

Guide de l'apprenant

ECOLE



V3_Février 2026



Nos sites

Pôle informatique et commercial

36/38 Avenue Pierre Brossolette 92240

Malakoff

Tel : 01 53 90 15 20

<https://www.esic.fr/>

Accès : métro ligne 13 station Mairie de
Montrouge – bus N°68, 126, 194, 388, 475

Pôle assistantat de vie et petite enfance

18 rue Corvisart 75013 Paris

Tel : 01 53 90 15 21

<https://essap-formations.com>

Accès : métro ligne 6 station Glacière

1. Bienvenue	3
2. Présentation de l'ESIC et de l'offre de formation	5
3. Repères communs à tous les parcours	6
4. Spécificités alternance & apprentissage	8
5. Mobilité nationale et internationale (apprentis/alternants)	17
6. Accessibilité et accueil des personnes en situation de handicap	20
7. Règlement intérieur, santé, sécurité, discipline, représentation	23
8. Qualité, réclamations, amélioration continue	25
9. Données personnelles et obligations de suivi	27
10. Responsabilité sociétale et environnementale (RSE)	28
11. Guide des ressources sociales pour Apprentis	31
12. Aides et avantages – alternance et apprentissage	33
13. Prévention des risques psychosociaux (RPS), harcèlement et violences	35
14. Vos engagements	37

1. Bienvenue

Bienvenue à l'ESIC

Vous intégrez une école qui forme des professionnels opérationnels, en **formation initiale** comme en **alternance** (contrat de professionnalisation) et en **apprentissage** au sein du **CFA**. Quel que soit votre parcours, vous allez suivre un programme structuré autour de cours, de projets, d'évaluations et d'un accompagnement individualisé. Pour les alternants et apprentis, ce parcours s'articule également avec votre expérience en entreprise.

L'ESIC s'engage à vous offrir un cadre clair, équitable et sécurisé, et à vous accompagner vers la réussite de votre formation et de votre insertion professionnelle.

Rôle du livret d'accueil

Ce livret a trois objectifs :

- Découvrir l'organisation de l'ESIC/CFA, identifier vos contacts clés (pédagogie, administratif, alternance, handicap, mobilité) et connaître les règles de vie, d'assiduité, de sécurité et d'évaluation.
- Comprendre les modalités de formation (organisation, calendrier, évaluations), les spécificités de l'alternance (rythme, présence, suivi) et les dispositifs d'accompagnement existants (handicap, mobilité, prévention, réclamations).
- Ce document vise à informer les apprenants et à respecter les exigences qualité de l'ESIC.

Comment utiliser ce livret ?

- À l'arrivée : lisez en priorité les sections Repères, Contacts et Assiduité / absences.
- En cas de situation concrète : utilisez la page « Que faire si... ? » (absence, difficulté en entreprise, conflit, rupture, aménagement, etc.) et suivez la procédure indiquée.
- Pour les règles détaillées : reportez-vous aux annexes ou aux liens/QR codes indiqués dans le livret.

Accès aux documents et mises à jour

- Ce livret est mis à jour lorsque nécessaire (réglementation, organisation, contacts, procédures).
- La version et la date de mise à jour figurent en page de garde.
- En cas de différence entre une information orale et ce document, la version en vigueur fait référence ; vous pouvez demander confirmation au service concerné.

Vos interlocuteurs

Si vous ne savez pas à qui vous adresser :

- **Question pédagogique / cours / évaluations** → Référent pédagogique / équipe pédagogique
- **Inscription, justificatifs, documents administratifs** → Scolarité / administration
- **Alternance / apprentissage (contrat, entreprise, suivi)** → Service alternance / CFA
- **Handicap / aménagements** → Référent handicap
- **Difficulté ou litige lié à l'apprentissage** → Médiation apprentissage / CFA
- **Réclamation** → Référent qualité / canal réclamations
- **Données personnelles** -> Référent DPO

Contacts globaux

Besoin	Qui contacter	Email / téléphone	Quand ?
Pédagogie / suivi	GOUZIK JEROME	01 53 90 15 27	9h-12h30 / 13h30 - 17h30
Référent handicap	MAUDIRE M-C	01 53 90 15 25	Sur RDV
Réclamations / qualité	Frédéric HATLAS	fhatlas@esic.fr	Sur demande
RPS - Harcèlement	MAUDIRE M-C	01 53 90 15 25	Sur RDV
Médiateur de l'apprentissage	https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F31633		
RGPD (DPO)	MAUDIRE M-C	01 53 90 15 25	Sur RDV

Contacts Pôle Commerce et Informatique)

Besoin	Qui contacter	Email / téléphone	Quand ?
Scolarité / administratif / Mobilité (nationale /International)	ROBERT LYNLEY	01 53 90 15 27	9h-12h30 / 13h30 - 17h30
Pédagogie / suivi	GOUZIK JEROME	01 53 90 15 27	9h-12h30 / 13h30 - 17h30
Accompagnement social	CHEKOUR SYLIA	01 53 90 15 20	Sur demande

Contacts Pôle assistantat de vie et petite enfance

Besoin	Qui contacter	Email / téléphone	Quand ?
Scolarité / administratif Mobilité (FR/International)	ROBERT LYNLEY	01 53 90 15 27	9h-12h30 / 13h30 - 17h30
Pédagogie / suivi	Pédagogie / suivi	01 53 90 15 27	9h-12h30 / 13h30 - 17h30
Scolarité / accompagnement social	Rosa LADJALI	rladjali@esic-online.com 01 53 90 15 27	9h-12h30 / 13h30 - 17h30
Pédagogique / Suiivi	ean-Martial ZAH	01 53 90 15 27	Sur RDV

2. Présentation de l'ESIC et de l'offre de formation

2.1 Identité de l'ESIC

L'ESIC est un établissement d'enseignement et de formation proposant des parcours professionnalisants du Bac+1 au Bac+5, accessibles en formation initiale et en alternance, dont l'apprentissage via le CFA. L'ESIC s'appuie sur une pédagogie orientée compétences (cours, projets, mises en situation, évaluations) et un accompagnement structuré, afin de favoriser la réussite des apprenants et leur insertion professionnelle.

Sites et accueil

L'ESIC accueille les apprenants sur ses campus. Les adresses, plans d'accès et informations pratiques sont disponibles sur le site institutionnel et rappelées dans en page de garde de ce livret.

Campus Malakoff	Campus PARIS 15e	Campus Lyon	Campus CORVISART
36 Av. Pierre Brossolette 92240 MALAKOFF Accueil / standard : 01 53 90 10 20	374 Rue de Vaugirard7 5015 PARIS Accueil / standard : 01 53 90 10 20	89 Rue de la Villette 69003 LYON Accueil / standard : 01 53 90 10 20	18 rue Corvisart 75013 Paris Accueil / standard : 01 53 90 10 27
Horaires d'ouverture : 8h - 18H du lundi au vendredi.			

Chiffres clés

- +600 étudiants
- 4 campus en Île-de-France
- +18 parcours reconnus par l'État
- +120 partenaires
- 92 % taux d'embauche

Données communiquées pour l'année scolaire 2025 - 2026

3.2 L'offre de formation : parcours et cadres de formation

L'offre de formation de l'ESIC est organisée par filières et niveaux, avec plusieurs voies d'accès :

A) Formation initiale

Parcours principalement réalisés en centre : cours, ateliers, projets, évaluations et accompagnement pédagogique. Des périodes en entreprise peuvent être prévues selon les formations (stages/projets), selon le calendrier communiqué.

B) Alternance (contrat de professionnalisation)

Parcours alternant temps de formation et activité en entreprise. La progression pédagogique et les évaluations tiennent compte de l'articulation centre/entreprise.

C) Apprentissage (CFA)

Parcours alternant temps de formation au CFA et activité en entreprise dans le cadre d'un contrat d'apprentissage. Le CFA assure un suivi coordonné avec l'entreprise, notamment via les échanges tripartites et le suivi de progression.

Catalogue officiel des formations

La liste à jour des formations (intitulés, objectifs, prérequis, durée, rythme, modalités d'évaluation, débouchés) est publiée sur :

- **esic.fr** (Informatique, Management et Communication)
- **essap-formations.com** (médico-sociale et petite enfance)

3.3 Certifications visées : repères RNCP (information essentielle)

Selon les formations, l'ESIC prépare à des diplômes d'État (ex. BTS) et/ou des certifications professionnelles. La liste complète des certifications auxquelles nous préparons est regroupée dans cette page [web](#).

3.4 Modalités de formation : présentiel + appui distanciel

Modalité principale : présentiel

Les formations de l'ESIC sont organisées principalement en présentiel sur campus, selon le planning communiqué en début de parcours.

