



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# Plan de Développement des Compétences GRETA-CFA

Offre de service du CAFOC Hauts-de-France  
à destination des acteurs de la Formation Continue et de l'apprentissage



Le Plan de Développement des Compétences GRETA-CFA, construit à partir des remontées de besoins des structures et de la nouvelle Stratégie de Région Académique, vous propose des modules par fonctions dans l'organisation du réseau :

↳ **Piloter**

↳ **Développer**

↳ **Coordonner**

↳ **Animer**

↳ **Assister**

Pour mettre en œuvre ce plan de Développement des Compétences, le CAFOC Hauts-de-France s'appuie sur ses ressources humaines, des experts reconnus et des moyens techniques en sa possession (plateforme de formation à distance, dispositif CAPFORM Expres, ...)

En parallèle de ces formations, le CAFOC Hauts-de-France vous propose des accompagnements individuels ou collectifs sur les différentes thématiques inscrites dans ce Plan de Développement des Compétences GRETA-CFA.

Pour une facilité d'organisation des rubriques et de formalisation des contenus, nous avons décidé de masculiniser les fonctions des acteurs. Cela ne remet nullement en cause notre volonté d'accueillir l'ensemble des actrices et acteurs de notre réseau sur nos formations.

P.08 **01**  
**Piloter**

P.12 **02**  
**Développer**

P.24 **03**  
**Coordonner**

P.44 **04**  
**Animer**

P.92 **05**  
**Assister**

Le CAFOC Hauts-de-France est le département régional d'expertise en matière de pédagogie pour jeunes et adultes du réseau des GRETA Hauts-de-France et des CFA académiques.

Il intervient depuis plus de 45 ans auprès des acteurs de l'Éducation nationale, des entreprises et des organismes de formation, dans les domaines d'activités suivants :

- ↳ Formation aux métiers de la formation
- ↳ Conseil et ingénierie de formation
- ↳ Ingénierie pédagogique
- ↳ Production de ressources pédagogiques
- ↳ Nouvelles pédagogies (FOAD, ludopédagogie, ...)
- ↳ Accompagnement au développement des compétences (contrats de professionnalisation expérimentaux, AFEST – Actions de Formation en Situation de Travail)

Le CAFOC Hauts-de-France est membre de deux consortiums qui lui permettent d'offrir une large gamme de prestations et de services :



consortium de pilotage et de développement de la plateforme de formation à distance du réseau



consortium de conception et de mutualisation d'une offre de formation à distance pour les acteurs de la formation professionnelle

L'offre du CAFOC Hauts-de-France s'appuie sur un ensemble de certifications mises à disposition de ses clients : Titre professionnel Formateur Professionnel d'Adultes, Certifications AFEST, CCPI de formateur, Certification DRETS Tuteurs et Maîtres d'apprentissage, ...

Composé d'une équipe d'ingénieurs de formation, d'ingénieurs pédagogiques, de consultants experts, de formateurs et d'assistantes, le CAFOC Hauts-de-France a pour mission de contribuer au développement des compétences des professionnels de la formation continue et de l'apprentissage.

Nous vous accueillons en formation sur les deux sites du CAFOC Hauts-de-France (Amiens et Lille). Nos conseillers vous accompagnent également dans vos différents projets en lien avec notre cœur de métier.

## Une équipe à votre écoute

### Xavier EPINAY

Directeur des Études  
xavier.epinay@ac-amiens.fr

### Célia BECHICHE CHERFI

Assistante site de Lille  
celia.bechichecherfi@gretaformation.com

### Peggy FLANDRE

Assistante site d'Amiens  
cafoc@ac-amiens.fr

## Pôle Ingénierie pédagogique

## Pôle FOAD

### Les Conseillers en Formation Continue

#### Lucie CREDEVILLE

lcredeville.cafoc@ac-amiens.fr

#### Marie-Odile DAVID-BARBE

marie-odile.david-barbe@region-academique-hauts-de-france.fr

#### Catherine HOUSAY

catherine.housay@ac-lille.fr

#### Maud MINETTE

mminette.cafoc@ac-amiens.fr

### Les Conseillers en Formation Continue

#### Hélène DESREMEAUX

helene.desremeaux@region-academique-hauts-de-france.fr

#### Norbert PISSON

npisson.cafoc@ac-amiens.fr

### Les Ingénieurs et Chargés de mission

#### Séverine BALIN

severine.balin@ac-lille.fr

#### Anthony BEQUET

abequet.gip@ac-amiens.fr

#### Nadège DION

nadege.dion@ac-lille.fr

#### Vincent FEDCZYSZYN

vfedczyszyn.cafoc@ac-amiens.fr

#### Christophe MATUS

christophe.matus@ac-lille.fr

#### Lina POTENZA

lina.potenza@ac-lille.fr

#### Christophe VAILLON

cvaillon.cafoc@ac-amiens.fr

### Les Formateurs Consultants

#### Catherine BOUDET

cent.ress.gip@ac-amiens.fr

#### Hakim LAHLEB

hlahleb@ac-amiens.fr

#### Audrey HAFFNER

ahaffner.cafoc@ac-amiens.fr

#### Annick HOUEIX

annick.houeix@ac-lille.fr

# **Piloter**

Mettre en place une action de formation continue dans un EPLE : les responsabilités du Chef d'établissement.....	8
La Qualité de Vie au Travail - QVT .....	9
La Responsabilité Sociétale des Organisations - RSO .....	10

## Mettre en place une action de formation continue dans un EPLE : les responsabilités du Chef d'établissement



### Déroulé de la formation

L'action de formation continue : nature et implications

Les acteurs du GRETA, leurs missions, leurs rôles

Les responsabilités du Chef d'établissement, responsable pédagogique



### Durée de la formation

1,5 heure



### Dates

À tout moment



### Modalité

À distance (CAPFORM Express)



### Objectifs

Identifier les caractéristiques d'une action de formation continue

Identifier les rôles et missions des différents acteurs du GRETA

Identifier les responsabilités singulières du chef d'établissement dans la mise en œuvre d'une action de formation



### Public concerné

Chefs d'établissement

Conseillers en Formation Continue

Coordonnateurs

Directeurs opérationnels



### Déroulé de la formation

Les origines des démarches QVT dans les organisations

Les enjeux et finalités de la QVT

Les étapes et les acteurs de la QVT au sein de l'organisation

L'expérimentation et l'amélioration continue au coeur de la QVT

Le renforcement de la communication et l'élargissement du dialogue social pour consolider la QVT

La QVT pour redonner du sens, faciliter l'engagement et développer la motivation

La méthodologie de pilotage de la QVT

Les outils d'évaluation au long cours dans le cadre de l'amélioration continue



### Durée de la formation

14 heures



### Dates

À tout moment



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Comprendre les enjeux de la Qualité de Vie au Travail (QVT)

Effectuer un état des lieux

S'approprier la démarche QVT

Définir les objectifs de la démarche QVT

Structurer la mise en œuvre de la démarche QVT

Piloter et accompagner la démarche QVT



### Public concerné

Responsables de service

Encadrants intermédiaires

Acteurs du dialogue social

# La Responsabilité Sociétale des Organisations - RSO



## Déroulé de la formation

- Les origines de la démarche RSO dans les organisations
- Les enjeux et les finalités de la RSO
- Les documents de référence de la RSO
- Les intérêts à recourir à la RSO
- La RSO et les responsabilités du Service public
- Les priorités de la RSO dans l'organisation
- Les étapes et les acteurs de la RSO au sein de l'organisation
- La méthodologie de pilotage de la RSO
- Les outils d'évaluation et d'amélioration continue, critères et indicateurs d'évaluation de la RSO
- Le reporting de la RSO



## Objectifs

- Comprendre les enjeux de la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO)
- Identifier les documents de référence RSO
- Construire son investissement dans la RSO en priorisant la performance, l'innovation, la cohésion sociale au sein d'un territoire
- Structurer la mise en œuvre de la démarche RSO
- Piloter et accompagner la démarche RSO



## Public concerné

- Responsables de service
- Encadrants intermédiaires
- Acteurs du dialogue social



