

CQP Assistant(e) de formation

Référentiel d'activités et de compétences

REPRODUCTION ET DIFFUSION INTERDITES

Description de la qualification

Le/ la titulaire du CQP Assistant(e) de formation effectue le **suivi administratif des formations** proposées par l'organisme de formation qui l'emploie.

Il/ elle réalise **l'accueil des différents publics et le suivi des apprenants** : accueil et information du public, inscription des participants, gestion et suivi du planning, mise à jour des dossiers des participants.

Il/elle assure la **gestion logistique des formations dispensées** : édition et recueil des documents pédagogiques, réservation de salles, mise à disposition du matériel nécessaire aux prestations de formation.

Il / elle travaille sous la responsabilité de sa hiérarchie (par exemple : responsable de formation, responsable administratif ou responsable de l'organisme de formation).

En fonction de la structure de l'organisme de formation, il / elle est en relation fonctionnelle avec :

- les différents services de l'organisme de formation (équipe pédagogique, équipe commerciale, comptabilité),
- les clients
- les apprenants
- les organismes financeurs et prescripteurs
- les entreprises.

Les **principales situations professionnelles rencontrées** sont les suivantes :

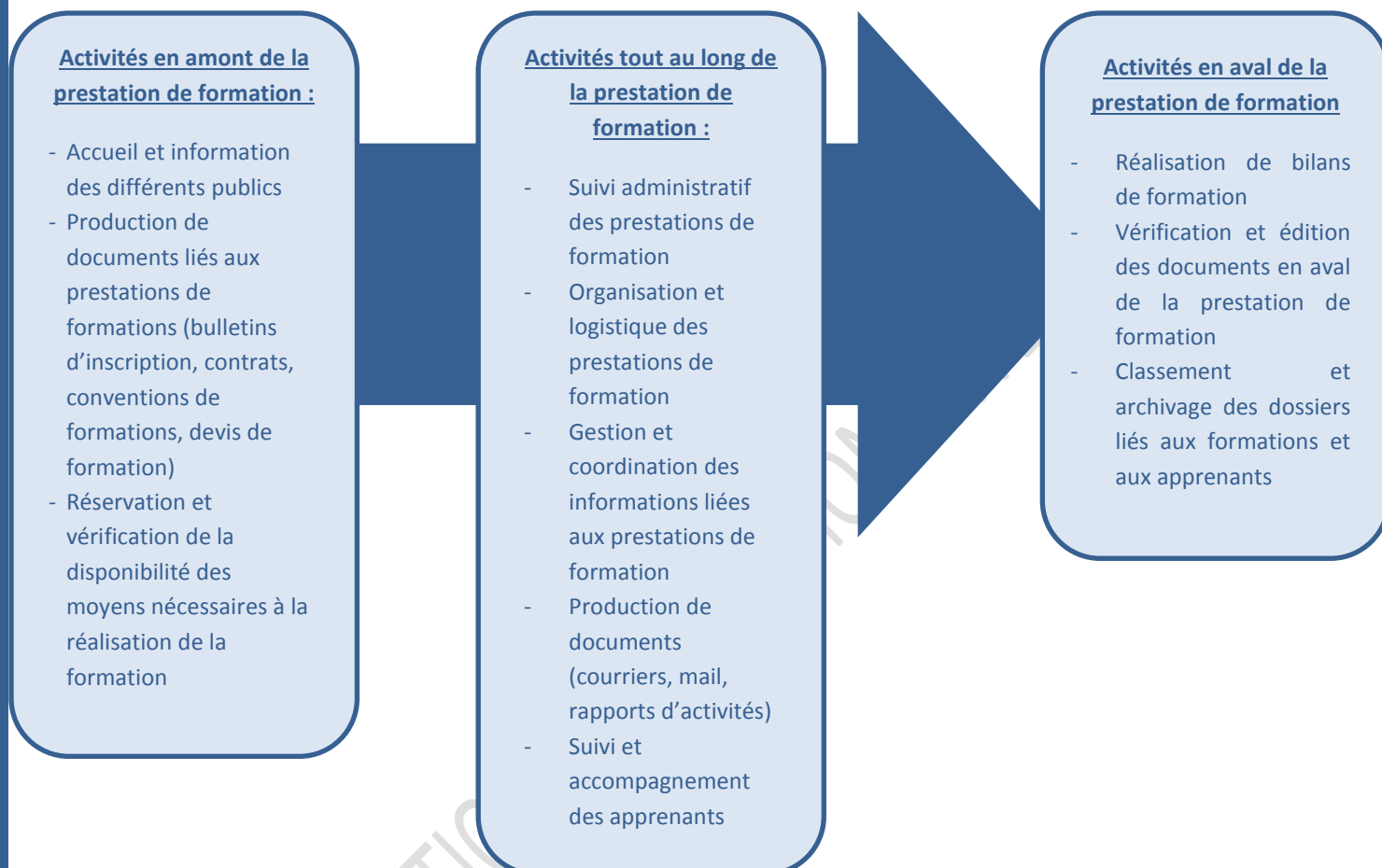
- Suivi administratif des prestations de formations
- Suivi et accompagnement des apprenants
- Elaboration, suivi, mise à jour et classement des dossiers concernant les formations et les apprenants
- Suivi logistique des prestations de formation
- Accueil, information et orientation de différents interlocuteurs (clients, organismes financeurs et prescripteurs, entreprises)

