



## DOCUMENTATION GENERALE

**Accueillir un apprenti**

**Préparer et apprendre le métier**

**B.T.S.**

**NEGOCIATION ET DIGITALISATION de la RELATION CLIENT**





# Introduction

Ce document vous est proposé par le C.F.A. la Joliverie, celui-ci vous permettra :

## **ENTREPRISE**

- Vérifier que votre entreprise peut former un jeune qui prépare le B.T.S. Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC),
- Repérer la méthodologie pour accueillir un apprenti dans ce domaine de compétences,
- De déterminer les démarches à effectuer pour établir le contrat d'apprentissage.

## **APPRENTI**

- De vous faire découvrir le Centre de Formation d'Apprentis,
- De vous présenter le principe de la formation par apprentissage,
- De vous expliquer le métier, la formation et le diplôme,
- De vous accompagner dans votre projet de formation.

Pour tout renseignement complémentaire, contactez :

**Votre formateur conseil**

ou

**le secrétariat**

**02 51 71 36 20**

**Carole SOURICE**

**07.81.10.87.57**

[csourice@la-joliverie.com](mailto:csourice@la-joliverie.com)

**Nos coordonnées**

C.F.A. La Joliverie  
141 route de Clisson  
BP 43229  
44232 St Sébastien/Loire Cedex  
[cfacfp@la-joliverie.com](mailto:cfacfp@la-joliverie.com)

---

Formation financée par les branches professionnelles et les Opérateurs de Compétence (OPCO).

---

# SOMMAIRE

---

	<b>Découvrir le Centre de Formation</b> .....	<b>1</b>
	Le Centre de Formation d'Apprentis .....	1
	Les moyens humains et matériels au Centre .....	2
	Les résultats aux examens.....	2
	L'insertion professionnelle .....	3
	La qualité .....	3
	Le développement durable .....	4
	La Charte de l'alternance .....	4
	Les offres de services .....	5
	L'alternance pour les personnes en situation de handicap .....	5
	<b>Choisir et vivre son alternance</b> .....	<b>6</b>
	L'organisation de la communication tout au long du contrat .....	6-7
	Les rencontres régulières	
	Les outils de liaison	
	Le calendrier de l'alternance .....	<b>8-9</b>
	La formation à l'exercice du tutorat .....	10
	<b>Former au métier et préparer le diplôme</b> .....	<b>11</b>
	La fiche métier .....	11
	Le prévisionnel des travaux à réaliser en entreprise.....	12
	Le contenu de la formation en B.T.S. N.D.R.C. ....	13
	L'examen du B.T.S. N.D.R.C .....	14
	<b>Valider le projet d'accueil et le projet d'apprentissage</b> .....	<b>15</b>
	La procédure d'admission .....	15
	Les conditions à remplir pour signer un contrat d'apprentissage.....	16
	Le suivi administratif du contrat d'apprentissage .....	16
	Le financement de l'apprentissage.....	17
	Les aides financières accordées à l'entreprise .....	17
	Le statut et la rémunération de l'apprenti .....	17-18
	A noter .....	19



---

## *Découvrir le Centre de Formation la Joliverie*

---

Depuis plus de 50 ans, le Centre de Formation de La Joliverie forme, par la voie de la Formation Continue ou de l'Apprentissage, les professionnels de demain.

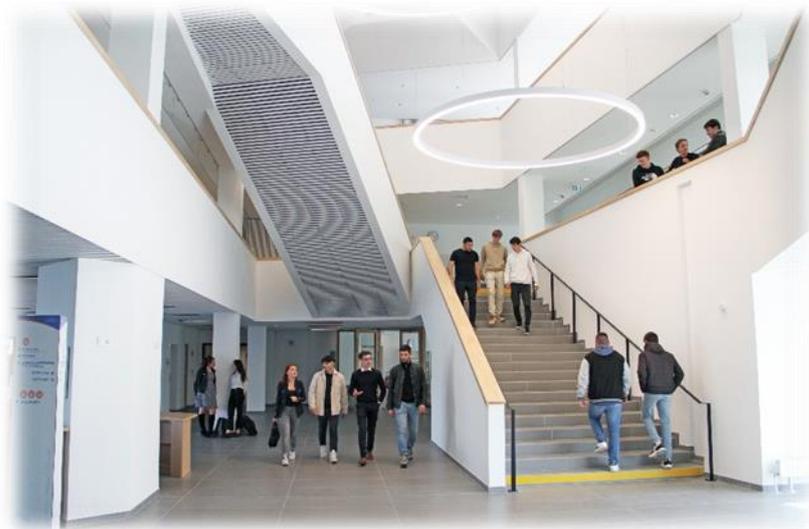
Positionné principalement dans l'enseignement supérieur et sur l'alternance, nous proposons aujourd'hui 25 formations diplômantes ou certifiantes de la terminale BAC Pro au Bac + 5 dans les secteurs :

