

Convention simplifiée de formation professionnelle
Edition Spéciale MOOC Accueil France Europe + webinars

Entre les soussignés

Atout France, Agence Française de Développement Touristique, Groupement d'Intérêt Economique créé le 19 mai 2009, immatriculé au registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 340 709 211, enregistré sous le numéro d'activité (NDA) 11 75 55 93 475 et, dont le siège social est situé 79/81 rue de Clichy - 75009 Paris, ci-après dénommé Atout France,

et

Désignation de l'entreprise :

Adresse postale :

N° SIRET :

Ci-après dénommé l'Entreprise, représentée par :

Nom et prénom du responsable légal :

est conclue la convention suivante, en application des dispositions de la partie VI du Livre III du code du travail portant organisation de la formation professionnelle continue dans le cadre de l'éducation permanente.

Article 1 : objet de la convention

L'Entreprise souhaite inscrire des salariés à l'action de formation suivante **MOOC Accueil France Europe + webinars**, organisée par Atout France, dont les objectifs, le programme et la méthode sont détaillés en annexe.

Type d'action de formation article L.6353-1 à 11 du code du travail : adaptation, promotion, prévention, acquisition, entretien et perfectionnement des connaissances : acquisition, entretien et perfectionnement des connaissances.

Durée : Formation digitale : 24H00, soit 4H00 de formation pour chacune des six clientèles à laquelle s'ajoutent six webinars⁽¹⁾ de 1H30 chacun.

Lieu : formation ouverte ou à distance, accessible depuis un ordinateur fixe ou portable, une tablette ou un téléphone intelligent, relié à Internet.

Article 2 : effectif formé

Les salariés, dont le nom, prénom et courriel suivent, sont inscrits à l'Edition Spéciale MOOC Accueil France Europe + webinars :

	Nom	Prénom	Courriel
1 ^{er} salarié			
2 ^e salarié			
3 ^e salarié			
4 ^e salarié			
5 ^e salarié			
6 ^e salarié			
7 ^e salarié			
8 ^e salarié			
9 ^e salarié			
10 ^e salarié			

Si vous inscrivez plus de 10 salariés, merci de dupliquer cette page afin de renseigner l'ensemble de vos inscriptions.

⁽¹⁾ Un **webinar** désigne une réunion collective via Internet. Il facilite le travail collaboratif entre différents interlocuteurs qui ne sont pas basés dans la même zone. Le **webinar** est utilisé pour l'information et la formation entre professionnels. La présentation s'effectue par le biais de vidéos et de diaporamas accompagnés de descriptions sous forme de notes ou de commentaires. Interactif, il permet la réaction immédiate des participants. Le **webinar** permet un gain de temps et limite les coûts de déplacement des salariés d'une entreprise.

Article 3 : dispositions financières

L'employeur s'acquittera des coûts de formation suivants :

300,00 € HT x=€

60,00 € (TVA 20%) x=€

360,00 € TTC x=€

Les identifiants permettant de suivre la formation sont adressés aux salariés, au plus tard 7 jours ouvrés après la réception de la présente convention dûment complétée et signée par l'Entreprise. Le MOOC Accueil France Europe + Webinars est ouvert du 12 mars au 30 juin 2018. L'Entreprise s'engage à stimuler les apprenants à suivre la formation.

Considérée par la branche des organismes de tourisme comme une action *cœur de métier*, le coût de l'inscription à l'édition spéciale *MOOC Accueil France Europe + webinars* (300 € HT/inscription) est pris en charge, pour les structures adhérentes à Agefos PME, sur les fonds disponibles sur le plan de formation. Pour toute information relative à cette prise en charge, n'hésitez pas à interroger Mathieu Daubon par mail mathieu.daubon@tourisme.fr ou téléphone au 01 44 11 10 31 ou à contacter votre relais territorial en charge de la formation professionnelle.

Une facture vous sera adressée suite à votre inscription, elle sera libellée à l'attention de l'organisme mentionné en page 1 de la convention sauf indication ci-dessous des coordonnées précises de l'OPCA à facturer :

.....

Une facture émise à l'attention d'un organisme ne pourra pas être annulée et libellée ultérieurement à l'attention d'un autre organisme. Dans l'hypothèse où l'organisme payeur ne saurait prendre en charge la formation, l'entreprise s'engage à régler le coût total de la journée ou à annuler son inscription dans les meilleurs délais.