Appui distanciel : Castor Éducation

En complément, l'ESIC met à disposition un appui distanciel via la plateforme Castor Éducation permettant notamment l'accès à des ressources pédagogiques, activités, exercices et entraînements, selon les consignes de l'équipe pédagogique.

Important : la présence, l'assiduité, les consignes de travail et les modalités d'évaluation s'appliquent quelle que soit la modalité (présentiel et activités réalisées via la plateforme). Les règles d'accès, d'usage et d'assistance liées à la plateforme sont détaillées dans la section « Outils numériques / Plateforme pédagogique ».

3. Repères communs à tous les parcours

3.1 Calendrier type (rentrée, vacances, examens, jurys)

Le calendrier de l'année (rentrée, périodes de cours, vacances, examens, jurys, rattrapages éventuels) est communiqué en début de parcours et mis à jour si nécessaire par l'ESIC.

À retenir : Vous devez vous référer au planning officiel transmis par l'école (convocation / communication pédagogique). Les dates d'examens et jurys font partie des obligations de parcours : présence obligatoire (sauf cas dûment justifié).

3.2 Horaires, assiduité, émargement, justificatifs d'absence

Horaires

Les horaires de formation sont portés à votre connaissance via la convocation, par communication électronique, et/ou lors de la remise du programme de formation. L'ESIC peut ajuster les horaires dans les limites réglementaires ; vous devez vous conformer aux modifications communiquées.

Assiduité

La participation à l'ensemble des séquences prévues (cours, ateliers, évaluations, examens) est une obligation. En alternance / apprentissage, l'assiduité concerne aussi le cadre entreprise ; vous devez respecter les horaires prévus au contrat ou au règlement intérieur applicable.

Émargement / présence

Une fiche de présence doit être signée (émargement) : elle atteste de votre présence en formation.

Absences et retards : procédure commune

En cas d'absence ou de retard, vous devez prévenir l'ESIC (formateur, responsable ou service administratif) et fournir un justificatif. Pour les alternants/apprentis : vous devez également prévenir l'employeur et transmettre le justificatif d'absence dans un délai de 48 heures.

3.3 Accès aux locaux, règles de vie sur campus, matériel et ressources pédagogiques

Accès aux locaux

Sauf autorisation expresse, il est interdit : d'entrer en dehors des horaires de cours ou de rester dans les locaux à d'autres fins, et de faciliter l'introduction de personnes extérieures.

Matériel et documents

Vous devez conserver en bon état le matériel confié et l'utiliser conformément à son objet. L'usage à des fins personnelles est interdit, sauf mise à disposition spécifique. À la fin du parcours, tout matériel/document appartenant à l'ESIC doit être restitué (hors documents pédagogiques remis).

Droit d'auteur et ressources pédagogiques

Les supports remis sont protégés par le droit d'auteur et ne peuvent être réutilisés autrement que pour un usage personnel.

Interdiction d'enregistrement

Il est formellement interdit, sauf autorisation, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation. Toute demande d'autorisation d'enregistrement (ex. besoin pédagogique / aménagement) doit être formulée à l'équipe pédagogique en amont.

Objets personnels

L'ESIC décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels déposés dans les locaux.

3.4 Services aux apprenants : administratif, accompagnement social, référents

Service administratif / scolarité

Pour toute demande de renseignements et remise de dossier : s'adresser au service administratif du campus.

Accompagnement social (repères)

Des ressources d'accompagnement (orientation, mobilité, logement, santé, etc.) peuvent être mobilisées ; des pistes sont mentionnées dans les ressources sociales (ex. mission locale / CCAS).

Qui contacter dans ce cadre

Absence / justificatif : Service administratif + copie référent pédagogique (et employeur si alternance/apprentissage)

Accès / badge / locaux : Accueil / service administratif

Problème de matériel / accès plateforme : Service administratif + support numérique (Castor Éducation)

3.5 Outils numériques et ressources pédagogiques

Les supports de cours sont transmis par les formateurs pendant ou à l'issue des séances. En complément, ESIC met à disposition des outils numériques permettant d'accéder au planning, aux ressources pédagogiques et, selon les modules, à des contenus de révision :

- Microsoft Teams : accès au planning, dépôt/consultation de supports de cours, échanges avec les formateurs et le groupe. (Selon votre organisation, lien/QR et procédure de connexion à ajouter.)
- Castor Éducation : plateforme d'appui distanciel (révision, rattrapage, activités e-learning), alimentée par l'équipe pédagogique.
- OneDrive / espace de stockage : partage de supports et de banques d'exercices lorsque prévu par les formateurs.

Règles d'usage (rappel) : les supports sont protégés par le droit d'auteur ; l'usage est strictement personnel. Les enregistrements audio/vidéo d'un cours sont interdits sans autorisation.

3.6 Vie sur campus : espace restauration

Selon le campus, un espace restauration est mis à disposition (micro-ondes, distributeurs, etc.). Merci de laisser les espaces propres après usage. Des commerces de proximité (boulangeries, restauration rapide, etc.) se trouve à proximité du site.

4. Spécificités alternance & apprentissage

Cette partie a pour objectif de vous donner, **avant l'entrée en contrat**, des repères clairs sur le cadre de l'alternance et de l'apprentissage : définitions, organisation CFA/entreprise, droits et

obligations, et principales procédures. L'apprentissage est une **formation professionnelle en alternance**, dispensée **en entreprise** et **en CFA**.

4.1 Définition et principes de l'apprentissage / alternance

Question 1 — Qu'est-ce que l'apprentissage ?

L'apprentissage est une formation professionnelle en alternance, « méthodique et complète », dispensée d'une part dans l'entreprise et d'autre part dans un centre de formation d'apprentis (CFA). Concrètement, l'apprentissage permet notamment :

- d'entrer dans la vie active via un contrat de travail avec une entreprise,
- d'être formé en entreprise par un maître d'apprentissage,
- de suivre des enseignements complémentaires au CFA,
- et de préparer un diplôme/certification enregistré(e) au RNCP.

Question 2 — Quel est le principe de l'alternance CFA / entreprise ?

Le principe est simple : le parcours est organisé en temps de formation au CFA et temps de formation pratique en entreprise. L'entreprise et le CFA concourent ensemble à la montée en compétences de l'apprenti.

Question 3 — Le rythme est-il le même pour toutes les formations ?

Non. Le temps passé au CFA et en entreprise varie selon la formation choisie. Exemples de rythmes possibles : 2 jours au CFA / 3 jours en entreprise, ou 1 semaine au CFA / 2 semaines en entreprise. Le rythme applicable à votre formation est communiqué par l'ESIC (planning/calendrier) et fait référence.

4.2 Conditions d'accès et cadre du contrat

Question 1 — Qui peut être apprenti ?

Âge (règle générale)

Âge minimum	Condition spéciale	Âge maximum
16 ans	15 ans si le jeune a atteint 15 ans entre la rentrée scolaire et le 31 décembre et s'il a terminé sa 3e	29 ans révolus (30 ans moins 1 jour)

Extension possible jusqu'à 34 ans révolus (35 ans moins 1 jour)

- Nouveau contrat pour accéder à un niveau de diplôme supérieur,
- Rupture du précédent contrat pour une raison indépendante de la volonté de l'apprenti,
- Rupture pour inaptitude physique et temporaire,

avec la condition qu'il ne s'écoule pas plus d'**1 an** entre les deux contrats.

Sans limite d'âge (cas spécifiques)

Situation	Détail
Travailleur handicapé	
Projet de création/reprise d'entreprise nécessitant un diplôme	ex. dispositifs Acre/Nacre/Cape
Sportif de haut niveau	
Échec au diplôme/titre	possibilité de prolonger l'apprentissage d'1 an max via un nouveau contrat chez un autre employeur

Quel que soit le statut antérieur

Sortie de formation initiale, demandeur d'emploi ou salarié : l'accès au contrat d'apprentissage est possible quel que soit le statut précédent.

Entrée en formation

Vous devez entrer en formation dans les 3 mois suivant le début du contrat d'apprentissage.

Tableau repère — Conditions d'âge

Situation	Règle
Règle générale	16 à 29 ans révolus
Cas 15 ans	possible sous conditions (âge + fin de 3e)
Extension	jusqu'à 34 ans révolus dans certains cas
Sans limite d'âge	handicap, création/reprise, sportif haut niveau, échec au diplôme/titre

Question 2 — Quels types de contrats sont possibles en apprentissage ?

Deux formes principales : CDI ou CDD

Question 3 — Quelle est la durée du contrat et quelle part de formation est obligatoire ?

Durée du contrat : La durée du contrat peut être égale ou inférieure au cycle de formation. Elle peut être supérieure au cycle pour tenir compte du niveau initial, des compétences acquises (ex. service civique) ou d'un projet d'embauche. La durée de la formation est fixée par une convention entre le CFA, l'employeur et l'apprenti. La durée maximale peut être portée à 4 ans lorsque l'apprenti est un travailleur handicapé.