## Durée de la formation

14 heures



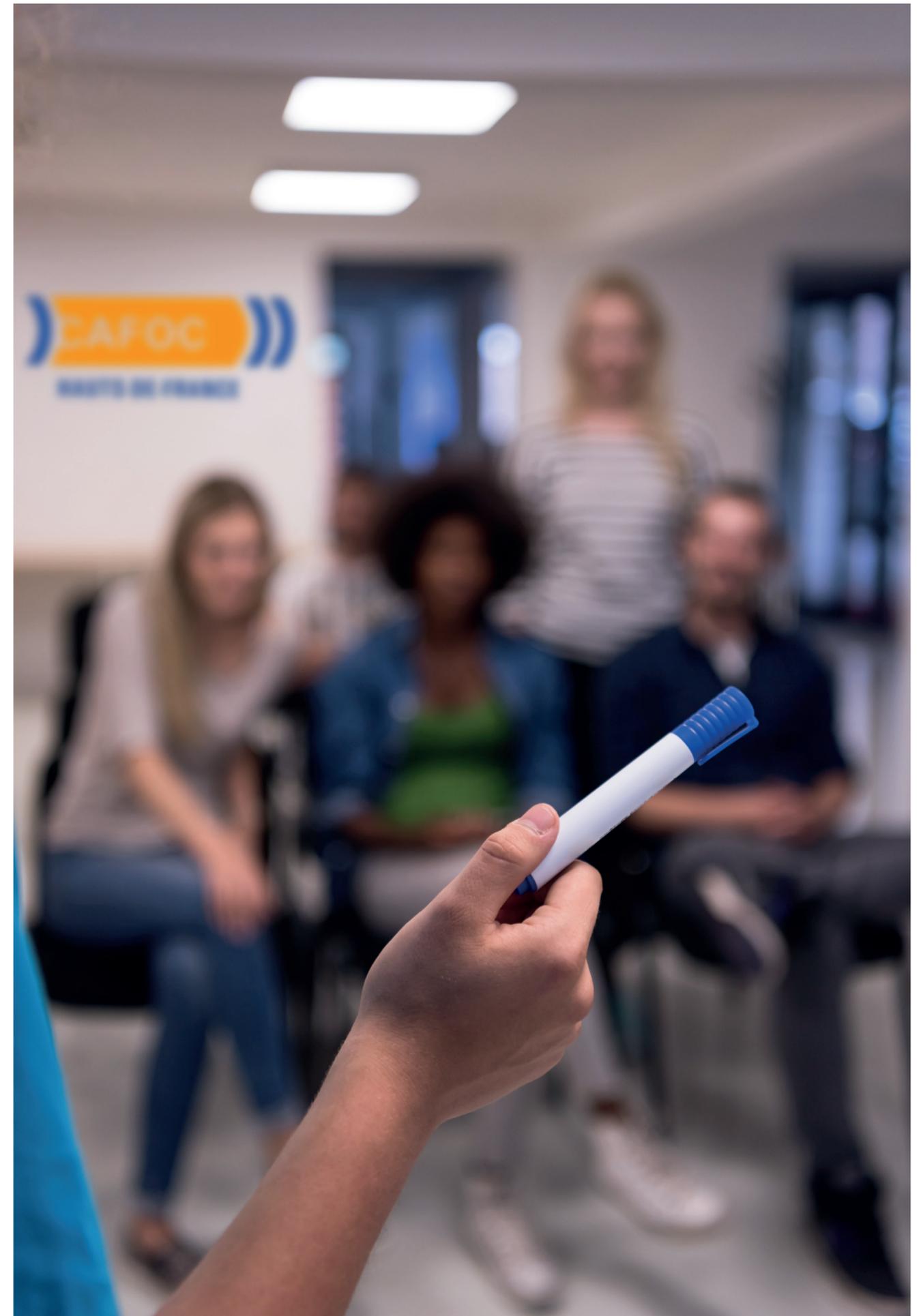
## Dates

À définir



## Modalité

Présentiel





# Développer

S'approprier l'organisation et le fonctionnement d'un GRETA .....	14
Mobiliser une information fiable sur le tissu économique de son territoire grâce à l'outil d'identification des marchés cibles (IMC).....	15
La sécurisation du modèle économique par de nouvelles ingénieries de dispositifs .....	16
Les démarches d'élévation du niveau de performance et l'innovation : modularisation-individualisation-personnalisation .....	17
Les démarches d'élévation du niveau de performance et l'innovation : multimodalité : hybridation, ludopédagogie, pédagogie inclusive, centre de ressources pédagogiques.....	18
Élaborer un projet de formation à partir d'une demande initiale.....	19
La notoriété du réseau : s'engager activement dans la communication.....	20
Marketing de l'apprentissage et actions commerciales .....	21
Engager des démarches de sourcing sur le territoire.....	22

## S'approprier l'organisation et le fonctionnement d'un GRETA



### Déroulé de la formation

L'organisation d'un GRETA  
 Les acteurs et leurs rôles  
 Le fonctionnement d'un GRETA  
 La place du GRETA sur son territoire



### Durée de la formation

4 heures



### Dates

À tout moment



### Modalité

À distance (CAPFORM Express)



### Objectifs

Identifier les fondements juridiques et institutionnels d'un GRETA et sa place dans l'éducation nationale

Repérer les fonctions des différents acteurs d'un GRETA

Comprendre les règles de fonctionnement d'un GRETA

Analyser les activités d'un GRETA sur son territoire (avec des outils d'analyse disponibles)



### Public concerné

Tout nouvel entrant dans un GRETA



### Déroulé de la formation

L'identification des principes de construction de l'outil  
 Les usages de l'outil d'identification des marchés cibles  
 L'intérêt de l'outil

L'identification des principes de construction et des limites de l'outil ainsi que les évolutions

La prise en main de l'outil

La connaissance de l'environnement de travail

La réalisation d'une recherche, l'analyse des résultats/sorties, l'anticipation des manques



### Durée de la formation

3 heures



### Dates

À tout moment



### Modalité

À distance (CAPFORM Express)



### Objectifs

Identifier les principes de construction de l'outil IMC

Faire une recherche sur l'outil IMC



### Public concerné

Conseillers en Formation Continue

Coordonnateurs de l'apprentissage

## La sécurisation du modèle économique par de nouvelles ingénieries de dispositifs...



### Déroulé de la formation

Rappels sur les dispositifs de formation continue et formation en apprentissage

La méthodologie d'ingénierie de dispositifs : construire et associer les dispositifs dans des logiques de parcours formatifs

Les modalités de prise en charge des formations continues et des formations en apprentissage

L'ingénierie financière des dispositifs de formation pour ouvrir de nouvelles opportunités



### Objectifs

Consolider ses connaissances relatives aux dispositifs de formation continue et d'apprentissage

S'approprier la méthodologie de l'ingénierie des dispositifs

Construire une ingénierie financière permettant de consolider les dispositifs de formation



### Public concerné

Tous les acteurs chargés du développement



### Durée de la formation

7 heures



### Dates

À définir



### Modalité

Présentiel



### Déroulé de la formation

Des concepts aux approches concrètes de la modularisation

La modularisation et l'individualisation des parcours

L'individualisation des parcours et la personnalisation de la relation pédagogique

Mise à plat de référentiels, blocs de compétences, modularisation de la formation : comparaison des méthodologies

Les outils de la modularisation

Les outils de l'individualisation

La mise en œuvre et le pilotage des dispositifs de formation modularisés et individualisés

L'évaluation des dispositifs de formation modularisés et individualisés



### Durée de la formation

14 heures



### Dates

13 et 14 octobre 2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

S'approprier les concepts de modularisation et d'individualisation

Elaborer des architectures pédagogiques modularisées et individualisées

Mettre en œuvre la méthodologie adaptée aux objectifs stratégiques fixés

Mobiliser les outils de la modularisation et de l'individualisation

Piloter, manager, évaluer les dispositifs de formation modularisés et individualisés



### Public concerné

Conseillers en Formation Continue

Coordonnateurs de l'apprentissage

Coordonnateurs pédagogiques

Directeurs Délégués aux Formations

...

## Les démarches d'élévation du niveau de performance et l'innovation : multimodalité, hybridation, ludopédagogie, pédagogie inclusive, centre de ressources pédagogiques



### Déroulé de la formation

La multimodalité pour innover en formation  
 Les différents versants de la multimodalité, leurs atouts et limites  
 L'hybridation des formations : variation des temps et des modalités d'apprentissage  
 La ludopédagogie : l'apprentissage par le jeu individuel ou collectif  
 Les pédagogies inclusives : les démarches pédagogiques qui facilitent l'inclusion  
 Les centres de ressources physiques ou en ligne au service de l'action pédagogique  
 Ce module a vocation à présenter différentes voies de la multimodalité.  
 La spécialisation sur l'une ou l'autre des voies fera l'objet de formations ou d'accompagnements dédiés.



### Durée de la formation

14 heures



### Dates

08 et 09 septembre 2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

S'approprier le concept de multimodalité et l'ensemble des méthodologies et outils qu'il recouvre  
 Développer l'hybridation pédagogique  
 Concevoir des outils ludopédagogiques  
 Mettre en œuvre des pédagogies inclusives  
 Mobiliser les centres de ressources pédagogiques (physiques ou en ligne)



### Public concerné

Coordonnateurs pédagogiques  
 Formateurs permanents et vacataires de la formation continue ou de l'apprentissage



### Déroulé de la formation

Le cahier des charges  
 La clarification de la demande  
 L'observation de la situation de travail  
 Les acteurs du système client  
 Les relations demandeur - prestataire  
 La structure d'une offre de formation  
 La conception d'un dispositif de formation  
 L'analyse de cas concrets



### Durée de la formation

7 heures



### Dates

À tout moment



### Modalité

À distance (CAPFORM Express)



### Objectifs

Analyser une demande de formation  
 Identifier les acteurs et leurs relations  
 Elaborer une offre de formation



### Public concerné

Conseillers en Formation Continue  
 Coordonnateurs

## La notoriété du réseau : s'engager activement dans la communication



### Déroulé de la formation

La communication commerciale : enjeux, modalités, méthodes et outils

Les réseaux sociaux comme vecteurs de la communication professionnelle

La stratégie de communication et le plan de communication

Les différents types de supports de communication, leurs objectifs, leurs cibles

Le marketing de contenu : rôle, objectifs et typologie de productions

Le marketing de relation : rôle, objectifs et modalités de mise en œuvre

Le cahier des charges de production de supports de communication



### Durée de la formation

7 heures



### Dates

À définir



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Découvrir le B.A.BA de la communication à caractère commercial

