



# Manuel de mentorat

---

Pour les formateurs des agents d'accueil





Compétences, échanges et formation en matière d'orientation professionnelle tout au long de la vie.

## Manuel de mentorat pour les formateurs à l'accueil

Septembre 2024

Ce manuel a été conçu pour faciliter l'utilisation du cours de formation mixte produit par les partenaires du projet. Cette formation propose des cours en ligne et un contenu d'apprentissage sur place, composé de matériel théorique et d'activités pratiques. Les formateurs sont invités à lire le manuel avant de former leur personnel.

---

**Auteur** : Résea International des Cités des métiers

**Date de début du projet** : 01 /11 /2021

**Durée** : 33 mois

**Accord de subvention** : 2021 - 1 - FR 01 - KA220 - VET- 000030464



Co-funded by  
the European Union

# Contenu

<b>1.Présentation</b> .....	<b>2</b>
a. Objectifs du projet .....	3
b. Objectifs de la formation.....	4
c. Objectifs du manuel.....	4
<b>2.Activités en ligne</b> .....	<b>5</b>
a. Structure et contenu des modules.....	5
b. Objectifs d'apprentissage.....	7
<b>3.Activités sur place</b> .....	<b>10</b>
a. Pourquoi une formation mixte ?.....	10
b. Mise en œuvre d'activités pratiques : le bon moment ? .....	11
c. Lignes directrices pour la mise en œuvre d'activités pratiques sur place .....	12
<b>4.Cadre de validation</b> .....	<b>14</b>
a. Méthode d'évaluation des formations en ligne .....	14
b. Méthode d'évaluation des formations sur place.....	17
<b>5.Comment utiliser la plateforme</b> .....	<b>18</b>
a. Lignes directrices pour les participants aux cours en ligne.....	18
b. Instructions pour les formateurs .....	25
c. Instructions étape par étape pour demander un nouveau domaine de formation (pour les formateurs) .....	28
<b>6.Règles de confidentialité</b> .....	<b>31</b>
<b>7.Partenaires</b> .....	<b>32</b>

# 1. Présentation

Desk Reset est un projet Erasmus+, financé par l'Union européenne. Il réunit six partenaires de quatre pays européens : Belgique, Grèce, Italie et France.

Ce projet a été développé suite au constat que le rôle d'un réceptionniste était en pleine mutation du fait de la pandémie de Covid-19 et de l'accélération de la transition numérique. A travers des témoignages et des recherches sur le terrain, il est apparu que ces changements sociétaux remodelaient la fonction d'accueil et que les organisations recevant des utilisateurs finaux, en particulier celles qui fournissent des services sociaux ou publics, devaient s'adapter afin de maintenir un niveau élevé de qualité de service dans l'espace d'accueil.

Les partenaires de Desk Reset ont décidé de cibler les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie, car ce secteur doit fournir et maintenir un service d'accueil de haute qualité pour ses visiteurs, afin de remplir efficacement son rôle social.

L'objectif était donc de faciliter l'accès à une série d'outils conçus pour soutenir la mise en œuvre de pratiques nouvelles et innovantes dans l'espace d'accueil, ainsi qu'au sein du personnel travaillant dans la fonction d'accueil.

## Objectifs du projet

Améliorer la qualité de l'accueil dans les centres d'orientation tout au long de la vie

Perfectionner le rôle de l'agent d'accueil au sein des centres d'orientation tout au long de la vie

Accroître la connaissance et la sensibilisation des parties prenantes européennes au rôle majeur joué par les réceptionnistes des centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie.

## Trois produits ont été élaborés pour atteindre les objectifs susmentionnés :



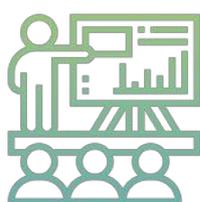
### Portfolio

des pratiques d'accueil modernes pour les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie



### Référentiel de compétences

et Cadre de validation formel et non formel



### Programme de formation

pour les réceptionnistes des centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie

## Objectifs de la formation

La formation que vous allez suivre est l'un des principaux résultats intellectuels du projet. Elle a été conçue comme un cours mixte : la première phase doit être suivie sur une plateforme de formation en ligne qui héberge un programme d'apprentissage complet composé de six modules et d'un large éventail de contenus qui combinent des éléments théoriques et pratiques.