Part minimale de formation : La formation en CFA représente au moins 25 % de la durée totale du contrat.

Question 4 — Quel est le temps de travail ? La formation compte-t-elle comme temps de travail ?

Le temps de travail de l'apprenti est identique à celui des autres salariés. La durée légale du travail effectif est fixée à 35 heures par semaine. Le temps de formation en CFA est du temps de travail effectif et compte dans l'horaire de travail.

Question 5 — Qui est le maître d'apprentissage et quelles sont ses conditions ?

Rôle : Le maître d'apprentissage est responsable de la formation de l'apprenti et assume la fonction de tuteur. Il accompagne l'apprenti en vue de l'obtention du titre/diplôme, en lien avec le CFA.

Conditions :

Le maître d'apprentissage doit être salarié, volontaire, majeur et posséder des compétences et garanties de moralité (si diplômé/titré dans le domaine avec 1 an d'expérience professionnelle liée à la qualification visée, si sans diplôme/titre : 2 ans d'expérience professionnelle liée à la qualification). Les stages et l'alternance ne comptent pas dans l'expérience requise, sauf accord de branche spécifique. Une entreprise peut accueillir au maximum 2 apprentis et 1 redoublant par maître d'apprentissage.

4.3 Rémunération, congés, protection sociale, suivi médical

Question 1 — Comment est fixée la rémunération minimale en apprentissage ?

La rémunération de l'apprenti correspond à un **pourcentage du SMIC**, qui varie selon : **l'âge de l'apprenti**, et **l'année d'exécution du contrat**. Elle peut être **plus favorable** si une convention collective ou un accord applicable dans l'entreprise prévoit un minimum supérieur. Consultez cette page pour connaître la rémunération et ses conditions : <https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F2918>

Simulateur de salaire : <https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/R63645>

Question 2 — Quels congés s'appliquent ? (dont congé examen)

Congés payés

L'apprenti, en tant que salarié, bénéficie des **congés payés légaux** (règles de l'entreprise).

Congé examen (spécifique apprentissage)

L'apprenti bénéficie de **5 jours ouvrables** supplémentaires pour préparer les épreuves, **dans le mois qui précède les examens** ; ces jours s'ajoutent aux congés payés et sont rémunérés. Les congés se posent côté entreprise. Les jours de formation au CFA ne sont pas des jours de congés. »

Question 3 — Peut-on exécuter le contrat à l'étranger ?

Oui, sous conditions. Le contrat d'apprentissage peut être exécuté en partie à l'étranger, avec les repères suivants : durée maximale à l'étranger d'1 an, ou durée minimale en France de 6 mois. Dans la pratique ESIC : la mobilité doit être préparée en amont avec le CFA (convention / organisation), et validée selon les procédures internes.

Question 4 — Quel suivi médical s'applique en apprentissage ?

L'apprenti relève du suivi de santé au travail, avec notamment :

- **Visite d'information et de prévention (VIP)** : organisée dans le cadre de l'embauche (au plus tard dans les 2 mois).
- **Cas particuliers** : avant l'embauche si mineur ou travail de nuit ; examen d'aptitude si travaux réglementés (dans les 2 mois).
- **Suivi périodique et visite de reprise** après arrêt de travail.

À retenir

- La rémunération minimale dépend de l'âge et de l'année de contrat (barème à jour).
- En apprentissage : 5 jours de congé examen dans le mois précédant les épreuves.
- Mobilité possible : jusqu'à 1 an à l'étranger, avec au moins 6 mois en France.
- Suivi médical : VIP et règles spécifiques (mineurs / travaux réglementés).

4.4 Droits et devoirs de l'alternant

5.4.1 Vos droits (ce que vous pouvez attendre)

En tant que salarié

Vous bénéficiez des **mêmes droits et obligations que les autres salariés** de l'entreprise (conditions de travail, règles internes, avantages applicables). Vous avez droit aux **congés payés légaux** (règles de l'entreprise) et à la **visite médicale d'embauche**.

En tant qu'apprenant

Vous avez accès aux ressources pédagogiques et à l'accompagnement du CFA/ESIC (équipe pédagogique, suivi, informations de parcours).

Spécifique apprentissage

Vous disposez de **5 jours ouvrables de congé examen**, rémunérés, à prendre dans le mois qui précède les examens. En cas de litige lié au contrat, vous pouvez solliciter la **médiation de l'apprentissage**.

5.4.2 Vos devoirs (ce qui est attendu de vous)

A) Assiduité et présence (centre + entreprise)

Vous devez :

- être assidu en formation,
- respecter les horaires et l'organisation fixée,
- vous présenter aux épreuves / examens,
- signer les émargements au centre.

B) Règlements intérieurs et comportement professionnel

Vous devez respecter :

- le règlement intérieur de l'entreprise et celui de l'ESIC/CFA,
- les consignes du maître d'apprentissage / tuteur.

C) Absence / retard : procédure obligatoire (checklist)

En cas d'absence ou retard, vous devez :

1. Prévenir immédiatement
 - l'ESIC (service administratif / référent pédagogique), et
 - l'entreprise (maître d'apprentissage / service RH).
2. Transmettre un justificatif sous 48 heures à l'employeur (et à l'ESIC selon la procédure interne).

Tout justificatif doit être lisible et daté. Sans justificatif recevable, l'absence peut être considérée comme injustifiée.

5.4.3 Médiation apprentissage : quoi faire en cas de litige

Quand recourir à la médiation ?

La médiation peut être sollicitée en cas de litige relatif au contrat d'apprentissage (exemples : temps de travail, rémunération, congés, conditions d'exécution, résiliation).

Étapes à suivre

Étape	Action	Détails
1	Alerter ESIC/CFA	Informer le référent alternance / CFA, analyser la situation, orienter vers la bonne démarche
2	Rechercher une solution amiable	Mise en place d'un échange (apprenti / entreprise / CFA), clarification des faits, rappel des obligations, plan d'action
3	Saisir le médiateur de l'apprentissage (si nécessaire)	Si le litige persiste, l'apprenti peut saisir le médiateur et doit prévenir l'organisme de formation

Si j'ai un problème en entreprise (horaires, missions, relation de travail) :

1. J'informe mon maître d'apprentissage/tuteur.
2. Si la situation persiste, j'alerte le référent alternance/CFA ESIC (contact interne).
3. En cas de litige lié au contrat, je peux recourir à la médiation (et je préviens ESIC).

4.5 Rupture / suspension / prolongation : « quoi faire si... »

5.5 Rupture / suspension / prolongation : « quoi faire si... »

Cette section vous guide pas à pas selon votre situation, en rappelant les délais, les interlocuteurs et les conséquences. Elle concerne principalement le contrat d'apprentissage (CFA).

Situation A : « Je suis dans les 45 premiers jours en entreprise »

Règle : Pendant les 45 premiers jours de formation pratique en entreprise (même non consécutifs), le contrat peut être rompu par écrit par l'employeur ou par l'apprenti.

Que faire (parcours recommandé ESIC/CFA)

1. Alerter le CFA ESIC dès que possible (réfèrent alternance/CFA) pour analyse et sécurisation des démarches (écrit, dates, preuve d'envoi).
2. Formaliser la rupture par écrit (courrier ou document écrit daté).
3. Anticiper la suite : recherche d'un nouvel employeur / continuité de formation (voir Situation D).

Situation B : « Je suis après les 45 jours et je veux rompre »

Règle (apprenti) : Après 45 jours, l'apprenti peut rompre en passant par une saisine du médiateur. Après saisine, l'apprenti informe l'employeur au minimum 5 jours après la saisine ; la rupture intervient au minimum 7 jours après information de l'employeur.

Que faire ?

1. Informer le CFA ESIC (réfèrent alternance/CFA) avant toute démarche.
2. Saisir le médiateur.
3. Informer l'employeur (écrit) en respectant le délai minimal après saisine (≥ 5 jours).
4. Confirmer la date effective de rupture (≥ 7 jours après information).
5. Organiser la continuité (voir Situation D).

Situation C : « Le contrat est suspendu / l'entreprise pose un risque »

Quand cela peut arriver ?

- La **DDETS / DDETS-PP** peut suspendre le contrat après enquête dans des situations de protection : mise en danger, non-conformité, discrimination, harcèlement moral/sexuel, etc.

Effets principaux

- Pendant la suspension : la rémunération est maintenue par l'employeur.
- L'apprenti poursuit la formation générale en CFA.
- Si l'apprenti refuse de réintégrer l'entreprise : le contrat est rompu et le CFA peut aider à retrouver un employeur.

Que faire

1. Alerter immédiatement le CFA ESIC (réfèrent alternance/CFA).
2. Documenter les faits (dates, éléments objectifs, échanges).
3. Suivre les consignes communiquées par les autorités et par le CFA ; maintenir votre présence en formation au CFA.

