

La demande

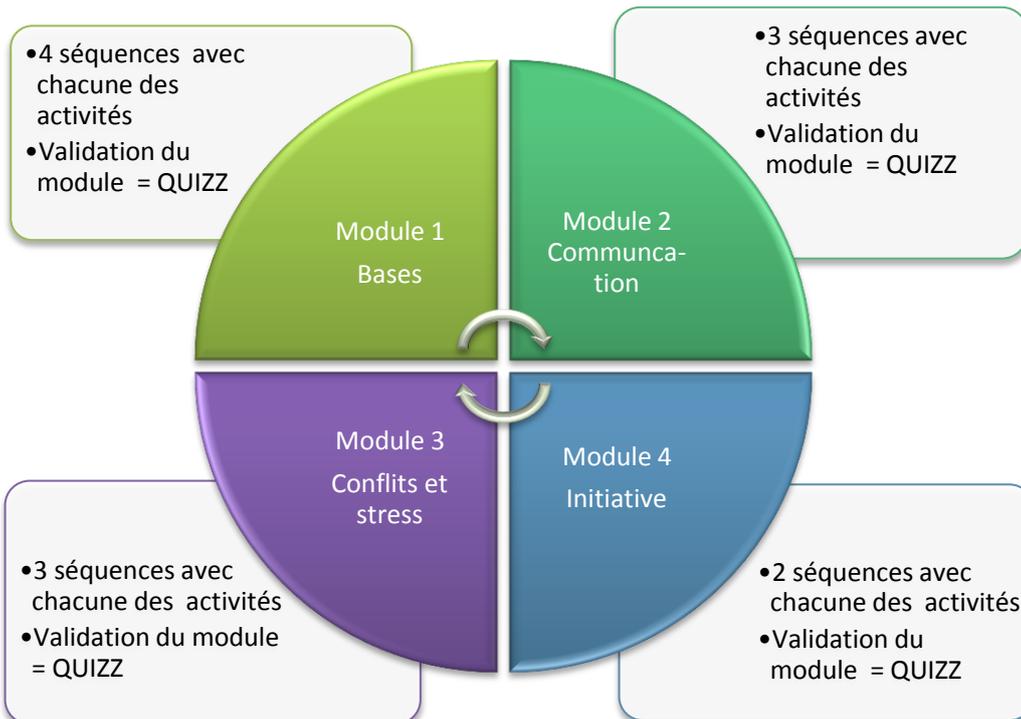
Publics	Former le personnel d'accueil (1000 agents) réparti dans : - 300 agences sur 5 continents (Afrique, Asie, Amérique, Europe, Australie) - Diverses langues dont 3 principales : anglais, français, espagnol
Besoins	A travers la formation, les agents d'accueil pourront : <ul style="list-style-type: none">• connaître les techniques comportementales pour l'accueil et prendre conscience de leur importance• s'entraîner et améliorer leurs points faibles à l'aide d'un parcours individualisé• pouvoir comparer leurs résultats aux collègues de la même région• attester de leur progression• faire usage dans leur travail des compétences et connaissances techniques acquises
Ressources	<ul style="list-style-type: none">• <u>Humaines</u> : experts et cadres de l'entreprise• <u>Matérielles</u> : PC multimédia avec lecteur DVD• <u>Technologiques</u> : connexion Internet
Contraintes	<ul style="list-style-type: none">• <u>Culturelles</u> : le vaste réseau d'implantation sur les cinq continents exige la prise en compte de la diversité et des différences culturelles du personnel• <u>Pédagogiques</u> : s'adapter au personnel avec des compétences et expériences différentes et variées• <u>Humaines</u> : les experts et cadres ne seront disponibles qu'à distance• <u>Techniques</u> : Internet moyen débit (256kbit/sec)• <u>Organisationnelles</u> : cadence du déploiement de la formation (la rapidité du déploiement est très recommandée)
Hypothèses	Les contraintes techniques et matérielles obligeront à faire des choix de contenus adaptés. Le déploiement se fera par zone géographique pour : <ul style="list-style-type: none">• une commodité logistique (décalage horaire),• un déploiement rapide,• une maintenance plus économique et flexible,• faciliter le travail en groupe

La diversité culturelle doit faire partie d'un échange positif, c'est pour cela que nous préférons ouvrir un forum et offrir la possibilité aux apprenants de partager leurs expériences librement au lieu de les obliger à travailler ensemble, devant gérer ainsi plusieurs paramètres complexes, notamment la langue et le décalage horaire.

Descriptif de la formation

Structure de l'offre

L'offre de formation se découpera en quatre principaux modules composés de 2 à 4 séquences chacun. Les modules 1 à 4 ne suivent pas une progression. Le suivi des modules dépendra des résultats du test de chaque stagiaire et déterminera le parcours à suivre selon ses besoins. Le test de positionnement prendra en compte les connaissances et comportements traités dans ces modules.