- Tertiaire (commerce - comptabilité – gestion – expertise comptable - social)
- Industriel (conception – méthodes – industrialisation – automatisation – maintenance – soudage)
- Bâtiment (Architecture métallique).
- Son U.F.A. Ste Anne situé à St Nazaire propose des formations dans le secteur de l'hôtellerie-restauration : [www.lyceesainteanne.paysdelaloire.e-lyco.fr](http://www.lyceesainteanne.paysdelaloire.e-lyco.fr)
- Son U.F.A. Notre Dame de l'Espérance à St Nazaire propose 2 formations par apprentissage [www. https://lyceesainteanne.paysdelaloire.e-lyco.fr](http://www.lyceesainteanne.paysdelaloire.e-lyco.fr)
- Son U.F.A. St Joseph à Chateaubriant propose 1 formation par apprentissage : <https://www.stjo-chateaubriant.fr>
- Son U.F.A. Ste Thérèse à St Nazaire propose 1 formation par apprentissage <https://www.lyceesainteanne.fr/ufa-apprentissage.fr>

Celles-ci sont accessibles sous contrat d'apprentissage (éventuellement sous contrat de professionnalisation).

Le Centre de Formation Professionnelle met à la disposition des entreprises son expérience en Formation Continue dans ses secteurs de compétence.

N'hésitez pas à consulter le site de La Joliverie : [www.la-joliverie.com](http://www.la-joliverie.com)



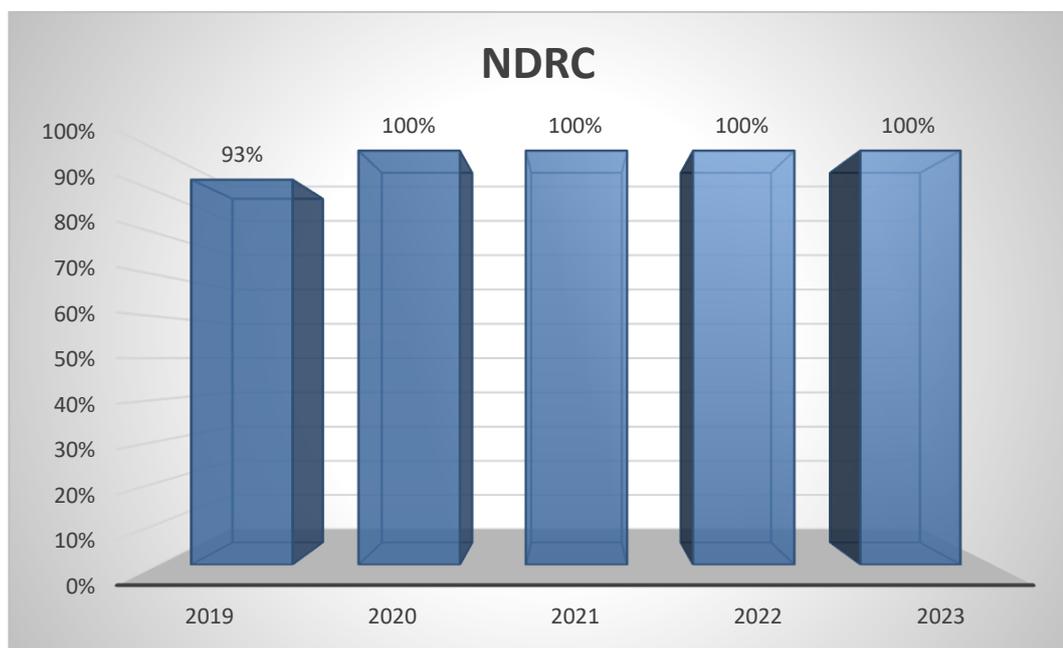
## 1. Les moyens humains et matériels

L'accompagnement personnalisé des apprenants tout au long de leur formation est assuré par une équipe de formateurs issus du monde professionnel, reconnus dans leur spécialité.

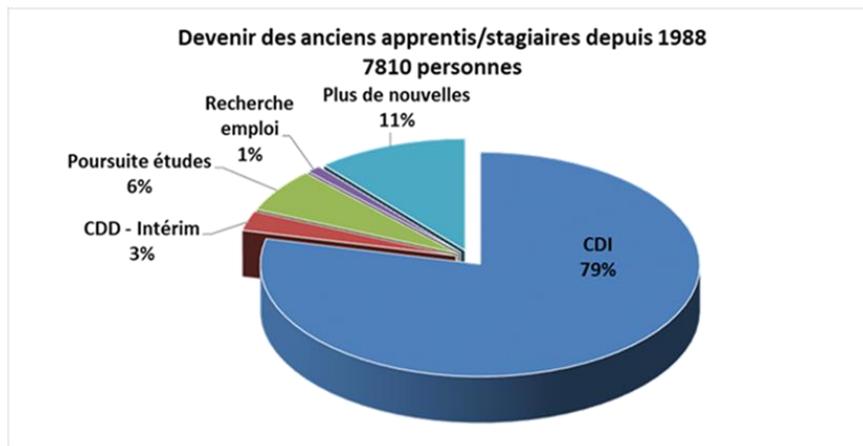
Le Centre de Formation dispose de moyens performants en adéquation avec les technologies et les matériels utilisés en entreprise.

- 1 amphithéâtre
- 1 centre de ressource
- Bâtiments administratifs et pédagogiques de 9 000 m<sup>2</sup> dédié à l'enseignement supérieur et à l'apprentissage
- Bâtiments de 6 000 m<sup>2</sup> regroupant nos plateaux techniques.
- Les logiciels utilisés par les professionnels (Pack office, Prestashop, WordPress, logiciel de CRM...)