Comprendre le rôle des réseaux sociaux dans le développement

Concevoir sa communication professionnelle

Elaborer des supports de communication

Mettre en oeuvre du marketing de contenu, du marketing relationnel

Construire un cahier des charges d'une demande de support de communication



### Public concerné

Tous les acteurs chargés de la communication et du développement



### Déroulé de la formation

Les éléments de cadrage

L'apprentissage, un marché spécifique

Le positionnement sur le marché de l'apprentissage

La mise en place des plans d'action

La gestion du premier contact téléphonique

La conduite du premier rendez-vous en face à face



### Durée de la formation

14 heures



### Dates

À définir

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Mettre en place le plan d'actions commerciales adapté aux publics cibles, candidats et entreprises

Gérer efficacement les entretiens téléphoniques et les face à face clients



### Public concerné

Coordonnateurs pédagogiques de l'apprentissage

Conseillers en Formation Continue

## Engager des démarches de sourcing sur le territoire



### Déroulé de la formation

La connaissance de son territoire et du/des bassin(s) d'emploi(s)

Les acteurs territoriaux de l'orientation / insertion et leurs rôles

Les prescripteurs et relais du sourcing

Les partenariats territoriaux entre structures d'accueil, information, orientation, formation pour un continuum de parcours

Les démarches de communication pour optimiser le sourcing



### Objectifs

Maîtriser son territoire pour construire et consolider les partenariats afin d'optimiser son sourcing

Outils son sourcing



### Public concerné

Formateurs

Coordonnateurs

Conseillers en Formation Continue



### Durée de la formation

6 heures



### Dates

À définir



### Modalité

Présentiel





# Coordonner

Gestion de projet : méthodologie et outils .....	26
Comprendre et savoir gérer son stress, améliorer son bien-être au travail.....	27
La sécurisation du modèle économique par la lutte contre l'absentéisme et le décrochage .....	28
Manager dans un contexte de crise : la médiation, outil de gestion et règlement de conflit.....	29
Construire des dispositifs de formation multimodaux mobilisant la FOAD.....	30
Découverte renforcée e-GRETA-CFA Directeurs Délégués aux Formations .....	31
Formation des administrateurs locaux e-GRETA-CFA.....	32
L'apprentissage : organisation, acteurs et financement.....	33
Le cadre juridique de l'apprentissage .....	34
Le rôle du GIP dans la mise en œuvre des formations par apprentissage et continue .....	35
Le rôle du conseil de perfectionnement .....	36
Le financement du fonctionnement des structures de formation par apprentissage .....	37
Les aides aux apprentis.....	38
Le circuit documentaire de l'apprentissage .....	39
La labellisation EDUFORM : enjeux et impacts pour la formation en apprentissage.....	40
Rôle du coordonnateur pédagogique de l'apprentissage dans la réponse et la mise en œuvre d'un appel d'offre .....	41
La promotion de l'apprentissage .....	42
Du sourcing des apprentis à la signature du contrat d'apprentissage .....	43

## Gestion de projet : méthodologie et outils



### Déroulé de la formation

- La définition du projet, de son sens et des outils associés
- Le cahier des charges du projet
- Le phasage du projet
- La constitution de l'équipe projet
- La préparation du projet
- La conduite du projet au quotidien
- La conduite du changement



### Durée de la formation

21 heures



### Dates

02 février 2022



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

- Connaître les étapes clés de gestion de projet
- S'approprier les différents outils de conduite de projet
- Intégrer la dimension relationnelle dans la réussite des projets



### Public concerné

- Coordonnateurs
- Conseillers en Formation Continue
- Directeurs opérationnels



### Déroulé de la formation

- Le stress : mécanismes en cause et conséquences
- Les différentes formes et phases du stress
- Les signaux d'alerte chez soi et chez les autres
- La réalisation de son propre diagnostic
- La gestion de son propre stress
- Les capacités à faire face aux situations stressantes
- Les techniques de gestion du stress
- Le développement d'une approche préventive
- Les leviers d'actions : individuel, managérial et organisationnel
- La construction et la mise en oeuvre d'un plan d'actions



### Durée de la formation

14 heures



### Dates

À définir



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

- Comprendre les causes, les mécanismes et les conséquences du stress aux niveaux individuel et collectif
- Réaliser son diagnostic d'exposition et de résistance au stress
- Repérer les facteurs de risque et de protection face au stress
- S'approprier des techniques de diminution de son niveau de stress et d'augmentation de son bien-être au travail



### Public concerné

- Formateurs
- Coordonnateurs
- Conseillers en Formation Continue
- Directeurs opérationnels
- Assistants administratifs

# La sécurisation du modèle économique par la lutte contre l'absentéisme et le décrochage...



## Déroulé de la formation

L'absentéisme et le décrochage : définition des notions

L'auto-évaluation des situations rencontrées dans les GRETA ou les UFA

La lutte contre le décrochage : présentation d'expériences en collège, lycée, GRETA, UFA

Les moyens et les acteurs mobilisables pour mettre en oeuvre un plan d'actions contre le décrochage et l'absentéisme

Les leviers pour lutter contre ces phénomènes (organisation, relation, communication, contractualisation et engagement, ...)

L'évaluation des actions menées et l'instauration d'une dynamique d'amélioration continue



## Durée de la formation

7 heures



## Dates

À définir



## Modalité

présentiel



## Objectifs

Comprendre les mécanismes d'absentéisme et de décrochage en formation continue et en apprentissage

Mettre en oeuvre l'évaluation systématique, quantitative et qualitative, de l'absentéisme et du décrochage

Identifier les outils existants de lutte contre le décrochage au sein de sa structure, leur mise en oeuvre, leur impact

Analyser des expériences et échanger ses pratiques en matière de lutte contre l'absentéisme et le décrochage

Concevoir un plan d'actions permettant d'agir sur l'absentéisme et le décrochage, et s'appuyant sur l'organisation pédagogique, l'organisation administrative, la dimension relationnelle et contractuelle, l'engagement et la motivation, ...



## Public concerné

Tous les acteurs chargés de la coordination des actions de formation continue ou en apprentissage



## Déroulé de la formation

La notion de conflit dans les organisations

Le choix d'une stratégie et d'un mode de règlement amiable

La médiation comme esprit et outil pour régler un conflit en entreprise ou dans une administration

La médiation : un cadre et des règles à faire accepter par le médiateur

La découverte d'un processus simple et complexe



## Durée de la formation

7 heures



## Dates

À définir



## Modalité

Présentiel



## Objectifs

Gérer les conflits grâce à la médiation

Comprendre la différence entre arbitrage, conciliation et médiation

Se servir de la médiation comme outil de dialogue et de gestion des relations humaines

Renforcer son plan QVT avec un nouvel outil préventif des violences discriminatoires sexuelles, sexistes et ou psychiques

Mesurer l'importance d'une médiation par son absence

Chiffrer le coût du conflit



## Public concerné

Formateurs

Coordonnateurs

Conseillers en Formation Continue

Directeurs opérationnels

## Construire des dispositifs de formation multimodaux mobilisant la FOAD



### Déroulé de la formation

Les concepts et le vocabulaire de la FOAD

Les outils disponibles dans le réseau (plateformes, ressources éditeurs, ressources mutualisées, etc...)

Les étapes de la construction d'un dispositif de formation mobilisant la FOAD et espace documentaire associé

L'accompagnement du réseau

Foire Aux Questions

Quiz et évaluation de la formation



### Durée de la formation

7 heures :

Classe virtuelle – 1 heure

Formation asynchrone – 3 heures

Classe virtuelle – 3 heures



### Modalité

Hybride (à distance synchrone et asynchrone)



### Date(s) dans l'académie d'Amiens

#### Session 1 :

classe virtuelle de démarrage le 27/09/2022

classe virtuelle de clôture le 13/10/2022

#### Session 2 :

classe virtuelle de démarrage le 29/11/2022

classe virtuelle de clôture le 15/12/2022

Public CFA : nous consulter



### Objectifs

Être capable de :

Enumérer les fondamentaux de la multimodalité et de la FOAD (les concepts, le vocabulaire associé...)

Identifier les outils mobilisables (plateformes, ressources et autres outils)

Piloter la construction d'un dispositif mobilisant de la FOAD (la démarche, les obligations, boîte à outils)



### Public concerné

Conseillers en Formation Continue

Directeurs Opérationnels

Coordonnateurs

Directeurs Délégués aux Formations

### Date(s) dans l'académie de Lille

Public GRETA : 06 et 20/10/22

Public CFA : nous consulter



### Déroulé de la formation

Les fondamentaux de la FOAD et son cadre juridique

Présentation de la plateforme e-GRETA-CFA

Les outils mis à disposition des équipes pédagogiques

Focus contextualisé à la structure (politique de déploiement, outils...)

Accès aux parcours découverte e-GRETA-CFA et Ressources mutualisées



### Durée de la formation

2 heures (1h de visio - en présence des DO et CFC FOAD de la structure + parcours découverte)



### Date(s)

Nous consulter



### Modalité

Hybride (à distance synchrone et asynchrone)



### Objectifs

Être capable de :

Suivre un cours sur la plateforme en consultant toutes les ressources et en réalisant toutes les activités

Enumérer les fondamentaux de la multimodalité et de la FOAD

Identifier les ressources et outils mobilisables par les équipes pédagogiques



### Public concerné

Directeurs Délégués aux Formations

## Formation des administrateurs locaux e-GRETA-CFA



### Déroulé de la formation

- Les nouveaux droits accordés (permissions et limites)
- La gestion de catégorie
- La duplication d'un cours type (portail "votre formation")
- La création de cohortes de stagiaires
- La gestion des groupes et restrictions dans un cours
- Les conditions de fonctionnement



### Objectifs

Être capable de :

Découvrir vos nouveaux droits sur la plateforme e-GRETA-CFA (gestion de catégorie, création de cohorte...)

