans se connecter
- Un certain nombre de jours après la formation pour obtenir un retour à chaud sur la satisfaction de l'Utilisateur
- 3 mois après la fin de la formation pour obtenir un retour à froid sur les bénéfices de la formation

Le formateur peut aussi prendre contact avec l'Utilisateur par mail pour l'informer d'éventuels changements sur la Plateforme.

4 - Abandon de la formation ou impossibilité de suivre la formation

L'Utilisateur est invité à se rapprocher de Alhém-e formation dans le cas où il se trouve dans l'impossibilité de suivre sa formation pour cas de force majeure. La validité de la justification revient au Financier de la formation. Dans le cas où l'Utilisateur a abandonné sa formation ou que le Financier considère que l'action de formation n'a pas eu lieu, Alhém-e formation désactivera l'accès à la formation sur sa Plateforme dès réception de l'information par le Financier. D'une façon générale, l'accès à la Plateforme sera suspendu dans le cas où l'Utilisateur abandonne la formation (c'est à dire n'aurait pas réalisé les heures requises à la date de fin de la formation). Le rétablissement des accès interviendrait après analyse des raisons sur les informations données par mail par l'Utilisateur. En cas d'abandon de sa formation, l'Utilisateur ne recevra pas d'attestation d'assiduité.

5 - Modalités formelles d'évaluation des acquis

Les éventuels travaux demandés aux Utilisateurs dans le cadre de cette Plateforme, et pouvant contribuer à l'évaluation des acquis, sont :

- Le suivi de l'ensemble des activités contenues dans les différentes séquences
- La réponse aux différents quiz présents tout au long de la formation
- Il est fortement probable que l'Utilisateur ait à prendre des notes ou constituer des fiches individuelles, pour faciliter son apprentissage : un travail personnel de révision est indispensable à l'obtention du certificat de fin de formation.
- Selon les cas, des études de cas à remplir/compléter en ligne
- Selon les cas, des documents à produire et uploader sur la Plateforme à des dates données
- Selon les cas, des devoirs à rendre en ligne
- Le cas échéant, d'autres attendus peuvent être mentionnés sur la Plateforme.

6 – Réclamations

L'utilisateur peut envoyer une réclamation à l'adresse formatech-universel@outlook.fr ou via notre formulaire de contact en ligne, en prenant soin de mettre « RÉCLAMATION e-forma » dans l'objet de son mail, pour permettre un traitement approprié. Les réclamations sont traitées sous un délai de 10 (dix) jours ouvrés à réception du mail de l'utilisateur. Alhém-e formation se réserve le droit de demander des précisions supplémentaires par mail avant d'apporter une réponse. Le temps de réponse de l'utilisateur est alors décompté du temps de traitement de Alhém-e formation. Une réclamation « traitée » est une réclamation ayant donné lieu à une proposition de la part de Alhém-e formation. Il est entendu que les faits relatés ne doivent pas dater de plus de 1 (un) mois à date de réception du mail de l'utilisateur. Les faits antérieurs ne peuvent plus donner lieu à réclamation

7 – Engagement réciproque

L'utilisateur s'engage à respecter les termes des présentes CGU qui s'appliquent à sa situation ; Alhém-e formation s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour le respect des présentes CGU.

Fait à Marseille,
Alhém-e Formation
Représentée par : Biondo Anthony

Date :
Signature de l'utilisateur :
Mention Lu & accepté :

Alhém-e formation
SAS Alhém-e
45 avenue de Garlaban
13012 Marseille
Siret : 910 768 647 000 19