## 2. Les résultats N.D.R.C. aux examens



### 3. L'insertion professionnelle



### 4. La Qualité

Le Centre de Formation La Joliverie, conscient des enjeux et de l'intérêt d'une démarche d'amélioration continue, s'est engagé dans un processus Qualité en 1993.

Nos priorités majeures, avec la participation de l'ensemble du personnel administratif et pédagogique, est d'assurer la pérennité et l'amélioration continue de notre système de management de la qualité,

Toutes les ressources humaines et matérielles nécessaires à la réussite de cet engagement sont mises en œuvre afin de parvenir à concrétiser notre volonté de satisfaire nos clients, d'être à leur écoute et d'assurer une amélioration continue de nos services.

Notre politique est donc est fondée sur trois axes majeurs :

1. L'écoute attentive et la satisfaction de nos clients (apprentis et partenaires),
2. Le développement des relations de partenariat avec les donneurs d'ordre et les prestataires,
3. Le positionnement de notre système qualité comme un outil de management et d'amélioration continue.

Le Centre de Formation La Joliverie est certifié QUALIOPi depuis le 17 mars 2021 et répond aux nouvelles exigences Qualité de la loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel ».

Cette certification s'applique sur :

- Les actions de formation,
- Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience,
- Les actions de formation par Apprentissage

Référentiel National Qualité

Audité par  
**BUREAU VERITAS**  
Certification



**Qualiopi**  
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :  
ACTIONS DE FORMATION  
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE  
ACTIONS PERMETTANT DE FAIRE VALIDER LES ACQUIS DE L'EXPERIENCE



## 5. Le Développement durable

« Le développement durable est une démarche qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ».

Aujourd'hui, il est impératif que toutes les générations agissent dans une logique de développement durable. Le Centre de Formation est un lieu où se côtoient des personnes, il est donc important qu'il soit un vecteur de communication vis-à-vis du développement durable.

Ce projet s'inscrit dans notre Système Qualité. Tous les acteurs de la formation, notamment les apprenants, sont donc force de proposition pour améliorer notre processus de formation.

## 6. La charte de l'alternance : les engagements des partenaires

La formation par alternance doit son efficacité à la juste complémentarité entre l'entreprise et le Centre de Formation. Elle doit sa réussite à la collaboration étroite des 3 acteurs que sont : l'apprenti, le tuteur, l'équipe de formateurs. Du partenariat qui s'instaure dépend la qualité de la formation que reçoit le jeune au cours de son contrat.



## 7. Les offres de service

### *L'hébergement*

L'organisme « Action Logement » propose une aide « mobili-jeune » pour l'accès au logement des jeunes en formation professionnelle (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation). Pour plus de renseignements : [www.actionlogement.fr](http://www.actionlogement.fr).

Une résidence étudiante / apprenti(e) est accessible sur le site de St Sébastien / Loire. Pour toute information, vous pouvez contacter la MAISON BSR, 95 Rue des Hauts Pavés, 44000 NANTES au 02 51 17 84 62.

### *La restauration*

Un espace de restauration est accessible aux étudiants apprentis et stagiaires. Dans ce cas, les apprentis peuvent bénéficier d'une aide des financeurs de la formation, pour le repas.

Un espace de convivialité dédié à l'Enseignement Supérieur est également mis à disposition.

### *Les frais annexes*

La Loi du 5 septembre 2018, relative à la réforme de la formation professionnelle, précise que les Opérateurs de Compétence (financeurs des formations par apprentissage) prennent en charge les frais annexes à la formation, dès lors qu'ils sont financés par le CFA :

- ✓ Restauration : 3 € par repas pris au self de La Joliverie,
- ✓ Hébergement : 6 € par nuitée prise dans un hébergement conventionné par le CFA

En fonction de l'OPCO financeur du contrat d'apprentissage, les prises en charge ci-dessous peuvent varier :

- ✓ Dotation 1<sup>er</sup> équipement pédagogique
- ✓ Aide à la mobilité internationale.

## 8. L'alternance pour les personnes en situation de handicap

Le CFP-CFA La Joliverie accueille les personnes en situation de handicap en leur permettant d'accéder à des postes en milieu ordinaire de travail et de formation.

Les besoins spécifiques aux personnes sont étudiés afin d'offrir un accompagnement et des réponses adaptées à chaque situation. Pour un accueil optimum, le Référent handicap du CFP-CFA prend contact avec la personne plusieurs mois avant le démarrage de sa formation.

Afin de faciliter l'accès des handicapés à l'entreprise et au Centre de Formation (sans limite d'âge), des aides spécifiques sont mobilisables auprès notamment de l'AGEFIPH (secteur privé) / FIPHFP (secteur public).

