

DOSSIER D'INFORMATION POUR UNE INSCRIPTION

BTS

NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Nom du centre : CEVEDOM
Adresse : 33 rue Molé 97300 CAYENNE
Téléphone : 05 94 28 78 12
Mail : contact.cevedom@gmail.com

RNCP : RNCP38368
FORMACODE(S) : 34040 / 34561 /
34076
CODE(S) NSF : 312
CODE(S) ROME : D1401 / D1406 /
D1501 / M1703 / M1704

CENTRE DE FORMATION DES APPRENTIS (CFA)

**ETABLISSEMENT CERTIFIE SUR LA
QUALITE DE SES ACTIVITES**



ORGANISME DE FORMATION (OF)



CENTRE DE FORMATION DES APPRENTIS (CFA)

SOMMAIRE

1. VOTRE FORMATION	3
1.1 LE PROGRAMME	3
1.2 LE METIER & LES DEBOUCHES	4
1.3 REMUNERATION	5
1.4 LE PLANNING.....	6
1.5 LE LIEU DE MA FORMATION	7
1.5.1 <i>Le plan d'accès</i>	7
1.5.2 <i>Environnement du centre</i>	7
1.6 LE(S) REFERENTIEL(S)	8
2. L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE	9
2.1 LE FORMULAIRE DE PREINSCRIPTION.....	9
2.2 LA LISTE DES PIECES A FOURNIR	10
2.3 LES DELAIS ET PROCEDURES DE TRAITEMENT DE VOTRE DOSSIER	12
2.4 APRES LA VALIDATION DE MA PREINSCRIPTION, LES MODALITES DE CONTRACTUALISATION	13
2.4.1 <i>Comment s'inscrire à une formation CEVEDOM ?</i>	13
2.4.2 <i>Que dois-je faire après l'acceptation de ma candidature par téléphone ou courrier ou directement au centre de formation ?</i>	13
2.4.3 <i>Comment modifier une convention de formation ?</i>	13
3. LES DROITS ET DEVOIRS, LES AIDES RESPECTIFS	14
3.1 LES DROITS ET DEVOIRS DES APPRENANTS.....	14
3.1.1 <i>En entreprise :</i>	14
3.1.2 <i>Au CFA :</i>	14
3.2 LES OBLIGATIONS DES ENTREPRISES D'ACCUEIL	15
3.2.1 <i>Les obligations de l'employeurs</i>	15
3.2.2 <i>Les obligations du maitre d'apprentissage</i>	16
3.3 LES OBLIGATIONS DES CFA.....	17
3.4 LES AIDES	18
3.4.1 <i>Pour l'apprenti</i>	18
3.4.2 <i>Pour l'employeur</i>	23
3.4.3 <i>Pour le maitre d'apprentissage</i>	23

1. VOTRE FORMATION

1.1 LE PROGRAMME



CEVEDOM
Centre de formation d'apprentis
Organisme de formation

BTS NDRC

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

EN ALTERNANCE

RNCP38368
FORMACODE : 34040 / 34561 / 34076
CODE ROME : D1401 / D1406 / D1501 / M1703 / M1704
CODE NSF : 312
CERTIFICATION : 01/01/2024

PROCHAINES SESSIONS :

ACCESSIBLE TOUTE L'ANNÉE EN 3 JOURS MIN. UNE FOIS L'ACCORD DE L'ENTREPRISE.

PROGRAMME :

Objectif : Gérer la relation client dans sa globalité et sous toutes ses formes : en présentiel, à distance, e-relation. Prendre en charge la prospection et la fidélisation de portefeuille clients. Contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale.

Prix : Gratuit.

Prérequis : Ouvert aux diplômés de niveau 4 (BAC) ou plus.

Modalité d'accès / de formation : Test de positionnement ainsi qu'un entretien est nécessaire. Présentiel.

Accessibilité aux PSH : Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours.

Validation : Brevet technicien Supérieur de Négociation et digitalisation de la relation client.

Durée : 2 ans ou moins en fonction du profil

Financement : niveau de prise en charge minimale par l'OpCo : 5183 €.

Période d'intégration : Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation (1 semaine).

Unité 1 - Culture générale et expression

Unité 2 - Communication en langue vivante étrangère 1

Unité 3 - Culture économique, juridique et managériale

Unité 4 - Relation client et négociation-vente

Unité 5 - Relation client à distance et digitalisation

Unité 6 - Relation client et animation de réseaux

Période en entreprise : Elle est définie dans le planning de l'apprenti et prend en comptes les besoins de l'entreprise et de la formation.

Session de validation : La session de validation pour le BTS Négociation et digitalisation de la Relation Client est généralement fin mai, résultat fin juin.

Moyens pédagogiques :

Formateurs de niveau bac+4 minimum, professionnels du secteur. Pack office, EBP, Logiciels libres de bureautique et de travail collaboratif. Ordinateurs portables et fixes, photocopieuse, vidéoprojecteur. Pédagogie différenciée, ateliers, cours magistraux, ...

