

Notre assistance technique et pédagogique

Prenez connaissance des divers moyens d'assistance mis à votre disposition par le CNFCE pour vous assurer le suivi de votre formation distancielle dans des conditions optimales.

	<p>Vérification systématique de la conformité des conditions techniques</p>	<p>En amont de la session, les prérequis techniques sont vérifiés à travers un questionnaire permettant de s'assurer de la conformité des équipements et de la connexion. Un test sur la plateforme de formation à distance peut être réalisé.</p>
	<p>Une équipe dédiée et identifiée</p>	<p>Nom et adresse mail de contact des référents administratif et pédagogique communiqués à l'envoi de la convocation nominative.</p>
	<p>Des moyens mis à disposition du stagiaire : assistance technique</p>	<p>Support technique niveau 1 : prise de contact et d'accompagnement/assistance possible par mail et/ou téléphone Dès 8h30 du lundi au vendredi</p> <p>Support technique niveau 2 : averti par le niveau 1, prise de contact avec les stagiaires à dépanner par téléphone et dépannage avec possibilité de téléassistance Dès 8h30 du lundi au vendredi</p>
	<p>Des moyens mis à disposition du stagiaire : assistance pédagogique</p>	<p>Suivi des activités des stagiaires, relances personnalisées et réponses aux questions par mail ou par téléphone</p> <p>Une adresse mail dédiée et accessible six mois après la formation permettant aux participants d'échanger avec le formateur sur des points du programme</p>
	<p>Compétences et qualifications des personnes chargées de l'assistance</p>	<p>Support technique niveau 1 : composé de gestionnaires administratifs avec une connaissance des outils suffisante afin de permettre un accompagnement efficace sur les procédures prédéfinies.</p> <p>Support technique niveau 2 : assuré par un ingénieur dont la maîtrise de l'outil informatique permet une aide technique avancée.</p> <p>Support pédagogique : formateur qualifié dans le domaine de la formation qui lui est confiée</p>
	<p>Délais d'intervention de l'assistance</p>	<p>Le support niveau 1 est dimensionné afin de pouvoir répondre instantanément aux demandes.</p> <p>Le support de niveau 2 prend les dépannages les uns à la suite des autres dans les plus prompts délais.</p>
	<p>Un espace de questions/réponses dédié</p>	<p>https://www.cnfce.com/classe-virtuelle-exigences-reglementaires-techniques</p> <p>Le présent guide est consultable et téléchargeable sur cette page.</p>