Pour tous renseignements complémentaires, contactez le référent handicap : Madame Katell GALISSON, [kgalisson@la-joliverie.com](mailto:kgalisson@la-joliverie.com)

---

# Choisir et vivre son alternance

---

## L'organisation de la communication tout au long du contrat

Pour le suivi de l'apprenti, le CFA la Joliverie vous propose :

### ► Des rencontres régulières

#### Réunion Entreprise

##### Acteurs :

Tuteurs, responsables entreprise, direction CFA, équipe pédagogique

##### Objectifs :

- présenter le processus de l'alternance sous ses aspects administratifs, organisationnels et pédagogiques
- apporter des précisions sur la formation suivie par le jeune : objectifs, contenus de formation, modalités d'évaluation
- envisager les axes de formation en entreprise

En début de formation

#### Conseil de classe

##### Acteurs :

Tuteurs, délégués apprentis, direction CFA, équipe pédagogique

##### Objectifs :

- évaluer les résultats scolaires de l'apprenti
- évaluer les compétences de l'apprenti sur le plan professionnel
- échanger sur la progression de l'apprenti

4 conseils sur les 2 années

#### Suivi en entreprise

##### Acteurs :

Tuteur, apprenti, formateur-suiveur

##### Objectifs :

- évaluer les compétences mises en œuvre en situation de travail
- échanger sur la progression professionnelle de l'apprenti
- envisager les travaux à confier à l'apprenti

1 suivi par an

## ► Des outils de liaison

### Livret de liaison

#### Acteurs :

Apprenti, tuteur, suiveur et équipe pédagogique

#### Objectifs :

- rendre compte :
  - des activités réalisées en entreprise,
  - du programme de formation au Centre.
  - repérer les difficultés rencontrées par le jeune en entreprise et au Centre

**A chaque alternance**

### Portail C.F.A. - YPAREO

#### Acteurs :

Tuteurs, apprentis, suiveurs, équipe pédagogique

#### Objectif :

- suivre le parcours de l'apprenti au CFA :
  - son emploi du temps,
  - son assiduité,
  - ses résultats.

**Accès Internet permanent**

### Bulletins de notes

#### Acteurs :

Tuteurs, apprentis, équipe pédagogique

#### Objectifs :

- présenter les résultats de l'apprenti au CFA
- porter des appréciations sur les résultats et l'attitude de l'apprenti

**4 bulletins de notes  
2 relevés examen blanc**

# Le calendrier

1<sup>ère</sup> année – 2024 / 2025

## B.T.S. - N.D.R.C. 26<sup>ème</sup> Promotion

du 9 septembre 2024 au 11 juillet 2025

	septembre	octobre	novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août
D 01	M 01	M 01	D 01	S 01	M 01	M 01	S 01	M 01	J 01	D 01	M 01	V 01
L 02	(S 36) ENT	M 02	L 02	D 02	M 02	D 02	D 02	M 02	V 02	L 02	M 02	S 02
M 03	ENT	J 03	M 03	(S 6) ENT	J 03	L 03	M 03	M 03	S 03	M 03	M 03	D 03
M 04	ENT	V 04	M 04	ENT	M 04	M 04	ENT	M 04	D 04	M 04	M 04	L 04
J 05	ENT	S 05	M 05	ENT	M 05	M 05	ENT	M 05	L 05	M 05	M 05	M 05
M 06	ENT	D 06	M 06	ENT	M 06	M 06	ENT	M 06	D 06	M 06	M 06	M 06
V 07	ENT	(S 4) ENT	M 07	ENT	M 07	M 07	ENT	M 07	S 07	M 07	(S 28) Centre	J 07
D 08	ENT	M 08	M 08	ENT	M 08	M 08	ENT	M 08	D 08	M 08	M 08	V 08
L 09	(S 37) Centre	M 09	L 09	D 09	M 09	D 09	ENT	M 09	ENT	(S 24) FERIE	M 09	S 09
M 10	Centre	J 10	M 10	ENT	M 10	M 10	ENT	M 10	S 10	ENT	M 10	D 10
M 11	Centre	V 11	M 11	(S 7) Centre	M 11	M 11	ENT	M 11	D 11	ENT	M 11	L 11
J 12	Centre	S 12	M 12	Centre	M 12	M 12	ENT	M 12	L 12	ENT	M 12	M 12
V 13	Centre	D 13	M 13	Centre	M 13	M 13	ENT	M 13	M 13	ENT	M 13	M 13
S 14	Centre	(S 42) Centre	M 14	Centre	M 14	M 14	ENT	M 14	M 14	ENT	L 14	ENT
D 15	(S 38) Centre	M 15	M 15	Centre	M 15	M 15	ENT	M 15	J 15	ENT	M 15	V 15
L 16	Centre	V 16	M 16	Centre	M 16	M 16	ENT	M 16	V 16	ENT	M 16	S 16
M 17	Centre	J 17	M 17	(S 8) ENT	M 17	M 17	ENT	M 17	D 17	ENT	M 17	D 17
M 18	Centre	V 18	M 18	ENT	M 18	M 18	ENT	M 18	L 18	ENT	M 18	L 18
J 19	Centre	S 19	M 19	ENT	M 19	M 19	ENT	M 19	M 19	ENT	M 19	M 19
V 20	Centre	D 20	M 20	(S 4) ENT	M 20	M 20	ENT	M 20	M 20	ENT	M 20	M 20
S 21	Centre	(S 43) ENT	M 21	Centre	M 21	M 21	ENT	M 21	S 21	Centre	M 21	ENT
D 22	Centre	M 22	M 22	ENT	M 22	M 22	ENT	M 22	D 22	Centre	M 22	ENT
L 23	(S 39) ENT	M 23	L 23	(S 52) ENT	M 23	M 23	ENT	M 23	Centre	(S 26) ENT	M 23	ENT
M 24	ENT	J 24	M 24	ENT	M 24	M 24	ENT	M 24	M 24	ENT	M 24	ENT
M 25	ENT	V 25	M 25	FERIE	M 25	M 25	ENT	M 25	D 25	ENT	M 25	ENT
J 26	ENT	S 26	M 26	ENT	M 26	M 26	ENT	M 26	L 26	ENT	M 26	Centre
V 27	ENT	D 27	M 27	ENT	M 27	M 27	ENT	M 27	ENT	ENT	M 27	Centre
S 28	(S 44) ENT	L 28	M 28	Centre	M 28	M 28	ENT	M 28	M 28	(S 18) Centre	M 28	Centre
D 29	Centre	M 29	M 29	Centre	M 29	M 29	ENT	M 29	J 29	Centre	M 29	Centre
L 30	(S 40) Centre	M 30	L 30	Centre	M 30	M 30	ENT	M 30	V 30	ENT	M 30	Centre
J 31	ENT	J 31	M 31	Centre	M 31	M 31	ENT	M 31	S 31	(S 27) Centre	J 31	ENT

