# ACCUEIL CFA ET CFPPA	NOTE INTERNE 8 Version : V6 Date de création : 15/09/21 Date de modification : 30/10/2025

QUOI ?	COMMENT ?	QUI ?
ACCUEIL INITIAL EPL	Primo accueil Administration EPLEFPA *Accueil physique* • Demande de l'information recherchée • Réponse immédiate ou transfert vers le centre concerné ou le formateur/coordonnateur. *Accueil téléphonique* • Demande de l'information recherchée • Transfert vers le centre concerné ou le formateur/coordonnateur Si le service ne répond pas, retour à l'accueil avec prise de note pour remettre à la personne concernée via boîte mail educagri. *Accueil par mail ou courrier* • Demande sur les boîtes génériques des centres. Le secrétariat de direction relève les mails tous les jours et transfère ce dernier directement vers le service ou la personne concernée.	Chargé d'accueil EPLEFPA Chargé d'accueil Centre Secrétaire de Direction
ACCUEIL CENTRE post primo accueil	*Accueil physique* • Re-précision de la demande d'information recherchée • Fourniture de la documentation (organisme et formation recherchée) si besoin • Réponse immédiate ou transfert vers la personne adaptée (secrétariat, responsable éducatif, coordonnateur/formateur…)	Chargé d'accueil Centre

	• Entretien direct si disponibilité de la personne dédiée, sinon saisie de la demande, envoi d'un mail et définition d'une date de rendez-vous individuel ou téléphonique sous 8 jours ouvrés	
	Accueil téléphonique • Re-précision de la demande d'information recherchée • Réponse immédiate ou transfert vers un formateur coordonnateur • Envoi de la documentation (organisme et formation recherchée) • Enregistrement de la demande et définition d'une date de rendez-vous individuel ou téléphonique sous 8 jours ouvrés si objet de la demande.	Chargée d'accueil Centre
	Demande par mail ou courrier • Réception du courriel/courrier par le centre et le service concerné, enregistrement de la demande • Rappel des personnes pour définir une date de rendez-vous individuel ou téléphonique sous 8 jours ouvrés • Réponse immédiate ou transfert vers la personne adaptée (secrétariat, responsable éducatif, coordonnateur/formateur…) • Envoi de la documentation (organisme et formation recherchée)	Chargée d'accueil Centre

SCHEMA SIMPLIFIE DU TRAITEMENT DE L'ACCUEIL POUR UNE DEMANDE DE FORMATION

QUI ?		COMMENT ?
Secrétariat Directeur Coordonnateur	Accueil téléphonique Accueil physique spontané Accueil numérique	Fiche contact (coordonnateur) Tableau Prospect Transfert du mail vers le coordonnateur concerné
	Recueil d'informations sur le demandeur, Orientation vers le coordonnateur Transfère du mail de renseignements au coordonnateur concerné	
Secrétariat Coordonnateur	Envoi de documents A indiquer dans Fiche contact ou tableau prospect	Dossier d'inscription Plaquettes du centre
Coordonnateur concerné par la demande	Accueil individuel (rendez-vous avec la personne concernée, sur place ou téléphonique) Recueil d'informations sur le demandeur, orientation, présentation des formations, vérification de l'adéquation demande de formation/offre de formation, examen des éventuelles modalités de prise en charge administrative de la formation et de la rémunération du candidat	Fiche contact Dossier d'inscription Liste des pièces administratives à fournir Plaquette détaillée de la formation envisagée Selon le projet pro réorientation vers un autre coordonnateur
Secrétariat pédagogique Coordonnateurs	Convocation aux tests de positionnement selon la formation	Fiche contact ou tableau prospect à compléter
	Relance individuelle si non-retour du dossier d'inscription avant la rentrée	
Secrétariat pédagogique Coordonnateurs	Retour du dossier d'inscription Tri et rangement du dossier d'inscription dans le dossier administratif de l'apprenant Rangement de la fiche contact	Dossier d'inscription Fiche contact Dossier administratif Dossier pédagogique

TABLEAU SIMPLIFIE DU TRAITEMENT DE L'ACCUEIL D'UN NOUVEAU COLLABORATEUR

● Objectif : permettre l'intégration des personnels nouvellement arrivés dans le centre et l'EPLEFPA

● Période : avant la prise de poste ou au plus tard dans les 3 mois suivants la prise de poste

● Moyens : nomination d'un tuteur référent – mise en œuvre d'une fiche de suivi – entretien formalisé avec le Directeur de centre pour le bilan de la période d'accompagnement