[Cliquez sur ici pour découvrir  
LA PLATEFORME D'E-LEARNING](#)

La deuxième phase consiste en des activités sur place. Un ensemble de plusieurs activités a été conçu pour être mené sur le lieu de travail et supervisé par un professionnel qualifié. Les partenaires du projet ont fourni quelques exemples d'activités sur place et invitent les formateurs à concevoir les leurs en fonction des défis et de la nature spécifique de leur environnement de travail.

La formation vise à :

- Améliorer les compétences des réceptionnistes
- Faciliter l'intégration des nouveaux réceptionnistes dans l'équipe.
- Mettre à jour les connaissances et les compétences des réceptionnistes à la lumière des nouveaux développements dans le domaine.

## Objectifs du manuel

Ce manuel a été conçu comme un guide pour faciliter la mise en œuvre du cours de formation. Il comprend des ressources utiles sur la manière de structurer le contenu d'apprentissage, de suivre la progression de l'apprenant, de mener des activités complémentaires sur place et en ligne, d'évaluer les apprenants, ainsi que des conseils techniques sur le contenu numérique et la manière de l'utiliser.

Veuillez le lire attentivement avant de commencer le cours avec votre équipe.

## 2. Activités en ligne

La première partie de la formation consiste à compléter les activités en ligne disponibles sur la plateforme d'apprentissage. Les apprenants peuvent réaliser ces activités à leur propre rythme.

Les formateurs peuvent néanmoins proposer un calendrier dans le cadre d'un programme d'intégration.

### Structure et contenu du module

Les six modules suivent la même structure, détaillée ci-dessous :

- **Introduction** : Des vidéos présentent les sujets qui vont être étudiés. Elles résument également les objectifs d'apprentissage et les résultats attendus de l'apprenant.
- **Cours vidéo** : Les vidéos fournissent des informations théoriques sur le thème du module. Les apprenants sont encouragés à les regarder à plusieurs reprises et de prendre des notes pour faciliter leur compréhension.
- **Activités d'apprentissage** : Cette section contient des activités interactives qui permettent aux apprenants d'appliquer les compétences et les connaissances acquises dans la leçon vidéo. Il existe différents types d'activités :
  - Apprendre par l'exemple : Les vidéos proposées ici sont des exemples de bonnes pratiques. Les apprenants sont invités à les visionner plusieurs fois et à prendre des notes afin de se rappeler comment adopter l'attitude et le comportement attendus d'un réceptionniste.

- Études de cas : Les vidéos proposées ici montrent des situations pratiques régulièrement rencontrées à l'accueil. L'apprenant est invité à analyser la réponse et la réaction de la réceptionniste. Ils doivent regarder une première fois la vidéo dans son intégralité, puis la regarder à nouveau et la mettre en pause pour analyser l'attitude de la réceptionniste à l'aide de questionnaires à choix multiples.
- Vidéo narratives : Ces vidéos sont des jeux de rôle qui placent les apprenants dans des situations réelles dans lesquelles ils doivent choisir la bonne réponse et la bonne attitude pour guider l'utilisateur. Ils n'auront qu'une seule chance par vidéo de choisir la bonne réponse. S'ils échouent, ils peuvent rejouer la vidéo depuis le début et réessayer.

Ces activités font partie du processus d'apprentissage. Les résultats ne sont pas pris en compte dans l'évaluation finale. Les apprenants peuvent regarder les vidéos et tenter de répondre aux questions autant de fois qu'ils le souhaitent, sans compromettre leurs chances de réussir le module.

- ◆ **Épreuve finale** : cette section est composée des éléments suivants :
  - 10 questions à choix multiples : les apprenants peuvent répondre aux questions autant de fois qu'ils le souhaitent, mais ils doivent obtenir un score d'au moins 70% pour réussir. Les apprenants ayant réussi recevront un badge. Pour plus d'informations, veuillez vous référer au chapitre « Évaluation » de ce manuel.
  - Un quiz d'évaluation: ces quiz ont été conçus pour donner à l'apprenant la possibilité de fournir un feedback

## Objectifs d'apprentissage

Les modules sont divisés en sections correspondant aux différentes tâches et compétences de l'accueil. Cela permet aux apprenants d'identifier plus facilement ces compétences et de s'y concentrer.