début 2<sup>ème</sup> année

DT470A

Préparation aux examens/révisions : période de révisions incluse dans le calendrier d'alternance.

Possibilité de faire débuter le contrat en août

## Les dates à retenir en 2024

- Rentrée des apprentis : lundi 9 septembre 2024
- Réunion des entreprises : jeudi 19 septembre 2024

## Pour information, les horaires de cours sont les suivants

- Lundi : 9 h 00 – 12 h 00 et 13 h 15 – 17 h 15
- Du Mardi au vendredi : 8 h 00 – 12 h 00 et 13 h 15 – 17 h 15

## Préparation aux examens / révisions

Conformément au cadre législatif, une préparation spécifique est organisée au C.F.A. La Joliverie. Celle-ci est directement incluse dans le calendrier d'alternance pour chaque année de cycle de formation.



# La formation à l'exercice du tutorat

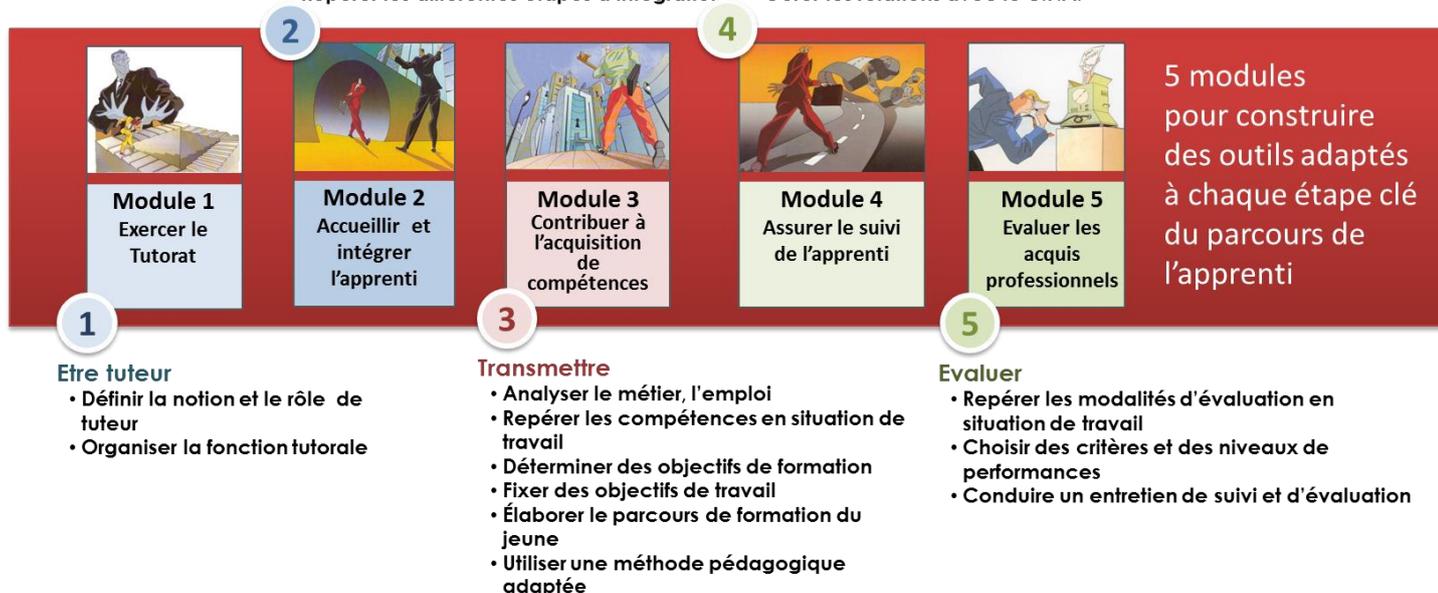
Pour vous aider dans votre mission de tutorat,  
Pour organiser la formation, le suivi et l'accompagnement du jeune,  
Le CFP CFA la Joliverie vous propose une formation en 5 modules.

