

# ACCOMPAGNATEUR RELAIS ;

Un nouveau métier lié au développement  
de la formation à distance

## ACTEURS AYANT PARTICIPE A L'ELABORATION DE CE REFERENTIEL en 2001 - RESEAU APP AUVERGNE

### Accompagnateur-relais

Armelle AGAT	APP RIOM
Clarisse CLAUDEL	APP MAURIAC
Cécile CLARAC	APP AURILLAC
Delphine DEHORS	APP YSSINGEAUX
Jeanine DESGOUTTE	APP RIOM
Christine PORTIER	APP CENTRE
Valérie RAVANEL	APP AURILLAC

### Coordonnatrices APP

Danièle BARROT	APP CENTRE
Catherine DEGORCE	APP YSSINGEAUX
Béatrice CARRON	APP RIOM
Florence GREGOIRE	APP BRIOUDE
Annick HERMOUET	APP ISSOIRE
Jacqueline JONCOUX	APP MAURIAC
Laurence TEYSSIER	APP LE PUY

### Délégation Académique à la Formation Continue

Daniel DEGUILHEM  
Jean-Paul DIEF  
Xavier GARDETTE

### Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle

Benoît BALLAIS

## 1. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

L'accompagnateur-relais exerce son activité en liaison avec le coordonnateur de l'APP central ainsi qu'avec les différents formateurs intervenant dans le parcours de formation des stagiaires.

- **Il contribue à l'application des procédures administratives dans le respect de la réglementation du Livre IX du code du travail relative à la formation professionnelle continue.**
- **Il réalise dans le cadre d'une équipe les différentes phases d'accueil du public.**
- **Il assure le suivi administratif des dossiers individuels.**
- **Il fournit les éléments nécessaires à la prise de décisions pour les questions hors de sa compétence (réorientation du stagiaire, financement d'un parcours de formation...).**
- **Il met en œuvre des techniques informatiques et télématiques permettant la formation à distance. En particulier, il est à même d'établir une connexion avec le formateur et de mettre en œuvre les différentes fonctionnalités de la visiophonie point à point, ainsi que d'assurer pour le stagiaires les différentes manipulations liées à l'utilisation de disquettes ou de CD-Rom.**
- **Il assure les tâches de petite maintenance informatique sur l'équipement qui lui est confié.**
- **Il enregistre et transfère les travaux du stagiaire de l'antenne aux formateurs de l'APP central à chaque fin de séquence de formation.**
- **Il réceptionne les consignes et les corrections en provenance des formateurs et s'assure de leur bonne interprétation par le stagiaire.**

Au service du développement local, il fait connaître l'offre de formation à distance de l'APP auprès des publics et des agents économiques relevant du « pays » dans lequel est implantée l'antenne.

## **2. LES GRANDES FONCTIONS**

L'analyse des activités décrites par les acteurs même a permis d'identifier les fonctions suivantes :

### **1. Une fonction d'animation pédagogique**

L'accompagnateur-relais contribue à l'établissement d'une relation pédagogique entre le stagiaire et les formateurs, en favorisant la communication et l'échange d'information. Il répond aux demandes de tout public. Il développe les relations avec l'équipe de formateurs et veille au bon déroulement du parcours de formation.

## **2. Une fonction d'administration et de gestion**

L'accompagnateur-relais facilite les prises de décision sur le parcours de formation individualisé du stagiaire et assure au quotidien une assistance technique et administrative. Il gère les moyens matériels mis à la disposition du stagiaire en liaison avec les formateurs.

## **3. Une fonction de promotion d'un dispositif de proximité**

L'accompagnateur-relais établit des contacts avec les élus et les acteurs économiques susceptibles de faire connaître les prestations offertes par l'antenne APP. Il participe à des manifestations locales susceptibles de faire connaître le concept de formation à distance.

## **PREPARER ET PROCEDER A L'ACCUEIL DU STAGIAIRE**

### **Compétences**

---

- Fournir au demandeur les informations nécessaires concernant l'offre de formation proposée à distance :
  - établir un premier contact
  - faire définir sa demande par l'interlocuteur : en présentiel – par téléphone
- Analyser la demande
- orienter éventuellement le demandeur vers d'autres institutions susceptibles de mieux répondre à sa demande.