Situation D : « Mon contrat est rompu et je n'ai pas de nouvel employeur »

Droit à continuité

Après rupture, si l'apprenti n'a pas retrouvé d'employeur, il peut poursuivre la formation théorique pendant 6 mois au CFA, avec un statut de stagiaire de la formation professionnelle ; droits sociaux conservés et rémunération région/État.

Que faire

1. Informer le CFA ESIC dès la rupture (ou dès la notification).
2. Mettre en place un plan de recherche employeur avec le CFA (ciblage, candidatures, événements entreprises).
3. Continuer à suivre la formation au CFA dans la limite des 6 mois.

Tableau décisionnel « quoi faire si... »

Ma situation	Ce que je fais immédiatement	Délais / points clés	Interlocuteurs
Rupture pendant les 45 jours	J'informe le CFA ESIC + je formalise par écrit	Rupture possible par écrit pendant 45 jours en entreprise	CFA ESIC + entreprise
Rupture après 45 jours (à l'initiative de l'apprenti)	J'informe le CFA ESIC + je saisis le médiateur + j'informe l'employeur par écrit	Informé employeur ≥ 5 jours après saisine ; rupture ≥ 7 jours après information	CFA ESIC + médiateur + entreprise
Suspension DDETS (mise en danger, discrimination, harcèlement...)	J'alerte le CFA ESIC + je constitue les éléments factuels	Suspension possible par DDETS/DDETS-PP ; rémunération maintenue	CFA ESIC + autorités + entreprise
Rupture et pas de nouvel employeur	J'informe le CFA ESIC + je poursuis la formation + je cherche activement	Continuité possible 6 mois au CFA	CFA ESIC

4.6 Missions du CFA et accompagnement

Cette section rappelle les missions réglementaires d'un CFA et la manière dont ESIC les met en œuvre au quotidien (réfèrents, coordination, suivi, dispositifs). Les missions ci-dessous sont issues de l'article L.6231-2 du Code du travail, reproduit dans vos documents.

5.6.1 Les missions du CFA (référentiel légal)

Le CFA a notamment pour mission :

1. **Accompagner l'orientation / réorientation**, y compris des personnes en situation de handicap, et faciliter l'intégration en emploi ; désigner un **référént handicap** et proposer les adaptations nécessaires.
2. **Appuyer les candidats** dans la recherche d'un employeur.
3. Assurer la **cohérence CFA/entreprise** et organiser la coopération formateurs / maîtres d'apprentissage.
4. Informer dès le début de formation sur les **droits et devoirs** et les règles **santé/sécurité**.
5. Permettre, en cas de rupture, la **poursuite de formation pendant 6 mois** et l'accompagnement vers un nouvel employeur (en lien avec le service public de l'emploi).
6. Aider à prévenir/résoudre les difficultés **sociales et matérielles** pouvant compromettre le contrat.
7. Favoriser la **mixité**, l'égalité femmes-hommes, la prévention du harcèlement et lutter contre les stéréotypes.
8. Favoriser la **diversité** et lutter contre les discriminations.
9. Encourager la **mobilité nationale et internationale** via un personnel dédié (référént mobilité) et intégrer, le cas échéant, la période de mobilité dans la formation.
10. Assurer le **suivi** quand la formation est dispensée en tout ou partie **à distance**.
11. Évaluer les compétences acquises (y compris contrôle continu) dans le respect des règles du certificateur.
12. Accompagner les apprenants ayant interrompu la formation ou n'ayant pas obtenu le diplôme vers des solutions de poursuite.
13. Accompagner l'accès aux **aides** auxquelles l'apprenti peut prétendre.

5.6.2 Les engagements ESIC

A) Référénts identifiés (mobilité)

ESIC a désigné des **référénts mobilité nationale et internationale** : consultez les coordonnées en chapitre 1. Dans le cadre d'une mobilité, ESIC coordonne la démarche et privilégie la formalisation par une convention de mobilité associant les parties prenantes.

B) Suivi et continuité pédagogique, y compris à distance

Le CFA assure le suivi lorsque la formation est réalisée en tout ou partie à distance par la plateforme Team et/ou Castor Éducation.

C) Pilotage qualité et amélioration continue : conseil de perfectionnement

Le conseil de perfectionnement :

- veille à l'organisation et au fonctionnement du CFA,
- examine notamment l'accueil/accompagnement (dont handicap, mixité, mobilité), l'organisation des formations et les relations avec les entreprises,
- et suit les indicateurs de résultats à publier annuellement (obtention, poursuite d'études, interruption, ruptures, insertion, valeur ajoutée).

Il se réunit au minimum une fois par an.

5.7 Aides et avantages (repères)

Aides et avantages – repères utiles (apprentis / alternants)

Selon votre situation, vous pouvez être éligible à des dispositifs d'aide (logement, mobilité, garanties). Ces aides sont gérées par des organismes externes ; les conditions évoluent. ESIC met à disposition des repères et peut orienter vers les bons interlocuteurs.

- **Carte d'étudiant des métiers (apprentis)** : permet de justifier du statut d'apprenti et d'accéder à des réductions et avantages (ex. restauration et logements universitaires selon conditions). En cas de sortie de formation, la carte peut devoir être restituée.
- **Logement** :
 - **APL (CAF)** : aide au logement selon ressources/situation.
 - **Mobili-jeune (Action Logement)** : aide au loyer pour certains alternants de moins de 30 ans (conditions variables).
 - **Garantie VISALE (Action Logement)** : caution locative gratuite sous conditions.
- **Mobilité : Mobili-pass (Action Logement)** peut accompagner certaines mobilités (déménagement / double résidence) sous conditions.

Consulter la partie 11 pour obtenir plus d'informations.

5. Mobilité nationale et internationale (apprentis/alternants)

Dans le cadre des parcours en alternance (contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation), l'ESIC informe les alternants de la possibilité de réaliser une période de mobilité en Europe ou à l'international. Les dispositions ont été sécurisées et renforcées par la loi « avenir professionnel », avec des possibilités de financement dédiées. Cette information s'applique aux contrats d'apprentissage et de professionnalisation conclus depuis le 1er janvier 2019. Les modalités (durée, impacts sur le contrat, démarches, financements) sont précisées dans les sections suivantes et encadrées par une organisation ESIC (référénts, convention de mobilité).

5.1 Avantages pédagogiques et professionnels

Réaliser une mobilité (Europe / international) est une opportunité pour l'alternant de :

- **Découvrir une autre culture et une autre façon de travailler**, grâce à une immersion dans un centre de formation et/ou une entreprise à l'étranger.
- **Améliorer ses compétences linguistiques**, en développant l'aisance professionnelle dans un contexte réel.
- **Enrichir ses pratiques professionnelles**, en découvrant des outils et méthodes propres au pays d'accueil.

Valorisation et reconnaissance des acquis (apprentis)

Une période de mobilité peut également être prise en compte dans le parcours de certification (selon diplôme/certification) : unité facultative « mobilité » (ex. bacs pro), bloc de compétences, unité capitalisable, ou éléments du diplôme, notamment via une évaluation reconnue dans le cadre du CCF (contrôle en cours de formation). Elle peut aussi conduire à adapter la durée de formation en France pour tenir compte des compétences acquises pendant la mobilité.

5.2 Impacts sur l'alternance et sur le contrat (mise à disposition / mise en veille)

La mobilité a des effets sur l'organisation de l'alternance et sur la relation contractuelle avec l'employeur d'origine. Deux mécanismes peuvent s'appliquer, selon la **durée** et les modalités de la mobilité : la **mise à disposition** (mobilité « courte ») ou la **mise en veille** (mobilité « longue »).

Question 1 — Qu'est-ce que la « mise à disposition » ?

La mise à disposition s'applique lorsque l'alternant part à l'étranger pour une période courte (généralement inférieure à 4 semaines). En conséquence :

- L'alternant reste rattaché à l'employeur en France ; la mobilité est encadrée par une organisation formalisée (convention / accord).
- Les conditions exactes (missions, horaires, encadrement, assurance, responsabilités) sont précisées dans la documentation de mobilité et la convention associée.

Question 2 — Qu'est-ce que la « mise en veille » ?

La mise en veille s'applique lorsque l'alternant part à l'étranger pour une période longue, généralement supérieure à 4 semaines. En conséquence :

- Le contrat d'alternance est « mis en veille » pendant la période à l'étranger : la mobilité est alors encadrée par un cadre contractuel et administratif spécifique.
- Les modalités (statut, rémunération, protection sociale, tutorat/encadrement, retour en France) doivent être clarifiées avant le départ, notamment via une convention de mobilité.