## Accueillir - Intégrer

- Mettre en place une stratégie d'accueil
- Organiser l'arrivée de l'apprenti
- Repérer les différentes étapes d'intégration

## Accompagner – Guider

- Adopter un style de management pour stimuler la motivation
- Identifier son style de communication
- Gérer les relations avec le C.F.A.



Cette formation s'appuie sur votre expérience. Elle vous donnera l'occasion de rencontrer d'autres tuteurs, d'échanger sur votre mission auprès du jeune.

## Vous ferez le point sur :

- vos compétences en matière de tutorat,
- l'examen que prépare le jeune,
- les outils d'alternance proposés par le CFP CFA.

## Vous trouverez des réponses concrètes aux questions que vous vous posez :

- le rôle du tuteur,
- l'organisation dans l'entreprise pour encadrer le jeune,
- l'accueil, puis l'intégration du jeune dans l'entreprise,
- la transmission et l'apprentissage du métier,
- le parcours du jeune dans l'entreprise, les activités qu'il peut réaliser,
- l'évaluation du travail réalisé par le jeune.

Orientée sur des travaux pratiques, la formation permet de réaliser des outils et d'élaborer une référence dans l'apprentissage du métier préparé par le jeune.

**Coût pour une formation de 3 journées : 510 €**

---

# Former au métier et préparer le Brevet Technicien Supérieur N.D.R.C.

---

## La fiche métier

Le titulaire du B.T.S. N.D.R.C.. doit être capable de prospecter et de visiter une clientèle pour vendre les biens ou services proposés par son entreprise.  
Il doit être en mesure de présenter les caractéristiques et les performances des produits en développant des arguments adaptés

L'emploi s'exerce dans tous types d'entreprise, dans des secteurs d'activités variés (entreprises de biens d'équipement professionnel, entreprises de produits semi finis, entreprises de services....).

### Les missions en entreprise :

- Etablir un plan de prospection (physique, téléphonique, évènementiel...) à partir d'un fichier ou d'un ciblage effectué en amont.
- Prospecter, prendre rendez-vous et suivre une clientèle de particuliers et/ou d'entreprises sur un secteur déterminé.
- Déterminer avec précision les besoins du client.
- Argumenter et répondre aux objections.
- Conclure la vente par l'établissement d'un contrat.
- Assurer le suivi commercial et administratif de son secteur.
- Gérer et faire évoluer son secteur.
- Prendre des décisions en cohérence avec la politique commerciale de son entreprise.
- Communiquer toutes les informations auprès de son entreprise et auprès de sa clientèle.

### les axes de formation

La culture technique du titulaire doit lui permettre de :

- **S'INFORMER ET COMMUNIQUER**
  - développer et maintenir les connaissances sur ses produits et les produits concurrents,
  - anticiper les besoins de la clientèle potentielle,
  - présenter clairement des arguments persuasifs
- **ORGANISER - GERER**
  - Organiser son temps de travail et ses déplacements en fonction d'objectifs commerciaux.

# *Le prévisionnel des travaux à réaliser en entreprise*

## RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE

- **Cibler et prospecter la clientèle**
  - Analyser un portefeuille clients
  - Identifier des cibles de clientèle
  - Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection
  - Développer des réseaux professionnels
- **Négocier et accompagner la relation client**
  - Négocier et vendre une solution adaptée au client
  - Créer et maintenir une relation client durable
- **Organiser et animer un évènement commercial**
  - Organiser un évènement commercial
  - Animer un évènement commercial
  - Exploiter un évènement commercial
- **Exploiter et mutualiser l'information commerciale :**
  - Remonter, valoriser et partager l'information commerciale
  - Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale

## RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

- **Maîtriser la relation client omnicanale**
  - Créer et entretenir la relation client à distance
  - Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité
  - Encadrer et animer une équipe
- **Animer la relation client digitale**
  - Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
  - Impulser, entretenir et régler une dynamique e-relationnelle
- **Développer la relation client en e-commerce**
  - Dynamiser un site de e-commerce
  - Faciliter et sécuriser la relation commerciale
  - Diagnostiquer l'activité e-commerce

## RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX

- **Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs**
  - Valoriser l'offre sur le lieu de vente
  - Développer la présence dans le réseau de distributeurs
- **Développer et piloter un réseau de partenaires**
  - Participer au développement d'un réseau de partenaires
  - Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances
- **Créer et animer un réseau de vente directe**
  - Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion
  - Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
  - Impulser une dynamique de réseau

## Le contenu de la formation en T.S. N.D.R.C.

Unités de formation	Nombre d'heures sur les deux années
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Période d'intégration</li> </ul>	<b>86</b>
<b>ENSEIGNEMENT GENERAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Culture générale et expression</li> <li>▪ Anglais</li> <li>▪ Culture économique, juridique et managériale</li> </ul>	108 108 196
<b>Soit enseignement général</b>	<b>412</b>
<b>ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ateliers de professionnalisation</li> <li>▪ Analyse entreprise-marché</li> <li>▪ Stratégie commerciale</li> <li>▪ Prospection</li> <li>▪ Négociation-Vente</li> <li>▪ Collecte et traitement des informations</li> <li>▪ Organisation et animation d'un centre de relation clients</li> <li>▪ Communication digitale</li> <li>▪ Relation client et animation de réseaux</li> <li>▪ Préparation examen</li> </ul>	
<b>Soit enseignement professionnel</b>	<b>902</b>
<b>Soit 1400 heures de formation réparties comme suit :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>20 semaines en 1ère année</b></li> <li>- <b>20 semaines en 2ème année</b></li> </ul>	

Des devoirs surveillés sont programmés chaque semaine.