Organisme de formation enregistré sous le numéro 96 97 304 14 97. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

1.2 LE METIER & LES DEBOUCHES

BTS NDRC NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT EN ALTERNANCE

Description générale

Le titulaire du BTS NDRC inscrit son activité au cœur de la digitalisation de la relation client et des activités commerciales. A ce titre, il installe une communication unifiée avec les clients afin de garantir une relation sans rupture dans le respect des procédures préalablement définies par l'organisation et dans le cadre d'un contact multicanal. En dehors d'autres contextes, le titulaire du BTS NDRC peut exercer son activité au sein d'un service interne de relation client à distance ou sur une plate-forme chez un prestataire spécialisé dans la relation client à distance (centres de relation client, entreprises spécialisées dans l'e-relation). Ces structures sont de dimension variable allant d'un poste unique à un plateau d'appel intégrant une ou plusieurs équipes de téléacteurs. En tant que superviseur, il encadre et anime une équipe de téléacteurs (recrutement, intégration, formation, planification, stimulation, coordination, fixation des objectifs, gestion des appels complexes, etc.). Le titulaire du BTS NDRC participe à la communication web tant sur les contenus que dans l'animation de communautés. Il intervient sur tout le processus commercial de vente en e-commerce.

LE BTS

COUVRANT TOUS LES SECTEURS PROFESSIONNELS, LES BTS FORMENT DES COLLABORATEURS D'INGÉNIEUR, DES ASSISTANTS COMMERCIAUX OU TECHNIQUES, DES ASSISTANTS CLIENTÈLE, DES CHEFS DE CHANTIER, ETC. SELON LES SECTEURS. LE BTS SE PRÉPARE EN 2 ANS APRÈS LE BAC EN LYCÉE, EN ÉCOLE OU PAR L'APPRENTISSAGE. LES BTS VISENT UNE INSERTION PROFESSIONNELLE DIRECTE. POURSUITE D'ÉTUDES POSSIBLE, NOTAMMENT EN LICENCE PRO (POUR 1 AN).

FORMATION SIMILAIRE

- ⇒ TP NÉGOCIATEUR TECHNICO-COMMERCIAL
- ⇒ BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL
- ⇒ BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

POURSUITE D'ÉTUDE

- ⇒ LICENCE PRO-COMMERCE
- ⇒ LICENCE PRO EN RESSOURCE HUMAINE
- ⇒ LICENCE EN ÉCONOMIE ET GESTION

LISTE DES MÉTIERS ACCESSIBLES APRÈS UN BTS NDRC

AGENT COMMERCIAL
CHARGÉ DE CLIENTÈLE
TÉLÉCONSEILLER
CHEF DES VENTES
COMMERCIAL B TO B

ÉVOLUTION DE CARRIÈRE

EN TERME DE PROMOTION, LES EMPLOIS INITIAUX COMME ASSISTANT RESPONSABLE E-COMMERCE, MARCHANDISEUR OU TÉLÉVENDEUR PEUVENT ÉVOLUER EN RESPONSABLE E-COMMERCE, SUPERVISEUR OU RESPONSABLE DE SECTEUR.

1.3 REMUNERATION

L'apprenti perçoit un salaire qui correspond à un pourcentage du SMIC (salaire minimum légale en France).

Ce pourcentage évolue en fonction de l'âge de l'apprenti et de son ancienneté dans l'entreprise.

Cette grille est donnée à titre indicatif, les valeurs sont arrondies et les taux de rémunération changent en fonction de l'inflation. Ce tableau est mis à jour sur le site suivant :

<https://www.lapprenti.com/html/apprenti/salaire.asp>

Rémunération de l'apprenti par mois la 1 ^{re} année		
Avant 18 ans 27% du SMIC 486,00 €	18-20 ans 43% du SMIC 775,00 €	21-25 ans 53% du SMIC * 955,00 €
Rémunération de l'apprenti par mois la 2 ^e année		
Avant 18 ans 39% du SMIC 703,00 €	18-20 ans 51% du SMIC 919,00 €	21-25 ans 61% du SMIC * 1 099,00 €
Rémunération de l'apprenti par mois la 3 ^e année		
Avant 18 ans 55% du SMIC 991,00 €	18-20 ans 67% du SMIC 1 207,00 €	21-25 ans 78% du SMIC * 1 405,00 €
En janvier 2025, montant du SMIC BRUT mensuel: 1 801,8 € Les montants indiqués correspondent au salaire brut		
* Règle applicable à un apprenti de 21 ans et plus		
A partir de 21 ans, le salaire de l'apprenti est déterminé en pourcentage du SMIC ou du SMC (Salaire Minimum Conventionnel) si celui-ci est plus élevé (article D6222-26 du code du travail).		
Rémunération d'un apprenti de 26 ans et plus		
1 801,8 € Brut par mois		
Soit 100% du SMIC ou le salaire le + élevé entre le Smic et le salaire minimum conventionnel		

Un simulateur vous permettra de mieux comprendre cette grille :