Etapes	Fonction concernée	Outils et moyens	Délais
Accueil par le Directeur/la Directrice	Directrice CFA Directeur CFPPA	Présentation CFA / CFPPA Présentation fiche de poste Présentation fiche mission Remise livret d'accueil Présentation de l'organisation générale et du dispositif de formation	Le jour de l'arrivée ou dans la semaine de l'arrivée
Accueil par la secrétaire	Secrétaire administrative et comptable	Présentation des organigrammes du CFA et du CFPPA Remise des plaquettes de présentation du Centre	Le jour de l'arrivée ou dans la semaine de l'arrivée
Accueil par l'Animateur Qualité	Animateur Qualité	Présentation du référentiel Qualité et des engagements du Centre Procédures Outils Visite des locaux et services de l'EPL	Dans les 2 à 3 semaines qui suivent l'arrivée
Accueil par le tuteur	Tuteur ou coordonnateur pour les agents formateurs	Présentation des formations (référentiels, objectifs, finalités) Présentation du plan d'évaluation Présentation des outils de suivi de formation et d'entretien individuel des apprenants	Avant ou au moment de la prise de poste
Tutorat pour analyse des pratiques professionnelles *Tutorat pour entretien individuel en centre et suivi individualisé en entreprise (facultatif)*	Formateur	Le nouvel arrivant participe à un échange de pratiques professionnelles en assistant en tant qu'observateur à un cours de son tuteur. Le tuteur après un délai fixé avec le formateur nouvellement arrivé participe en tant qu'observateur à un cours dans le cadre des retours d'expérience. *Le nouvel arrivant assiste à au moins un entretien individuel en centre et un en entreprise*	Dans les 2 mois qui suivent la prise de poste

MODALITES DE FORMATION DES PERSONNES CHARGEES DE L'ACCUEIL ET DES ENTRETIENS

1. ACCUEILLEZ VOTRE INTERLOCUTEUR AVEC BIENVEILLANCE

Pensez à donner votre nom et celui de l'organisme de formation. Dans tous les cas, le plus important, c'est le sourire ! Accueillez avec bienveillance et sourire tout interlocuteur (et client potentiel…). Même s'il ne se voit pas, le sourire s'entend ! Les premiers instants sont primordiaux alors soignez votre entrée en contact ! Pensez toujours que le temps de réponse idéal est estimé à 3 sonneries.

2. ÉCOUTEZ ET COMPRENEZ CE QUE VOTRE INTERLOCUTEUR ATTEND

Identifiez clairement votre interlocuteur et l'objet de son appel. Mais comme tout le monde n'est pas bavard, et pour bien comprendre les attentes de votre client, posez des questions ! Vous pourrez mieux l'orienter ensuite. N'hésitez pas non plus à reformuler ce qui vous est dit, afin de vous assurer que vous avez bien compris la demande. Souvent les choses nous semblent très claires… dans notre tête, mais c'est en les exprimant qu'on se rend compte qu'elles ne le sont pas tant que ça !

3. TRAITEZ AU MAXIMUM LA DEMANDE

Une des bases de la relation client consiste à dire : demande exprimée = action engagée ! Cela signifie que vous n'avez peut-être pas la solution à apporter au client immédiatement. Cependant ce dernier a besoin de vous sentir dans l'action, de savoir que sa demande est prise en charge. Si vous ne pouvez pas satisfaire votre client dans l'immédiat, proposez de le rappeler, en expliquant pourquoi vous ne pouvez pas lui répondre tout de suite. Vous-même, j'en suis sûre, vous avez déjà été en contact avec certains interlocuteurs qui vous ont plus inquiété que rassuré… La raison ? Le sentiment que votre demande n'avait pas été prise en charge peut-être…

4. GÉREZ L'ATTENTE

Si vous devez faire patienter votre interlocuteur au téléphone, expliquez-lui pourquoi. (Besoin de vous renseigner auprès de la personne compétente, recherche de son dossier.) Pendant l'attente, manifestez-vous régulièrement afin que votre interlocuteur ne se sente pas oublié. Enfin, lorsque vous reprenez la conversation remerciez toujours votre interlocuteur d'avoir patienté. Le temps parait toujours plus long pour celui qui attend…

5. TRANSFÉREZ UN APPEL AVEC PROFESSIONNALISME

Respectez les règles du transfert d'appel de votre entreprise, s'il y en a. A défaut, voici quelques formules que à adopter :

~~C'est de la part de ?~~ = Qui dois-je annoncer ?

~~Je vais voir si je peux le déranger~~ = Un instant s'il vous plaît, je vérifie si Monsieur Boss est disponible

~~Je vous le passe~~ = Je vous mets en relation

6. PRENEZ UN MESSAGE…EN ENTIER

Prendre un message, ça vous parait facile ? Encore faut-il prendre les bonnes informations, et les transmettre correctement. Avant tout, signalez à votre interlocuteur que vous avez bien noté son message et prenez toutes ses coordonnées pour qu'il puisse être recontacté. Vérifiez avec lui les informations que vous avez notées. Il serait dommage d'avoir mal compris son numéro de téléphone et de ne plus pouvoir le joindre.

Renseignez le tableau des prospects mis en ligne sur le réseau pour le CFPPA et sur RESANA pour le CFA : nous y notons la date de l'appel, l'interlocuteur, ses coordonnées (adresse postale, mail, téléphone), la formation désirée ainsi que le message transmis et si quelqu'un doit faire quelque chose pour lui (le rappeler et à quel sujet, lui envoyer un document, etc.)

MODALITES D'ACCUEIL DANS LE CADRE DE LA VAE

L'accueil des candidats à la VAE se fait par la référente VAE au niveau du CFPPA. Elle programme avec eux plusieurs rendez-vous notamment un premier rendez-vous pour faire le point avec le candidat sur l'état de sa démarche et lui expliquer le processus relatif à la VAE.