Dans tous les cas, l'Entreprise encourage le salarié à signer l'attestation d'assiduité et compléter le questionnaire d'évaluation que Atout France lui enverra à l'issue de sa formation. Dans l'hypothèse où le(s) stagiaire(s) n'aurait(ent) pas achevé ou même débuté sa(leur) formation, l'entreprise s'engage à régler à Atout France le montant non pris en charge par l'OPCA concerné, à concurrence de 300 € HT/apprenant (soit 360 € TTC).

Article 4 : différends éventuels

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, le Tribunal de Paris sera seul compétent pour régler le litige.

Fait en double exemplaire, à Paris, le

Pour l'Entreprise
Cachet de l'Entreprise
Signature, nom et qualité du signataire

Pour Atout France
Le Directeur Général

Christian MANTEI

Annexe à la convention de formation établie entre Atout France et l'entreprise du salarié

Programme, objectifs, modalités pédagogiques, d'encadrement et d'évaluation

Organisme de formation

Raison sociale : Atout France
Adresse : 79/81 rue de Clichy - 75009 - Paris
Téléphone : 01 42 96 70 00
Télécopie : 01 42 96 70 11
E-mail : formations@atout-france.fr
N° SIRET : 340 709 211 00072
N° de déclaration d'existence : 11 75 55 93 475

Action de formation

Les conditions de réalisation de l'action de formation figureront dans la convention de formation établie avec le stagiaire (circulaire DGEFP n° 2001/22 du 20 juillet 2001).

Intitulé de la formation : MOOC ACCUEIL FRANCE EUROPE + WEBINARS

Durée de la formation : 24H00 en FOAD et six webinars de 1H30 chacun

Public cible

Tout manager ou collaborateur en position d'accueillir des clientèles internationales (en ligne ou de façon physique) et/ou en charge du développement des relations commerciales et/ou promotionnelles avec les habitants ou les opérateurs touristiques du pays.

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant saura :

- 📍 Accueillir et adapter son produit touristique par le biais de la découverte interculturelle et de ses incidences sur les attentes et comportements touristiques des clientèles européennes suivantes : allemande, belge, britannique, espagnole, italienne et néerlandaise.
- 📍 Connaissant mieux les pays, il comprendra les pratiques des habitants en matière de vacances, maîtrisera les règles spécifiques d'un accueil de qualité et chargé de sens.
- 📍 Il pourra faire évoluer son produit, ses pratiques d'accueil et les services professionnels associés
- 📍 Il développera les compétences et la motivation individuelle à mieux accueillir les clientèles du pays.

Pré-requis

- 📍 Disposer d'un terminal électronique relié à Internet : ordinateur fixe ou portable, tablette, téléphone intelligent.
- 📍 Parler français.
- 📍 Connaître les bases des métiers du tourisme et du voyage.

Programme

Le programme est constitué de 6 disciplines composées chacune de 3 séquences : base, avancé, coach. Chaque séquence d'une durée estimée de 80 minutes poursuit des objectifs pédagogiques spécifiques, articulés dans une logique de progression de l'apprenant du niveau base au niveau avancé, puis coach. A ces 6 disciplines, s'ajoutent la participation à six webinars de 1H30 chacun, animés par un représentant du bureau Atout France de chaque marché.

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau base

- *Objectifs pédagogiques*
 - Comprendre le marché et décoder ses attentes
 - Cerner le profil des prospects
 - Affuter les arguments de vente
- *Découpage de la séquence*
 - Mieux connaître le pays
 - Portraits d'habitants
 - La conjoncture économique
 - Aspects typiques du pays et des habitants
 - Les vacances des habitants à l'étranger

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau avancé

- *Objectifs pédagogiques*
 - Trouver le meilleur canal de promotion
 - Optimiser sa visibilité en ligne auprès des habitants du pays
 - Identifier les attentes spécifiques de cette clientèle pour vendre plus et mieux fidéliser
- *Découpage de la séquence*
 - La préparation du voyage
 - Les voyageurs et le digital
 - Les comportements en vacances
 - Les habitudes alimentaires
 - Les règles de l'accueil