<https://www.alternance.emploi.gouv.fr/simulateur-alternant/etape-1>

1.4 LE PLANNING

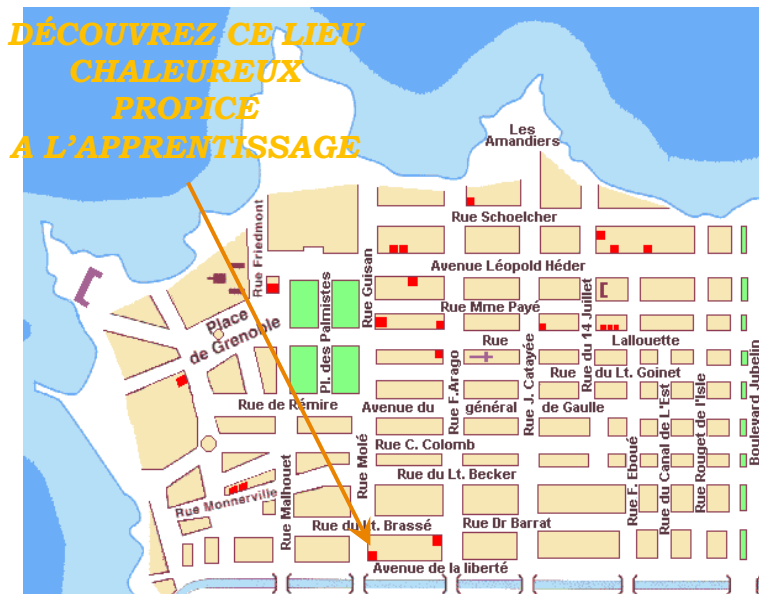
HEURES	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
08h00	ENTREPRISE	ENTREPRISE	ENTREPRISE	CFA	CFA
09h00					
10h00					
11h00					
12h00					
13h00	PAUSE	PAUSE		PAUSE	PAUSE
14h00				CFA	CFA
15h00	ENTREPRISE	ENTREPRISE		SOUTIEN PÉDAGOGIQUE ET TECHNIQUE	SOUTIEN PÉDAGOGIQUE ET TECHNIQUE
16h00					
17h00					
18h00					

1.5 LE LIEU DE MA FORMATION

Une convocation par mail et téléphonique vous confirmant l'adresse du centre de formation et les horaires est envoyée au moins une semaine avant le début de la session.

1.5.1 LE PLAN D'ACCES

Le centre de formation ou aura lieu les cours est situé au 33 rue Molé à Cayenne



1.5.2 ENVIRONNEMENT DU CENTRE

CEVEDOM est situé en Amérique du sud, en Guyane Française plus précisément dans la capitale au centre ville de Cayenne.

- Transport : A proximité immédiate du Centre de la VAE, la gare routière qui dessert toutes les communes entre Cayenne et Saint-Georges mais aussi entre Cayenne Saint-Laurent, stations de taxi (Place du Coq, Place des Palmistes).
- Hébergement : Central hotel, Hotel Amazonia et de nombreux Airbnb
- Restauration : Le bamboo, La taverne, Kaz Mimi, Macdonald's.
- Lieux touristiques et culturels : Musée Départemental et bibliothèque Alexandre FRANCONIE, Office de Tourisme, Enseigne MO KONTAN TO CAYENNE au fort Cérépou.
- Administration : Mairie, Collectivité Territoriale, hôtel de police, diverses banques (BNP, BRED, LA POSTE, CREDIT MUTUEL).
- Lieu de santé : Pharmacie, Médecins, Laboratoire Bio Soleil, le Centre Hospitalier Andrée ROSEMON.

1.6 LE(S) REFERENTIEL(S)

Qu'est-ce qu'un référentiel ?

À la périphérie de l'activité formative, et en accompagnement des actions de formation, s'est développé, au cours des trois dernières décennies, un ensemble d'instruments de différentes natures partageant l'appellation de « référentiels ».

Issus, à l'origine, de la sphère de la formation professionnelle, ces référentiels se déclinent en référentiels de métier, référentiels d'activités, référentiels de situations, référentiels de compétences, référentiels de formation, référentiels de validation. Chacun de ces référentiels est censé avoir un impact sur le contenu et les modalités de mise en œuvre de l'activité formative. Nous ne discuterons pas ici des effets de ces instruments sur la conception, l'organisation et la conduite des formations ; notre intérêt portera sur l'émergence et l'élaboration de ces nouveaux outils en tant qu'elles témoignent d'une évolution des rapports entre les différents acteurs du champ de la formation.

Votre référentiel est téléchargeable sur notre site, à la page :

