



**INSTITUT
RELATION
CLIENT**

1 sur 24

LIVRET DE L'ALTERNANT(E)

ALTERNANT (E) :

ENTREPRISE :

TUTEUR EN ENTREPRISE :

Table des matières

2 sur 24

1	LES PARTENAIRES DU CONTRAT D'ALTERNANCE	3
2	LE CADRE GENERAL DE L'ALTERNANCE	4
3	LE RÔLE DU TUTEUR EN ENTREPRISE :	5
4	LE RÔLE DU RESPONSABLE PEDAGOGIQUE :	6
5	LES ENGAGEMENTS DE L'ALTERNANT (E) :	7
6	LES OUTILS DU SUIVI.....	8
7	GRILLE DE SUIVI DES COMPETENCES DE L'ALTERNANT(E).....	19
8	ÉVALUATION DE LA FORMATION	21
9	CHARTE D'ENGAGEMENT DE L'ALTERNANT(E)	23
10	PRESENTATION DE LA FORMATION & CALENDRIER D'ALTERNANCE	24

1 LES PARTENAIRES DU CONTRAT D'ALTERNANCE

ALTERNANT (E)

Madame Monsieur

NOM / Prénom :

.....

Date de naissance :

.....

Adresse :

.....

.....

Téléphone : Mail :

.....

Date de contrat :

.....

ENTREPRISE

NOM :

.....

Adresse :

.....

.....

TUTEUR

NOM / Prénom :

.....

Fonction :

.....

Téléphone :

Mail :

FORMATION - CFA

Titre ou diplôme visé

.....

Responsable pédagogique de formation :

.....

Responsable administratif de formation :

.....

IRC -SUD

33, Boulevard du Capitaine Gèze 13014

04 91 14 04 50 contact@ircsud.fr

2 LE CADRE GENERAL DE L'ALTERNANCE

2.1 LES OBJECTIFS DE CE LIVRET :

Ce carnet est un outil de liaison entre les trois partenaires de l'alternance.

Il leur permettra :

- de **suivre la progression des acquis**, pendant les périodes de formation en entreprise et en centre,
- de **faciliter le dialogue** entre l'alternant (e) et son tuteur.

Il est confié à l'alternant (e) qui s'engage à le présenter régulièrement à son tuteur en entreprise, et au responsable pédagogique chaque fois qu'il revient en formation au centre.

L'alternant (e) aura la possibilité d'y consigner son expérience, les difficultés rencontrées et ses attentes.

Vous y trouverez :

- les objectifs assignés,
- les conditions et les modes de contrôle et d'évaluation.

EN LIEN AVEC LE CFA, IL APPARTIENDRA AU TUTEUR DE VEILLER A L'ADEQUATION DE LA MISSION CONFIEE A L'ALTERNANT(E) AU REGARD DE LA CERTIFICATION VISEE

2.2 LA PEDAGOGIE DE L'ALTERNANCE

L'alternance occupe une place prépondérante dans la formation professionnelle.

Aujourd'hui, la formation en alternance est un facteur important pour la professionnalisation des jeunes.

La pédagogie de l'alternance est une pédagogie qui utilise l'expérience et les savoir-faire acquis en entreprise pour étayer et donner du sens à la formation dans les domaines professionnels et généraux. C'est également une pédagogie qui part de l'expérience professionnelle pour aller vers des concepts, des lois, des principes, des règles... C'est une pédagogie inductive : qui permet une structuration des apports et une formalisation du lien entre expérience professionnelle (savoir- faire) et savoir.

La formation en alternance est aussi un moyen d'apprentissage au savoir-être, en termes de comportement et de relation en situation de travail. Ceci est déterminant dans l'acquisition des compétences professionnelles et ne peut être vécu qu'en situation.

