

ADAPTEL

PROGRAMME DE FORMATION

Maîtriser l'espace Client Adaptel

Gérer les intérimaires, les missions et les relevés d'heures en toute autonomie

DURÉE	FORMAT	PUBLIC
3 jours - 24 heures	Présentiel ou classe virtuelle	Utilisateurs et administrateurs de l'espace Client

Fil rouge de la formation

De la création d'un besoin de personnel jusqu'à la validation des heures : chaque participant traite un cycle complet dans un environnement d'exercice.

Document élaboré à partir du « Guide de l'espace client Adaptel » — version juin 2026.

Programme — juillet 2026

01 Fiche programme

Le cadre, les objectifs et les modalités de la formation.

Finalité

À l'issue des trois jours, les participants savent utiliser l'espace Client Adaptel pour piloter l'activité quotidienne : accéder à leur environnement, gérer les intérimaires, créer et suivre des missions, traiter les candidatures, contrôler les relevés d'heures et administrer les principaux paramètres selon leurs droits.

Rubrique	Contenu
Intitulé	Maîtriser l'espace Client Adaptel
Durée	3 jours - 24 heures (8 heures par jour)
Horaires indicatifs	09 h 00-13 h 00 / 14 h 00-18 h 00
Public	Responsables RH, responsables de site, managers, assistants et administrateurs de compte
Prérequis	Maîtriser les usages courants d'un navigateur ; disposer d'un compte de formation et connaître l'organisation de ses établissements/services
Effectif conseillé	4 à 10 participants afin de garantir l'accompagnement pendant les travaux pratiques
Modalité	Présentiel ou classe virtuelle synchrone, avec accès individuel à une plateforme d'exercice
Accessibilité	Adapter supports, rythme et modalités aux besoins signalés en amont ; vérifier l'accessibilité du poste et des outils

Objectifs opérationnels

- Se connecter, sécuriser sa session et se repérer dans le tableau de bord et les menus.
- Rechercher, consulter, créer et valider un intérimaire rattaché à un établissement.
- Créer une mission complète, la placer dans le panier et la publier.
- Suivre une mission selon son statut et traiter les candidatures associées.
- Contrôler, corriger si nécessaire et valider un relevé d'heures.
- Exploiter les notifications et administrer services et utilisateurs selon les droits attribués.

Méthodes, moyens et évaluation

Volet	Modalités
Méthodes	Démonstrations guidées, méthode active, questionnement, études de cas, exercices individuels et travaux en binôme.
Moyens	Un poste connecté par participant, navigateur récent, comptes d'exercice, projection/partage d'écran, manuel client et fiches de TP.
Évaluation initiale	Quiz court et recueil des pratiques au démarrage.
Évaluation formative	Observation des manipulations, questions flash et corrections collectives.
Évaluation finale	Cas pratique de bout en bout et quiz ; seuil de réussite conseillé : 75 % des critères acquis.
Traçabilité	Feuille d'émargement, productions de TP, grille d'évaluation et questionnaire de satisfaction.

02 Architecture des 3 jours

Une progression allant de la prise en main au pilotage autonome d'un cycle complet.

Jour	Thème	Compétences dominantes	Travaux pratiques	Durée
Jour 1	Prendre en main et publier un besoin	Connexion, navigation, intérimaires, création et publication d'une mission	TP1 Repérage ; TP2 Intérimaires ; TP3 Création de missions	8 h
Jour 2	Suivre l'activité et collaborer	Statuts, candidatures, notifications, services et utilisateurs	TP4 Pilotage d'une mission ; TP5 Paramétrage raisonné	8 h
Jour 3	Fiabiliser les heures et devenir autonome	Relevés d'heures, contrôles, cycle complet, incidents	TP6 Relevés d'heures ; cas final	8 h

Répartition pédagogique indicative

Apports et démonstrations : 35 % • manipulations et travaux pratiques : 55 % • évaluations et synthèses : 10 %.

Compétences observées en fin de parcours

Code	Compétence	Indicateurs de maîtrise
C1	Naviguer et retrouver une information utile	Repérage autonome ; usage pertinent des menus, filtres et raccourcis
C2	Gérer les profils intérimaires	Recherche fiable, lecture de fiche, rattachement/validation conforme
C3	Formuler et publier un besoin	Champs cohérents, consignes exploitables, publication maîtrisée
C4	Piloter une mission	Lecture du statut, traitement d'une candidature, action adaptée
C5	Valider les heures	Contrôle des écarts, correction justifiée, validation sans erreur
C6	Administrer selon son rôle	Paramétrage d'un service ou utilisateur respectant les droits nécessaires

JOUR 1 Prendre en main et publier un besoin

Le participant se repère dans l'espace Client, gère un profil intérimaire et publie une mission correctement renseignée.