Tableau repère - Mobilité courte vs mobilité longue (impact sur le contrat)

Durée de mobilité	Mécanisme	Impact principal	À retenir
Courte (en pratique < 4 semaines)	Mise à disposition	L'alternant reste rattaché à l'employeur français ; organisation formalisée	Anticiper : mission, encadrement, assurance, convention

Longue (en pratique > 4 semaines)	Mise en veille	Le contrat est « mis en veille » pendant la mobilité ; cadre spécifique	Anticiper fortement : statut, protection sociale, retour, convention
-----------------------------------	----------------	---	--

Dans tous les cas, la mobilité doit être préparée en amont avec l'ESIC (CFA) et l'employeur, et formalisée via les documents requis, afin de sécuriser la situation de l'alternant.

5.3 Démarches ESIC (convention de mobilité, partenaires, financements possibles)

La mobilité se prépare en amont avec l'ESIC, l'entreprise et, le cas échéant, la structure d'accueil à l'étranger. ESIC recommande une convention de mobilité afin d'encadrer clairement les responsabilités, la protection sociale, les objectifs et l'organisation du parcours.

5.3.1 La convention de mobilité (document clé)

La convention de mobilité est une convention écrite entre les acteurs du parcours. Elle est recommandée quelle que soit la durée de mobilité (courte ou longue).

Elle précise notamment : l'objet, la durée et les dates de mobilité, la nature des enseignements ou activités réalisées (entreprise/centre de formation), les objectifs et les compétences visées, les tâches confiées et modalités d'encadrement, les modalités liées à la rémunération et aux avantages (si applicables), la protection sociale / assurance (point essentiel), les modalités relatives aux congés, et les conditions de reconnaissance pédagogique (selon diplôme/certification).

Recommandation ESIC : aucune mobilité ne doit démarrer sans validation du dossier et sans formalisation des documents (convention + pièces associées), afin de sécuriser l'alternant et l'employeur.

5.3.2 Checklist avant / pendant / après

Avant le départ

1. Prendre contact avec ESIC (référent mobilité) pour cadrer le projet (durée, destination, structure d'accueil).
2. Définir l'objectif : mobilité en entreprise, en centre de formation, ou mixte (selon le parcours).
3. Valider les impacts sur le contrat (mise à disposition / mise en veille) et le calendrier d'alternance.
4. Préparer et signer la convention de mobilité (dates, missions, encadrement, protection sociale, etc.).
5. **Vérifier le volet assurance / protection sociale (obligatoire) avant le départ.**

Pendant la mobilité

- Respecter les consignes et horaires de la structure d'accueil.

- Maintenir le lien avec ESIC selon le suivi prévu (points d'étape, livrables).

Au retour

- Réaliser le bilan pédagogique (évaluation / reconnaissance des acquis selon le diplôme/certification).
- Mettre à jour les éléments de suivi de l'alternance (progression, missions réalisées, éventuels ajustements).

5.3.3 Partenaires et financements possibles

Les partenariats peuvent inclure des entreprises d'accueil, des établissements/centres de formation partenaires, ou de réseaux de mobilité. Les partenaires mobilisables dépendent de la formation, du niveau et de la destination. Ils sont mis à disposition sur demandes auprès du référent Mobilité.

Des financements dédiés peuvent exister dans le cadre des dispositifs de mobilité (Europe/international), selon la situation (apprenti/alternant, destination, durée, organisme porteur). Les possibilités de financement dépendent du projet et de la période. L'ESIC vous informe des options mobilisables lors de l'instruction du dossier.

5.3.4 Référents mobilité et contacts

Pour toute question ou projet de mobilité (nationale ou internationale), contactez en priorité les référents mobilité ESIC. Ils vous accompagnent pour : le cadrage du projet, l'organisation (mise à disposition / mise en veille), la constitution du dossier, la convention de mobilité, et l'identification des options de financement.

6. Accessibilité et accueil des personnes en situation de handicap

L'ESIC s'engage à garantir l'accessibilité de ses formations et à favoriser l'égalité des chances pour tous les apprenants, y compris les personnes en situation de handicap ou présentant des besoins spécifiques (santé, troubles "DYS", difficultés temporaires, etc.). Dans ce cadre, ESIC a désigné un référent Handicap chargé de l'orientation ou des adaptations nécessaires au bon déroulement du parcours.

6.1 Politique d'accessibilité : principes et objectifs

L'ESIC met en œuvre une politique d'accessibilité fondée sur les principes suivants :

- Accueillir et informer : permettre à chaque apprenant de connaître les possibilités d'aménagement et les interlocuteurs.
- Évaluer les besoins : analyser la situation et les contraintes (pédagogiques, matérielles, organisationnelles).
- Mettre en place des aménagements raisonnables : adapter, lorsque cela est possible, l'organisation, les supports et les modalités d'évaluation afin de sécuriser le parcours.

- Coordonner avec l'entreprise (alternance/apprentissage) : lorsque l'apprenant est en entreprise, l'objectif est d'assurer une cohérence entre le CFA et l'employeur, dans le respect du cadre de travail et des exigences de la certification.

Important : les aménagements sont construits avec l'apprenant, dans le respect de la confidentialité, et peuvent évoluer au cours de la formation.

6.2 Procédure de demande d'aménagement (handicap / besoins spécifiques)

Cette procédure permet de mettre en place, lorsque cela est possible, des aménagements raisonnables pour sécuriser votre parcours (formation, évaluations, organisation), en lien avec l'équipe pédagogique et, si besoin, l'entreprise d'accueil (alternance/apprentissage).

Étape 1 - Prendre contact dès que possible

Dès l'inscription ou à tout moment de la formation, vous pouvez solliciter un échange avec le référent handicap ESIC et/ou le référent pédagogique. Plus la demande est formulée tôt, plus l'ESIC peut organiser des solutions adaptées (planning, supports, évaluations).

Étape 2 - Décrire vos besoins

Lors de l'échange, vous précisez la nature des difficultés rencontrées (apprentissage, santé, accessibilité, rythme, fatigabilité, etc.), les situations qui posent problème (cours, examens, travail à distance, déplacements, entreprise), les adaptations déjà connues comme efficaces (si vous en avez).

Pièces possibles (selon situation) : Notification MDPH / RQTH (si existante), Recommandations médicales ou paramédicales (si utile), Aménagements déjà en place dans un précédent parcours (si applicable).

L'ESIC ne demande que les informations strictement nécessaires à l'étude de la demande.

Étape 3 - Analyse et proposition d'aménagements

Le référent handicap, en lien avec l'équipe pédagogique, analyse la faisabilité et propose un plan d'aménagement pouvant inclure, selon les cas : adaptation des supports (formats, lisibilité), modalités pédagogiques (rythme, consignes, outils), modalités d'évaluation (temps majoré, conditions matérielles, organisation), accessibilité des locaux / organisation logistique, et, en alternance/apprentissage, coordination avec l'entreprise si nécessaire.

Étape 4 - Formalisation et mise en œuvre

Une fois validés, les aménagements sont :

- formalisés (plan d'aménagement / note interne de mise en œuvre),
- communiqués uniquement aux personnes concernées (formateurs/équipe) selon le besoin de mise en œuvre,
- appliqués et ajustés si nécessaire au cours du parcours.

Étape 5 - Suivi et ajustements

Un point de suivi peut être organisé à la demande de l'apprenant, ou à l'initiative de l'ESIC si la situation évolue (pédagogie, santé, entreprise, examens).

Confidentialité

Les informations relatives à votre situation sont traitées avec confidentialité. Seules les personnes ayant besoin de connaître les aménagements pour les appliquer en sont informées.

6.3 Articulation avec l'entreprise (alternance / apprentissage)

Lorsque vous êtes en alternance (contrat de professionnalisation) ou en apprentissage, l'accompagnement doit être cohérent entre le **centre de formation (ESIC / CFA)**, et l'**entreprise d'accueil**.

Le CFA a pour mission de **renforcer la cohérence** entre la formation dispensée au CFA et celle reçue en entreprise, notamment via la coopération entre formateurs et maîtres d'apprentissage. Il a également pour mission d'accompagner l'orientation et l'intégration en emploi des personnes en situation de handicap et de mettre en place les adaptations nécessaires.

Principes de coordination (ce que fait ESIC)

- **Échange coordonné** : si un aménagement impacte l'organisation en entreprise (horaires, rythme, conditions matérielles), l'ESIC peut organiser, avec votre accord, un échange avec les interlocuteurs concernés (maître d'apprentissage/tuteur, RH).
- **Respect de la confidentialité** : l'entreprise est informée uniquement des éléments nécessaires à l'aménagement, et uniquement avec votre accord.
- **Suivi de parcours** : en cas de difficulté susceptible de compromettre le contrat (fatigue, contraintes matérielles, problématique de santé), l'ESIC accompagne la recherche de solutions (ajustement, appui social, orientation vers partenaires).