3 LE RÔLE DU TUTEUR EN ENTREPRISE :

Le tuteur prescrit et vérifie la mise en œuvre des activités et des tâches à exécuter. Il en observe le déroulement et il évalue la progression de l'alternant (e) pendant sa présence en entreprise.

Le tuteur est chargé de :

- l'accueil ;
- l'organisation du parcours de formation dans l'entreprise ;
- la gestion de l'alternance (liaison avec le centre de formation, tenue du livret d'alternance) ;
- la formation : transferts de savoir, de savoir-faire et de savoir-être ainsi que des évaluations correspondantes.

Le tuteur s'engage à :

- respecter le temps de formation prévu au CFA ;
- respecter la législation sur les horaires, temps de repos, congés annuels ;
- participer à la coordination entre le CFA et l'entreprise.

4 LE RÔLE DU RESPONSABLE PEDAGOGIQUE :

Le responsable pédagogique doit :

- favoriser l'implication de l'alternant (e) en entreprise, les relations avec son tuteur, son comportement,
- Le responsable pédagogique a pour mission de consulter régulièrement le carnet afin de vérifier sa tenue régulière d'une part, et d'y faire inclure des éléments d'informations d'autre part (dates de réunions, changement de programme ou d'enseignant, ...);
- veiller à la mise en œuvre des plans d'actions et mettre en garde, le cas échéant, l'alternant (e) (s'il estime que les évaluations, les retours et le comportement ne sont pas conformes aux attentes) ou le tuteur (si l'alternant (e) ou le tuteur signale un suivi trop irrégulier) ;
- s'assurer de la pertinence des actions menées en entreprise, compte tenu des objectifs de formation et des besoins spécifiques à chaque entreprise ;
- vérifier la progression de l'alternant, s'assurer de l'existence d'une planification pertinente et de l'utilisation d'une méthodologie adaptée
- rédiger les comptes rendus sur l'avancement du parcours de formation et signaler les difficultés ou problèmes éventuels ;
- guider l'alternant (e) dans la rédaction du mémoire ou dossier professionnel selon la certification visée ;
- accompagner l'alternant (e) à la certification ou au diplôme.

5 LES ENGAGEMENTS DE L'ALTERNANT (E) :

Pour sa part, l'alternant (e) doit respecter un certain nombre d'engagements vis-à-vis de l'entreprise d'accueil :

- effectuer le travail qui lui est confié (en relation directe avec la profession prévue au contrat) ;
- respecter les règlements intérieurs de l'entreprise et du centre de formation (en particulier, en ne diffusant aucune information classée confidentielle par l'entreprise) ;
- suivre les enseignements du CFA (la formation en centre est considérée comme temps de travail au même titre que le temps passé en entreprise) ;
- se présenter à l'examen prévu, en fin de contrat ;
- remplir régulièrement les fiches « commentaires de l'alternant (e) », et présenter le livret aux deux responsables de son suivi :
 - le tuteur en entreprise
 - le responsable pédagogique.

Il le manifeste en signant l'engagement présenté ci-dessous et en fin de ce livret, ainsi que le règlement Intérieur à l'intégration dans le parcours.

CHARTE D'ENGAGEMENT DE L'ALTERNANT

Je soussigné (e) :

Alternant (e) dans la formation :

reconnais avoir pris connaissance du règlement intérieur du

CFA Je m'engage pendant les périodes en formation à :

- suivre de manière assidue les enseignements de la formation en alternance
- réaliser le travail personnel demandé par les enseignants
- participer activement aux éventuels travaux de groupes
- adopter un comportement professionnel dans mes relations avec les enseignants et dans le cadre de l'entreprise
- répondre dans les délais impartis aux sollicitations de l'administration de l'entreprise et du CFA IRC-SUD

Fait à :

Le :

Signature (mention Lu & approuvé en manuscrit)

6 LES OUTILS DU SUIVI

6.1 OBJECTIFS ET FREQUENCE

Le livret rassemble les différents outils de suivi de l'alternance qui jalonnent l'ensemble de la période en centre et en entreprise, depuis l'intégration jusqu'à la certification ou au diplôme.