Résultat attendu

Le participant se repère dans l'espace Client, gère un profil intérimaire et publie une mission correctement renseignée.

Déroulé pédagogique

Horaire	Durée	Contenu et objectifs	Méthode / activité	Production
09:00–09:30	0 h 30	Accueil, attentes, parcours et évaluation initiale	Tour de table + quiz	Positionnement
09:30–10:30	1 h 00	Connexion, première connexion, mot de passe oublié, sécurité	Démonstration + manipulation	Connexion réussie
10:30–10:45	0 h 15	Pause	—	—
10:45–12:00	1 h 15	Tableau de bord, barre supérieure, menu et droits visibles	Exploration + TP1	Carte de navigation
12:00–12:30	0 h 30	Rechercher une information et utiliser les raccourcis	Défi + correction	Parcours optimisé
12:30–13:30	1 h 00	Pause déjeuner	—	—
13:30–14:45	1 h 15	Lister, rechercher, consulter les intérimaires ; nouveaux inscrits	Démonstration + TP2	Fiche contrôlée
14:45–15:00	0 h 15	Pause	—	—
15:00–16:20	1 h 20	Créer une mission : poste, dates, motif, capacité, lieu, consignes	Pas à pas + TP3	Deux missions au panier
16:20–16:45	0 h 25	Contrôler le panier et publier ; erreurs fréquentes	Relecture en binôme	Mission publiée
16:45–17:00	0 h 15	Synthèse et quiz de fin de journée	Questions flash	Acquis consolidés

JOUR 2 Suivre l'activité et collaborer

Le participant pilote les missions, traite les candidatures et notifications, puis réalise les paramétrages autorisés par son profil.

Résultat attendu

Le participant pilote les missions, traite les candidatures et notifications, puis réalise les paramétrages autorisés par son profil.

Déroulé pédagogique

Horaire	Durée	Contenu et objectifs	Méthode / activité	Production
09:00–09:20	0 h 20	Réactivation des acquis du jour 1	Quiz + correction	Points clés
09:20–10:30	1 h 10	Cycle : à staffer, en cours, terminée, toutes les missions	Démonstration + classement	Cycle maîtrisé
10:30–10:45	0 h 15	Pause	—	—
10:45–12:00	1 h 15	Consulter et modifier une mission ; gérer horaires et informations	Manipulation guidée	Mission mise à jour
12:00–12:30	0 h 30	Accepter ou refuser une candidature avec discernement	Étude de cas	Décision argumentée
12:30–13:30	1 h 00	Pause déjeuner	—	—
13:30–14:30	1 h 00	Notifications : lecture, détail, marquage et priorisation	Mise en situation	Alertes traitées
14:30–15:00	0 h 30	TP4 : piloter plusieurs missions et candidatures	Travail individuel	Suivi fiable
15:00–15:15	0 h 15	Pause	—	—
15:15–16:15	1 h 00	Services : recherche, détails, modification et création	Démonstration + exercice	Service renseigné
16:15–16:45	0 h 30	Créer un utilisateur et attribuer un profil adapté	Cas d'habilitation	Accès conforme
16:45–17:00	0 h 15	Synthèse, correction du TP5 et quiz	Débrief	Acquis consolidés

JOUR 3 Fiabiliser les heures et devenir autonome

Le participant contrôle et valide les relevés d'heures, puis démontre son autonomie sur un cycle complet.

Résultat attendu

Le participant contrôle et valide les relevés d'heures, puis démontre son autonomie sur un cycle complet.