Mobiliser les cours "portail" votre formation (duplication, gestion des groupes, gestion des restrictions...)



### Durée de la formation

3 heures + accompagnement individualisé



### Dates

Nous consulter



### Modalité

Formation en présentiel ou à distance : classe virtuelle de 3h00 + tutorat par mail, messagerie de la plateforme, téléphone, forum du cours



### Public concerné

Administrateurs locaux e-GRETA-CFA, désignés par les directions de structure.

## L'apprentissage : organisation, acteurs et financement



### Déroulé de la formation

- Définition de l'apprentissage.
- Présentation des acteurs de l'apprentissage et de leurs rôles respectifs.
- Présentation du financement de l'apprentissage.



### Durée de la formation

1 journée



### Dates

**Session 1** : 08/09/2022

**Session 2** : 15/10/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel ou distanciel



### Objectifs

Connaître et comprendre le champ d'intervention de l'apprentissage en tant que voie de formation.

Appréhender les éléments contribuant au bon déroulement d'une formation en apprentissage.



### Public concerné

Directeurs Délégués aux Formations

Conseillers en Formation Continue

Coordonnateurs GRETA

Assistants

Formateurs

## Le cadre juridique de l'apprentissage



### Déroulé de la formation

Les évolutions réglementaires récentes.  
L'apprenti : profil éligible, contrat et rémunération.  
Droit du travail et apprentissage.  
CFA : conditions, droits et obligations.  
La réforme du 5 septembre 2018



### Objectifs

Connaître et comprendre le cadre juridique de l'apprentissage  
Identifier les obligations réglementaires qui incombent à chacun



### Durée de la formation

1 journée



### Dates

Session 1 : 12/09/2022

Session 2 : 17/10/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel ou distanciel



### Public concerné

Tous les acteurs de l'apprentissage



### Déroulé de la formation

Présentation du GIP.  
Les différents services, leurs missions et leurs interactions.



### Durée de la formation

2 heures



### Dates

Session 1 : 23/09/2022

Session 2 : 30/11/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel ou distanciel



### Objectifs

Connaître et comprendre les rôles et les missions contribuant au bon déroulement des actions de formation au sein d'un GIP

Identifier ses interlocuteurs

Comprendre l'impact de son fonctionnement dans l'interaction avec le GIP



### Public concerné

Directeurs Délégués aux Formations

Conseillers en Formation Continue

Coordonnateurs GRETA

Assistants

## Le rôle du conseil de perfectionnement



### Déroulé de la formation

Définition, composition, déroulement du conseil de perfectionnement.

L'inscription du conseil de perfectionnement dans Qualiopi/Eduform



### Durée de la formation

1 heure



### Date

13/10/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel ou distanciel



### Objectifs

Connaître et comprendre la composition et le rôle du conseil de perfectionnement



### Public concerné

Directeurs Délégués aux Formations

Conseillers en Formation Continue

Coordonnateurs GRETA

Directeurs d'UFA et de GRETA

Directeurs opérationnels

Apprentis élus



### Déroulé de la formation

Les crédits pédagogiques.

Le premier équipement.

Les appels à projets.

Les demandes de financement exceptionnel.



### Durée de la formation

3 heures



### Dates

07/10/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel ou distanciel



### Objectifs

Connaître les différentes modalités de financement des actions en UFA et en GRETA

Connaître et savoir éditer les documents en lien avec les financements des actions



### Public concerné

Directeurs Délégués aux Formations

Conseillers en Formation Continue

Coordonnateurs GRETA

Gestionnaires

Directeurs d'UFA

Directions opérationnelles GRETA

## Les aides aux apprentis



### Déroulé de la formation

Les aides du Conseil Régional  
 Les prises en charge OPCO  
 Les aides pour les PSH/BOE  
 Les interlocuteurs du GIP pour vous accompagner  
 La présentation de l'ANAF  
 L'importance de la traçabilité et de la documentation pour l'obtention des aides  
 Une sitographie des aides aux apprentis



### Objectifs

Connaître les différentes aides possibles pour les apprentis  
 Comprendre le fonctionnement et l'attribution de ces aides  
 Connaître les procédures de demandes d'aides  
 Identifier les acteurs du champ des aides aux apprentis



### Durée de la formation

1 journée



### Dates

**Session 1** : 05/09/2022

**Session 2** : 14/10/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel ou distanciel

## Le circuit documentaire de l'apprentissage



### Déroulé de la formation

Le contrat d'apprentissage (Cerfa 10103 v9) et sa notice  
 La convention de formation  
 La convention d'adaptation de parcours  
 La convention de mobilité internationale  
 Les informations à recueillir  
 Les ressources pour leur édition  
 La présentation des documents nécessaires au bon déroulement administratif de l'activité  
 La plateforme Nextcloud



### Objectifs

Connaître les documents réglementaires de l'apprentissage et leur rôle  
 Être en mesure d'éditer les documents réglementaires de l'apprentissage conformément aux attendus  
 Connaître le système documentaire mis en place pour le fonctionnement des UFA et des GRETA



### Durée de la formation

1 journée



### Dates

**Session 1** : 03/10/2022

**Session 2** : 08/12/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel ou distanciel



### Public concerné

Directeurs Délégués aux Formations  
 Conseillers en Formation Continue  
 Coordonnateurs GRETA  
 Assistants

## La labellisation EDUFORM : enjeux et impacts pour la formation en apprentissage



### Déroulé de la formation

La définition et présentation d'un système qualité.

La présentation d'Eduform.

L'obligation RNQ au 01/01/2022 pour le maintien de l'activité.

Les grands attendus en matière de qualité.



### Objectifs

Se familiariser avec la labellisation EDUFORM et ses attendus



### Durée de la formation

3 heures



### Dates

Session 1 : 26/09/2022

Session 2 : 05/12/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel ou distanciel



### Public concerné

Tous les acteurs de l'apprentissage



### Déroulé de la formation

Le cadre réglementaire de l'appel d'offres

Les acteurs et l'organisation mise en œuvre pour répondre à un appel d'offres

La rédaction du mémoire technique

La mise en œuvre et le suivi



### Durée de la formation

7 heures



### Date

À définir



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Qu'est ce qu'un appel d'offres ?

Connaître les modalités de passation

Identifier l'organisation d'une réponse à un appel d'offres

Identifier les critères et éléments de rédaction du mémoire technique

S'assurer de la mise en œuvre de l'appel d'offres en conformité avec les engagements



### Public concerné

Coordonnateurs pédagogiques de l'apprentissage

## La promotion de l'apprentissage



### Déroulé de la formation

Les ressources disponibles.  
Le traitement des demandes d'information.  
Le développement et l'entretien d'un réseau.  
La préparation et la gestion d'un évènement de promotion



### Objectifs

Etre en mesure de promouvoir l'offre de formation en apprentissage de manière optimale.



### Durée de la formation

3 heures



### Dates

**Session 1** : 15/09/2022

**Session 2** : 16/10/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel ou distanciel



### Public concerné

Chefs d'établissement  
Enseignants  
Conseillers d'orientation psychologues  
Formateurs "insertion" des GRETA



### Déroulé de la formation

Les plateformes de voeux d'orientation.  
Le traitement des candidatures spontanées.  
La rencontre entre entreprise et apprenant  
Le développement et l'entretien d'un réseau d'entreprises



### Objectifs

Développer son vivier de recrutement de manière optimale.  
Développer la relation entreprise pour favoriser la signature de contrats.



### Durée de la formation

1 journée



### Dates

19/10/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel ou distanciel



### Public concerné

Directeurs Délégués aux Formations  
Conseillers en Formation Continue  
Coordonnateurs GRETA  
Assistants  
Formateurs



# Animer

## FONDAMENTAUX

Concevoir, animer, évaluer en présentiel .....	46
Les bases du métier de formateur - Parcours Escot.....	47
Connaître le cadre juridique de la formation professionnelle continue (TP FPA).....	48
Élaborer un projet de formation à partir d'une demande (TP FPA).....	49
Concevoir et mettre en œuvre une action de formation (TP FPA).....	50
Concevoir des supports de formation (TP FPA).....	51
Animer une formation en présentiel (TP FPA).....	52
Prendre en compte chaque individu .....	53
Concevoir et mettre en œuvre l'individualisation des parcours et des apprentissages (TP FPA).....	54
Mobiliser les techniques pédagogiques appropriées aux difficultés d'apprentissage (TP FPA).....	55
Anticiper et gérer les situations difficiles et conflictuelles en formation (TP FPA).....	56
Comment faire face aux agressions ?.....	57
Évaluer les acquis de la formation (TP FPA).....	58
Évaluer pour attester les acquis .....	59
Recruter, accueillir les stagiaires (TP FPA).....	60
Animer une réunion .....	61

## SPÉCIALISATION

Formation des conseillers VAE.....	62
Mener des bilans de compétences .....	63
RECTEC.....	64
ADVP (TP FPA).....	65

Les principes de la classe inversée.....	66
Savoir accompagner la rédaction du dossier professionnel .....	67
Conduire des entretiens d'explicitations (TP FPA).....	68
Promouvoir son organisme de formation (TP FPA).....	69
CléA numérique : formation des évaluateurs.....	70
Habilitation CléA socle : formation des évaluateurs.....	71
Accompagnement VAE (TP FPA).....	72