Ils sont produits à des rythmes et des échéances différents,

- hebdomadaires,
- mensuels,
- trimestriel,
- semestriel,
- ou ponctuellement en fonction d'événements spécifiques.

Ils permettent ainsi d'accompagner l'alternant(e) de manière appropriée et personnalisée tout au long de son parcours.

Les modalités de restitution du suivi font partie intégrante du processus pédagogique ;

Le livret de l'alternant(e) fait l'objet d'une présentation régulière au Conseil de perfectionnement d'IRC Sud qui participe à son évolution et à son adaptation aux besoins et enjeux de la formation.

6.2 LE COMPTE RENDU DE VISITE OU DE FORMATION

COMPTE RENDU DE VISITE OU DE FORMATION D'ALTERNANT (E) EN ENTREPRISE

9 sur 24

ALTERNANT (E) CONCERNE	
DIPLÔME OU TITRE PRO PREPARE	
LIEU DE LA VISITE/FORMATION	
NOM DE L'ENTREPRISE	
NOM DE LA (OU LES) PERSONNE(S) AYANT ASSURE LA VISITE/FORMATION	
DATE DE LA VISITE/FORMATION	

COMPTE RENDU DE LA VISITE / FORMATION

Signature de l'alternant (e)

Signature du tuteur ou du responsable
de l'action de formation :

6.3 ENTRETIEN DE SUIVI DE PARCOURS

Fiche d'entretien individuel durant le parcours pédagogique

(A conserver obligatoirement par le CFA)

ALTERNANT (E) CONCERNE

DIPLÔME OU TITRE PRO PREPARE

NOM DE L'ENTREPRISE DE L'ALTERNANT

NOM DE LA (OU LES) PERSONNE(S) AYANT ASSURE
L'ENTRETIEN

DATE DE L'ENTRETIEN

Parcours pédagogique- Point sur le parcours et les objectifs visés

Parcours entreprise

Régulation (suite difficultés...)

Bilan de l'entretien

10 sur 24

Signature de l'alternant (e)

Signature(s) de la (ou des) personne(s) ayant assuré
l'entretien :

6.4 FICHE DE SUIVI du 1er Semestre

Le présent document de suivi est à remplir par le tuteur entreprise en présence de l'alternant.

CRITÈRES D'APPLICATION	A ****	B ***	C **	D *	OBSERVATIONS
Efficacité au travail (ponctuel, assidu, opérationnel, actif, sens du travail bien fait...)					
Compréhension et assimilation (niveau de connaissances, rapidité à intégrer des éléments nouveaux...)					
Curiosité d'esprit (dynamisme, initiative, anticipation...)					

11 sur 24

¹Ce document sera pris en compte pour l'obtention du diplôme ou titre professionnel.

<p>Coopération (volonté d'apprendre, polyvalence, interroge ses formateurs)</p>					
<p>Relations avec le personnel, esprit d'équipe (aptitude à communiquer, oral et écrit, sens du contact, intégration dans l'équipe)</p>					
<p>Disponibilité (esprit d'équipe, prêt à rendre service, sollicite travail et responsabilités, adaptabilité, réactivité.)</p>					

APPRÉCIATION GÉNÉRALE - OBSERVATIONS DU TUTEUR ENTREPRISE

POINTS FORTS	POINTS À AMÉLIORER

Nom du tuteur Date et signature

COMMENTAIRES DU TUTEUR ENTREPRISE du 1^{er} Semestre

Le TUTEUR formulera ci-après, ses remarques, ses questions, ses difficultés, en ce qui concerne :

- la définition des objectifs,
- les moyens mis en œuvre,
- l'adéquation entre le sujet proposé et l'apprentissage réel,
- les connaissances requises ou acquises,
- le vécu relationnel.