Déroulé pédagogique

Horaire	Durée	Contenu et objectifs	Méthode / activité	Production
09:00–09:20	0 h 20	Réactivation des acquis des jours 1 et 2	Quiz en équipe	Notions consolidées
09:20–10:30	1 h 10	Indicateurs et recherche d'un relevé avec les filtres	Démonstration + recherche	Relevé identifié
10:30–10:45	0 h 15	Pause	—	—
10:45–12:00	1 h 15	Heures normales et supplémentaires ; corriger et valider	TP6 avec anomalies	Relevé fiabilisé
12:00–12:30	0 h 30	Impact de la validation sur la finalisation de la paie	Analyse de risques	Check-list
12:30–13:30	1 h 00	Pause déjeuner	—	—
13:30–14:00	0 h 30	Préparer le cas final et répartir les rôles	Brief + questions	Plan d'action
14:00–15:30	1 h 30	Cas final : cycle complet de l'inscription au relevé	Évaluation individuelle	Dossier complet
15:30–15:45	0 h 15	Pause	—	—
15:45–16:20	0 h 35	Incidents courants : accès, droits, données et statut	Atelier diagnostic	Solutions adaptées
16:20–16:45	0 h 25	Quiz final et correction argumentée	Évaluation sommative	Score individuel
16:45–17:00	0 h 15	Bilan, plan d'action et satisfaction	Autoévaluation	Engagement

03 Fiches de travaux pratiques

Six entraînements guidés et un cas final, directement alignés sur les fonctions du manuel.

TP1 — Prise en main et parcours de navigation

Durée : 45 min

Contexte : Vous prenez votre poste et devez vérifier l'activité récente de deux établissements.

- Se connecter avec le compte d'exercice et identifier les solutions de récupération d'accès.
- Retrouver les missions en cours, les nouveaux inscrits et les notifications non lues.
- Identifier trois chemins permettant d'accéder à une action fréquente.
- Se déconnecter en fin de manipulation.

Production attendue

Une carte simple indiquant le chemin suivi pour chaque information.

Critères de réussite : Toutes les informations sont retrouvées sans aide ; la session est fermée en sécurité.

TP2 — Gérer un nouvel intérimaire

Durée : 60 min

Contexte : Un nouveau profil souhaite être rattaché au service « Hôtel Horizon — Banquets ».

- Rechercher le profil dans « Nouveaux inscrits » et ouvrir sa fiche.
- Contrôler identité, coordonnées, qualifications, établissement et statut.
- Décider si le rattachement peut être validé à partir des données fournies.
- Créer manuellement un second profil d'exercice si le compte le permet.

Production attendue

Une fiche de contrôle complétée et une décision de rattachement justifiée.

Critères de réussite : Les données essentielles sont contrôlées ; aucune validation n'est faite en présence d'une incohérence.

TP3 — Créer et publier deux missions

Durée : 1 h 45

Contexte : L'Hôtel Horizon prépare un banquet de 180 couverts et doit remplacer un réceptionniste absent.

- Créer une mission « Serveur banquet » pour 4 personnes, avec dates, adresse et consignes de tenue.
- Créer une mission « Réceptionniste » pour 1 personne en précisant le motif de remplacement.
- Ajouter les deux missions au panier et effectuer une relecture croisée.
- Corriger les anomalies puis publier l'ensemble.

Production attendue

Deux missions cohérentes, ajoutées au panier puis publiées.

Critères de réussite : Établissement, qualification, dates, motif, capacité, lieu et consignes sont complets et cohérents.

04 Fiches de travaux pratiques — suite

Suivi des missions, administration et contrôle des heures.

TP4 — Piloter missions et candidatures

Durée : 1 h 30

Contexte : Trois missions se trouvent à des étapes différentes ; deux candidatures nécessitent une décision.

- Classer chaque mission dans le bon statut : à staffer, en cours ou terminée.
- Ouvrir le détail, contrôler les horaires et corriger une consigne imprécise.
- Comparer deux candidatures aux besoins de la mission.
- Accepter la candidature adaptée et refuser l'autre selon les règles données.
- Traiter les notifications associées et marquer comme lues celles qui sont résolues.

Production attendue

Un tableau de suivi mis à jour et deux décisions traçables.

Critères de réussite : Le statut et l'action sont cohérents ; les décisions reposent sur les informations du dossier.

TP5 — Paramétrer un service et les droits d'un utilisateur

Durée : 1 h 15

Contexte : Un nouvel établissement ouvre et trois collaborateurs ont des responsabilités différentes.

- Créer ou compléter la fiche du nouveau service avec ses informations de contact.
- Attribuer à un responsable RH les droits nécessaires à la gestion des missions et des heures.
- Proposer un accès plus limité à un manager qui consulte uniquement son établissement.
- Expliquer la conduite à tenir lorsque la rubrique Utilisateurs n'est pas visible.

Production attendue

Une fiche service et une matrice rôle/droits pour les collaborateurs.