- Le module A (Information et réception), le module B (Gestion d'un public diversifié) et le module C (Gestion des conflits) mettent l'accent sur les compétences et les tâches de communication.
- Le module D (gestion de projet) se concentre sur les tâches administratives et les compétences organisationnelles requises pour mener à bien l'ensemble des tâches effectuées par les réceptionnistes.
- Le module E (gestion de l'espace) se concentre sur les tâches liées à la surveillance des locaux et à la gestion des flux.
- Le module F (compétences numériques et techniques) se concentre sur les ressources numériques et leur application.

Chaque module présente aux apprenants une série d'objectifs d'apprentissage. L'atteinte de ces objectifs signifie que l'apprenant a acquis les compétences correspondantes. Le tableau ci-dessous contient un résumé des objectifs d'apprentissage et des compétences correspondantes.

Voici quelques recommandations pour une utilisation appropriée de la plateforme.

- Veillez à ce que les apprenants comprennent comment elle fonctionne. Veillez à ce que les apprenants comprennent comment elle fonctionne. Nous recommandons ensuite aux formateurs de prendre le temps de répondre à toutes les questions potentielles et de s'assurer que tout est parfaitement clair.
- Encouragez les apprenants à passer le test d'[auto-évaluation](#). Les formateurs ont accès aux résultats, ce qui leur permet de suivre les progrès des apprenants et de comparer ces données initiales aux résultats obtenus lors des différentes activités et évaluations en ligne et sur place tout au long de la formation. Cela permet également aux formateurs d'adapter le programme en fonction des besoins. Veuillez noter que la partie en ligne de ce cours ne remplace pas les activités sur place.

**Module A -  
Information  
et accueil**

Accueillir les visiteurs : sourire et proposer des services adaptés aux besoins des utilisateurs finaux en tant que premier point de contact du centre.

Respecter la structure de la réunion.

Utiliser un guide de réunion efficace avec les différents types de questions et de reformulations.

Respecter les règles en matière de protection de la vie privée.

Adopter des comportements appropriés pour favoriser une relation de confiance (patience, confiance, attention, réactivité, empathie, tolérance à l'égard des différences culturelles, écoute active, etc.)

Être capable de reformuler la demande de l'utilisateur et de parvenir à une compréhension mutuelle

**Module B -  
Gestion d'un  
public  
diversifié**

Être capable d'identifier la source de la discrimination et d'adopter l'attitude adéquate pour promouvoir l'inclusion

Identifier les circonstances qui peuvent restreindre l'accès de l'utilisateur aux opportunités et aux services

Être capable d'identifier le statut et les besoins des utilisateurs

Être capable de proposer une réponse et d'adopter un comportement adapté à ces demandes spécifiques.

**Module C -  
Gestion des  
conflits**

Identifier la source d'un conflit.

Identifier et mettre en œuvre des techniques, des bonnes habitudes et des comportements pour prévenir les conflits. Identifier les stratégies de résolution adaptées.

Mettre en œuvre des stratégies de résolution adaptées.

**Module D -  
Gestion de  
projet**

Apprendre les éléments clés de la gestion de projet (qu'est-ce qu'un projet et la gestion de projet).

Apprendre à gérer efficacement un projet (étapes, méthodologie, outils).

Maintenir les projets sur la bonne voie en gérant les risques et en utilisant efficacement un plan de communication.

Élaborer un plan d'action pour continuer à développer vos connaissances en matière de gestion de projet.

Adopter un comportement accueillant et se comporter de manière appropriée

Identifier et utiliser le type de question approprié (fermée/ouverte, alternative, etc.)

Être capable de parvenir à une compréhension mutuelle en utilisant des techniques de reformulation

Appliquer et respecter des techniques de communication adaptées

Identifier et mettre à jour les informations et les ressources disponibles

Sélectionner et fournir des informations pertinentes à l'utilisateur

Reconnaître la diversité

Adopter un comportement non moralisateur

Identifier les circonstances qui peuvent empêcher l'utilisateur d'accéder aux ressources et aux services

Adapter votre réponse à la diversité de votre public, le cas échéant

Identifier les éléments susceptibles de restreindre l'inclusivité dans le centre

Ajuster et mettre en œuvre des comportements, des procédures et des ressources pour mieux s'adapter à la diversité

Utiliser des techniques de communication appropriées (communication non violente, affirmation de soi, communication verbale et non verbale).