13 sur 24

Signature alternant	Signature tuteur entreprise	Signature responsable pédagogique

6.5 FICHE DE SUIVI du 2nd Semestre²

Le présent document de suivi est à remplir par le tuteur entreprise en présence de l'alternant.

CRITÈRES D'APPLICATION	A ****	B ***	C **	D *	OBSERVATIONS
Efficacité au travail (ponctuel, assidu, opérationnel, actif, sens du travail bien fait...)					
Compréhension et assimilation (niveau de connaissances, rapidité à intégrer des éléments nouveaux...)					
Curiosité d'esprit (dynamisme, initiative, anticipation...)					

15 sur 24

²Ce document pourra être pris en compte pour l'obtention du diplôme ou titre professionnel.

<p>Coopération (volonté d'apprendre, polyvalence, interroge ses formateurs)</p>					
<p>Relations avec le personnel, esprit d'équipe (aptitude à communiquer, oral et écrit, sens du contact, intégration dans l'équipe)</p>					
<p>Disponibilité (esprit d'équipe, prêt à rendre service, sollicite travail et responsabilités, adaptabilité, réactivité.)</p>					

APPRÉCIATION GÉNÉRALE - OBSERVATIONS DU TUTEUR ENTREPRISE

POINTS FORTS	POINTS À AMÉLIORER

Nom du tuteur Date et signature

COMMENTAIRES DU TUTEUR ENTREPRISE du 2nd Semestre

Le TUTEUR formulera ci-après, ses remarques, ses questions, ses difficultés, en ce qui concerne :

- la définition des objectifs,
- les moyens mis en œuvre,
- l'adéquation entre le sujet proposé et l'apprentissage réel,
- les connaissances requises ou acquises,
- le vécu relationnel.

17 sur 24

Signature alternant	Signature tuteur entreprise	Signature responsable pédagogique

7 GRILLE DE SUIVI DES COMPETENCES DE L'ALTERNANT(E)

	NOM :	1 Semestre	2 ^e Semestre
	Prénom :		
ENTREPRISE :	Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance -CRCDD	Contexte	
	Compétences évaluées en situation professionnelle (E) Ou en situation de formation (F)	E	F
Compétences professionnelles		Evaluation	
Activités types N° 1 référentiel : Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance		Non maîtrisées ou N/A	1
		Insuffisamment maîtrisées	2
		En cours d'acquisition	3
		Maîtrisées	4
		1 2 3 4	1 2 3 4
Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner	La demande de l'interlocuteur est comprise		
	Les besoins de l'interlocuteur sont identifiés		
	La réponse est fiable et appropriée à la demande		
	Le fichier est qualifié conformément aux procédures		
	Le délai moyen de réponse est respecté		
Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix	La demande de l'interlocuteur est identifiée		
	Le diagnostic de la situation est précis		
	Les procédures de l'entreprise sont respectées		
	La solution proposée à l'interlocuteur est pertinente		
	La solution est présentée de manière valorisante à l'interlocuteur		
	La compréhension de la réponse par l'interlocuteur est vérifiée		
Gérer des situations difficiles en relation client à distance	Les propos et la posture sont de nature à apaiser les tensions		
	Le diagnostic de la situation est précis		
	La solution est satisfaisante pour le client		
	Les intérêts de l'entreprise sont préservés		
	La solution est valorisée auprès de l'interlocuteur		
	Le consensus est obtenu		
	La formalisation écrite correspond à la solution validée avec le client		