### **Capacités**

---

- Faire une présentation générale du mode de formation à distance
- Adapter son langage et son message au demandeur
- Faire s'exprimer le demandeur sur son projet, ses besoins, ses attentes
- Recueillir les informations nécessaires sur le demandeur pour commencer à construire son dossier
- Exposer au stagiaire l'investissement personnel que demande une formation

### **Connaissances requises**

---

- Les principes de la formation individualisée et la pédagogie des adultes : les principales démarches, méthodes, outils d'apprentissage adaptés à la pédagogie des adultes.
- Le dispositif de formation dont l'antenne est partie intégrante
- Les différents publics de la Formation Professionnelle Continue et leurs particularités
- Les techniques de communication (vocabulaire adapté, reformulation...)
- Les supports de recueil de l'information : (grilles d'entretien, questionnaire de 1<sup>er</sup> entretien, tableaux,...)
- La conséquence de la médiation pédagogique à distance sur une motivation de formation

## **CONTRIBUER A ELABORER UN PLAN INDIVIDUEL DE FORMATION**

## **Compétences**

---

- Evaluer le niveau initial du stagiaire
- Vérifier la compatibilité du projet de formation avec les capacités du stagiaire
- En collaboration avec l'équipe des formateurs et le coordonnateur de l'APP central, participer à l'élaboration du plan individuel de formation et mettre le stagiaire en confiance

## **Capacités**

---

- Proposer au stagiaire des évaluations adaptées à son niveau et à son projet
- Transmettre les documents aux formateurs en APP central par les moyens les plus appropriés (E-mail, courrier, fax...)

## **Connaissances requises**

---

- L'offre de l'APP en matière d'évaluation
- Les bilans ; contenus et objectifs, la terminologie utilisée dans les bilans (capacités, savoir-faire...)
- Le référentiel de formation ; ses objectifs, son contenu et son utilisation
- Les différents types d'objectifs en formation
- La spécificité d'une antenne de formation à distance
- L'utilisation des différents supports techniques de liaison à distance avec les formateurs
- L'utilisation des supports multimédias en formation
- Les emplois du temps des formateurs en APP central pour une formation à distance synchrone

**CONTRIBUER AU SUIVI  
DU PARCOURS DE FORMATION**

## **Compétences**

---

- Etre attentif au déroulement du parcours de formation et suivre les procédures définies
- Assurer la liaison avec les formateurs et le coordonnateur de l'APP Central

## **Compétences**

---

- Veiller à la mise à jour des documents de suivi individuel
- Aménagement des temps d'échange régulier pour :  
⇒ Faire le point sur les parcours

- ⇒ Décider des réajustements pédagogiques nécessaires avec les formateurs
- Provoquer des entretiens individuels autant que de besoin
- Vérifier sur place que les contenus et les méthodes pédagogiques, notamment l'utilisation des outils multimédias, sont bien adaptés au stagiaire
- Vérifier que les locaux et matériels soient en parfait état et disponibles en temps voulu
- Planifier un travail

## **Connaissances requises**

---

- Les documents de suivi des stagiaires : les différentes formes de documents (tableau de bord, tableau de progression, livret du stagiaire), leur utilisation, leur mise à jour ...
- Les contraintes de temps de cette formation ; les étapes de progression, les dates d'évaluation programmées, les exigences des financiers
- Les modalités de partage d'application, de téléchargement, de transfert des fichiers et des outils, de formatage et d'enregistrement des travaux du stagiaire

### **PARTICIPER A L'ÉVALUATION DES STAGIAIRES**

## **Compétences**

---

- En collaboration avec les formateurs de l'APP central, initier la mise en œuvre des évaluations des stagiaires dans les différents domaines

## **Capacités**

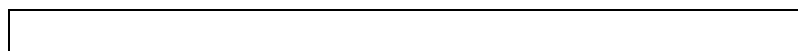
---

- Proposer les évaluations conçues par les formateurs au stagiaire à distance dans le respect de son calendrier de formation
- Mettre en place les procédures d'évaluation en fonction des moyens disponibles et des contraintes du fonctionnement matériel de l'antenne

## **Connaissances requises**

---

- L'évaluation en cours de formation : les différents types d'évaluation (diagnostique, formative, sommative), leurs définitions, leurs applications.
- Les modalités techniques de transmission au formateur de cette évaluation : partages d'application par visio ; e-mail...



