

ANNEXE II

FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Mention complémentaire assistance, conseil, vente à distance

FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

La durée de la formation en en milieu professionnel est de **17 semaines**.

Le rythme de l'alternance formation en établissement / formation en milieu professionnel est, au maximum, d'un mois en établissement et un mois en entreprise. Il peut varier au cours de la formation ou en fonction des spécificités propres aux entreprises d'accueil (horaires décalés...).

1. OBJECTIFS:

Les périodes de formation en entreprise doivent permettre au candidat :

- d'appréhender la réalité professionnelle de l'assistance, du conseil et de la vente à distance, en utilisant exclusivement le téléphone et les outils liés aux technologies de l'information et de la communication.
- de réaliser des tâches liées aux fonctions « assistance – conseil » et « prospection – vente à distance » en pratiquant, le cas échéant, une langue vivante étrangère, et d'acquérir ainsi des compétences opérationnelles à la faveur de mises en situation réelles.
- de développer des qualités professionnelles :
 - sens de la relation : maîtrise de l'expression, sens des contacts, de la négociation, capacité d'écoute...
 - rigueur : méthode, organisation,
 - goût de l'action : réactivité, utilisation simultanée de différents outils,
 - souplesse : adaptabilité à des situations très diverses, disponibilité,
 - sens du travail en équipe : esprit de groupe, ouverture d'esprit.

Les activités confiées doivent concilier au mieux les objectifs de formation et les contraintes de la vente au téléphone.

Toute l'équipe pédagogique est concernée par la période de formation en entreprise.

Les visites seront organisées en accord avec les responsables des entreprises afin de prendre en compte leurs disponibilités et les exigences de confidentialité qui leur sont imposées.

Chaque période sera sanctionnée par un bilan individuel établi conjointement par le tuteur, l'équipe pédagogique et l'élève. Ce bilan indiquera l'inventaire et l'évaluation des tâches et activités confiées au candidat et les performances réalisées pour chacune des compétences prévues.

2. ORGANISATION

1- Voie scolaire

L'organisation de la période de formation doit faire l'objet obligatoirement d'une convention entre le chef de l'entreprise accueillant les élèves et le chef de l'établissement scolaire où ces derniers sont scolarisés, conformément à la convention type définie par le note de service n°96-241 du 15 octobre 1996 (B.O. n° 38 du 24 octobre 1996).

Au terme des périodes de formation, le candidat constitue un dossier comprenant d'une part, un rapport de stage, d'autre part, des attestations de stage.

Dans son rapport, l'élève développe :

- la présentation de l'entreprise d'accueil (économique, humaine, technique)
- les activités et notamment celles liées aux aspects techniques (liste des tâches rencontrées et solutions retenues)
- l'analyse des acquis consécutifs à sa participation aux travaux de réalisation définis par les objectifs de formations.

Le rapport est visé par le tuteur de l'élève en entreprise. Ce visa atteste que les activités développées dans le rapport correspondent à celles confiées à l'élève au cours de sa formation en entreprise. Les compétences mises en oeuvre lors des interventions font apparaître les contraintes liées aux relations avec le client, au respect des règles de sécurité, au travail en équipe.

Les attestations de stage permettent de vérifier la conformité réglementaire de la formation en milieu professionnel (durée, secteur d'activité).

Un candidat qui n'aurait pas présenté ces pièces ne pourra pas subir l'épreuve U1 (conduite d'activités professionnelles).

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

2- Voie de l'apprentissage

La durée de la formation en milieu professionnel est incluse dans la formation en entreprise.

Afin d'assurer une cohérence dans la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer les maîtres d'apprentissage des objectifs des différentes périodes de formation et plus particulièrement de leur importance dans la réalisation du rapport de stage.

Au terme des périodes de formation l'apprenti constitue un dossier conformément aux dispositions prévues pour les candidats scolaires (cf. supra).

3- Voie de la formation professionnelle continue

a) candidat en situation de première formation ou de reconversion

La durée de la formation en milieu professionnel s'ajoute aux durées de formation dispensées dans le cadre de la formation continue.

Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs.

Au terme de sa formation, le candidat constitue un dossier conformément aux dispositions prévues pour les candidats scolaires (cf. supra).

b) candidat en situation de perfectionnement

Le certificat de stage est remplacé par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans des activités relevant du secteur des technologies de l'information et de la communication en qualité de salarié à temps plein, pendant six mois au moins au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

Le candidat rédige un rapport sur ses activités dans le même esprit qui préside à l'élaboration du rapport de stage pour les autres candidats.

Les modalités de constitution et de remise de ce dossier sont identiques à celles des candidats scolaires, apprentis et issus de la formation professionnelle continue visés au a).

4- Candidat qui se présente au titre de trois années d'expérience professionnelle

Ce candidat constitue un dossier conformément aux dispositions prévues pour les candidats de la formation professionnelle continue en situation de perfectionnement (cf supra chap. 3, b)