## FOAD

Utilisation des ressources éditeurs .....	73
Découverte de la plateforme e-GRETA-CFA .....	74
Formateur e-GRETA-CFA : utilisation de la plateforme du réseau (à distance).....	75
Formateur e-GRETA-CFA : utilisation de la plateforme du réseau (en présentiel) .....	76
Scénariser, produire et animer un cours à distance sur la plateforme e-GRETA-CFA .....	78

## INCLUSION

Sensibilisation au handicap .....	80
Sensibilisation aux troubles spécifiques du langage et des apprentissages.....	81
Troubles DYS.....	82

## APPRENTISSAGE

Apprentissage, mode d'emploi.....	83
Initiation à la pédagogie de l'alternance pour les nouveaux enseignants en apprentissage .....	84
L'entretien individuel : diagnostic et remédiation .....	85
Les activités de l'apprenti en entreprise et leur restitution .....	86
Proposer un module citoyenneté.....	87
L'atelier technique de recherche d'entreprise (TRE) .....	88
La formation des maîtres d'apprentissage (professionnalisant).....	89
La formation des maîtres d'apprentissage (certifiant) .....	90

## Concevoir, animer, évaluer en présentiel



### Déroulé de la formation

#### Concevoir et préparer une action de formation

Identifier clairement une demande de formation  
 Élaborer une progression pédagogique  
 Définir un objectif général et des objectifs pédagogiques  
 Concevoir une séquence pédagogique  
 Définir les modalités pédagogiques et les modalités d'évaluation  
 Élaborer des supports de formation

#### Animer une action de formation

Démarrer efficacement l'animation  
 Distinguer les différentes démarches pédagogiques  
 Connaître les techniques d'animation  
 Anticiper et gérer les imprévus et les sources potentielles de difficultés

#### Évaluer une action de formation

S'approprier les différents niveaux d'évaluation d'une action de formation  
 Construire les outils d'évaluation des apprentissages et de la satisfaction  
 Mesurer les acquis des participants  
 Réaliser un bilan de la formation



#### Durée de la formation

21 heures



#### Modalité

Présentiel



#### Dates

28/09/2022, 29/09/2022, 13/10/2022



### Objectifs

Concevoir et préparer une action de formation  
 Élaborer un scénario pédagogique  
 Distinguer les différentes modalités d'animation et leurs approches  
 Concevoir des supports de formation  
 Évaluer les acquis des participants et la formation



### Public concerné

Formateurs  
 Coordinateurs pédagogiques de l'apprentissage



### Déroulé de la formation

8 modules de formation à distance sont disponibles :

- Le pilotage de la formation
- La motivation et l'engagement en formation
- La dynamique de groupe
- Les attitudes et les comportements
- L'individualisation
- La préparation de la formation
- Le soutien et l'accompagnement
- L'évaluation en formation



#### Durée de la formation

18 heures



#### Dates

À tout moment



#### Modalité

À distance



### Objectifs

Acquérir les bases afin d'exercer le métier de formateur d'adultes ou d'apprentis  
 S'approprier le processus d'ingénierie pédagogique pour intervenir face à un public



### Public concerné

Formateurs

## Connaître le cadre juridique de la formation professionnelle continue (TP FPA)



### Déroulé de la formation

Le cadre légal de la formation professionnelle continue :

Les textes fondateurs

Les différents acteurs

Les différentes modalités d'accès à la formation

Les dispositifs

Les obligations d'un organisme de formation :

Les conventions de formation

Le livret et le contrat pédagogique

Le règlement intérieur

Les élections des représentants

Les feuilles d'émargement

Les différentes attestations



### Objectifs

Identifier les textes fondateurs de la formation professionnelle continue

Décliner et mobiliser les dispositifs existants

Reconnaître les différentes sources de financement de la formation professionnelle continue

Clarifier les obligations réglementaires liées à la mise en œuvre d'une action de formation.



### Durée de la formation

14 heures



### Dates

05 et 06/12/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel



### Public concerné

Formateurs

Coordonnateurs

Conseillers en Formation Continue



### Déroulé de la formation

Les éléments clés et déterminants dans une demande de formation

L'usage des cahiers des charges en formation

La démarche efficace d'analyse d'une demande de formation

La distinction des niveaux d'ingénierie en formation

La formalisation d'une réponse pédagogique adaptée



### Objectifs

Identifier les éléments clés à analyser dans une demande de formation

Clarifier et expérimenter la démarche d'analyse d'une demande de formation

Mettre en œuvre les techniques de questionnement en vue de cerner une demande de formation

Formaliser une réponse pédagogique en tenant compte du contexte et des exigences du commanditaire



### Durée de la formation

14 heures



### Dates

22/11/22 - présentiel

23/11/22 - à distance

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Hybride



### Public concerné

Formateurs

## Concevoir et mettre en œuvre une action de formation (TP FPA)



### Déroulé de la formation

De l'ingénierie de formation à l'ingénierie pédagogique.

Les leviers de motivation des adultes en formation

Les étapes incontournables de la conception d'une séance de formation

Les démarches et méthodes pédagogiques

La conception d'un scénario pédagogique



### Durée de la formation

42 heures



### Dates

24/11/22 - présentiel

25/11/22 - à distance

28/11/22 - présentiel

29/11/22 - à distance

01 et 02/12/22 - présentiel

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Hybride



### Objectifs

Identifier les bases de l'ingénierie pédagogique

Décrire les étapes de la didactique d'une action de formation

Traduire l'objectif global d'une formation en objectifs pédagogiques

Etablir une progression pédagogique cohérente

Distinguer les différentes démarches, méthodes et techniques pédagogiques

Construire le scénario pédagogique en préparant les différentes activités d'apprentissages



### Public concerné

Formateurs



### Déroulé de la formation

Les différents supports pédagogiques

Les erreurs ou pièges à éviter dans la conception d'un support à projeter

Les supports et ressources pédagogiques à destination des apprenants

L'utilité et exemples de supports ludo-pédagogiques.



### Durée de la formation

14 heures



### Dates

12 et 14/12/22 - à distance

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

À distance



### Objectifs

Reconnaître les différents supports pédagogiques et leur usage

Clarifier les règles de conception d'un support visuel et attrayant

Intégrer des supports numériques pour dynamiser ses formations

Concevoir des supports et ressources pédagogiques favorisant l'assimilation et la mémorisation



### Public concerné

Formateurs

## Animer une formation en présentiel (TP FPA)



### Déroulé de la formation

- La préparation en amont de l'animation
- Le démarrage efficace d'une action de formation
- Les postures et rôles du formateur
- Les techniques d'animation
- Les imprévus et les situations déstabilisantes



### Durée de la formation

28 heures



### Dates

15/12/22 - présentiel  
16/12/22 - à distance  
03 et 04/01/23 - présentiel

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Hybride



### Objectifs

Reconnaître les conditions favorables d'un environnement d'apprentissage

Clarifier les rôles et postures du formateur

Amorcer une animation de manière efficace

Favoriser l'intérêt et la motivation des apprenants

Animer une séance en articulant différentes méthodes et techniques pédagogiques.

Décrire et gérer les imprévus ou les situations déstabilisantes dans l'acte d'apprendre.



### Public concerné

Formateurs



### Déroulé de la formation

- La composition d'un groupe d'apprenants
- La diversité des profils d'apprenants
- L'adaptation des activités et accompagnements
- La construction de situations d'apprentissages à partir d'expériences vécues



### Durée de la formation

3 heures



### Dates

À tout moment



### Modalité

À distance



### Objectifs

Caractériser la diversité du groupe d'apprenants pour adapter son accompagnement

Adapter les activités aux rythmes, aux niveaux et aux besoins de petits groupes ou d'individus

Mobiliser les représentations, les expériences et les ressources des stagiaires dans les apprentissages



### Public concerné

Formateurs

## Concevoir et mettre en œuvre l'individualisation des parcours et des apprentissages (TP FPA)



### Déroulé de la formation

Comprendre l'importance de l'individualisation en formation

Se repérer dans les concepts et théories de l'individualisation en formation

Comprendre la démarche globale

La mise en œuvre de l'individualisation

La conception des parcours et des situations d'apprentissage et leurs conditions de réalisation

L'accompagnement des parcours

Les outils de l'individualisation

Les ressources



### Durée de la formation

21 heures



### Dates

À définir - 1<sup>er</sup> semestre 2023

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Hybride



### Objectifs

Définir et comprendre les enjeux du concept d'individualisation dans la formation

Distinguer l'individualisation des parcours de l'individualisation des apprentissages

Comprendre la démarche : le pourquoi et le comment

Identifier le processus de construction d'un parcours individualisé

Repérer et concevoir les outils pour mettre en œuvre l'individualisation de la formation

Mettre en œuvre un positionnement et contractualiser un parcours



### Public concerné

Formateurs

Conseillers en Formation Continue

Coordonnateurs pédagogiques



### Déroulé de la formation

Le lexique de la médiation pédagogique.

Les principes fondamentaux de la médiation pédagogique

Les types de difficultés d'apprentissages et les attitudes de médiation à adopter.

Les interactions des facteurs agissant sur la performance d'un apprenant.

