

PROGRAMME POUR LES PERSONNELS ADMINISTRATIFS

Objectif qualité



LIEU DE LA FORMATION : Centre ALIP, 25 rue Ginoux-75015 Paris

VENDREDI 17 NOVEMBRE 2023

8h30 : café d'accueil et message de bienvenue

9h - 10h30 : 1^{ère} partie échanges de pratiques/ Hébergements

Les hébergements (familles, résidences, studios) : « L'après COVID » ou « les nouvelles habitudes »

animé par **Emilie Baraduc** – Institut d'Études Françaises, LR Academy
Excelia Group



- Présentation de chaque stagiaire (centre, poste, hébergements utilisés, attentes concernant ces échanges de pratiques).
 - Chaque sujet sera introduit par une présentation des pratiques au sein de l'Institut d'Études Françaises. Les participants s'engagent à partager également leur expérience à partir d'exemples concrets concernant leurs centres.
- Comment les recruter/passé un contrat/convention/charte ?
 - Comment les fidéliser/ Créer un réseau de famille qui s'entraident ?

10h30 - 11h : pause-café

11h - 12h15 : 2^e partie échanges de pratiques/ Hébergements

- Fiscalité / sécurité/ Activités avec les étudiants
- Gérer les conflits des 2 cotés : étudiant / famille

12h15 - 14h : déjeuner libre

14h - 15h30 : 1^{ère} partie atelier / La relation client

animé par **Gilles Cappadoro** – CMEF et **Florence Gaudry** – Accent Français



- Évolution des profils clients : flexibilité : jusqu'où aller ?
- Évolution des demandes des apprenants : baisse d'autonomie et de lecture des informations transmises = assistance / Personnalisation et demandes de parcours individualisés = flexibilité/ négociations tarifaires en amont et sur place/ éco-responsabilité.
- Quelles propositions et mesures pour répondre à ces évolutions : clarifier et simplifier les offres de cours et de séjours / Simplification des échanges et communications post inscriptions (plateformes avec différentes entrées) / augmentation des frais administratifs si personnalisation (la limite étant la désorganisation des

programmes) / préciser conditions générales de réservation et de vente/ Rendre visible la démarche écoresponsable et même RSE dans les centres

15h30 - 16h : pause-café

16h - 17h15 : « **BOOSTEZ votre intelligence interculturelle : les challenges des français** »

animé par **Pascal Monpetit** – GAPSMOOV, *décodeur de cultures*



Dans leur manière de faire du business à l'international ou d'accueillir des étrangers, les Français ont des spécificités qu'ils ignorent souvent, et qui peuvent provoquer des incompréhensions préjudiciables à une bonne coopération. Cette formation vous permettra de prendre rapidement conscience de l'impact des différences interculturelles, et vous donnera les outils essentiels pour les maîtriser, afin de mieux communiquer et d'obtenir que les choses soient faites.

20h : dîner (sur réservation, lieu communiqué ultérieurement)

SAMEDI 18 NOVEMBRE 2023

8h45 : accueil

9h - 10h30 : 2e partie atelier / La relation client

animé par **Gilles Cappadoro** – CMEF et **Florence Gaudry** – Accent Français

- Évolution des relations avec les prestataires des écoles :
 - Baisse d'autonomie et de lecture des agents
 - Hébergements résidentiels plus chers et plus rares avec parfois dynamic pricing des prestataires rendant difficile la tarification des packages des écoles.
 - Les familles d'accueil : moins nombreuses et plus attentives au mieux-disant = nécessité de fidéliser (et de ficeler les conventions de partenariat en détaillant les périmètres de services et d'assurances)

10h30 - 11h : pause-café

11h - 12h15 : 3e session d'échanges de pratiques

Atelier transversal avec les enseignants : gestion des relations interculturelles

(cas du quotidien, mises en situation)

animé par **Manuela Ferreira Pinto** – France Éducation internationale

**FRANCE
ÉDUCATION
INTERNATIONAL**

Journées organisées en collaboration avec les écoles membres :

- ALIP Paris, pour le lieu
- Etoile Institut de Langue, pour l'organisation administrative de la formation



ÉTOILE
INSTITUT DE LANGUE

Et



hachette
FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

CLE
INTERNATIONAL

didier
Français Langue Étrangère

MYOSOTIS
PRESSE



**le français
le monde**

www.emdl.fr/fle

Renseignements et contact : Edith Dupuis - Coordinatrice



contact@groupement-fle.com



www.groupement-fle.com