	NOM:	1er semestre		2e semestre		
	Prénom:	Contexte		Contexte		
ENTREPRISE:	Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance -CRCDD		Contexte		Contexte	
Compétences évaluées en situation professionnelle (E) Ou en situation de formation (F)		E	F	E	F	
Compétences professionnelles		Evaluation				
Activités types N° 2 référentiels :		1 2 3 4		1 2 3 4		
Réaliser des actions commerciales en relation client à distance						
Réaliser des actions de prospection par téléphone	L'interlocuteur cible est identifié					
	Les objections sont traitées					
	Les besoins ou les projets de l'interlocuteur sont identifiés					
	Le rendez-vous est proposé dans le respect des procédures internes					
	Le rendez-vous est qualifié					
	La qualification du fichier est conforme à l'objectif de la mission					
Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations	La réglementation de la vente à distance est respectée					
	Les attentes, les besoins et les motivations du client sont identifiés					
	Les produits et les services de l'entreprise sont présentés de manière valorisante					
	Le conseil est pertinent et correspond à la demande du client					
	L'avis du client est sollicité avant la clôture					
Gérer des situations de rétention client	L'historique du dossier client est analysé					
	Le motif de la demande de résiliation de contrat est identifié					
	L'offre proposée répond aux attentes du client et respecte les procédures de l'entreprise					
	L'offre respecte les intérêts de l'entreprise					
	La formalisation écrite de l'offre correspond à l'accord					
Assurer le recouvrement amiable de créances	Les informations pertinentes du dossier sont identifiées					
	Le motif de l'impayé est identifié					
	La solution proposée respecte les intérêts du débiteur et les procédures de l'entreprise					
	L'accord de paiement est obtenu					
	La formalisation écrite est conforme à l'accord					
	Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées					
	Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal					
Compétences transversales						
Attitudes professionnelles	Être ponctuel et assidu					
	Maîtriser ses émotions					
	Maîtriser les applicatifs métiers de la relation client à distance					
	Gérer des dossiers en relation client à distance					
	Connaitre l'environnement réglementaire en relation client à distance					
	Participer à une démarche qualité en relation client à distance					
	Communiquer correctement à l'oral et à l'écrit					
Respect des codes entreprise	Adopter une tenue vestimentaire adaptée					
	Respecter les consignes					
	Transmettre une image positive de l'organisation					
	Avoir une posture professionnelle					
	Être capable de s'adapter					

8 ÉVALUATION DE LA FORMATION

8.1 ÉVALUATION DE LA FORMATION PAR L'ALTERNANT(E)

Évaluation des enseignements et enquête de satisfaction pour l'alternant

21 sur 24

En fin de cycle les alternants auront accès à la plateforme collaborative du CFA lorsqu'elle sera activée, pour formaliser l'évaluation des enseignements. Un questionnaire sera éventuellement adressé pour cette évaluation.

8.2 ÉVALUATION DE LA FORMATION PAR L'ENTREPRISE

22 sur 24

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
Apport des enseignements en rapport avec le métier				
Rythme de l'alternance				

1.1.1 Contenu et organisation

1.1.2 Relation avec la formation

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
Informations par courrier, mail, téléphone				
Relation administratives				
Rencontre avec la formation				

1.1.3 Suivi de l'alternant

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
Communication par le livret d'alternance				
Visites du responsable pédagogique				

1.1.4 Évaluation globale

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
Sur l'année universitaire				

9 CHARTE D'ENGAGEMENT DE L'ALTERNANT(E)

Je soussigné (e) :

Alternant (e) dans la formation :

reconnais avoir pris connaissance du règlement intérieur du

CFA Je m'engage pendant les périodes en formation à :

- suivre de manière assidue les enseignements de la formation en alternance
- réaliser le travail personnel demandé par les enseignants
- participer activement aux éventuels travaux de groupes
- adopter un comportement professionnel dans mes relations avec les enseignants et dans le cadre de l'entreprise
- répondre dans les délais impartis aux sollicitations de l'administration de l'entreprise et du CFA IRC-SUD

Signature (mention Lu & approuvé en manuscrit)

Fait à :

Le :

10 PRESENTATION DE LA FORMATION & CALENDRIER D'ALTERNANCE

Cf. ANNEXES A LA CONVENTION DE FORMATION

24 sur 24