

---

 - 1 - Les enjeux de l'accueil et de l'information
 

---



45 min



Comprendre les enjeux..



Intégrer la relation client.

**Document à lire au préalable**

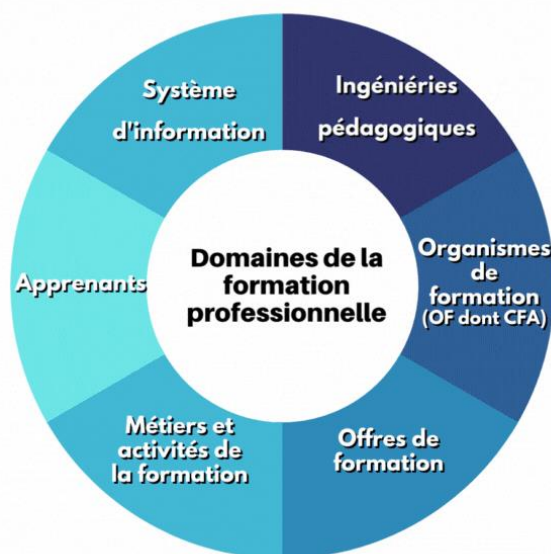
Consulter le référentiel « Engagement de service - Qualiformagri » à l'adresse suivante :

[https://moodle-tutofop.educagri.fr/pluginfile.php/20109/mod\\_resource/content/8/Ressource\\_523331\\_S1A1\\_Ref\\_Qualiformagri.pdf](https://moodle-tutofop.educagri.fr/pluginfile.php/20109/mod_resource/content/8/Ressource_523331_S1A1_Ref_Qualiformagri.pdf)

*Vous devez être connecté à la plateforme pour y accéder.*

**REFORME DE 2018: REPERCUSSIONS SUR L'OF**

*Présentation des répercussions de la réforme de 2018 sur les Organismes de Formation: les dimensions du système de la formation impactés, les changements et les conséquences pour les centres.*


**Les 6 dimensions du système de la formation professionnelle impactées par la réforme**

✓ Une réforme de 2018 qui bouscule les organismes de formation.

- avec les nouvelles exigences de professionnalisation des OF et des certificateurs
- avec le passage de la notion « d'organisme » à celle « d'entreprise de formation »
- avec la création de la plateforme multimodale CPF qui induit pour les OF du marché particulier, une digitalisation des approches de gestion (administrative, marketing, offre)
- avec les ingénieries pédagogiques qui vont vers davantage de multimodalité des formations

## ACCUEIL ET INFORMATION, NOUVEAUX PRINCIPES EN LIEN AVEC QUALIFORMAGRI

- avec le passage d'une logique d'achat d'une durée de formation, à celle de l'achat d'une performance poussée par la monétisation du CPF
- avec pour l'apprenant, le passage progressif du statut de « bénéficiaire » de la formation à celui de « client » en principe plus autonome et pivot de la personnalisation de l'offre de formation

Par ailleurs, les dynamiques d'adaptations technologiques sont plutôt partielles car elles concernent davantage le catalogue (digitalisation) que les équipements ou les procédés de formation (via des outils numériques ou en Blended learning).

La crise sanitaire est un accélérateur de ces transitions.

**QUELS IMPACTS, LEVIERS ET RECOMMANDATIONS ?**



Qu'est-ce que cela implique pour votre fonction ?

Les conséquences de la réforme	Leurs impacts sur votre fonction accueil	Oui grâce à...	Non par manque de...	Vos recommandations
Les nouvelles exigences de professionnalisation				
Le passage de la notion « d'organisme » à celle « d'entreprise de formation »				
La création de la plateforme multimodale CPF				
Les nouvelles ingénieries pédagogiques				
L'attente de performance				
Le passage du statut de « bénéficiaire » de la formation à celui de « client »				

## LE PLAN D' ACTIONS

*La réforme de la formation professionnelle de 2018 impose aux organismes de formation de définir leurs principes stratégiques et opérationnels en terme de marketing et de commercialisation.*

✓ *Pour faire face aux évolutions de ma fonction accueil...*

- La réforme de la formation professionnelle de 2018 impose aux organismes de formation de définir leurs principes stratégiques et opérationnels en terme de marketing et de commercialisation. L'objectif pour l'Etat étant de faciliter l'accès à tous à la formation continue, tout en s'assurant de la qualité du service rendu.
- La fonction accueil est de fait impactée. En effet, à son échelle, la fonction accueil doit contribuer au développement des formations et la satisfaction client.

✓ *Une nouvelle mission attendue pour la fonction accueil ?*

- Non, il ne s'agit pas d'une transformation du métier car les activités du cœur de métier demeurent identiques. En revanche, il y a une évolution de l'environnement de travail dont l'origine est la loi Avenir qui a conduit à la libéralisation du marché de la formation professionnelle. Cela se traduit pour la fonction accueil, par des activités impactées par la relation commerciale et par la démarche qualité.

**La professionnalisation des agents chargés de l'accueil, ne se résume donc pas à l'intégration des principes clés de la démarche qualité...**

✓ *Quel est votre plan d'actions ?*

*A la suite de la présentation des enjeux, vous allez pouvoir reporter les éléments concernant votre situation en répondant aux questions. Cela vous permettra de vous positionner dans ce contexte de réforme et votre fonction d'accueil.*

Les enjeux identifiés en amont	Les actions à entreprendre	Les moyens à disposition	Les moyens à solliciter