LES JOURNÉES DE FORMATION DU GROUPEMENT FLE

2019 21/22 NOVEMBRE

9es JOURNÉES À AMIENS

SÉMINAIRES, ATELIERS, ÉCHANGES pour enseignants et personnels administratifs

PROGRAMME POUR LE PERSONNEL NON ENSEIGNANT

Pour faire écho au thème des journées du personnel enseignant, nous traiterons cette année des problématiques de classe / de cours qui « débordent » sur le personnel non enseignant, qui se trouve alors parfois en peine d'amener des réponses satisfaisantes à des apprenants mécontents.

Thème : **« Accompagnement et orientation des apprenants, avant et pendant l'inscription »**

JEUDI 21 NOVEMBRE 2019

15H30 : accueil, message de bienvenue

16H - 18H : échanges de pratiques

- **La relation client en amont des inscriptions**

animé par **Malika Bezzou** - *French in Normandy*

Connaître son apprenant…

- Comment expliciter l'offre de formation de façon claire à nos clients ?
- Comment questionner l'apprenant sur son profil, ses objectifs, ses attentes en matière de formation ?

- Les habitudes
- Les protocoles
- Les conseils relatifs à l'expression du besoin
- Le schéma de fonctionnement
- Le périmètre actionnel

Apéritif suivi du dîner

Un compte rendu synthétique sera réalisé pour chaque temps d'échanges.

VENDREDI 22 NOVEMBRE 2019

8H - 8H30 : accueil café

8H30 - 9H30 : restitution échanges de pratiques

9H30 - 12H00

- **Travailler avec ses équipes sur la qualité - Label A et F**

Du premier contact à l'arrivée des apprenants en passant par les inscriptions

*animé par **Marie-Laure Lions-Olivieri**, Institut français de Finlande*

9h30 à 12h00 : demi-journée commune avec les personnels pédagogiques (une pause sera programmée)

Il s'agit de répondre ensemble à la question suivante : comment transformer une démarche de (re)labellisation souvent vécue comme une contrainte en une opportunité pour tous : pour les responsables pédagogiques comme un outil de pilotage qui clarifie les protocoles, améliore l'enseignement et dynamise le collectif ; pour les personnels administratifs en vue d'une meilleure commercialisation des programmes, une orientation et un accompagnement personnalisés et in fine une expérience client réussie. Il s'agira d'aller vers une prise en compte efficace du domaine A par les équipes pédagogiques et du domaine F par les personnels administratifs.

- comment apprécier les limites de son périmètre d'intervention (Administratifs / Équipe pédagogique) ?
- comment fluidifier la relation (entre pédagogie et administration) dans l'intérêt du client ? Vers l'harmonisation et la complémentarité des discours et pratiques des équipes administratives et pédagogiques.

NB : voici le lien vers le référentiel du label Qualité FLE, nous vous invitons à consulter les grilles A et F en amont des journées de formation.

https://www.qualitefle.fr/sites/default/files/referentiel.pdf

- **Biographie / Marie-Laure Lions-Oliviéri**

Depuis 1981, Marie-Laure Lions-Oliviéri est enseignante de langue et de FLE auprès d'adolescents et d'adultes. Pendant 25 ans, elle a animé des formations de formateurs en France et à l'étranger. Au niveau de l'édition, elle a participé à l'élaboration de méthodes d'allemand et de FLE (Editions Maison des langues, CLE international, Didier-Hatier, SM Ediciones, SCEREN/Canopé). Elle a été responsable pédagogique de Campus international à Toulon, avant d'en être directrice et a été l'une des initiatrices de l'actuel référentiel qualité. Depuis septembre 2016, elle est directrice des cours de l'institut français de Finlande et à ce titre a réorganisé l'offre de cours, suite au déménagement des locaux et à une baisse des effectifs ; elle a recruté et formé une nouvelle équipe pédagogique et administrative en s'appuyant sur le référentiel qualité. Au niveau de la coopération linguistique, elle participe à de nombreuses formations d'enseignants notamment pour l'implantation du CECRL dans le système scolaire finlandais.

12H00 - 13H30 : déjeuner

13H30 - 15H00 : 2ème partie de l'atelier

- **La montée en compétences ...pour un centre de fle qui accueille et accompagne bien**

Comment faciliter le parcours et optimiser l'expérience client des apprenants

animé par **Hélène Guillermou** - *Responsable du pôle REX à EXPERTISE France*

Objectif

Détailler la mise en oeuvre des différentes composantes d'un accompagnement réussi, pour satisfaire et fidéliser.

Description

En guise d'introduction nous échangerons sur la question du bon fonctionnement d'un centre de FLE selon vous et selon moi. Puis sur l'idée d'une bonne expérience client.

Nous continuerons, à l'aune des domaines A et L du label qualité FLE, en séquençant les actions et protocoles qu'une école doit formaliser pour fluidifier le séjour de l'étudiant à 360°, prévenir les problèmes les plus récurrents et gérer ceux qui se posent pratiquement dans l'école. Facilitation de l'inscription, de la phase d'intégration, des paiements comme l'achat d'options sur place; assistance et information quotidiennes sur les questions d'hébergement, de cours, de santé, de sécurité, de pratique d'activités culturelles et sportives, d'animation : comment optimiser l'accompagnement et le suivi du client-apprenant ?

Puis viendra une partie expérientielle (cas concrets, exemples) : en fonction des missions et tâches des participants dans leurs écoles : quelles sont les difficultés principales qu'ils rencontrent dans leur action (domaines A et L mais plus largement aussi). Quels protocoles ou suggestions pour résoudre les tensions ou les conflits avec les séjournants. Comment améliorer la communication avec les équipes de l'école et la direction ?

Enfin nous nous intéresserons à la politique de fidélisation (suivi administratif avec logiciel de contrôle pour les réinscriptions, avec relance..., les partenariats, la politique commerciale, les services, les formulaires satisfaction, les bonnes pratiques, etc.)

- **Biographie / Helene Guillermou**

Ses postes successifs de direction en Alliance Française et ses missions auprès du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères ont apporté à Hélène Guillermou des connaissances conséquentes en matière de réseaux de coopération culturelle et concernant l'ensemble des acteurs à l'international.
Dernièrement responsable du pôle REX à EXPERTISE France - opérateur du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, Hélène Guillermou a pu apporter ses savoir-faire et savoir-être dans les domaines tels que la prise de décision, la gestion de structure et d'équipes ainsi que sons sens du dialogue, de la communication et des relations humaines.

15H00 - 15H30 : pause café

17H30 - 17H00 : Suite et fin de l'atelier

Ce programme est susceptible de connaitre des modifications

Journées organisées avec le soutien de ISPA Amiens, école membre du Groupement FLE

ISPA
Institut Supérieur de Propédeutique d'Amiens

et

éditions didier · CLE INTERNATIONAL · le français dans le monde · samir · hachette FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE · bien-dire · FLE PUG

Renseignements et contact : Edith Dupuis - Coordinatrice - **contact@groupement-fle.com**
http://www.groupement-fle.com/fr/les-formations/les-journees-de-formation-personnels-non-enseignants-2019