Le fonctionnement cognitif face à la résolution d'une tâche



### Durée de la formation

14 heures



### Dates

À définir - 1<sup>er</sup> semestre 2023

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Décrire les fondements de la médiation pédagogique

Reconnaître et anticiper les difficultés d'apprentissage en lien avec le public et le contenu

Analyser l'articulation d'une médiation pédagogique appropriée face à une difficulté d'apprentissage



### Public concerné

Formateurs

## Anticiper et gérer les situations difficiles et conflictuelles en formation (TP FPA)



### Déroulé de la formation

#### Le positionnement professionnel

La fonction, le rôle, la place du formateur  
Comprendre et repérer l'impact des croyances et des représentations  
La gestion de ses émotions

#### Les situations difficiles en formation

Le non-respect du cadre et des règles de fonctionnement  
Les comportements de groupe  
Les comportements des stagiaires  
Les situations conflictuelles

#### Renforcer la dynamique de groupe et impliquer les stagiaires tout au long de la formation

Les techniques de communication, attitudes d'écoute et affirmation de soi



#### Durée de la formation

21 heures



#### Dates

09, 10 et 18/11/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



#### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Identifier les situations difficiles et conflictuelles que l'on peut rencontrer en formation

Adopter la bonne attitude face aux apprenants

Apprendre à repérer et à gérer les comportements difficiles et conflictuels

Favoriser un contact qui crée un climat de confiance mutuelle

Mettre en place les attitudes facilitantes de la relation avec les apprenants



### Public concerné

Formateurs

Coordonnateurs

Conseillers en Formation Continue

Toute personne des GRETA et/ou CFA souhaitant se former à la gestion des situations conflictuelles



### Déroulé de la formation

Connaître son style de communicant et identifier celui de son interlocuteur

Connaître et évaluer ses réactions dans les relations

Réagir aux comportements passifs, agressifs, manipulateurs des usagers

Gérer les critiques des usagers et surmonter les conflits

Développer la confiance en soi

Maîtriser la situation en gardant la main dans l'échange, et oser s'affirmer sereinement face aux usagers



#### Durée de la formation

14 heures



#### Dates

À définir



#### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Développer ses compétences relationnelles pour s'affirmer sereinement dans la relation et optimiser les échanges

Gérer les situations de stress liées à l'agression pendant et après l'agression



### Public concerné

Formateurs

Coordonnateurs

Conseillers en Formation Continue

Directeurs opérationnels

## Évaluer les acquis de la formation (TP FPA)



### Déroulé de la formation

Les niveaux d'évaluation d'une formation  
 La finalité des différentes évaluations  
 Les notions d'évaluation et de contrôle  
 Les types d'évaluation des apprentissages  
 Les styles cognitifs  
 Les notions de conditions, critères et indicateurs d'évaluation  
 Les outils d'évaluation  
 Le feed-back  
 L'évaluation de la satisfaction



### Durée de la formation

14 heures



### Dates

À définir - 1<sup>er</sup> semestre 2023

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Hybride



### Objectifs

Différencier les types d'évaluation  
 Choisir un type d'évaluation et la modalité adaptée  
 Différencier les notions de contrôle et d'évaluation des acquis  
 Identifier les éléments essentiels pour une évaluation pertinente des apprentissages  
 Construire des situations et des grilles d'évaluation des apprentissages  
 Se doter d'un outil d'évaluation de la qualité d'une formation



### Public concerné

Formateurs



### Déroulé de la formation

Les enjeux de responsabilité liés à l'attestation des acquis  
 Les différentes fonctions et formes de l'attestation  
 Les notions de contrôle / évaluation / validation / certification  
 Les caractéristiques d'une grille d'évaluation critériée



### Durée de la formation

7 heures



### Dates

À tout moment



### Modalité

À distance



### Objectifs

Mettre en œuvre une démarche d'évaluation  
 Elaborer une grille d'évaluation critériée  
 Produire une attestation des acquis



### Public concerné

Coordonnateurs  
 Formateurs

## Recruter, accueillir les stagiaires (TP FPA)



### Déroulé de la formation

#### Recruter des stagiaires en formation

La définition du recrutement :  
que signifie recruter en formation ?

Le sourcing des candidats

Les acteurs du recrutement

Les moyens d'évaluation, la sélection des candidats

Zoom sur les entretiens de recrutement

La discrimination dans le recrutement en formation

#### Accueillir les stagiaires en formation

Les outils et documents à fournir au stagiaire  
lors du premier jour de formation

Les éléments à aborder dès le début de la formation



### Durée de la formation

7 heures



### Date

À définir - 1<sup>er</sup> semestre 2023

Le lieu de formation sera défini en fonction  
de l'origine géographique des inscrits afin  
d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Participer au recrutement  
et à la sélection des stagiaires

Organiser l'accueil des stagiaires



### Public concerné

Formateurs

Coordonnateurs



### Déroulé de la formation

Les points clés de la préparation d'une réunion

L'animation des différentes phases de la réunion

Les techniques de communication en groupe

La conclusion d'une réunion et la mise en action  
des participants



### Durée de la formation

7 heures



### Date

23/09/2022



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Maîtriser les méthodes et outils  
d'animation d'un travail collectif  
et les utiliser à bon escient

Assumer son rôle d'animateur  
d'une réunion avec efficacité  
et aisance

Accroître l'efficacité des réunions



### Public concerné

Toute personne ayant besoin  
d'animer une réunion

## Formation des conseillers VAE



### Déroulé de la formation

Le dispositif VAE : cadre réglementaire  
 Le livret de recevabilité  
 Le livret de validation  
 La structure d'un diplôme  
 La démarche et la méthodologie de l'accompagnement VAE  
 Les outils de l'accompagnement VAE  
 La posture de l'accompagnateur



### Durée de la formation

7 heures



### Date dans l'académie d'Amiens

À définir

### Date dans l'académie de Lille

À définir



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Appréhender le dispositif VAE et les missions du conseiller

S'approprier les enjeux, la démarche et la méthodologie de l'accompagnement proposé par l'Éducation nationale entre les activités professionnelles menées et le choix du diplôme

Maîtriser le déroulement d'un parcours VAE



### Public concerné

Accompagnateurs VAE (GRETA et DAVA)



### Déroulé de la formation

Le cadre réglementaire du bilan de compétences  
 Les 3 phases du bilan de compétences  
 La phase préliminaire (objectifs, points à aborder, éléments de contractualisation, conduite de l'entretien)  
 La phase d'investigation (objectifs, points à aborder et déroulement, méthodes et outils de mise en oeuvre, la conduite des entretiens)  
 Phase de conclusion (objectifs, points à aborder et déroulement, méthodes et outils de mise en oeuvre, la conduite des entretiens)

Le document de synthèse  
 L'entretien post-bilan



### Durée de la formation

21 heures



### Dates

À définir

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Inscrire ses pratiques dans le cadre réglementaire du bilan de compétences

Identifier précisément les différentes phases du bilan de compétences

Mobiliser les outils et les techniques d'entretien appropriés



### Public concerné

Personnes amenées à réaliser des bilans de compétences

## RECTEC



### Déroulé de la formation

L'évolution des référentiels de compétences depuis 25 ans

Le cadre européen des certifications

Le RECTEC (REconnaître les Compétences Transversales en lien avec l'Employabilité et les Certifications)

Les Pôles du RECTEC

Les 12 compétences du RECTEC

La réalisation d'études de cas

L'outil Diagoriente

L'accompagnement à la production pédagogique



### Objectifs

Décrypter le référentiel RECTEC

Intégrer le RECTEC dans ses progressions pédagogiques

Evaluer les acquisitions de compétences transversales



### Public concerné

Formateurs



### Durée de la formation

7 heures



### Date

À définir

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel

## Activation du Développement Vocationnel et Personnel (TP FPA)



### Déroulé de la formation

L'approche éducative en orientation

Les fondements de la problématique d'orientation et les principes pédagogiques de l'ADVP

Les caractéristiques de l'étape d'exploration

L'étape de cristallisation

L'accompagnement au choix et les outils d'aide à la décision

L'étape de réalisation

L'accompagnement et la mise en œuvre du choix professionnel de la personne

Les repères de l'ADVP pour structurer un accompagnement

Travail méthodologique d'apprentissage de l'entretien de développement pour aider une personne à mieux intégrer une expérience vécue en lien avec le parcours

Le rôle et la place du professionnel

L'explicitation des savoir-faire méthodologiques

La présentation des outils de diagnostic



### Durée de la formation

35 heures



### Dates

À définir - 1<sup>er</sup> semestre 2023

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Se positionner par rapport aux différents modèles d'accompagnement au projet

Connaître les caractéristiques principales de l'ADVP

Développer des comportements et attitudes adaptés aux valeurs de l'ADVP et adopter une posture éducative en lien avec les valeurs de l'ADVP

Découvrir et comprendre les différentes modalités de mise en œuvre de la démarche éducative

Utiliser l'ADVP pour structurer les accompagnements des personnes



### Public concerné

Formateurs

## Les principes de la classe inversée



### Déroulé de la formation

Le concept de la pédagogie inversée  
Les ressources et les outils mobilisables



### Durée de la formation

1,5 heure



### Dates

À définir



### Modalité

À distance



### Objectifs

Comprendre le concept  
de pédagogie inversée  
Repérer des ressources  
et outils utiles



### Public concerné

Formateurs



### Déroulé de la formation

La réglementation liée au titre professionnel et plus  
particulièrement au dossier professionnel  
Les rubriques et les obligations du dossier  
professionnel  
L'accompagnement des participants à la rédaction



### Durée de la formation

3 heures



### Date

À définir - 1<sup>er</sup> semestre 2023

Le lieu de formation sera défini en fonction  
de l'origine géographique des inscrits afin  
d'optimiser les déplacements.