<https://cfa.cevedom.com/bts-gestion-de-la-pme>

2. L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

2.1 LE FORMULAIRE DE PREINSCRIPTION

2.2 LA LISTE DES PIÈCES À FOURNIR

IDENTIFICATION DU BÉNÉFICIAIRE				AUTRES INFORMATIONS			
NOM :				Souhait de mobilité à l'international ? :	Oui <input type="checkbox"/> ; Non <input type="checkbox"/>		
Prénom :				Stage à prévoir :	Oui <input type="checkbox"/> ; Non <input type="checkbox"/>		
Date de naissance :				Dernier emploi :			
Commune de naissance :		Pays de naissance :		Total d'expérience professionnelle :	Total d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation souhaitée :		
Adresse :				NIVEAU D'ÉTUDE DU BÉNÉFICIAIRE			
Complément :				Niveau d'études :			
Code postal :		Ville :		Diplôme 1 :			
Tél.1 :		Tél 2 :		Autres diplômes :			
Mail :				Formation(s) suivie(s) :			
N° Sécu. Sociale :				PERSONNE À CONTACTER SI VOUS ÊTES INJOIGNABLE			
N° France Travail :				Nom :			
Motivation du bénéficiaire				Prénom :			
Situation professionnelle :				Tél1 :		Tél 2 :	
Objectif professionnel :				Lien de parenté :			
Formation souhaitée :				AUTOÉVALUEZ VOTRE NIVEAU (notez-vous vous-même de 1 à 10)			
Connaissance du domaine d'activités (Plusieurs réponses possibles)	Niveau 0 <input type="checkbox"/> ; Débutant <input type="checkbox"/> ; débrouillé <input type="checkbox"/> ; Confirmé <input type="checkbox"/> ; Passionné autodidacte <input type="checkbox"/> ; Formé <input type="checkbox"/> Expert <input type="checkbox"/> Autre :			Rapidité de compréhension :		Mémoire	
Disponibilités :				Raisonnement logique :		Savoir-être :	
Date souhaitée d'entrée en formation :		Durée de formation souhaitée :		IDENTIFICATION DU FINANCEUR			
Capacité financière :				Type de financeur :	Perso <input type="checkbox"/> ; OPCO <input type="checkbox"/> ; Entreprise <input type="checkbox"/> ; CPF <input type="checkbox"/> ; Pôle Emploi <input type="checkbox"/> ; Transition pro <input type="checkbox"/> Autre :		
Montant cpf :				Dénomination :			
CONTRAINTES				Représenté par (nom et prénom) :			
Transport :	Voiture <input type="checkbox"/> ; Bus <input type="checkbox"/> ; 2 roues <input type="checkbox"/> ; Autre <input type="checkbox"/> :			Adresse :			
Garde d'enfant :	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>			Complément :			
Travail :	H. variables <input type="checkbox"/> ; Finis à : ; Autre <input type="checkbox"/> :			Ville :		Code postal :	
Situation de handicap :	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>			Tél1 :		Tel 2 :	
Autres contraintes :				Mail :			
Demande de mise en place d'un échéancier :				N° d'identification de la structure :			
J'ATTESTE QUE LES INFORMATIONS CI-DESSUS SONT EXACTES DATE ET SIGNATURE :							

Les documents à joindre impérativement à votre dossier :

- CV avec photo d'identité ;
- Une photo d'identité ;
- Lettre de motivation s'adressant à une entreprise ;
- Photocopie des diplômes possédés ;
- Photocopie de la carte vitale ou l'attestation de sécurité sociale ;
- Photocopie du certificat de recensement et de la journée d'Appel de la préparation à la défense (pour les personnes nées à partir du 05 Janvier 2004) ;
- Photocopie de la carte d'identité / carte de séjour ;
- Une dispense de sport totale pour les candidats inaptes.

Nous garantissons la confidentialité des informations que vous communiquez. Conformément à la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous avez à tout moment la possibilité d'avoir accès à ces informations, de les faire rectifier ou détruire.

2.3 LES DELAIS ET PROCEDURES DE TRAITEMENT DE VOTRE DOSSIER

L'instruction du dossier de d'admission est rapide. En deux jours minimum une première réponse concernant la faisabilité de l'inscription est donnée au candidat sur la base du formulaire de préinscription transmis, sous réserve que toutes les pièces soient fournies.

La décision définitive intervient après le respect des étapes de l'instruction indiquées ci-dessous :

- Une vérification administrative est d'abord réalisée, notamment avec la vérification des pièces nécessaires à l'inscription ;
- Un dossier d'admission permettant une analyse partagée de l'opportunité de l'inscription sera élaboré avec le candidat pour instruction et prise de décision.
- Une évaluation du niveau de l'apprenant au regard du référentiel sera effectuée avec le centre de formation et, si possible, avec l'entreprise d'accueil ;

L'instruction s'achève avec la décision d'inscription prise en concertation avec l'entreprise ou uniquement par le CFA si l'entreprise d'accueil n'a pas encore été trouvée.

L'étude personnalisée concernant l'inscription définitive peut être effective en trois jours minimum en fonction des disponibilités de l'entreprise d'accueil pour finaliser le dossier et convenir des modalités particulières.

L'entrée en formation peut s'effectuer tout au long de l'année dès que le candidat à l'apprentissage trouve une entreprise qui accepte de le recruter.

L'inscription saura effective une fois que les contrats seront signés par les différents parties.

Rappel : une formation en alternance peut commencer sans avoir trouvé l'entreprise d'accueil, mais le contrat d'apprentissage ne sera effectif qu'avec la signature d'un contrat de travail avec l'entreprise. L'idéal est de mener de front la recherche d'un employeur et l'inscription dans un organisme de formation.