Exemples d'appellations du métier

Assistante pédagogique, secrétaire, secrétaire de formation, secrétaire administrative, assistante administrative, assistante commerciale.

Référentiel d'activités

L'ensemble des activités décrites se déroulent avant, pendant et après les prestations de formation selon la chronologie suivante :



Les professionnels en exercice mettent en œuvre tout ou partie de ces activités, en fonction de l'organisation et de la structure de l'organisme de formation.

1. Suivi administratif des prestations de formation

- Production des documents liés aux prestations de formation (bulletins d'inscription, contrats, conventions de formation, convocations, feuilles de présence attestations de formation, certificats)
- Réalisation, suivi et mise à jour des dossiers des personnes en formation
- Saisie d'informations concernant les formations et les apprenants dans des bases de données et logiciels permettant d'assurer la gestion administrative et financière des formations
- Suivi des apprenants (absences, évaluations) et identification des anomalies
- Information de différents interlocuteurs en cas d'anomalies et traitement des anomalies
- Réalisation de bilans des formations réalisées (reporting)
- Vérification et édition des différents documents en aval de la prestation de formation
- Classement et archivage des dossiers liés aux formations et aux apprenants

2. Organisation et logistique des prestations de formation

- Réservations et vérification de la disponibilité des différents moyens nécessaires à la réalisation de la prestation (par exemple : salle, matériel, logiciel, documents)
- Vérification de la présence des apprenants et des formateurs
- Suivi du planning des formations
- Suivi de la réalisation des évaluations et relance en cas de non réalisation ou de retard
- Mise en place de la logistique des jurys (par exemple : préparation des salles, du matériel et des documents associés)
- Alerte en cas d'aléas (par exemple : absence de formateurs, indisponibilité des salles de formation ou de matériel) et suivi de la résolution de l'incident
- Suivi et mise à jour de procédures liées à l'organisation administrative des prestations de formation

3. Gestion et coordination des informations liées aux prestations de formation

- Traitement du courrier et des mails
- Recherche d'informations (données financières, réglementaires, administratives, pédagogiques) concernant les formations et les apprenants
- Diffusion et transmission des informations aux clients, à l'équipe pédagogique, aux services supports (reporting)
- Renseignement et mise à jour des fichiers clients

4. Production de documents

- Rédaction de courriers, de mails
- Production de comptes rendus, de rapports d'activités, de tableaux de bord
- Production de devis de formation
- Collecte d'informations et constitution de dossiers (par exemple : réponse à des appels d'offres, certification, renouvellement d'agrément)

5. Accueil et information des différents interlocuteurs

- Accueil des différents publics (apprenants, clients, financeurs, prescripteurs, entreprises) en face à face et à distance (par exemple : téléphone, mail)
- Information des interlocuteurs externes (apprenants, clients, organismes financeurs, prescripteurs, entreprises) concernant les formations (par exemple : offres de formation, modes de financement) et des interlocuteurs internes
- Envoi de documents concernant les prestations de formations (par exemple : programme de formation, catalogue, documents de présentation des formations)

6. Suivi des apprenants

- Accueil des apprenants
- Suivi et accompagnement « au quotidien » des apprenants
- Informations des apprenants
- Identification des problèmes et difficultés rencontrés par les apprenants
- Traitement des difficultés rencontrées par les apprenants (par exemple : transmission d'information aux interlocuteurs concernés)

REPRODUCTION ET DIFFUSION INTERDITES

CQP Assistant(e) de formation

Référentiel de compétences

REPRODUCTION ET DIFFUSION INTERDITES

Les éléments de compétence est bleu sont les éléments permettant de valider le CCS-RC (Certificat de compétence Services Relation-Client)

Compétence 1 – Traiter les informations permettant le suivi administratif des prestations de formation