## *L'examen du B.T.S. N.D.R.C.*

<b>Epreuves</b>	<b>Unité</b>	<b>Coef.</b>	<b>Forme</b>	<b>Durée</b>
<b>E1 – Culture générale et expression</b>	U1	<b>3</b>	Ecrit	4 h
<b>E2 – Communication en langue vivante étrangère</b>	U2	<b>3</b>	Oral	30 min* de préparation + 30 min
<b>E3 – Culture économique, juridique et managériale</b>	U3	<b>3</b>	Ecrit	4 h
<b>E4 – Relation client et négociation-vente</b>	U4	<b>5</b>	CCF *** 2 situations d'évaluation	Situation A : 3 bilans Situation B : 15 mn
<b>E5 – Relation client à distance et digitalisation</b>	U5	<b>4</b>	Epreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3 h + 40 min
<b>E6 – Relation client et animation de réseaux</b>	U6	<b>3</b>	CCF 2 situations d'évaluation	Situation A : 15 mn Situation B : 15 mn
<b>EF1 Communication en langue vivante étrangère 2 **</b>	UF1		Oral	20 mn (20 mn*)

\* Temps de préparation

\*\* La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

\*\*\* Contrôle Continue en cours de Formation

---

## Valider le projet d'accueil et le projet d'apprentissage

---

### I. Les conditions à remplir par l'apprenti pour signer un contrat d'apprentissage

#### Critères d'admission

- Avoir moins de 30 ans\* ou être demandeur d'emploi à la signature du contrat
- Etre titulaire du :
  - Baccalauréat Général
  - Baccalauréat Technologique
  - Baccalauréat Professionnel
  - Baccalauréat et ayant entamé un cursus universitaire ou ayant une expérience professionnelle
- Avoir été reçu en entretien individualisé par un formateur du C.F.A.

\*Dérogation possible sans limite d'âge pour : les apprentis préparant un diplôme supérieur à celui obtenu, les travailleurs en situation de handicap, les personnes ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise nécessitant le diplôme visé, les bénéficiaires du RSA et les sportifs de haut niveau.

#### La procédure d'admission

Le dossier d'inscription est téléchargeable sur notre site [www.la-joliverie.com](http://www.la-joliverie.com). Sur demande, il peut être envoyé par mail ou en version papier.

Pour s'inscrire, les candidats doivent :

- répondre aux critères énumérés ci-dessus,
- utiliser la procédure Parcoursup.

#### Les étapes de la procédure

1. Après étude du dossier et si la formation choisie fait partie des vœux formulés, les candidats seront convoqués à un entretien.
2. A la suite de l'entretien, la décision (acceptation, attente ou refus) sera notifiée par courrier en lien avec la procédure Parcoursup.
3. En cas d'acceptation : le candidat devra confirmer son engagement.
4. Affectation en entreprise

Le C.F.A. La Joliverie propose le candidat à plusieurs entreprises.

Le candidat peut rechercher lui-même son entreprise d'accueil. Dès l'obtention d'une réponse positive, le candidat transmettra, au C.F.A. La Joliverie, les coordonnées de l'entreprise. Le centre contactera l'entreprise pour vérifier l'adéquation du projet d'accueil de l'entreprise avec la formation choisie et expliciter les modalités administratives.

## Décision définitive

Le candidat sera définitivement accepté dès l'obtention du baccalauréat et dès la signature du contrat d'apprentissage. A charge pour lui de faire parvenir une photocopie du relevé de notes du baccalauréat au C.F.A. et de prévenir son futur employeur.

Ce contrat d'apprentissage sera établi entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 30 novembre de l'année en cours.

## Pour les candidats en attente...

Chaque mois, en fonction des places disponibles, les dossiers des candidats seront réexaminés. L'acceptation du candidat devra être confirmée et sera suivie de l'étape affectation en entreprise (cf. ci dessus).

**Attention** : Le CFA la Joliverie examine la recevabilité des dossiers, c'est l'entreprise qui embauche le candidat.

## **II. Les conditions à remplir par l'entreprise pour signer un contrat d'apprentissage**

S'assurer que le maître d'apprentissage dispose :

- d'un niveau de formation au moins égal à celui de l'apprenti et au moins 1 an d'expérience professionnelle dans ce domaine d'activité,
- ou
- d'une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans ce domaine d'activité.

**NB** : un maître d'apprentissage peut former au plus 2 apprentis à la fois.

Il est vivement conseillé que le maître d'apprentissage ait suivi une formation à l'exercice du tutorat, selon les branches professionnelles.

## **III. Le suivi administratif du contrat d'apprentissage**

Le dépôt du contrat d'apprentissage par l'employeur se fait auprès de l'opérateur de compétences référent de l'entreprise (O.P.C.O.).

Il appartient donc à l'entreprise de contacter son O.P.C.O. afin d'obtenir les documents relatifs :

- au contrat d'apprentissage,
- à la déclaration en vue de la formation d'apprentis.