Si une difficulté apparaît en entreprise

1. J'en parle à mon **tuteur/maître d'apprentissage** (ou RH).
2. Si la situation persiste ou s'aggrave, je contacte le **référént handicap ESIC** et/ou le **référént alternance/CFA**.
3. ESIC peut organiser un point tripartite (apprenant/entreprise/ESIC) pour sécuriser le parcours, dans le respect de la confidentialité.

6.4 Ressources et partenaires d'appui (orientation / insertion / aides)

Selon votre situation et vos besoins, ESIC peut vous orienter vers des dispositifs et partenaires susceptibles de vous accompagner sur l'**insertion** et l'accès à l'emploi, les **aides** mobilisables et l'accompagnement social ou matériel lorsque cela compromet le contrat.

Exemples de ressources mobilisables :

- **Cap emploi** (accompagnement vers l'emploi des personnes en situation de handicap)

- **Mission locale** (jeunes) / **France Travail**
- **MDPH** (reconnaissance, orientation)
- Associations et services spécialisés (selon besoin : DYS, psychologues, ergonomie, etc.)

7. Règlement intérieur, santé, sécurité, discipline, représentation

Le règlement intérieur ESIC fixe les règles applicables en matière de santé, sécurité, discipline et représentation.

7.1 Hygiène et sécurité, accidents, consignes incendie

Règlement intérieur complet disponible sur cette page sur esic.fr et dans les locaux de l'ESIC.

Règles générales de 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 sur le lieu de formation.

Substances illicites et alcool

Toute détention et/ou consommation de substances illicites expose à une sanction grave et à un signalement à l'autorité publique.

Il est interdit d'entrer ou de séjourner en état d'ivresse et d'introduire des **boissons alcoolisées** dans l'organisme de formation.

Interdiction de fumer

Il est interdit de fumer dans les locaux (règles applicables aux lieux affectés à un usage collectif).

Restauration

Sauf autorisation spéciale, il est interdit de prendre ses repas dans les salles où se déroulent les formations.

Consignes incendie

Les consignes d'incendie (dont plan de localisation des extincteurs et issues de secours) sont affichées dans les locaux afin d'être connues de tous.

Accident : quoi faire ?

Tout accident ou incident survenu au cours de la formation doit être déclaré **immédiatement** à la Direction de l'ESIC par la personne accidentée ou les témoins.

Pour un apprenti ou un salarié en contrat de professionnalisation : en cas d'accident survenu dans l'organisme de formation ou sur le trajet domicile ↔ ESIC, l'apprenant doit informer

l'employeur sous 48 heures ; l'employeur réalise la déclaration d'accident du travail auprès de la CPAM.

À retenir

- Je respecte les règles de sécurité et d'hygiène.
- Interdiction : substances illicites / alcool / fumer dans les locaux.
- En cas d'accident : j'informe ESIC immédiatement + mon employeur sous 48h (si alternance).

7.2 Représentation des stagiaires / apprentis (si action > 500 heures)

Lorsque la durée d'une action de formation est supérieure à 500 heures, il est procédé à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours. Le scrutin se déroule pendant les heures de formation, au plus tôt 20 heures et au plus tard 40 heures après le début de la formation. Le directeur de l'organisme de formation est responsable de l'organisation du scrutin et en assure le bon déroulement. Si la représentation ne peut être assurée, un procès-verbal de carence est établi.

Rôle des délégués

Les délégués peuvent faire des suggestions pour améliorer le déroulement des formations et les conditions de vie dans l'organisme ; ils présentent les réclamations individuelles ou collectives (dont santé/sécurité et application du règlement intérieur).

7.3 Discipline, sanctions et procédure disciplinaire

Tenue et comportement

Les apprenants doivent se présenter en tenue décente et adopter un comportement correct à l'égard de toute personne présente.

Téléphone / image / respect des personnes

Les téléphones doivent être éteints et rangés pendant la formation ; il est interdit de photographier une personne ou de transmettre son image sans accord, sous peine de sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion.

Horaires, absences, émargement

Les horaires sont communiqués (convocation ou programme) et peuvent être modifiés si nécessaire ; en cas d'absence/retard, l'apprenant doit prévenir et fournir un justificatif ; une fiche de présence doit être signée.

Accès aux locaux, matériel, enregistrements, supports

Accès aux locaux : pas d'entrée hors horaires ni d'introduction de tiers sans autorisation.

Matériel : obligation de conserver en bon état ; usage conforme ; restitution en fin de formation (hors supports distribués).

Enregistrements : interdiction d'enregistrer/filmer sans autorisation.

Supports pédagogiques : protégés par le droit d’auteur, usage strictement personnel.

Sanctions (principes)

Tout manquement peut entraîner une sanction ; les sanctions pécuniaires sont interdites.

Selon la gravité : avertissement, blâme, exclusion définitive (et mise à pied conservatoire possible).

Procédure disciplinaire (garanties)

Aucune sanction ne peut être infligée sans information préalable des griefs.

La procédure prévoit convocation écrite, entretien (assistance possible), recueil des explications, puis décision écrite et motivée notifiée dans les délais.

Information des employeurs (alternance)

L’employeur de l’apprenti est informé de la procédure, de son objet et du motif de la sanction envisagée ; de même pour l’employeur d’un stagiaire en contrat de professionnalisation.

8. Qualité, réclamations, amélioration continue

ESIC s’engage à offrir un cadre de formation clair, homogène et sécurisé, quel que soit le site ou le parcours suivi. À ce titre, les documents d’accueil (livret/guide) sont conçus comme une référence simple, destinée à répondre aux questions courantes et à garantir une qualité de service constante sur l’ensemble des centres. Dans une logique d’amélioration continue, ESIC s’appuie également sur des instances et des indicateurs de pilotage (notamment via le Conseil de perfectionnement) pour suivre l’organisation des formations et les résultats des parcours.

9.1 Engagement qualité et modalités d’évaluation de la satisfaction

Notre engagement qualité

ESIC met en œuvre une démarche qualité visant à :

- sécuriser votre parcours (informations accessibles, règles connues, accompagnement mobilisable) ;
- assurer une qualité homogène sur l’ensemble des sites et des dispositifs de formation (initiale, alternance, apprentissage) ;
- piloter et améliorer l’organisation et le fonctionnement des actions de formation, notamment au travers du Conseil de perfectionnement, instance qui examine les questions liées à l’organisation des formations et du CFA.

Comment ESIC évalue votre satisfaction

- Évaluation à chaud : questionnaire en fin de module / fin de période / fin de formation portant sur : la qualité de l’animation, la clarté des objectifs, l’organisation (planning, rythme), les supports et ressources, et les conditions matérielles / numériques.
- Évaluation à froid : questionnaire quelques mois après la sortie, pour mesurer l’utilité perçue et la situation (emploi/poursuite).

- Exploitation des retours : analyse par l'équipe pédagogique/qualité, actions correctives si nécessaire, information des apprenants quand une amélioration structurante est mise en œuvre.

9.2 Modalités de traitement des réclamations (canaux, délais, traçabilité, recours)

À quoi sert une réclamation ?

Une réclamation sert à signaler un dysfonctionnement ou une insatisfaction nécessitant une analyse et une réponse structurée (ex. organisation, information, conditions matérielles, pédagogie, évaluations, accessibilité, relation avec un service, etc.). Elle se distingue d'une question simple : une demande d'information est traitée directement ; une réclamation est enregistrée, analysée et suivie.

Comment déposer une réclamation ?

Vous pouvez déposer une réclamation via l'un des canaux suivants par mail à qualite@esic.fr ou en déposant un écrit au service scolarité.

Informations à fournir (pour traitement rapide)

Merci de préciser : votre nom/prénom, formation, campus, statut (initiale / alternance / apprentissage), la date et le contexte, les faits observés (objectifs, précis, datés), l'impact sur votre parcours, la solution attendue (si vous en avez une), toute pièce utile (mail, planning, photo si pertinent).

Délais de traitement

- Accusé de réception : sous 2 jours ouvrés
- Réponse de premier niveau : sous 10 jours ouvrés
- Traitement complet (si enquête/coordination nécessaire) : sous 30 jours ouvrés

Traçabilité et suivi

Chaque réclamation fait l'objet : d'un enregistrement (date, objet, service concerné, statut), d'une analyse (causes, éléments de preuve), d'une réponse (action corrective ou explication motivée), d'une clôture (avec date) et, si besoin, d'un plan d'actions.

Recours (si la réponse ne vous satisfait pas)

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas :

1. Vous pouvez demander une réévaluation par le responsable du service concerné / responsable pédagogique.
2. Vous pouvez demander une revue par le référent qualité.
3. En cas de situation relevant d'un contrat d'apprentissage (litige contractuel), vous pouvez, si nécessaire, solliciter la médiation de l'apprentissage (voir § 4.4).