1. Identifier les acteurs clés internes et externes en lien avec les prestations de formation et leur rôle
2. Rechercher les informations sur les prestations de formation
3. Réaliser, suivre et mettre à jour les dossiers des apprenants et les dossiers concernant les prestations de formation
4. Saisir des informations concernant les prestations de formation et les apprenants dans des bases de données et logiciels adaptés
5. Identifier les écarts et mettre en œuvre les mesures appropriées (par exemple : informations des interlocuteurs appropriés, proposition de solutions, traitement des anomalies)
6. Réaliser les bilans des formations
7. Vérifier la conformité des documents de fin de prestation de formation et les éditer
8. Classer et archiver les dossiers liés aux formations et aux apprenants selon les règles et procédures en vigueur dans l'entreprise

Compétence 2 – Organiser son activité et la logistique des prestations de formation

1. S'organiser afin de réaliser l'ensemble de ses activités en fonction des besoins et des priorités de ses interlocuteurs (clients, organisme financeurs, prescripteurs, entreprises et apprenants)
2. Effectuer les réservations des différents moyens nécessaires à la réalisation de la prestation de formation (par exemple : salle, matériel, logiciel, documents)
3. Préparer les documents nécessaires aux prestations de formation, aux évaluations et aux jurys
4. Vérifier le planning des formations, la disponibilité de moyens nécessaires aux prestations de formation et la présence des apprenants et des formateurs
5. Suivre la réalisation des évaluations, recueillir les résultats des évaluations et effectuer les relances des formateurs en cas de retard
6. S'assurer de la qualité de la prestation réalisée
7. Identifier les points d'amélioration de la réalisation de la prestation à son niveau d'activité

Compétence 3 – Accueillir, informer et réaliser le suivi de différents interlocuteurs (clients, apprenants, organismes financeurs, prescripteurs, entreprises)

1. Etablir un contact efficace et adapté à différents interlocuteurs
2. Conduire des échanges avec différents interlocuteurs en créant des conditions favorables à l'entrée en contact et à l'échange (intérêt, écoute, reformulation)
3. Conduire un questionnement adapté et efficace afin de repérer le profil et le besoin de l'interlocuteur
4. Apporter une réponse ou solution adaptée aux besoins de l'interlocuteur
5. Répondre aux objections de l'interlocuteur
6. Accompagner et suivre les apprenants lors des prestations de formations
7. Articuler plusieurs situations d'échanges simultanées avec différents interlocuteurs (par exemple au téléphone et en face à face)
8. Conclure les échanges
9. Gérer les besoins de communication de son interlocuteur, les réclamations et les remarques durant la réalisation de la prestation
10. Adopter, en toutes circonstances, une attitude professionnelle et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise
11. Evaluer et améliorer les conditions d'accueil, d'information et de suivi à son niveau d'activité

Compétence 4 – Traiter les aléas et les situations difficiles

1. Identifier tout aléa lié aux prestations de formation et mettre en œuvre les mesures adaptées (par exemple : alerte, vérification de la résolution de l'incident, traitement de l'aléa)
2. Identifier les problèmes et difficultés rencontrés par les apprenants
3. Analyser les situations difficiles et l'impact pour les différents interlocuteurs et pour l'entreprise
4. Gérer les situations de tension avec différents interlocuteurs dans son champ d'activité
5. Conclure efficacement une situation difficile

Compétence 5 – Rédiger des documents professionnels

1. Rechercher et collecter des informations (par exemple : données financières, réglementaires, administratives, pédagogiques) auprès des interlocuteurs pertinents
2. Traiter et organiser l'information de manière structurée pour produire des documents conformes aux exigences liées aux prestations de formation
3. Traiter les données chiffrées en utilisant les logiciels adaptés pour produire les documents en lien avec les prestations de formation
4. Mettre en forme des documents de manière adaptée à différents types d'utilisation (par exemple : courrier, devis, document de présentation de formation, réponse à des appels d'offres)
5. Rédiger des documents conformes aux exigences liées aux prestations de formation (par exemple : courriers, mails, devis)
6. Rédiger tout ou partie de documents administratifs (par exemple : compte rendu, bilan, note de synthèse, rapport d'activités, support de communication, procédure) conformes aux exigences liées aux prestations de formation

Compétence 6 – Coordonner des informations liées aux prestations de formation

1. Traiter le courrier en veillant à la confidentialité et au degré d'importance et d'urgence des informations
2. Identifier les informations pertinentes pour assurer la relation client
3. Rechercher les informations nécessaires à la gestion des prestations de formation auprès des interlocuteurs pertinents dans les délais requis
4. Transmettre des informations à différents acteurs internes et externes selon les règles et procédures en vigueur dans l'entreprise en utilisant le vocabulaire adapté
5. Enregistrer les données en lien avec les différents interlocuteurs de l'entreprise
6. Mettre à jour les informations régulièrement en utilisant les systèmes informatisés adaptés
7. Classer et archiver des documents de l'entreprise
8. Communiquer avec les membres de l'équipe et de l'entreprise en prenant en compte leurs demandes, leurs contraintes et les informations qu'ils apportent.