INDICATEUR 11 Document 11.1 · Formation à distance

CHR Talent

PROCÉDURE

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT DE LA FORMATION À DISTANCE

Assistance technique et pédagogique, suivi de l'activité et des connexions, relances

Indicateur / document	IND 11 – Doc. 11.1	**Base légale**	L. 6231-2 11°, L. 6313-2, D. 6313-3-1 C. trav.
Mission réglementaire	Mission 11 – Assurer le suivi et l'accompagnement des apprentis lorsque la formation est dispensée en tout ou partie à distance (L. 6231-2, 11°)	**Diffusion**	Équipe pédagogique, support, apprentis
Rédaction	Margaux Bozburun, responsable pédagogique	**Validation**	Arash Mortazavi, directeur

1. ORGANISATION DE LA FORMATION 100 % À DISTANCE EN ALTERNANCE

Les formations de CHR Talent associent des modules en autoformation sur la plateforme de formation (cours, vidéos, quiz, études de cas, évaluations), des classes virtuelles animées par les formateurs, des regroupements et des examens blancs. Chaque apprenti est suivi par un formateur référent : Margaux Bozburun (ARH, REM), Bigot Marseille (NTC), Marc Duarte (MEM, CV).

2. INFORMATION DE L'APPRENTI

- À l'entrée : remise du guide d'utilisation de la plateforme (Doc. 11.2), de ses identifiants et du calendrier des classes virtuelles.
- Pour chaque module : objectifs, activités à réaliser et durée moyenne estimée, indiqués sur la plateforme.
- Acceptation des conditions générales d'utilisation de la plateforme et de la charte d'utilisation des ressources informatiques.

3. ASSISTANCE

Assistance	Moyens	Délai de réponse
Technique	Support par courriel (admissions@chrtalent.fr) pour tout problème de connexion ou d'accès ; vérification des accès de 100 % des apprentis et correction des accès manquants.	Sous 48 h ouvrées

Assistance	Moyens	Délai de réponse
Pédagogique	Formateur référent par courriel, message sur la plateforme ou rendez-vous individuel ; forum et commentaires sous chaque cours ; groupes d'échange des promotions.	Sous 48 h ouvrées
Collective	Classes virtuelles et séances de tutorat en groupe selon le calendrier de la promotion.	Calendrier communiqué à l'entrée

4. SUIVI DE L'ACTIVITÉ

1. Le formateur référent consulte chaque semaine l'avancement de ses apprentis sur la plateforme (modules terminés, quiz, évaluations) et la présence en classe virtuelle.
2. Sans connexion depuis 7 jours ou en cas de retard important : relance de l'apprenti par courriel et téléphone.
3. Sans réponse ou en cas de difficulté : entretien individuel et plan de soutien (procédure Doc. 5.2) ; information de l'entreprise.
4. Les résultats et l'assiduité sont présentés en réunion d'équipe pédagogique et au Conseil de perfectionnement.

5. TRAÇABILITÉ

- Relevés de connexion et d'avancement de la plateforme.
- Présence en classe virtuelle.
- Échanges d'assistance technique et pédagogique.
- Relances et entretiens.

ÉLÉMENTS DE PREUVE ASSOCIÉS

Document de preuve (joint au dossier de l'indicateur)	Ce qu'il démontre
Récapitulatif de la réunion « Suivi des compétences » du 29 janvier 2026 (dossier Conseil de perfectionnement)	Décision de vérifier les accès e-learning de 100 % des apprentis et de corriger les accès manquants.
Plan opérationnel du 2 février 2026 (dossier Conseil de perfectionnement)	Audit des accès e-learning, correction sous 48 h, suivi de l'assiduité.
Procédure de gestion des absences, abandons et ruptures (Doc. 5.2, PDF joint)	Relances et plan de soutien en cas de décrochage.
Règlement intérieur, article 6 – modalités d'accès aux formations sur la plateforme (Doc. 4.2, PDF joint)	Règles d'accès et d'utilisation de la plateforme.
Guide d'utilisation de la plateforme et assistance (Doc. 11.2)	Information des apprentis sur le fonctionnement de la plateforme et l'assistance.