## **PARTICIPER A L'ELABORATION DES CONVENTIONS DE FORMATION**

### **Compétences**

---

- En collaboration avec le coordonnateur de l'APP ; donner les éléments nécessaires à l'élaboration des conventions
- Assurer le recueil et la transmission des informations concernant le suivi des conventions

### **Capacités**

---

- Appliquer les procédures relatives à l'élaboration de conventions relevant de l'APP
- Communiquer les informations à l'APP central sous une forme exploitable par le système de gestion informatisé de l'APP

### **Connaissances requises**

---

- Les procédures de conventionnement : les différentes formes de conventions conclues avec les pouvoirs publics ou les employeurs
- Les techniques de planification : la construction et la tenue d'un emploi du temps, d'un tableau de bord, d'un planning, leurs indicateurs...

## **GERE L'UTILISATION DES LOCAUX ET DU MATERIEL**

### **Compétences**

---

- Gérer les moyens matériels
- Analyser et gérer les problèmes d'ordre pratique
- Rendre compte au coordonnateur de l'APP des problèmes rencontrés

### **Capacités**

---

- Faire un planning des occupations des salles et du matériel

- Appliquer la procédure de maintenance et d'entretien prévue pour les locaux et le matériel informatique
- Identifier le type de problème (matériel manquant ou inutilisable, difficultés d'horaires, de disponibilité des salles, de retards accumulés)
- Proposer des solutions aux problèmes concrets rencontrés

## **Connaissances requises**

---

- La procédure de maintenance et d'entretien ;
  - ⇒ les personnes responsables de l'entretien des locaux
  - ⇒ les personnes à contacter en cas de problème avec le matériel informatique hors du champ de connaissance de l'accompagnateur-relais
- L'analyse d'une situation-problème ; la ou les sources du problème, sa gravité, les conséquences sur le plan individuel de formation du stagiaire...
- Le système de circulation de l'information à l'intérieur de l'APP, les moyens de communication, les modalités à respecter, les documents de liaison...

### **GERER LA DOCUMENTATION**

## **Compétences**

---

- Gérer un fond documentaire à l'usage des stagiaires sur place
- Faire vivre un centre de ressources délocalisé minimum

## **Capacités**

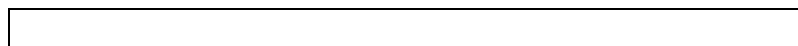
---

- Organiser l'archivage des documents
- Faire l'inventaire des outils multimédias et documents disponibles ou à acquérir
- Formaliser la procédure de fonctionnement du centre de ressources délocalisé

## **Connaissances requises**

---

- Les supports matériels de rangement présents dans l'antenne
- Les principes de base du classement
- L'organisation des autres centres de ressources éventuellement existant dans le bâtiment hébergeant l'antenne (établissement scolaire, local municipal, entreprise)



## **ENTREtenir DES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES**

### **Compétences**

---

- Développer des contacts personnalisés

### **Capacités**

---

- Rencontrer systématiquement les acteurs économiques et sociaux locaux
- Diffuser des documents d'information sur la formation à distance
- Accueillir et informer un demandeur de formation (au téléphone ou sur RDV)
- Contribuer à l'organisation de manifestations

### **Connaissances requises**

---

- Les différentes modalités de financement de la formation des salariés et des demandeurs d'emploi

## **PROMOUVOIR L'OFFRE DE FORMATION A DISTANCE DE L'APP**

### **Compétences**

---

- Développer les échanges d'information et les actions communes avec les élus locaux
- Développer les échanges d'information et les actions communes avec le service public de l'emploi
- S'appuyer sur l'organisme de formation support de l'APP pour multiplier les contacts et diffuser l'information

### **Capacités**

---

- Rencontrer régulièrement les différents partenaires de la zone
- Faire une analyse fine du milieu local
- Constituer un répertoire des contacts et relais sur le plan local
- Diffuser des documents promotionnels
- Diffuser une image claire de la formation individualisée à distance

## Connaissances requises

---

- Les relais et partenaires potentiels sur le plan local
  - Les caractéristiques socio-économiques locales et leur évolution
  - Les différentes sources d'information sur le tissu économiques local (presse, fichier INSEE...)
  - Les documents décrivant l'offre de l'APP
  - Les argumentaires mettant en valeur l'intérêt, les résultats et les limites de la formation à distance
-