2.4 APRES LA VALIDATION DE MA PREINSCRIPTION, LES MODALITES DE CONTRACTUALISATION

2.4.1 COMMENT S'INSCRIRE A UNE FORMATION CEVEDOM ?

Vous pouvez vous inscrire à une formation CEVEDOM :

- Par téléphone : 0594-28-78-12,
 - Lundi de 15h00 à 19h00,
 - Mardi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 15h00 à 19h00 ;
 - Mercredi & Samedi de 9h00 à 13h00
- Par courrier électronique à : contact.cevedom@gmail.com.
- Via le site Internet <http://cfa.cevedom.com> ou <https://of.cevedom.com> ;

2.4.2 QUE DOIS-JE FAIRE APRES L'ACCEPTATION DE MA CANDIDATURE PAR TELEPHONE OU COURRIER OU DIRECTEMENT AU CENTRE DE FORMATION ?

Dès l'inscription validée par nos services, vous serez invité(e) après confirmation par téléphone ou mail à récupérer à notre centre de formation ou par téléchargement mail une convention ou un contrat de formation.

Tous nos documents sont dématérialisés : convention, convocation, facture, feuille de présence... Nous vous les adressons par e-mail et en version papier à la demande. Les factures et attestation de présence sont disponibles au plus tard une semaine après la fin d'une formation. Si toutefois un retard intervenait il vous revient de nous demander ces documents au plus tôt par tout moyen permettant une traçabilité de votre demande.

2.4.3 COMMENT MODIFIER UNE CONVENTION DE FORMATION ?

Avant signature ou dans les sept jours suivants, une convention de formation peut être modifiée après accord consensuel. Pour toute demande de modification de convention, vous pouvez contacter notre centre directement par téléphone, en présentiel ou par mail ou formulaire. Nous ferons les modifications acceptées par les différentes parties prenantes, et vous adresserons par mail une nouvelle convention de formation.

3. LES DROITS ET DEVOIRS, LES AIDES RESPECTIFS

3.1 LES DROITS ET DEVOIRS DES APPRENANTS

3.1.1 EN ENTREPRISE :

Il a un contrat ne dépassant pas les 35h par semaine (le temps de formation étant compris dans ce volume d'heure)

Il est salarié au sein de son entreprise ainsi il doit effectuer le travail confié par l'employeur.

Il a les mêmes droits que les autres salariés et acquière 2.5 jours de congés payés par mois minimum soit 5 semaines par an, bénéficie de la protection maladie, maternité, accident du travail

Son salaire doit lui être versé en temps et en heure (par exemple : mensuellement à date fixe) cf. : la rémunération n'est pas soumise aux cotisations salariales ainsi son salaire brut est égal à son salaire net. De plus Il est exonéré d'impôt sur le revenu dans la limite du montant annuel du SMIC.

L'apprenti doit respecter les horaires de l'entreprise

L'apprenti doit respecter le règlement intérieur de l'entreprise

En cas de non-respect des règles du travail l'apprenti pour faire appel à un médiateur et ou au conseil des prud'hommes

3.1.2 AU CFA :

Il s'engage :

- À suivre les cours théoriques au sein du CFA en fonction du planning définit en accord avec l'entreprise.
- Réaliser les examens prévus en fin de contrat.
- Respecter les horaires de formation du CFA.
- Informer et justifier ses absences et retards.
- Respecter les règlements intérieurs du CFA.

3.2 LES OBLIGATIONS DES ENTREPRISES D'ACCUEIL

3.2.1 LES OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEURS

- Choisir la personne qui accompagnera l'alternant au sein de l'entreprise dans l'acquisition des savoir-faire (maître d'apprentissage). Il doit s'agir d'un salarié de l'entreprise volontaire, qui justifie d'une expérience professionnelle significative dans une qualification en rapport avec l'objectif de professionnalisation visé par le salarié.
- L'employeur doit également effectuer la déclaration préalable à l'embauche auprès de l'URSSAF.
- Définir avec le salarié et l'organisme de formation quelles seront les modalités pratique de la formation, notamment l'emploi du temps.
- L'employeur est tenu d'assurer dans l'entreprise une formation pratique de l'apprenti en lui confiant des tâches et des postes de travail permettant l'exécution de travaux formateurs conformes à une progression annuelle définie par les entreprises et le centre d'apprentissage.
- Il doit prendre part aux activités destinées à coordonner la formation en centre et celle délivrée en entreprise.
- L'employeur doit garantir la santé et la sécurité de ses salariés. Il ne doit confier à l'apprenti que des tâches ou des travaux conformes au plan de formation défini avec le CFA.
- L'apprenti est un salarié. À ce titre, l'employeur doit :
 - • évaluer les risques pour la santé et la sécurité de ses salariés,
 - • mettre en œuvre des actions de prévention,
 - • privilégier la mise en place de protections collectives (ex : garde-corps, aspiration de poussières de bois, ouverture impossible du pétrin pendant son fonctionnement...),
 - • mettre à disposition les équipements de protection individuelle (EPI) nécessaires (ex : masque respiratoire, gants, casque de chantier, bouchons d'oreille, lunettes de protection...).
- Ces EPI ainsi que tout autre vêtement de travail rendu obligatoire par l'employeur sont mis gratuitement à disposition des salariés.
- Leur entretien et leur renouvellement sont à la charge de l'employeur.
- • former et informer sur les risques pour la santé et la sécurité et les mesures prises pour y remédier.