Critères de réussite : Principe du moindre privilège respecté ; escalade vers l'administrateur ou Adaptel correctement identifiée.

TP6 — Contrôler et valider un relevé d'heures

Durée : 1 h 15

Contexte : Le relevé d'une mission terminée contient un écart entre le planning et les heures déclarées.

- Retrouver le relevé avec les filtres date, intérimaire, service et qualification.
- Comparer heures normales, heures supplémentaires et éléments du scénario.
- Repérer l'anomalie, effectuer la correction autorisée et documenter la justification.
- Valider le relevé seulement après le contrôle complet.

Production attendue

Un relevé corrigé et validé, accompagné de la check-list de contrôle.

Critères de réussite : Le bon relevé est sélectionné ; l'écart est corrigé sans créer une autre incohérence ; la validation est explicite.

05 Cas pratique final

Évaluation individuelle de l'autonomie sur un cycle métier complet.

Scénario

Le « Grand Hôtel des Arts » prépare un séminaire. Un nouveau serveur s'inscrit, une mission doit être publiée, une candidature arrive, puis le relevé d'heures présente une heure supplémentaire à contrôler.

Consignes au participant

- Accéder au bon établissement et contrôler le profil du nouvel inscrit.
- Créer une mission de serveur pour le séminaire avec toutes les informations opérationnelles.
- Publier la mission, retrouver la candidature reçue et prendre la décision attendue.
- Suivre le changement de statut et traiter les notifications correspondantes.
- Retrouver le relevé d'heures, vérifier l'heure supplémentaire, corriger si nécessaire et valider.
- Expliquer à qui s'adresser si une action est absente du menu en raison des droits.

Critère observé	Points	Acquis si...
Navigation et sécurité	10	Connexion autonome, bonne rubrique, déconnexion effectuée
Contrôle du profil intérimaire	15	Informations clés contrôlées et décision cohérente
Création et publication de la mission	25	Tous les champs utiles sont exacts ; panier et publication maîtrisés
Suivi et traitement de candidature	15	Statut compris, décision adaptée, mission correctement suivie
Notifications	10	Événements utiles traités et lus/non lus gérés
Relevé d'heures	20	Bon relevé, contrôle complet, correction juste et validation maîtrisée
Gestion d'un blocage / droits	5	Interlocuteur et démarche d'escalade adaptés
TOTAL	100	Réussite conseillée : 75 points minimum, sans erreur critique sur les heures

Une erreur critique correspond à la validation volontaire d'un relevé non contrôlé ou à la publication d'une mission dont les informations essentielles rendent l'exécution impossible.

06 Préparation et points de vigilance

Les conditions nécessaires à une formation fluide et sécurisée.

À préparer avant la session

- Un compte d'exercice par participant, avec des droits représentatifs des profils réels.
- Deux services fictifs, plusieurs intérimaires, des missions à différents statuts et des relevés préparés.
- Des scénarios ne contenant aucune donnée personnelle réelle.
- Un navigateur à jour, un accès à gestion.adaptel.fr ou à l'environnement de démonstration, et une solution de projection/partage d'écran.
- Le manuel « Guide de l'espace client Adaptel », les fiches TP et la grille d'évaluation.

Points de vigilance à rappeler

Sujet	Message clé
Droits d'accès	Les menus visibles dépendent du profil. Solliciter l'administrateur principal ou l'interlocuteur Adaptel si une fonction manque.
Données personnelles	N'accéder qu'aux données nécessaires et ne pas utiliser de données réelles pendant les exercices.
Publication	Relire dates, qualification, capacité, adresse et consignes avant publication.
Candidatures	Fonder la décision sur les informations utiles au besoin et les règles internes communiquées.
Relevés d'heures	Contrôler avant de valider : un relevé non validé empêche la finalisation de la paie.
Support	Missions, intérimaires ou usages : interlocuteur Adaptel ; accès : liens de connexion ou Adaptel.

Plan de transfert au poste de travail

	Dans les 7 jours Créer ou vérifier une mission réelle avec une relecture par un collègue référent.
	Dans les 30 jours Traiter régulièrement les notifications et formaliser une routine de contrôle des relevés d'heures.
	Point de suivi Prévoir un retour d'expérience avec le référent interne ou Adaptel pour lever les questions restantes.

Référence fonctionnelle

Programme construit à partir du document source : « Adaptel — Guide de l'espace client », document utilisateur, juin 2026. Adresse indiquée dans le manuel : gestion.adaptel.fr.