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau coach

- *Objectifs pédagogiques*
 - Développer son chiffre d'affaires avec les habitants et les professionnels du pays
 - Éviter les pièges, les sujets et les attitudes qui fâchent
 - Utiliser les meilleurs atouts de la France pour positionner son offre touristique
- *Découpage de la séquence*
 - L'esprit du pays
 - Travailler avec les professionnels du tourisme du pays
 - Ce que les habitants du pays aiment en France
 - Ce que les habitants du pays aiment moins en France
 - Le vocabulaire de l'accueil

Modalités pédagogiques

Les stagiaires se trouveront successivement dans les postures suivantes :

-  suivre en streaming un cours dispensé en vidéo ;
-  lire les documents d'approfondissement du cours en format PDF ;
-  prendre des notes pendant les cours sur un support électronique enregistrable et transférable en dehors de l'environnement informatique de formation ;
-  consulter des sites web tiers où des indices ou complément d'exercices peuvent être déposés ;
-  réussir des évaluations intermédiaires de validation des connaissances ;
-  échanger sur les forums de discussion avec les autres inscrits à la formation ;
-  bénéficier de l'appui de tuteurs dans des sessions présentielles à distance ;
-  faire des exercices de validation des connaissances acquises avec les autres apprenants ayant validé les mêmes séquences qu'eux.

Nature des travaux demandés aux stagiaires

Les stagiaires sont invités à prendre connaissance du cours puis à passer des évaluations intermédiaires. L'accès au cours est disponible sans restriction aucune pendant toute la durée de la formation. Certains chapitres peuvent inviter l'apprenant à se rendre sur des sites web tiers pour consulter des contenus pédagogiques connexes au sujet ou prendre en compte des cas pratiques illustrant tel ou tel propos pédagogique.

Le passage d'une séquence à l'autre n'est possible qu'à la condition que l'apprenant ait réussi l'évaluation intermédiaire.

Modalités d'encadrement pédagogique des séquences à distance

- 🌐 Le formateur, consultant expert : en liaison avec l'ingénieur pédagogique, il conçoit et enregistre le cours en vidéo. Il rédige également l'ensemble des autres supports de cours : documents au format pdf, indices, questionnaires de validation de l'acquisition des compétences...
- 🌐 Le tuteur est à l'écoute du stagiaire : accessible par une adresse mail dédiée, il mobilise les ressources permettant d'apporter une réponse personnalisée aux questions posées par les apprenants
- 🌐 Le learning community manager stimule le stagiaire : il analyse en permanence les statistiques individuelles et collectives des stagiaires inscrits au dispositif de formation en ligne, relance les apprenants peu assidus, guide ceux qui ont des difficultés vers le tuteur et encourage et valorise les meilleurs inscrits dans l'optique de stimuler la communauté des apprenants

Supports pédagogiques utilisés

- 🌐 Vidéos
- 🌐 Supports PDF
- 🌐 Textes et questionnaires en ligne
- 🌐 L'apprenant doit disposer d'un terminal relié à Internet

Documentation remise aux stagiaires

Chaque stagiaire a accès en ligne à :

- 🌐 la bibliothèque donnant accès à l'ensemble des supports pédagogiques du cours,
- 🌐 des outils d'auto-positionnement individuels,
- 🌐 des outils d'échange et de partage de connaissance entre apprenants,
- 🌐 une fonctionnalité de révision collective,
- 🌐 à un mode d'emploi de la plateforme et à un tutoriel de prise en main du cours.

Chaque cours est téléchargeable au format PDF.

Chaque stagiaire reçoit une attestation de suivi et d'assiduité.

Modalités d'évaluation

Le suivi de la progression des stagiaires est assuré par des évaluations intermédiaires basées sur un système de questionnaires permettant la validation des connaissances acquises.

Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Chaque stagiaire a accès à des pages spécifiques lui permettant de connaître en permanence :

- 🌐 son degré d'avancement dans le suivi des différentes séquences de la formation portant sur chaque pays ;
- 🌐 les différentes séquences dont il a validé l'acquisition ;
- 🌐 différents indicateurs personnalisés : nombre de questions répondues, de défis relevés... ;
- 🌐 son classement personnel au sein de l'ensemble des apprenants.

Une assistance en ligne est disponible en permanence.