- faire passer une visite médicale.

3.2.2 LES OBLIGATIONS DU MAITRE D'APPRENTISSAGE

- Être titulaire du diplôme (ou équivalent) relevant du même domaine que celui de l'apprenti et justifiant de 2 années d'exercice d'une activité professionnelle en relation avec la qualification visée par le diplôme ou le titre préparé (ou titulaire d'un diplôme inférieur mais justifiant de 3 années d'expérience à son poste).
- Chaque maître d'apprentissage ne forme pas plus de deux apprentis ou de deux élèves de classe préparatoire au maximum.
- Planifier et organiser des sessions de formation en lien avec le programme de l'apprenti, en veillant à la cohérence entre les enseignements théoriques et la pratique en entreprise.
- Évaluer les compétences de l'apprenti en fonction des objectifs définis dans son programme de formation.
- Favoriser l'intégration de l'apprenti dans l'équipe, en lui permettant de s'adapter aux règles de l'entreprise et à son environnement de travail.
- Veiller à la sécurité et au bien-être de l'apprenti dans le cadre de ses activités professionnelles.
- Maintenir une communication régulière avec l'établissement de formation pour suivre les progrès de l'apprenti et discuter de toute problématique éventuelle.
- Accompagner l'apprenti aux examens ou évaluations nécessaires pour l'obtention du diplôme ou du titre.

3.3 LES OBLIGATIONS DES CFA

- Accompagner les candidats dans la recherche d'un employeur ;
- Informer les apprentis de leurs droits et devoirs ;
- Accompagner les apprentis en rupture dans la recherche d'un nouvel employeur ;
- Accompagner les apprentis ayant interrompu leur formation et ceux n'ayant pas, à l'issue de leur formation, obtenu de diplôme ou titre à finalité professionnelle ;
- Aider les apprentis à résoudre leurs difficultés d'ordre social et matériel
- Favoriser la diversité ;
- Encourager la mixité des métiers et l'égalité professionnelle femmes/hommes ;
- Encourager la mobilité nationale et internationale - CEVEDOM peut mettre en place une mobilité nationale ou internationale à destination de ses apprentis. Il existe un référent mobilité, Monsieur Linden SINCLAIR, formateur en Anglais ;
- Accompagner les apprentis quand la formation est dispensée en tout ou partie à distance ;
- Évaluer les compétences acquises dans le respect des règles définies par chaque organisme certificateur ;
- Accompagner les apprentis dans leurs démarches pour accéder aux aides auxquelles ils ont droit.

(Article L6231-2 du Code du travail)

3.4 LES AIDES

3.4.1 POUR L'APPRENTI

Aides au logement

1. Aide Personnalisée au Logement

Les apprentis peuvent percevoir l'APL (aide personnalisée au logement) pour les aider à payer leur loyer. Pour cela, il faut remplir certaines conditions de ressources. Pour savoir si vous y avez droit, rendez-vous sur le site de la [CAF](#) (Caisse d'allocations familiales). Pour bénéficier de l'aide, il suffit de remplir le formulaire concerné, ou de faire votre demande en ligne sur le site de la CAF.

2. Aide mobili-jeune

C'est une [aide au logement](#), compris entre 10 et 100 € par mois, qui aide les apprentis de moins de 30 ans à payer une partie de leur loyer pendant leur formation en alternance. Pour en bénéficier, il faut avoir un salaire mensuel brut inférieur ou égal à 120 % du SMIC et changer obligatoirement de résidence principale pour se rapprocher de son lieu de travail. Pour demander une aide, il faut déposer un dossier sur la plateforme [Action logement](#). Attention, la demande doit être présentée dans les 6 mois (entre 3 mois avant et 3 mois après) suivant le début de la date d'exécution du contrat d'alternance dans une entreprise du secteur privé non agricole.

3. Avance Loca-Pass

Au même titre que l'avance Loca-Pass, elle sert de caution pour l'apprenti et de garantie pour le bailleur. Ce dispositif s'adresse notamment aux jeunes en alternance de 18 à 30 ans. La demande doit être faite en ligne avant la signature du bail.

Rendez-vous sur le site [Visale](#).

Aides au permis

1. Aides nationales et régionales

À partir de 17 ans, les apprentis peuvent préparer et passer le permis de conduire.

Une aide de 500 € maximum permet de financer l'examen à partir de l'âge de 18 ans.

Renseignez-vous auprès de CEVEDOM ou de votre région et consultez la plateforme [1 jeune 1 solution](#) qui répertorie les aides nationales et régionales possibles.

Consultez aussi ce qu'il faut savoir pour passer le permis de conduire : les [aides au permis de conduire](#).

Congés pour préparer les examens

Les apprentis ont droit à 5 jours de congés pour préparer les examens, dans le mois qui précède les épreuves.