Évaluer la satisfaction de l'utilisateur

Identifier et reconnaître les informations biaisées ou incomplètes

Identifier quand prendre la responsabilité de la plainte de l'utilisateur

Connaître et mettre en œuvre les techniques de négociation

Gérer le calendrier d'une série de tâches dans les délais impartis

Hiérarchiser les tâches et suivre leur évolution

Anticiper les risques

Travailler avec des coéquipiers pour obtenir des mises à jour et s'informer sur les nouveaux processus et les nouvelles ressources.

**Module E -  
Gestion de  
l'espace**

Garantir l'accessibilité et la sécurité à tous les niveaux.

Identifier les éléments clés qui favorisent l'utilisation autonome de l'espace et des ressources par les utilisateurs du centre.

Assurer la disponibilité des ressources et des équipements.

Contrôler et diriger le flux des utilisateurs.

Assurer une communication efficace avec votre équipe pour adapter l'espace aux besoins des utilisateurs ou à la programmation quotidienne.

Diriger le flux de visiteurs entre les différentes zones et les employés

Hiérarchiser et adapter le temps consacré à chaque demande en fonction du flux de visiteurs.

Contrôler l'espace pour le maintenir en ordre, propre et accessible

Identifier les éléments clés pour créer et maintenir une atmosphère accueillante et agréable

Soutenir l'utilisation appropriée de l'espace et des ressources

Identifier et localiser les informations pertinentes et se tenir régulièrement informé

Diffuser des informations à destination et en provenance du service, du membre du personnel ou du visiteur concerné.

**Module F -  
Compétences  
numériques et  
techniques**

Fournir un accès, utiliser des moteurs de recherche, trouver des informations pertinentes

Fournir un accès à l'information et aux services en ligne à un large public.

Être capable de résoudre des problèmes techniques.

Utiliser les médias et les logiciels TIC à des fins d'information dans le cadre de l'orientation.

Naviguer, rechercher et filtrer des données, des informations et du contenu numérique.

Partager des données et des informations à l'aide des TIC.

Communiquer numériquement en utilisant les outils et les ressources des TIC.

Gérer la conformité avec les règles de confidentialité et la sécurité des données (RGPD).

Assister et guider l'utilisateur dans l'utilisation des ressources multimédias et numériques dans le respect des règles de confidentialité

Adapter la technologie numérique aux besoins de communication et aux circonstances

Choisir et appliquer les normes et les règles de sécurité appropriées lors de la communication à l'aide des technologies numériques

Utiliser les médias et les logiciels TIC à des fins d'information

Utiliser des solutions numériques pour fournir des services de manière efficace

Utiliser les outils TIC en toute sécurité

# 3. Activités sur place

## Pourquoi une formation mixte ?

Les compétences sont des connaissances opérationnelles qui peuvent être appliquées à des situations réelles. Lorsque les apprenants interagissent avec leur environnement de travail, les formateurs peuvent évaluer plus précisément leurs compétences et leur capacité à effectuer leur travail. C'est pourquoi les partenaires du projet ont décidé de proposer une formation mixte, où les activités pratiques sur place sont aussi importantes que l'apprentissage en ligne pour l'obtention de la certification.

L'objectif des activités pratiques est de mesurer si et dans quelle mesure les apprenants ont acquis les connaissances théoriques ainsi que les compétences matérielles et immatérielles requises. Concrètement, il s'agit d'un outil qui mesure les éléments suivants :

- la capacité des apprenants à exercer les fonctions d'agent d'accueil
- le degré de réussite de ces activités

L'accompagnement individuel est la méthode la plus efficace pour amener les apprenants à acquérir et à développer leurs compétences. Les formateurs doivent fournir aux apprenants un retour d'information spécifique sur leurs forces et leurs faiblesses.

## Calendrier des activités sur place

Les activités de formation sur site constituent un suivi cohérent et dynamique de la phase en ligne du programme de formation. Elles doivent donc toujours avoir lieu après la fin de la formation en ligne.

Le formateur a deux options :

- la réalisation des activités sur place à la fin de chaque module, une fois que le test de module a été effectué ; ou
- Effectuer toutes les activités sur place une fois que la formation en ligne a été achevée.

La première option permet aux apprenants de mettre en pratique les connaissances et les compétences acquises uniquement avec un degré de précision plus élevé et d'alterner les méthodes d'apprentissage.

La seconde option permet aux apprenants de compiler les compétences et les connaissances acquises dans tous les modules et de les appliquer aux activités.