Réclamation : procédure en 4 étapes

1. Je formule ma réclamation (email/formulaire) avec les éléments factuels.
2. ESIC accuse réception et enregistre la réclamation.
3. ESIC analyse, répond et met en œuvre des actions si nécessaire.
4. ESIC clôture la réclamation et conserve la traçabilité.

9.3 Communication des indicateurs (réussite, insertion, poursuite d'études)

Dans une logique de transparence, ESIC suit et publie/partage des indicateurs de résultats (mise à jour 1 fois par an en novembre), notamment : taux d'obtention des diplômes/titres, taux de poursuite d'études, taux d'interruption et de rupture de contrats, taux d'insertion professionnelle, et valeur ajoutée de l'établissement. Les indicateurs publiés et leur période de référence sont consultables sur esic.fr et essap-formations.com.

9. Données personnelles et obligations de suivi

9.1 Protection des données (RGPD) – principes

Dans le cadre de votre inscription et de votre parcours, l'ESIC est amenée à collecter et traiter des données personnelles vous concernant (ex. identité, coordonnées, scolarité, émargements, résultats, suivi pédagogique, documents administratifs, informations liées à l'alternance/apprentissage).

Ces données sont traitées pour des finalités légitimes, notamment : la gestion administrative et pédagogique de la formation, le suivi de l'assiduité et la délivrance des documents (attestations, certificats), l'organisation des évaluations, examens, jurys, la gestion de la relation avec les partenaires (entreprises, CFA) lorsque cela est nécessaire.

Vos droits

Conformément à la réglementation, vous disposez notamment de droits d'accès, de rectification, d'opposition (dans les limites prévues), d'effacement et de limitation, selon les finalités et la base légale applicable.

9.2 Obligation de suivi des titulaires (sortie / insertion)

Pour certaines formations conduisant à une certification, l'ESIC peut être tenue de réaliser un suivi des titulaires après la fin du parcours. Ce suivi vise à mesurer les résultats (insertion, évolution professionnelle, poursuite d'études) et à répondre aux obligations de pilotage et de qualité.

Ainsi ESIC : réalise un suivi peut être réalisé à 6 mois, puis 1 an et 2 ans après l'obtention, peut vous contacter par email ou téléphone, les données recueillies servent au suivi des indicateurs et au reporting lié à la certification.

Engagement de l'apprenant / titulaire

Dans le cadre de ce suivi, il peut vous être demandé de répondre aux sollicitations de l'ESIC et/ou de mettre à jour certaines informations utiles (situation professionnelle, employeur, poursuite d'études).

9.3 Point de contact

Pour toute question concernant l'utilisation de vos données, la mise à jour de vos coordonnées, ou le suivi des titulaires, vous pouvez contacter le DPO dont les coordonnées sont dans la première partie de ce document.

10. Responsabilité sociétale et environnementale (RSE)

10.1 Introduction : la RSE à l'ESIC

La Responsabilité sociétale et environnementale (RSE) désigne l'ensemble des engagements et actions visant à réduire l'impact environnemental, à renforcer l'inclusion et la qualité de vie, et à garantir des pratiques éthiques et responsables.

À l'ESIC, la démarche RSE s'applique à la vie sur campus (comportements, usages, respect des lieux et des personnes), la pédagogie (bonnes pratiques, intégrité académique, usage responsable des outils) et la relation entreprise (alternance/apprentissage : dialogue, respect des cadres, prévention des risques).

10.2 Nos engagements RSE (les 3 piliers)

10.2.1 Environnement

L'ESIC encourage des pratiques simples et efficaces pour limiter l'empreinte environnementale des activités de formation :

- **Sobriété numérique** : limiter les doublons de fichiers, privilégier les liens plutôt que les pièces jointes lourdes, nettoyer régulièrement sa messagerie et ses espaces de stockage, privilégier le format PDF compressé lorsque cela est possible.
- **Réduction des déchets et tri** : utiliser les dispositifs de tri présents sur site, limiter les emballages et les déchets "à usage unique" lorsque cela est possible.
- **Réduction des impressions** : imprimer uniquement si nécessaire, privilégier le recto-verso et le noir & blanc, préférer le numérique pour les supports (lorsque les conditions de suivi le permettent).
- **Mobilité** : privilégier les transports en commun, le covoiturage et les mobilités douces lorsque cela est possible.

10.2.2 Social et qualité de vie

L'ESIC veille à offrir un cadre d'apprentissage respectueux, inclusif et sécurisé :

- **Inclusion et accessibilité** : accueil et accompagnement des personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques (renvoi au chapitre « Accessibilité/Handicap

»), aménagements raisonnables lorsque cela est possible, dans le respect de la confidentialité.

- **Respect et prévention** : prévention des discriminations et promotion de l'égalité de traitement, prévention du harcèlement (moral/sexuel) et des comportements inappropriés, respect des règles de vie et du règlement intérieur (renvoi au chapitre « Discipline / sécurité »).
- **Accompagnement** : orientation vers les services et interlocuteurs utiles (scolarité, référents, accompagnement), selon les besoins.

10.2.3 Éthique et pratiques responsables

L'ESIC promeut des pratiques éthiques et responsables dans les apprentissages et la vie scolaire :

- **Intégrité académique** : respect des consignes d'évaluation, refus de la fraude et du plagiat, production personnelle attendue, citation des sources lorsque nécessaire.
- **Usage responsable de l'IA** : l'IA peut être utilisée comme outil d'aide (recherche d'idées, structuration, entraînement), uniquement si le formateur l'autorise. Il est interdiction d'utiliser l'IA pour produire un rendu à la place de l'apprenant lorsque l'évaluation exige un travail personnel. Il est obligatoire de mentionner l'usage de l'IA si cela est demandé dans les consignes.
- **Respect des droits d'auteur** : les supports et contenus pédagogiques sont protégés ; leur diffusion/partage non autorisé est interdit. L'enregistrement audio/vidéo des cours est interdit sans autorisation (renvoi au règlement intérieur).
- **Protection des données** : respect des règles de confidentialité et de protection des données personnelles (renvoi au chapitre « RGPD »).

10.3 Éco-gestes et règles concrètes (à appliquer au quotidien)

Sur le campus

- je respecte les locaux, le matériel et les équipements,
- je limite les consommations inutiles (lumières, écrans, climatisation/chauffage selon le site),
- je trie mes déchets selon les consignes affichées.

Sur les outils numériques

- je nomme clairement mes fichiers et j'évite les doublons,
- je supprime les versions inutiles,
- je privilégie les liens de partage aux copies multiples.

Sur les impressions

- j'imprime uniquement si nécessaire,

- j'utilise le recto-verso et je privilégie le format numérique quand c'est possible.

10.4 Actions et projets RSE

Selon les sites et les périodes, l'ESIC peut proposer des actions de sensibilisation (ateliers, événements, interventions), des projets pédagogiques intégrant des enjeux RSE (selon les filières et formations), des initiatives portées par les apprenants (projets, associations, challenges).

10.5 Proposer une idée ou signaler un problème






L'ESIC encourage les remontées d'idées et de difficultés pour améliorer les pratiques et le cadre de formation.







Deux voies possibles



- Idée / suggestion (amélioration RSE, vie sur campus, pratiques) : contacter le référent indiqué ci-dessous.
- Réclamation (dysfonctionnement nécessitant traitement formalisé) : suivre la procédure du chapitre « Réclamations » (délais, traçabilité, réponse).

En tant qu'apprenant à l'ESIC, vous vous engagez à adopter un comportement respectueux et inclusif, à respecter l'intégrité académique (pas de fraude, pas de plagiat), à utiliser les outils numériques de manière responsable, à contribuer à réduire l'impact environnemental (tri, sobriété numérique, impressions limitées), et à signaler toute difficulté ou situation à risque via les canaux prévus.

11. Guide des ressources sociales pour Apprentis

Catégorie	Ressource	Lien	QR (fichier)
Aides financières	Mes Allocs – aide financière pour apprenti majeur	https://www.mes-allocs.fr/guides/aides-sociales/aide-financiere-pour-apprenti-majeur/	
Aides financières	ANAF – Association nationale des apprentis de France	https://www.anaf.fr/	
Aides financières	CFA GIAPATS – les aides aux apprentis	https://www.cfa-giapats.fr/apprentissage/les-aides-aux-apprentis	
Aides sociales	Ville de Paris – services sociaux	https://www.paris.fr/pages/services-sociaux-197	
Aides sociales	Entraidants – faire appel à une assistante sociale	http://www.entraidants.fr/articles/dans-quelle-situation-faire-appel-a-une-assistante-sociale#:~:text=Les%20%C3%A9tablissements%20scolaires%20la%20CPAM,permance%20quelques%20jours%20par%20mois.	

