

PROGRAMME DE FORMATION

Administration du Backoffice

ADAPTEL GESTION

Clients • Services • Intérimaires • Missions • Relevés • Paramètres

Public	Administrateurs Adaptel et collaborateurs habilités au Backoffice
Durée	4 jours – 32 heures (8 heures par jour, hors pauses)
Modalité	Présentiel ou classe virtuelle – apports guidés et travaux pratiques sur environnement de test
Niveau	Prise en main / perfectionnement opérationnel
Version	Programme établi à partir du Guide d'utilisation et de formation Adaptel Gestion

Document de référence – juillet 2026

1. Finalité de la formation

Cette formation permet aux administrateurs Adaptel d'utiliser le Backoffice de manière autonome, fiable et sécurisée, depuis le contrôle des dossiers jusqu'au suivi des missions et des relevés d'heures.

2. Public visé et prérequis

Public visé

- Administrateurs Adaptel et collaborateurs internes chargés de la gestion opérationnelle.

Prérequis

- Maîtriser les usages courants d'un navigateur web.
- Disposer d'un compte Backoffice actif et des droits nécessaires.
- Connaître les grandes étapes du traitement d'un client, d'un intérimaire et d'une mission.

3. Objectifs pédagogiques

- Se connecter, naviguer dans le Backoffice et gérer sa session.
- Créer, contrôler, valider, suspendre ou réactiver un client et ses services.
- Contrôler et administrer un dossier intérimaire, ses documents, qualifications et services.
- Créer, publier et suivre une mission, puis traiter les candidatures.
- Contrôler, corriger, valider ou rejeter un relevé d'heures.
- Utiliser les notifications et modifier les paramètres globaux avec discernement.
- Identifier les statuts, dépendances et causes de blocage les plus fréquentes.

4. Programme détaillé

Journée / séquence	Durée	Contenus et travaux pratiques
JOUR 1 – Prise en main, clients et services	8 h 00	Accueil, positionnement et découverte du Backoffice – 1 h Gestion complète des clients – 2 h TP 1 : créer, contrôler, valider puis suspendre/réactiver un client – 2 h 30 Gestion et paramétrage des services – 1 h 30 TP 2 : créer un service, l'associer au client et configurer ses paramètres – 1 h
JOUR 2 – Gestion des intérimaires	8 h 00	Cycle de vie du dossier, recherche, filtres et statuts – 2 h Contrôle des données, documents et validation préfecture – 1 h 30 Qualifications, services assignés, suspension et réactivation – 1 h 30 TP 3 : traiter un dossier complet, corriger les anomalies et valider le profil – 3 h
JOUR 3 – Missions, staffing et candidatures	8 h 00	Cycle de vie et statuts des missions – 2 h Création : client, service, qualification, horaires, capacité et panier – 1 h 30 Mission publique/privée, staffing et traitement des candidatures – 1 h 30 TP 4 : créer, publier et staffer une mission puis traiter plusieurs candidatures – 3 h
JOUR 4 – Relevés, paramètres et évaluation	8 h 00	Contrôle, correction, validation et rejet des relevés d'heures – 2 h TP 5 : corriger et traiter une série de relevés – 2 h 30 Paramètres globaux, SMS, rappels et notifications – 1 h Diagnostic des blocages et bonnes pratiques – 1 h TP final évalué : cycle Backoffice complet et restitution – 1 h 30

Durée totale : 4 jours – 32 heures

5. Mise en situation fil rouge

Les travaux pratiques sont réalisés sur une base de test. Ils s'enchaînent pendant les quatre jours pour constituer un dossier fil rouge complet :

- Créer un client prospect, contrôler ses informations et le valider.
- Créer un service rattaché au client, compléter ses paramètres et le valider.
- Créer ou contrôler un dossier intérimaire, valider la préfecture puis le profil.
- Attribuer une qualification et affecter l'intérimaire au service.
- Créer une mission, choisir son mode de recrutement, l'ajouter au panier et la publier.
- Traiter une candidature et vérifier l'évolution du staffing.
- Contrôler le relevé d'heures, puis le valider ou le rejeter avec un motif.

Livrables attendus

- Une fiche client validée et un service correctement paramétré.
- Un dossier intérimaire contrôlé, qualifié et affecté au bon service.
- Une mission publiée avec un staffing et des candidatures traitées.
- Un relevé d'heures contrôlé et traité avec justification des décisions.
- Une grille de diagnostic renseignée pour au moins deux situations de blocage.

6. Méthodes et moyens pédagogiques

- Démonstration guidée dans le Backoffice Adaptel Gestion.
- Alternance d'apports courts, de démonstrations, de manipulations et de questions-réponses.
- Travaux pratiques quotidiens et scénario fil rouge sur environnement de test.
- Environ 50 % du temps consacré à la manipulation, aux cas pratiques et à leur correction.
- Support : Guide d'utilisation et de formation Adaptel Gestion.
- Poste connecté à Internet, navigateur récent et vidéoprojecteur ou partage d'écran.

7. Évaluation des acquis

- Évaluation diagnostique orale en début de session.
- Observation des manipulations pendant les exercices.
- Mise en situation finale couvrant le cycle client-service-intérimaire-mission-relevé.
- Checklist de compétences renseignée par le formateur.
- Correction immédiate et reprise des étapes non acquises.

8. Critères de réussite

La formation est considérée comme acquise lorsque le participant réalise sans erreur bloquante les opérations critiques ci-dessous et explique les principaux points de vigilance.

Compétence observée	Acquis / À renforcer	
☐ Se connecter et se déconnecter en sécurité	☐ Acquis	☐ À renforcer
☐ Valider un client et un service dans le bon ordre	☐ Acquis	☐ À renforcer

Compétence observée	Acquis / À renforcer	
☐ Contrôler les documents et valider un intérimaire	☐ Acquis	☐ À renforcer
☐ Associer qualifications et services	☐ Acquis	☐ À renforcer
☐ Créer et publier une mission complète	☐ Acquis	☐ À renforcer
☐ Valider ou refuser une candidature	☐ Acquis	☐ À renforcer
☐ Contrôler et traiter un relevé d'heures	☐ Acquis	☐ À renforcer
☐ Modifier un paramètre global en évaluant son impact	☐ Acquis	☐ À renforcer

9. Points de vigilance

Protection des données

- Utiliser uniquement une base de test et des données fictives ou anonymisées.
- Ne jamais partager de mots de passe ni exposer identité, documents ou coordonnées bancaires.

Contrôles fonctionnels

- Lire le statut d'un objet avant toute action : prospect, validé, actif, suspendu, à staffer, terminé ou rejeté.
- Valider le client avant son service et, si requis, la préfecture avant l'intérimaire.
- Vérifier qualifications, services assignés, disponibilité et capacité avant de traiter une candidature.
- Corriger les relevés avant validation et toujours motiver un rejet.
- Mesurer l'impact global des changements de paramètres et surveiller les crédits SMS.

10. Accessibilité et organisation

Les besoins d'aménagement pédagogique, matériel ou organisationnel sont à recueillir avant la session. Le rythme, les supports et les modalités d'exercice peuvent être adaptés en fonction des besoins identifiés.

Taille de groupe conseillée : 1 à 8 participants afin de préserver le temps de manipulation et de correction.

11. Validation de la session

Date et lieu		
Nom du formateur		
Nom du participant		
Résultat	☐ Acquis	☐ Partiellement acquis ☐ Non acquis
Commentaires		