Veuillez noter que, bien que les modules soient organisés par compétences, certaines tâches ou activités peuvent nécessiter une variété de compétences et de connaissances.

## Lignes directrices pour les activités pratiques sur place

### Outil d'auto-évaluation et son application au processus de suivi :

Avant de lancer les activités sur site, veuillez évaluer la progression des apprenants depuis le début de la formation.

Comme indiqué précédemment, la plateforme d'apprentissage en ligne propose un formulaire d'auto-évaluation. Demandez aux apprenants de le remplir à nouveau après avoir passé les tests en ligne. En fonction des réponses fournies, vous avez la possibilité d'effectuer des évaluations supplémentaires pour confirmer les auto-évaluations des apprenants. Il s'agit notamment :

- d'une session d'observation avec des agents d'accueil formés
- d'un entretien pour confirmer que les apprenants sont effectivement capables de mettre en œuvre les compétences qu'ils prétendent avoir acquises.

S'il existe des doutes quant à l'acquisition d'une compétence ou à l'atteinte d'un objectif d'apprentissage, veuillez à les inclure dans le programme d'activités que vous allez mettre en œuvre.

### Conception d'un programme d'activités

Chaque module comprend un ensemble d'activités pratiques à réaliser par l'apprenant. Chacune de ces activités évalue un ou plusieurs objectifs d'apprentissage et les compétences correspondantes.

Les résultats de l'évaluation permettent aux formateurs de déterminer quels objectifs ont été atteints et quelles compétences ont été acquises ou doivent être développées.

## Conduite de l'activité :

Certaines activités sont destinées à être réalisées avec le formateur, d'autres sans, certaines en groupe et d'autres individuellement.

Pour beaucoup d'entre elles, du matériel pédagogique (jeux de cartes, scénarios de jeux de rôle, exemples de demandes d'utilisateurs, etc.) a été fourni. Ces supports ont été conçus en fonction de l'environnement de travail des partenaires du projet. N'hésitez pas à les utiliser ou à développer des exemples adaptés à votre environnement de travail. Le mécanisme pédagogique reste le même.

## Evaluation

Pendant l'activité, observez les attitudes, les réactions, les choix et les comportements des apprenants.

Pour vous aider, nous avons conçu une fiche pratique d'évaluation des activités composée des éléments suivants :

- Une fiche d'observation
- Un modèle de programme d'activités
- Une fiche d'évaluation.

**[Cliquez sur ici pour découvrir LA FICHE D'ÉVALUATION](#)**

Pour renforcer la valeur pédagogique de ces activités, encouragez l'évaluation par les pairs. Cela est déjà proposé pour certaines activités, mais n'hésitez pas à développer vos propres méthodes pour les mettre en œuvre.

# 4. Cadre de certification

## Méthode d'évaluation des formations en ligne

Une fois la formation en ligne terminée, les apprenants peuvent obtenir le premier niveau de la certification. Tout au long du module et après son achèvement, les apprenants procèdent à des auto-évaluations et fournissent un retour d'information.

### Évaluation du module :

Les apprenants doivent réussir le **test à choix multiples de 10 questions** qui se trouve sur la plateforme afin de compléter le module. Ce score au test, ainsi que les notes attribuées pour la réalisation des exercices, déterminent si l'apprenant obtient le badge pour le module.

En cas d'échec la première fois, les apprenants disposent d'un **nombre illimité de tentatives** pour passer le test, pour lequel un **score minimum de 70 % est requis**.

Les apprenants revoient un badge chaque fois qu'ils termineront un module.

## Les badges de module

Le badge de chaque module correspondra à son titre :



**Module A**  
Accueil et information des visiteurs



**Module B**  
Gérer un public diversifié



**Module C**  
Gestion des conflits



**Module D**  
Gestion de projet et compétences organisationnelles



**Module E**  
Gestion de l'espace



**Module F**  
Compétences numériques et compétences techniques

## Évaluation finale :

Une fois que les six modules ont été complétés et que les apprenants ont obtenu tous les badges, ils peuvent passer le **test final** et obtenir un **premier certificat d'achèvement**.

L'apprenant peut tenter de passer ce test au **maximum 3 fois** et doit obtenir un score minimum de **70 %** pour le réussir. Une fois le test terminé, les apprenants ont accès à leur score, ainsi qu'aux mauvaises réponses. Une fois qu'ils ont réussi le test final, les apprenants reçoivent le certificat d'achèvement du cours en ligne.