Cartes d'étudiant des métiers

Si vous êtes sous contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, vous pouvez bénéficier d'avantages et de réductions grâce à la carte d'étudiant des métiers (autrement nommée carte nationale d'apprenti). Les coups de pouce sont variés :

- Accès aux restaurants et aux hébergements universitaires ;
- Tarifs réduits au cinéma, au théâtre et au musée ;
- Réduction des frais de transports (RATP, SNCF).

Tous les apprentis peuvent obtenir la carte. En revanche, les jeunes sous contrat de professionnalisation doivent remplir certaines conditions :

- Avoir moins de 26 ans ;
- Faire une formation d'au moins un an ;
- Préparer une qualification enregistrée au RNCP (répertoire national des certifications professionnelles).

Au CFA CEVEDOM l'obtention de la carte se fait dans les 30 jours qui suit le début du contrat d'apprentissage. Elle est valable sur tout le territoire français durant la durée totale du contrat l'étudiant.

Le secrétariat de CEVEDOM vous remet également une attestation d'entrée en formation.

Les aides à la mobilité nationale et internationale

Il existe pour les apprentis la possibilité de se former à l'étranger ou dans un autre département : voir le guide

- **Soit l'alternant est mis à disposition temporairement auprès d'une entreprise et / ou d'un organisme de formation à l'étranger** pour toute la durée de la mobilité. Dans ce cas, le contrat de travail liant l'alternant à l'employeur en France n'est ni rompu ni suspendu. L'employeur continue notamment à lui verser son salaire et reste responsable de sa protection sociale. La structure d'accueil est pour sa part responsable des conditions d'exécution du travail en entreprise ou de la formation dans les conditions prévues par la convention.
- **Soit le contrat de l'alternant est mis en veille pour une durée limitée à la période de mobilité.** Dans ce cas, l'entreprise et / ou l'organisme de formation du pays d'accueil devient responsable des conditions d'accueil et de formation de l'apprenti ou du salarié en contrat de professionnalisation. L'alternant est alors soumis aux dispositions légales et conventionnelles en vigueur dans le pays d'accueil notamment en matière de santé et sécurité rémunération, durée de travail, repos hebdomadaires et jours fériés.

Pour effectuer la mobilité, il est obligatoire de conclure une convention de mise en veille du contrat de l'alternant ou de mise à disposition de l'alternant signée par plusieurs parties : l'alternant, l'organisme de formation en France, l'entreprise en France et l'entreprise ou l'organisme de formation d'accueil. Des dérogations à la signature de la convention par la ou les structures d'accueil sont possibles sous condition (cf. guides mobilité européenne et internationale des alternants).

À noter

La loi du 27 décembre 2023 visant à faciliter la mobilité internationale des alternants, pour un « Erasmus de l'apprentissage » ouvre la possibilité de mettre l'alternant à disposition de la structure d'accueil à l'étranger quelle que soit la durée de la mobilité, alors que cette possibilité était limitée aux mobilités de quatre semaines auparavant.

Combien de temps peut durer la mobilité ?

La période de mobilité à l'étranger peut représenter jusqu'à la moitié de la durée totale du contrat d'alternance, dans la limite d'un an.

Existe-il des aides et financements de la mobilité ?

L'opérateur de compétences (OPCO) peut prendre en charge les frais de l'alternant générés par la mobilité à l'étranger, notamment les frais de déplacement et logement. L'alternant et l'employeur peuvent se renseigner auprès de leur OPCO pour connaître les modalités de prise en charge.

D'autres aides financières sont proposées par différents organismes tels que Erasmus +, les aides régionales, les programmes de l'Office franco-allemand pour la Jeunesse (OFAJ).

À qui s'adresser ?

Le centre de formation d'apprentis en France, et en particulier le référent mobilité, est le principal interlocuteur principal pour toutes les questions liées à la mobilité internationale.

Télécharger les guides

- [Entreprises | Mobilité européenne ou internationale des alternants \(PDF - 946.71 Ko\)](#)
- [CFA, organismes de formation | Mobilité européenne et internationale des alternants \(PDF - 984.79 Ko\)](#)

Textes de références

La mobilité européenne et internationale des alternants est régie par la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel et a été complétée et simplifiée par la loi du 27 décembre 2023 pour un « Erasmus de l'apprentissage ». Les dispositions qui précisent les principales modalités

de la mobilité internationale et européenne des alternants, figurent aux articles L. 6222-42 à L. 6222-44 du code du travail pour les apprentis et aux articles L. 6325-1 à L. 6325-4-1 pour les salariés en contrat de professionnalisation. Elles sont complétées par un décret et des documents plus précis par thématique :

- Décret n° 2024-1148 du 4 décembre 2024 relatif à la mobilité à l'étranger des apprentis et des salariés en contrat de professionnalisation.
- Instruction ministérielle n° DSS/DACI/2020/42 du 15 mai 2020 relative aux modalités de mise en œuvre de la couverture sociale garantie aux apprentis et bénéficiaires de contrat de professionnalisation partant en mobilité dans un État membre de l'Union européenne en vertu des articles L. 6222-42 et L. 6325-25 du code du travail.