Aides au logement	Action Logement (groupe)	https://groupe.actionlogement.fr	
Aides au logement	Espacil Habitat	https://www.espacil-habitat.fr	
Aides au logement	ARPEJ	https://www.arpej.fr/fr/	
Aides au logement	FAC-Habitat	https://www.fac-habitat.com/fr/	
Aides au logement	Annuaire Action Sociale – FJT / résidences sociales (IDF)	https://annuaire.action-sociale.org/etablisements/re-adaptation-sociale/foyer-de-jeunes-travailleurs-non-transforme-en-residence-sociale-257/rgn-ile-de-france.html	
Aides au logement	Habitat Jeunes Île-de-France	https://habitatjeunes-idf.fr/	

Aide Mobili-jeune	Mobili-jeune (Action Logement)	https://mobilijeune.actionlogement.fr	
Aide psychologique	Service-Public – dispositif d’accompagnement	https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A17025	

12. Aides et avantages – alternance et apprentissage

Avec le statut salarié (alternant / apprenti)

En tant qu’alternant/apprenti, vous bénéficiez d’un **statut de salarié**. À ce titre, plusieurs dispositifs peuvent être mobilisés selon votre situation :

- **Carte d’étudiant des métiers** : elle donne accès à des réductions (restauration, transports, culture, etc.) et est fournie par l’organisme de formation (selon conditions précisées dans le règlement intérieur).
- **Remboursement des transports** : l’employeur prend en charge une partie du coût de l’abonnement aux transports publics, selon la réglementation en vigueur.
- **APL (aide au logement)** : l’allocation personnalisée au logement est versée sous conditions de ressources (démarches via la CAF).
- **Aides au logement (Action Logement)** : informations sur les aides possibles (logement, garant, caution, etc.).
- **Garantie VISALE** : dispositif de caution pour la location d’un logement (sous conditions).
- **Aides des régions** : certaines régions proposent des aides complémentaires (équipement, permis, hébergement, restauration, transport, etc.). Se renseigner sur le site de votre région.

Spécificités pour les contrats d’apprentissage

Selon votre situation, vous pouvez également accéder à :

- **Aide au permis de conduire** : une aide forfaitaire de l’État peut être mobilisable pour financer le permis (conditions d’éligibilité).

- **Tarifs train** : possibilité de bénéficier de tarifs spécifiques (notamment sur certains TER et lignes) selon les dispositifs en vigueur.
- **Aide au 1er équipement** : une aide peut exister pour l'achat de matériel professionnel ou pédagogique (selon conditions et dispositifs).
- **Salaire** : la rémunération est déterminée en fonction de l'âge et de l'avancement dans le cycle de formation, selon les règles applicables à l'apprentissage.

Liens utiles

- CAF (APL) : <https://caf.fr/>
- Action Logement (aides alternants) : <https://alternant.actionlogement.fr/>
- Garantie VISALE : <https://www.visale.fr/>
- SNCF (tarifs / info train) : <http://www.sncf.com/>

Les conditions d'accès, montants et règles d'éligibilité évoluent : se référer aux sites ci-dessus pour les informations à jour.

13. Prévention des risques psychosociaux (RPS), harcèlement et violences

Objectif

L'ESIC s'engage à prévenir et traiter toute situation pouvant porter atteinte à la santé psychologique, à la dignité ou à la sécurité des apprenants : **stress excessif, conflits, incivilités, discriminations, harcèlement moral ou sexuel, violences et agissements sexistes**. Cet engagement complète les règles de vie et le règlement intérieur.

1) Définition des RPS (repères simples)

Les risques psychosociaux regroupent des situations pouvant générer une souffrance ou une dégradation de la santé mentale, par exemple :

- surcharge ou pression excessive,
- humiliations, mise à l'écart, propos dégradants,
- menaces, intimidation, cyberharcèlement,
- comportements à connotation sexuelle non désirés,
- discrimination (origine, sexe, handicap, etc.).

2) Harcèlement : ce qui est interdit

Harcèlement moral (exemples) : propos répétés dévalorisants, isolement, rumeurs, pression, menaces, messages insistants, remarques humiliantes, dénigrement public/privé.

Harcèlement sexuel / agissements sexistes (exemples) : propos ou gestes à connotation sexuelle non souhaités, « blagues » insistantes, commentaires sur le corps, sollicitations répétées, envoi d'images/messages inappropriés, chantage.

Tolérance zéro : tout comportement inapproprié doit être signalé, même s'il semble « banalisé ».

3) Signaux d'alerte (pour agir tôt)

- anxiété, isolement, pleurs, irritabilité, troubles du sommeil,
- absentéisme inhabituel, baisse de concentration,
- peur de venir en cours / d'aller en entreprise,
- messages menaçants ou dégradants (y compris sur réseaux).

4) Que faire si je suis témoin ou victime

Étape 1 – Mettre en sécurité / urgence

- En cas de danger immédiat : appeler les secours (112) ou demander l'aide de l'accueil/campus.

Étape 2 – Signaler rapidement

Vous pouvez signaler une situation :

- à la **scolarité**,
- au **référént de parcours / référént alternance**,
- au **référént handicap** (si besoin d'aménagement),
- au **référént qualité / réclamations** (si vous souhaitez une traçabilité formelle).

Étape 3 – Conserver les preuves

- captures d'écran, emails, messages, dates/heures, témoins, faits précis.

Étape 4 – Traitement et protection

- écoute et recueil des faits,
- analyse de la situation, mesures de protection si nécessaire (aménagement, séparation de groupes, adaptation temporaire),
- orientation vers les dispositifs compétents (médiation / accompagnement),
- application du règlement intérieur si une faute disciplinaire est constatée.

Confidentialité et non-représailles

Le signalement est traité avec confidentialité. Aucune mesure défavorable ne doit être prise contre une personne ayant signalé de bonne foi.

5) Alternance : particularités en entreprise

Si la situation survient **en entreprise**, l'alternant peut :

- en parler à son **maître d'apprentissage/tuteur** (si possible),
- contacter le **référént alternance/CFA ESIC**,
- solliciter la **médiation** si le litige concerne le contrat ou la relation de travail.

6) Contacts

Prévention des risques psychosociaux (RPS), harcèlement et violences.

14. Vos engagements

Attestation de prise de connaissance

Je soussigné(e) :

- **Nom** :
- **Prénom** :

atteste avoir pris connaissance du **Livret d'accueil** et m'engage à en respecter les dispositions.

Fait à :le :/...../.....

Signature de l'apprenant(e) précédée de la mention :

« **Lu et approuvé** »

Droit à l'image

1) Information sur le droit à l'image

Dans le cadre de ses activités pédagogiques et de sa communication, l'ESIC peut être amenée à réaliser des photos ou vidéos lors d'événements (rentrée, remises de diplômes, projets pédagogiques, ateliers, vie de campus). Toute captation et toute utilisation de l'image d'un apprenant sont réalisées dans le respect du droit à l'image et de la réglementation sur les données personnelles.

- Les apprenants sont informés lorsqu'une captation est organisée.
- L'ESIC n'utilise pas l'image d'un apprenant à des fins de communication sans autorisation lorsque celle-ci est requise.
- Chaque apprenant peut refuser ou retirer son autorisation selon les modalités décrites dans le formulaire ci-dessous.

2) Autorisation de droit à l'image – ESIC

(Apprenants – formation initiale / alternance / apprentissage)

Je soussigné(e) :

- **Nom** :
- **Prénom** :
- **Formation / classe** :
- **Campus** :
- **Email** :

Autorise l'ESIC à fixer et utiliser mon image (photo et/ou vidéo) dans le cadre des activités liées à la formation et à la communication de l'établissement, selon les conditions ci-dessous.

A) Finalités autorisées

Cochez les cases souhaitées :

- Supports pédagogiques internes (présentations, supports de cours, affichage interne)
- Site internet ESIC / ESSAP-formations
- Réseaux sociaux officiels ESIC
- Plaquettes, brochures, affiches, newsletters
- Articles / communiqués liés à la vie de l'établissement
- Autre (préciser) :

B) Conditions d'utilisation

Cette autorisation porte sur l'utilisation de mon image **sans indication de mon nom** (sauf accord spécifique écrit). L'image ne fera pas l'objet d'une utilisation portant atteinte à ma dignité, à ma vie privée ou à ma réputation. L'ESIC ne cède pas mon image à des tiers à des fins commerciales sans autorisation spécifique.

C) Durée et territoire

- **Durée** : 1 an 3 ans Durée de la scolarité + 1 an
- **Territoire** : France International (diffusion web)

D) Retrait de l'autorisation

Je peux retirer mon autorisation à tout moment, par email, au service Scolarité. Le retrait n'aura pas d'effet rétroactif sur les supports déjà publiés/imprimés, mais l'ESIC cessera les nouvelles diffusions dans un délai raisonnable.

Fait à : le :/...../.....

Signature de l'apprenant(e) précédée de la mention « **Lu et approuvé** » :

Signature :