### Modalité

À distance



### Objectifs

Comprendre la place  
du dossier professionnel dans  
le processus de validation  
d'un titre professionnel

Identifier les rubriques  
et les attendus

Définir sa place dans  
l'accompagnement des candidats



### Public concerné

Formateurs

Toute personne amenée  
à accompagner les candidats  
à la rédaction du dossier  
professionnel

## Conduire des entretiens d'explicitation (TP FPA)



### Déroulé de la formation

La définition et les principes de l'entretien d'explicitation

Les techniques de communication à mobiliser pour mener les entretiens



### Durée de la formation

14 heures



### Dates

À définir - 1<sup>er</sup> semestre 2023

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Comprendre l'importance de l'entretien dans l'accompagnement des apprenants

Trouver la bonne posture professionnelle dans la conduite d'entretien



### Public concerné

Formateurs



### Déroulé de la formation

Le rôle du formateur dans la représentation et la promotion de son organisme de formation

La participation à la définition et à l'élaboration d'un plan marketing

La communication autour de son offre de formation

La présentation des modes de communication

Les différents lieux et événements au cours desquels un organisme de formation peut communiquer

La mise en avant de son offre sur son site et/ou sur les réseaux sociaux



### Durée de la formation

7 heures



### Date

À définir - 1<sup>er</sup> semestre 2023

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Identifier son rôle de représentant dans un organisme de formation

Identifier ses capacités d'action en matière de promotion de l'organisme de formation

Outils ses démarches de promotion de l'organisme de formation et de son offre de prestation

Construire son action de promotion



### Public concerné

Formateurs

## CléA numérique : formation des évaluateurs



### Déroulé de la formation

La présentation de CléA numérique  
Le cahier des charges de Certif'Pro  
la réponse du réseau des GRETA  
Le process d'évaluation  
Les outils de l'évaluateur  
Le process de formation  
Les scénarios pédagogiques  
Le lien avec PIX



### Durée de la formation

7 heures



### Date(s) dans l'académie d'Amiens

À définir selon les besoins

### Date(s) dans l'académie de Lille

À tout moment



### Modalité

Présentiel ou à distance



### Objectifs

Former ou Evaluer les compétences au regard du référentiel Cléa Numérique en conformité avec la réponse nationale du réseau des GRETA nécessite une habilitation

La formation a donc l'objectif de former au dispositif CléA numérique et aux outils mis à disposition par le réseau



### Public concerné

Formateurs



### Déroulé de la formation

L'évaluation CleA dans le cadre du socle  
Le processus de mise en œuvre de l'évaluation  
L'accompagnement des candidats à la passation de l'évaluation  
La réalisation d'une mise en situation et l'observation des candidats  
La préconisation de parcours et le rendu compte



### Durée de la formation

7 heures



### Date dans l'académie d'Amiens

À définir selon les besoins

### Date(s) dans l'académie de Lille

12/09/2022

+ visio le 21/11/2022 (9h00-12h30)



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

S'approprier le processus de mise en œuvre de l'évaluation dans le cadre du socle

Accompagner l'expression et l'analyse de l'expérience et des acquis des candidats

Conduire une mise en situation et l'adapter au public

Observer les candidats en situation

Préconiser un parcours de formation

Rendre compte objectivement de l'évaluation réalisée



### Public concerné

Formateurs

## Accompagnement VAE (TP FPA)



### Déroulé de la formation

La validation des acquis de l'expérience (VAE) permet à toute personne, quels que soient son âge, sa nationalité, son statut et son niveau de formation, justifiant d'au moins un an d'expérience en rapport direct avec le titre professionnel de formateur professionnel d'adultes de faire valider ses connaissances et compétences professionnelles afin d'obtenir tout ou partie de cette certification.



### Durée de la formation

16 heures



### Dates dans l'académie d'Amiens

À tout moment

### Date(s) dans l'académie de Lille

À tout moment



### Modalité

Présentiel ou à distance



### Objectifs

Les objectifs de l'accompagnement sont de permettre aux candidats d'appréhender :

- précisément les étapes de la validation
- les attendus du jury

De choisir les activités les plus significatives au regard du référentiel de certification du Titre Professionnel de Formateur Professionnel d'adultes



### Public concerné

Formateurs



### Déroulé de la formation

Le contenu sera adapté suivant les éditeurs



### Durée de la formation

Nous consulter



### Date(s) dans l'académie d'Amiens

À définir

### Date(s) dans l'académie de Lille

À définir



### Modalité

Présentiel ou distanciel



### Objectifs

Mobiliser les ressources éditeurs dans les parcours de formation



### Public concerné

Toute personne amenée à utiliser les ressources éditeurs

## Découverte de la plateforme e-GRETA-CFA



### Déroulé de la formation

Présentation vidéo de la e-GRETA-CFA

Les ressources pour rédiger et diffuser du contenu

Les ressources pour collaborer et partager

Les ressources pour structurer un cours

Les activités pour collaborer, partager et communiquer

Les activités pour proposer des évaluations et des enquêtes



### Durée de la formation

1 heure



### Date(s) dans l'académie d'Amiens

À tout moment

### Date(s) dans l'académie de Lille

À tout moment



### Modalité

Distanciel asynchrone



### Objectifs

Être capable de :

Suivre un cours sur la plateforme en consultant toutes les ressources et en réalisant toutes les activités ;

Énumérer les ressources et activités "les plus courantes" mobilisables sur la plateforme ;

Associer chaque activité et ressource à une fonction plus générale (communiquer, partager, diffuser du contenu...);

Décrire la fonction de chaque activité et ressource.



### Public concerné

Toute personne amenée à utiliser la plateforme ou/et à en prescrire l'utilisation.



### Déroulé de la formation

Communiquer, partager

Utiliser la messagerie

**Utiliser la plateforme :**

- Créer un cours
- Ajouter des activités et des ressources
- Créer un test avec des questions

**Inscrire et tutorer ses stagiaires :**

- Faire authentifier ses stagiaires
- Préparer leur suivi
- Inscrire des stagiaires à un cours
- Suivre leur progression
- Communiquer avec eux

Consulter la bibliothèque de ressources



### Durée de la formation

12 heures



### Date(s) dans l'académie d'Amiens

E/S permanentes

### Date(s) dans l'académie de Lille

1 démarrage au moins par mois



### Modalité

Distanciel synchrone et asynchrone



### Objectifs

Être capable de :

Gérer son profil utilisateur ;

Utiliser les outils de communication de la plateforme ;

Créer et structurer un cours ;

Créer et paramétrer des activités et des ressources ;

Envoyer aux services FOAD une liste de stagiaires à authentifier sur la plateforme ;

Inscrire des stagiaires à un cours ;

Effectuer un suivi en utilisant les outils et journaux appropriés.



### Public concerné

Toute personne amenée à créer et animer un cours, ou à effectuer un suivi administratif ou pédagogique.

# Formateur e-GRETA-CFA : utilisation de la plateforme du réseau (en présentiel)



## Déroulé de la formation

Communiquer, partager

Utiliser la messagerie

### Utiliser la plateforme :

- Créer un cours
- Ajouter des activités et des ressources
- Créer un test avec des questions
- Inscrire et tutorer ses stagiaires :
- Faire authentifier ses stagiaires
- Préparer leur suivi
- Inscrire des stagiaires à un cours
- Suivre leur progression
- Communiquer avec eux
- Consulter la bibliothèque de ressources



## Objectifs

Être capable de :

- Gérer son profil utilisateur ;
- Utiliser les outils de communication de la plateforme ;
- Créer et structurer un cours ;
- Créer et paramétrer des activités et des ressources ;
- Envoyer aux services FOAD une liste de stagiaires à authentifier sur la plateforme ;
- Inscrire des stagiaires à un cours ;
- Effectuer un suivi en utilisant les outils et journaux appropriés.



## Public concerné

Toute personne amenée à créer et animer un cours, ou à effectuer un suivi administratif ou pédagogique.



## Date(s) dans l'académie d'Amiens

Selon les remontées de besoins pour la mise en place de groupes en intra-GRETA

## Date(s) dans l'académie de Lille

09/09/22 GRETA Lille Métropole	18/11/22 CFA académique de Lille
14/09/22 CFA académique de Lille	23/11/22 GRETA Grand Hainaut
27/09/22 GRETA Grand Artois	24/11/22 CFA académique de Lille
05/10/22 GRETA Grand Littoral	07/12/22 GRETA Grand Littoral
14/10/22 GRETA Grand Hainaut	09/12/22 CFA académique de Lille
19/10/22 GRETA Grand Hainaut	14/12/22 CFA académique de Lille
08/11/22 GRETA Grand Hainaut	



## Durée de la formation

6 heures



## Modalité

Présentiel synchrone

# Scénariser, produire et animer un cours à distance sur la plateforme e-GRETA-CFA



## Déroulé de la formation

### Scénarisation

- Les principaux concepts et outils liés à la FOAD
- Les aspects légaux
- L'alignement pédagogique
- La fonction tutorale
- L'évaluation à distance
- Conception d'une grille de scénarisation.

### Production

- Mise en situation de production et de mise en ligne d'un cours, en mode projet.

### Animation

- Les attentes des stagiaires
- Les formes du tutorat à distance
- Les outils d'animation, de tutorat, et de suivi
- Les temps synchrones et asynchrones
- Mise en situation d'animation du cours produit.