Pour les accompagner financière il existe des dispositifs d'aides ou des programmes tel que :

- **Erasmus +** (<https://info.erasmusplus.fr/>), programme de la commission européenne, couvre plusieurs champs comme l'éducation, la formation, la jeunesse et le sport.

Le programme vise à donner aux étudiants, aux stagiaires, au personnel et d'une manière générale aux citoyens avec ou sans diplôme, la possibilité de séjourner à l'étranger pour renforcer leurs compétences et accroître leur employabilité.

Les particuliers (étudiants, apprentis, jeunes, enseignants, formateurs, etc.) peuvent bénéficier du soutien du programme Erasmus +. Pour cela, ils doivent se tourner vers leur établissement ou un organisme participant au programme.

Important : les individus ne peuvent pas bénéficier directement du programme Erasmus +. Ils doivent s'adresser à un organisme porteur d'un projet financé par le programme. Par exemple : un étudiant devra s'adresser à son établissement (ex : université) et candidater auprès de lui pour bénéficier d'une bourse.

- **Les Opérateurs de compétences (OPCO)** peuvent prendre en charge les frais de déplacement et de logement
- **LADOM**, peut financer les déplacements et l'hébergement après le dépôt de dossier d'aide.

La période de mobilité à l'étranger peut représenter jusqu'à la moitié de la durée totale du contrat d'alternance, dans la limite d'un an.

Source : <https://travail-emploi.gouv.fr/la-mobilite-europeenne-et-internationale-des-alternants>

Insertion professionnelle ou la poursuite d'étude

Plusieurs dispositifs ambitionnent ont pour objectif de répondre aux enjeux de **l'insertion professionnelle des jeunes** : contrat d'engagement jeune (CEJ), dispositifs dits de « **deuxième chance** », soutien à l'apprentissage et aux **contrats de professionnalisation...**

Depuis 2020 le [plan 1 jeune, 1 solution](#) vise à **offrir une solution à chaque jeune**. Avec plus de 9 milliards d'euros investis, il mobilise un ensemble de leviers : aides à l'embauche, formations, accompagnements, aides financières aux jeunes en difficulté, etc. afin de répondre à toutes les situations. L'objectif est de ne laisser personne sur le bord de la route.

[Le contrat d'apprentissage](#) (Maj. le 12/11/2025)

[Le contrat de professionnalisation](#) (Maj. le 06/08/2025)

[L'établissement pour l'insertion dans l'emploi](#)

[\(EPIDE\)](#) (Maj. le 01/04/2025)

[Le contrat d'engagement jeune \(CEJ\)](#) (Maj. le 01/04/2025)

[Les stages étudiants en milieu professionnel](#) (Maj. le 06/01/2025)

[La démarche Mission jeunes](#) (Maj. le 17/12/2024)

[Le job d'été : les formalités et les obligations](#) (Maj. le 30/10/2024)

[Le parcours contractualisé d'accompagnement](#) (Maj. le 12/11/2025)

[vers l'emploi et l'autonomie \(PACEA\)](#) (Maj. le 02/10/2024)

[Le volet « jeunes en rupture » du CEJ](#) (Maj. le 25/09/2024)

[Pix emploi fête ses 5 ans !](#) (Maj. le 19/03/2024)

[Je souhaite devenir parrain/marraine](#) (Maj. le 26/02/2024)

...

Pendant cette période d'apprentissage, CEVEDOM s'engage à accompagner les alternants en informant sur :

- La mise à jour des CV et lettre de motivation.
- La plateforme de vœux, Parcoursup.
- Les prestations de France Travail.
- La bonne alternance <https://labonnealternance.apprentissage.beta.gouv.fr/> .
- Le plateforme d'information Formanoo <https://guyane-formation.formanoo.org/> .
- La mission Locale.
- Les annonceurs d'offres :
 - <https://www.leboncoin.fr/>
 - <https://www.blada.com/>
 -
- Les sessions de Speed dating
- Les salons de l'emploi, les dates et lieux

3.4.2 POUR L'EMPLOYEUR

Primes

Pour les contrats d'apprentissage établis après le 24 février 2025 [l'aide](#) minimum accordée est de :

- 6000 euros par apprenti en situation d'handicapé
- 5000 euros pour les entreprises de moins de 250 salariés
- 2000 euros pour les entreprises de plus de 250 salariés

Versée uniquement pour la 1^{ère} année

Charges salariales et patronales

-Avant le 01 mars 2025 :

Exonération totale sur la part patronale. Exonération des charges salariales à hauteur de 79% du SMIC, exonération totale sur la CSG – CRDS.

-A partir du 01 mars 2025 :

Réduction Fillon sur la part patronale et exonération de cotisations salariales dans la limite de 50% du SMIC. Idem sur la CSG – CRDS.

3.4.3 POUR LE MAÎTRE D'APPRENTISSAGE

L'exercice des fonctions de maître d'apprentissage permet d'acquérir via le compte d'engagement citoyen

(CEC) jusqu'à 240€ au titre du compte personnel de formation (CPF). Pour bénéficier de ces droits, votre entreprise doit déclarer l'activité de maître d'apprentissage sur le portail de l'alternance.