



## Résiliation à une école à distance

Par **sebas82**, le **24/03/2016** à **11:06**

Bonjour, Au mois de Novembre 2015, je me suis inscrit à une école à distance, Enaco de Lille. Je vis en Espagne depuis bientôt un ans.

Durant les trois premiers mois, ils ont commis pas moins de 4 fautes:

1) Selon le contrat que j'ai signé le 16 octobre 2015, je devais recevoir une tablette. Celle-ci est annoncée sur la page d'accueil, et est mentionné dans le contrat à l'article 2 à "disposition financière" et comme étant inclus dans les frais de scolarité. Elle na jamais été envoyée, alors j'ai téléphoné au service pédagogique, et ils m'ont affirmé que je ne pouvais pas la recevoir car j'étais dans un pays étranger.

cependant il n'est mentionné nulle part dans le contrat que **CEUX QUI HABITENT DANS LES PAYS ETRANGER N'ONT PAS DROIT A CETTE TABLETTE.**

2) **Les enseignants ne sont pas attentif à mes questions et besoins d'information.** Pas de réponses de la part de mes enseignants aux email que je leur envois. pourtant sur la plateforme, il est écrit: si vous avez des questions, veuillez contacter "un tel" à l'adresse email ci-dessous.

3) Au devoir corrigé que j'ai envoyé à un de mes professeurs, Sur la feuille du devoir, il est écrit: "**en cas de note inférieure à 8/20 souhaitez vous qu'un professeur vous appelle?**" j'ai coché oui, et j'ai envoyé la lettre. après un mois d'attente, toujours pas de nouvelles à propos de mon devoir corrigé. et j'apprends que le professeur à annulé mon devoir sans même m'en informer des causes!

Enfin, j'ai choisi l'école Enaco parce que sur la page **il était indiqué que les cours comprenaient des vidéos...** aucunes vidéo de la part des professeurs. peut être qu'on ne

peut les trouver seulement sur la tablette... :( quoi qu'il en soit, rien n'est indiqué.

Aussi, j'ai envoyé ma lettre de résiliation au 14 février de cette année par la poste en AR, indiquant les raisons ci dessus à l'école.

jusqu'à présent, j'ai reçu deux relance à payer et une huitaine, mais pas d'indication comme quoi ils auraient procédé à ma résiliation.

Que me conseilleriez-vous de faire? [smile17]

Par **Enaco**, le **25/03/2016** à **19:00**

Bonjour,

Nous accusons bonne réception de votre message. Le suivi et l'accompagnement de nos étudiants est une priorité pour Enaco, nous tenons donc à vous apporter une réponse.

Concernant la tablette Samsung Galaxy tab 4, il est bien précisé sur notre site ?internet et sur la fiche frais de formation ?que cette offre est uniquement valable pour la France métropolitaine.? Notez que les contrats d'enseignement sont personnalisés chez ENACO. Votre lieu de résidence ne vous permettant d'être éligible à l'offre Brainybox incluant la tablette Samsung Galaxy tab 4?, les conditions de mise à disposition de la dite tablette ne sont pas précisées dans votre contrat d'enseignement.

Concernant le suivi pédagogique et votre devoir annulé, nous venons de faire le point avec le service scolarité. Votre enseignant ?a annoté votre devoir afin de vous ?informer? ?qu'il était? ?"annulé"? pour vous permettre de refaire l'exercice? (Le fait d'annuler votre devoir vous permettant de le recommencer).

?Enfin je vous confirme que ?sur le campus numérique, vous retrouvez ?de nombreux cours en format vidéo ainsi que des vidéos d'ordre pédagogique (tutoriel inscription aux examens, tutoriel plateforme...)

L'équipe pédagogique reste à votre disposition pour de plus amples informations. N'hésitez pas à les contacter.

Bonne journée,

Par **sebas82**, le **26/03/2016** à **13:10**

Bonjour Enaco,

J'apprécie votre réponse à ce sujet et de constater que vous reconnaissez mon identité.

Cette lettre que je vous ai envoyé était au 14 février, je n'ai Reçu aucune réponse écrite par mail à propos de mes affirmations, aucun coup de fil et nous

sommes le 26 mars.

Une communication prompte est naturellement à la base de toutes réussites.

Je vais donc prendre la peine de vous appeler la semaine prochaine, peut-être parviendrons nous à une entente.

Bon week-end

Par **sebas82**, le **26/03/2016** à **17:56**

Je vois que vous vous êtes inscrit pour répondre à ma question. C'est compréhensible.

-A propos du professeur qui a "annoté" mon devoir comme étant à refaire,

J'ai effectué deux devoirs. Au premier, sur la plateforme, j'ai pu vérifier le résultat et la note obtenue.

Pour le second devoir, aucune trace nulle part... et pas d'appel du professeur comme il était prévu ... après un mois, j'ai appelé moi même pour en avoir des nouvelles.

il n'est pas le seul à négliger de contacter les élèves. Au mois de décembre, j'ai envoyé un email à un autre professeur pour lui demander quelques explications sur la façon de procéder entre "leçon apprises et devoirs" . Elle n'a jamais répondu, il a fallu que je comprenne par moi-même.

Sur la plateforme, j'ai bien regardé à toutes les cours. je n'ai pu observer que deux ou trois liens vers des vidéos sur YouTube, par exemple. Peut être qu'entre temps vous les avez ajoutés.

j'ai eu l'occasion de visiter sur internet des sites ou des centres de formations réalisent presque tout cours sous forme de vidéo, travaillant progressivement.

Voilà pourquoi, tout cela combiné, je suis déçu du choix que j'ai fait.