Dès que l'entreprise a donné son accord pour accueillir un apprenti, le C.F.A. La Joliverie vous transmettra :

- un contrat d'apprentissage pré-rempli des données liées à la formation.
- une convention de formation par apprentissage sera établie entre le CFA La Joliverie, l'entreprise et l'apprenti.

Il appartiendra à l'entreprise d'envoyer à son OPCO le contrat d'apprentissage dûment complété et la convention de formation.

**L'entreprise doit veiller à :**

- établir la Déclaration Unique à l'Embauche auprès de l'URSSAF, via le site internet [www.due.fr](http://www.due.fr)
- programmer la visite médicale d'embauche (au plus tard dans les 2 mois qui suivent la date d'embauche).

#### ***IV. Le financement de l'apprentissage***

Les sections en Apprentissage sont financées au contrat par les Opérateurs de Compétence (OPCO).

Un Niveau de Prise en Charge par formation a été défini suite à un accord entre France Compétences et les branches professionnelles.

La volonté du C.F.A. La Joliverie est d'appliquer un coût de formation correspondant au niveau de prise en charge de votre branche professionnelle, dans les conditions actuelles de financement.

En conséquence, l'entreprise ne supporte pas de « Reste à charge ».

#### ***V. Les aides financières accordées à l'entreprise***

##### ***Exonération de charges sociales***

L'exonération des cotisations salariales d'origine légale et conventionnelle est maintenue, mais dans une limite fixée par décret. Celle-ci a été fixée à 79% du SMIC en vigueur au cours du mois considéré.

##### ***Avantages pour l'employeur***

L'employeur peut anticiper ses besoins de compétences en formant un jeune. Il peut former le maître d'apprentissage du jeune. Les frais de formation sont pris en charge par l'OPCO. Réduction générale des cotisations patronales (ex-réductions Fillon) en périmètre complet : incluant l'AGIRC-ARRCO et l'assurance chômage.

Une aide unique de 6 000 € maximum est accordée à l'employeur pour la 1<sup>ère</sup> année d'exécution du contrat d'apprentissage et du contrat de Professionnalisation pour tout contrat conclu jusqu'au 31/12/2024.

#### ***VI. Le statut et la rémunération de l'apprenti***

##### ***Le statut de l'apprenti***

Celui-ci a le statut d'Apprenti-Etudiant des Métiers en section de Technicien Supérieur par apprentissage et salarié de l'entreprise.

L'entreprise s'engage à former l'apprenti en collaboration avec le CFA.

L'apprenti s'oblige en retour, en vue de cette formation, à travailler pour son employeur pendant la durée du contrat, à suivre la formation dispensée au Centre de Formation d'Apprentis et en Entreprise, ainsi qu'à se présenter aux épreuves du diplôme.

## Contrat d'apprentissage

- Il pourra débuter entre le 1er septembre et le 30 novembre de l'année en cours.
- Ce contrat doit être signé avant de commencer à travailler.
- Il prévoit une période d'essai jusqu'à l'échéance des 45 premiers jours, consécutifs ou non, de formation pratique en entreprise effectuée par l'apprenti.
- La durée du contrat d'apprentissage est de deux ans.

<b>Rémunération brute minimale mensuelle (% du SMIC)</b>			
Décret N°2018-1347 du 28/12/2018			
<b>Age</b>	<b>1<sup>ère</sup> année de cycle de formation</b>	<b>2<sup>ème</sup> année de cycle de formation</b>	<b>3<sup>ème</sup> année de cycle de formation</b>
16-17 ans	27 %	39 %	55 %
18-20 ans	43 %	51 %	67 %
21-25 ans	53 %	61 %	78 %
26 ans et +	100 %		

**Dernière valeur du SMIC horaire au 01/01/2024 : 11.65 €**

Si l'apprenti conclut un second contrat d'apprentissage, sa rémunération est au moins égale à celle, correspondant à la fraction du SMIC, qu'il percevait lors de la dernière année d'exécution du contrat précédent.

## Convention collective

Dans certains cas, des dispositions conventionnelles ou des conventions collectives peuvent prévoir une majoration de cette rémunération. En conséquence, il revient à l'employeur de s'informer sur le montant de la rémunération de son apprenti.

## **Carte nationale d'Apprenti-Etudiant des Métiers**

Tout apprenti de moins de 30 ans a droit à l'attribution de cette carte et bénéficie des mêmes avantages qu'un étudiant. Elle est remise en début de formation



## **Protection sociale / Mutuelle**

L'apprenti bénéficie de la même couverture sociale que l'ensemble des salariés de l'entreprise, assurance maladie et accident du travail.



## **Congés payés**

L'apprenti bénéficie des mêmes droits aux congés payés que l'ensemble des salariés de l'entreprise.

## **A noter**

L'examen du B.T.S. Négociation et Digitalisation de la Relation Client est régi par le Ministère de l'Education Nationale. Il est susceptible d'évoluer dans sa dénomination, son contenu, son régime de dispense ou dans le calendrier du déroulement des épreuves.

Le C.F.A. La Joliverie s'engage à aménager et à adapter sa formation en fonction de ces modifications. De même, les règles d'exonération, de rémunération ou d'organisation de l'apprentissage sont déterminées par le Ministère du Travail et de l'Emploi. Elles peuvent donc être modifiées.