## Objectifs

Être capable de :

Concevoir le scénario pédagogique d'un cours à distance ;

Concevoir, produire et mettre en ligne un cours à distance sur e-GRETA-CFA ;

Animer, tutorer, et assurer le suivi d'un cours à distance sur e-GRETA-CFA



## Public concerné

Toute personne ayant un projet de création d'un parcours de formation à distance et ayant déjà été formée à l'utilisation de la plateforme e-GRETA-CFA



## Durée de la formation

24 heures : Classe virtuelle – 1 heure  
 Formation asynchrone – 2 heures  
 Journée 1 – 6 heures  
 Journée 2 – 6 heures  
 Journée 3 – 6 heures  
 Classe virtuelle – 3 heures



## Date(s) dans l'académie d'Amiens

**Session :** classe virtuelle de démarrage le 31/10/2022, journées en présentiel les 08/11, 15/11 et 22/11/2022, classe virtuelle de clôture le 13/12/2022

## Date(s) dans l'académie de Lille

Nous consulter



## Modalité

Hybride

## Sensibilisation au handicap



### Déroulé de la formation

La réglementation en matière de handicap  
 Les différentes typologies de handicap  
 L'accueil des personnes en situation de handicap dans les organismes de formation  
 L'accompagnement des personnes en situation de handicap



### Durée de la formation

3,5 heures



### Date

À définir

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Actualiser ou acquérir des connaissances dans le domaine du handicap  
 Identifier les différents types de handicap  
 Identifier les partenaires et structures d'appui  
 Améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap



### Public concerné

Formateurs  
 Assistants  
 Coordinateurs



### Déroulé de la formation

L'identification et classification des troubles des apprentissages  
 Les impacts des troubles spécifiques sur les capacités d'apprentissage  
 L'adaptation pédagogique pour répondre aux besoins  
 Les remédiations et la personnalisation pédagogiques  
 Les compensations dans les parcours de formation



### Durée de la formation

7 heures



### Date

À définir

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Actualiser ou acquérir des connaissances dans le domaine des troubles des apprentissages  
 Connaître les implications pédagogiques des troubles spécifiques des apprentissages  
 Mettre en place des adaptations, remédiations et des séances d'apprentissages personnalisées  
 Connaître des compensations possibles



### Public concerné

Formateurs

## Troubles DYS



### Déroulé de la formation

Les techniques de communication, attitudes d'écoute et affirmation de soi

Les différents troubles DYS

Les conséquences des troubles sur l'activité et la formation

Les solutions pédagogiques

Les différentes compensations possibles



### Objectifs

Actualiser ou acquérir des connaissances dans le domaine des troubles des apprentissages

Connaître les implications pédagogiques des troubles spécifiques des apprentissages

Mettre en place des adaptations, remédiations et des séances d'apprentissages personnalisés



### Durée de la formation

7 heures



### Date

À définir

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel

## Apprentissage, mode d'emploi



### Déroulé de la formation

Introduction

En amont du contrat d'apprentissage

Pendant le contrat d'apprentissage

Après le contrat d'apprentissage



### Durée de la formation

7 heures



### Dates

Session 1 : 07/09/2022

Session 2 : 04/10/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Se familiariser avec les règles de base de l'apprentissage



### Public concerné

Formateurs EN intervenant nouvellement en mixité

# Initiation à la pédagogie de l'alternance pour les nouveaux enseignants en apprentissage



## Déroulé de la formation

Particularité de l'apprenti  
La pédagogie de l'alternance  
Le référentiel d'activité professionnelle  
L'intégration d'un apprenti en mixité de publics  
Les obligations de suivi de l'apprenti



## Durée de la formation

2 journées avec une intersession



## Date(s) dans l'académie d'Amiens

07/11/022  
21/11/2022

## Date(s) dans l'académie de Lille

À définir



## Modalité

Présentiel



## Objectifs

Appréhender les particularités pédagogiques de l'apprentissage



## Public concerné

Formateurs débutants dans la formation par apprentissage



## Déroulé de la formation

La présentation de l'entretien individuel  
Mener un entretien  
L'analyse de l'entretien pour identifier les besoins  
Les remédiation adaptées



## Durée de la formation

7 heures



## Dates

Session : 13/09/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



## Modalité

Présentiel ou distanciel



## Objectifs

Comprendre la fonction et les attendus de l'entretien individuel  
Maîtriser quelques techniques d'entretien  
Analyser et diagnostiquer les besoins grâce à l'entretien  
Etre en mesure de proposer une remédiation lorsque nécessaire



## Public concerné

Formateurs

## Les activités de l'apprenti en entreprise et leur restitution



### Déroulé de la formation

L'identification et la formalisation des compétences à acquérir en entreprise

L'importance des soft-skills

La préparation et la réalisation d'une visite en entreprise

La restitution de vécu



### Durée de la formation

7 heures



### Dates

Session 1 : 19/10/2022

Session 2 : 09/12/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel ou distanciel



### Objectifs

Développer un lien avec l'entreprise d'accueil

Effectuer une visite en entreprise de façon optimale

Favoriser la communication tripartite

Mettre en place et exploiter la restitution de vécu en entreprise



### Public concerné

Formateurs

Coordonnateurs GRETA



### Déroulé de la formation

La citoyenneté

Eduform : indicateur 24

La plateforme e-GRETA-CFA et les outils à disposition



### Durée de la formation

2 heures



### Dates

Session 1 : 10/10/2022

Session 2 : 28/11/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel ou distanciel



### Objectifs

Sensibiliser les équipes pédagogiques à l'importance de proposer un module citoyenneté

Proposer un outil adapté aux besoins des structures de formation par apprentissage



### Public concerné

Formateurs

## L'atelier technique de recherche d'entreprise (TRE)



### Déroulé de la formation

Détecter et analyser les besoins en TRE des apprentis

Organiser un atelier TRE : attentes et contenu

Les codes propres aux secteurs d'emploi

Les ressources disponibles

Sitographie utile pour une recherche d'alternance



### Durée de la formation

3 heures



### Date

Session 1 : 29/09/2022

Session 2 : 16/12/2022

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel ou distanciel



### Objectifs

Etre en mesure de prescrire et d'accompagner un apprenti sur un module TRE



### Public concerné

Formateurs

Coordonnateurs pédagogiques



### Déroulé de la formation

La préparation et l'organisation de la phase d'accueil et d'intégration

L'accompagnement et la montée en compétences

La transmission des savoirs, savoir-être et savoir-faire

L'évaluation des apprentissages en situation de travail



### Durée de la formation

14 heures sur 4 semaines



### Dates

Nous consulter



### Modalité

Distanciel



### Objectifs

Accueillir et faciliter l'intégration de l'apprenti/alternant

Accompagner le développement des apprentissages et l'autonomie professionnelle

Participer à la transmission des savoir-faire et à l'évaluation des apprentissages



### Public concerné

Maîtres d'apprentissage

# La formation des maîtres d'apprentissage (certifiant)



## Déroulé de la formation

La préparation et l'accueil à l'arrivée de l'apprenti/alternant dans l'entreprise

L'intégration de l'apprenti/alternant durant la période d'essai

Le suivi du parcours avec le centre de formation

L'organisation du parcours au sein de l'entreprise

L'accompagnement de l'apprenti/alternant dans son parcours d'apprentissage

L'appui sur les situations de travail pour développer l'apprentissage

L'analyse réflexive de l'apprenti/alternant sur ses activités professionnelles et d'apprentissage

L'évaluation des acquis des apprentissages en situation de travail



## Objectifs

Accueillir et faciliter l'intégration de l'apprenti/alternant

Accompagner le développement des apprentissages et l'autonomie professionnelle

Participer à la transmission des savoir-faire et à l'évaluation des apprentissages



## Public concerné

Maîtres d'apprentissage



## Durée de la formation

35 heures en distanciel et présentiel



## Dates

22, 23, 24/11/2022 et 08,09/12/2022



## Modalité

Hybride





# Assister

Formation des assistants administratifs au suivi des actions FOAD.....	94
Accueil téléphonique.....	95

## Formation des assistants administratifs au suivi des actions FOAD



### Déroulé de la formation

Les fondamentaux de la FOAD  
Le cadre juridique  
Les modalités de suivi des apprenants



### Durée de la formation

3 heures 30



### Date(s) dans l'académie d'Amiens

Nous consulter

### Date(s) dans l'académie de Lille

Nous consulter



### Modalité

Présentiel ou distanciel



### Objectifs

Objectifs co-construits avec la structure en fonction des organisations retenues



### Public concerné

Toute personne amenée à effectuer un suivi de formation mobilisant la plateforme e-GRETA-CFA.



### Déroulé de la formation

L'organisation de la formation professionnelle des adultes et rappel du cadre juridique

#### La relation client

- Les clients et fournisseurs du GRETA
- L'accueil téléphonique des clients
- La relation client et l'image de marque
- Les postures dans le cadre de l'accueil téléphonique

#### La communication et l'écoute

- Les étapes de la communication dans le cadre d'un accueil
- L'écoute active
- Les techniques de questionnement pour identifier clairement le client, sa demande et / ou son besoin
- La gestion des appels difficiles
- La formulation d'une réponse claire et adaptée
- La bonne transmission des informations au bon interlocuteur



### Durée de la formation

7 heures



### Date

À définir

Le lieu de formation sera défini en fonction de l'origine géographique des inscrits afin d'optimiser les déplacements.



### Modalité

Présentiel



### Objectifs

Identifier sa place et son rôle dans les activités du GRETA et des agences territoriales, et plus particulièrement celles liées à la "relation client"

Développer des compétences communicationnelles pour l'accueil téléphonique

Mobiliser les techniques d'accueil téléphonique pour identifier la demande/ le besoin et transmettre l'information au bon interlocuteur



### Public concerné

Assistants formation

Toute personne amenée à gérer l'accueil téléphonique





**CAFOC Hauts-de-France**  
**Plan de Développement**  
**des Compétences**  
**GRETA - CFA**