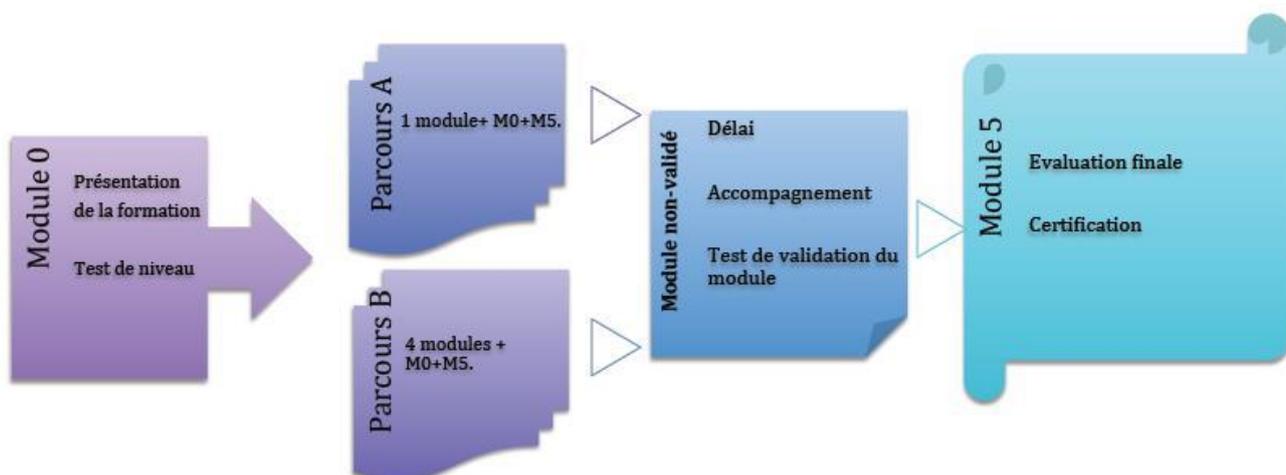
Chaque séquence sera composée de différentes activités individuelles et/ou collaboratives:

- des activités d'amorce (regarder une vidéo ou un diaporama /lire un texte)
- une vérification des connaissances à travers des exercices ciblés et progressifs (QCM, Question ouverte, appariement, texte à ordonner)
- une mise en pratique : forum/discussion, jeux de rôle
- un travail écrit en binôme ou en groupe (travaux dirigés, travaux pratiques)

Modalités d'individualisation des parcours

La diversité des niveaux de compétences et des besoins des stagiaires nous amène à proposer la mise en place d'un e-portfolio pour une individualisation du parcours de formation. L'apprenant pourra y trouver son parcours personnalisé, ses scores, et son classement. L'e-portfolio servira également lors de l'évaluation finale où l'évaluateur notera les progrès réalisés par l'apprenant tout au long de la formation. Il sera le carnet de route de l'apprenant. L'accompagnateur pourra de plus suivre à distance les progressions de tous les stagiaires dans le monde.

Quels que soient le parcours et la durée de la formation, l'apprenant aura à passer par les étapes ci-dessous.



A chaque fin de module, un test (sous forme de quizz) sera également proposé pour valider le module et passer au suivant. Si le stagiaire n'a pas validé le module, il aura la possibilité de revoir le contenu de la séquence seul, dans un délai fixé par l'accompagnateur. Ce dernier sera disponible pour répondre à ses questions. Une deuxième date sera fixée pour passer le test.

A l'issue du parcours, une évaluation sommative validera la formation au bout de laquelle une certification sera attribuée. Celle-ci sera composée de deux notes : une première note qui sera basée sur les notes obtenues au module (à partir de l'e-portfolio) et une seconde note sur une évaluation par l'expert (à distance, sous forme d'un jeu de rôle).

Méthodes pédagogiques

L'objectif principal étant d'acquérir des compétences comportementales, la formation sera axée sur la pratique et les échanges entre pairs. Le dispositif e-learning offre de larges possibilités pour un voyageur mondial du point de vue des échanges - en synchrone (chat) ou asynchrone (messagerie, forum) - de la diversité interculturelle, des informations, des témoignages d'expériences...

Chaque séquence sera accompagnée :

- d'un forum favorisant ces échanges. Ceci facilitera par ailleurs leur organisation, classement et recherche si un cadre ou un apprenant souhaite les relire ou les retrouver.
- d'une mise en pratique en petits groupes. Le travail individuel alternera avec le travail collaboratif mais ce dernier sera particulièrement privilégié car l'apprenant doit s'entraîner pour acquérir une pratique comportementale. Cette pratique sera plus bénéfique si elle se fait avec des pairs au travers de jeux de rôle notamment. Pour faciliter les échanges, nous proposons d'organiser la formation par zone géographique (voir également la partie « hypothèses »).