Une fois qu'ils ont terminé avec succès le cours en ligne et qu'ils ont acquis tous les badges, les apprenants reçoivent le certificat ci-dessous :



## Formation sur place

Le deuxième niveau de certification pour la formation DESK RESET est mené sur place et supervisé par un formateur, comme indiqué à la section 3 « Activités sur place ».

Les formateurs sont chargés des activités pratiques, ainsi que du processus d'évaluation et de notation. Ils doivent utiliser la fiche d'évaluation fournie sur la plateforme d'apprentissage en ligne. Une fois que toutes les compétences ont été évaluées et notées, les formateurs remplissent un formulaire dans la plateforme.

Les apprenants doivent obtenir un score minimum de 2,8/4 pour obtenir la certification. Une fois les scores saisis sur la plateforme et approuvés par le formateur, les apprenants reçoivent un certificat d'achèvement par courriel.

Pour toute information complémentaire sur la procédure d'évaluation, veuillez vous référer au cadre de certification.

**[Cliquez sur ici pour découvrir le CADRE DE CERTIFICATION](#)**

# 5. Comment utiliser la plateforme

Dans cette section, nous expliquerons comment tirer pleinement parti de la plateforme d'apprentissage en ligne. Tout d'abord, nous allons examiner la configuration de l'apprenant : les différentes sections, les étapes successives requises pour compléter un module, et des conseils utiles sur la façon dont les apprenants peuvent améliorer leur expérience de la plateforme.

Ensuite, nous nous concentrons sur la mise en place du formateur : comment suivre la progression de l'apprenant, des conseils utiles sur la façon de faciliter le processus d'évaluation, etc.

## Lignes directrices pour les cours en ligne à l'intention des apprenants

Bienvenue dans la formation en ligne Desk Reset ! Bienvenue dans la formation en ligne Desk Reset ! Ce guide vous aidera à démarrer, à comprendre la structure du cours et à tirer le meilleur parti de votre expérience d'apprentissage.

Pour être sûr de recevoir le matériel de formation et les instructions dans la langue de votre choix, veuillez sélectionner votre langue dans le menu situé dans l'en-tête du cours.

La formation en ligne Desk Reset est disponible en 5 langues :



Français



Néerlandais



Grec



Italien



Anglais

## Point de départ

Avant d'accéder au contenu du cours, complétez le questionnaire d'auto-évaluation « Point de départ » situé dans le module « Intro ».

Ce questionnaire est conçu pour vous aider à réfléchir à vos compétences actuelles et vous fournir une base pour définir vos objectifs pour la formation.

Dashboard > My training courses > DRT



Course content >

Course info

### STARTING POINT

 STARTING POINT

#### STARTING POINT

To do: Student must submit this questionnaire to complete it

#### SELF EVALUATION FORM

 Print Blank

Before starting the course, reflect on your previous experience as a Desk Receptionist, and answer the following self-assessment questions.

1 \* Do you feel competent in performing the behaviors listed below?

For each item choose one of the following answers:

- Yes
- More Yes than No
- More No than Yes
- No duties

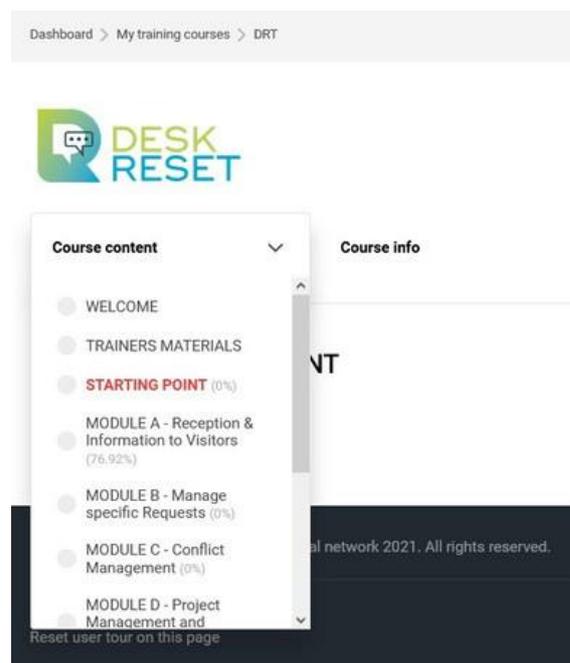
Greet visitors in person, on the telephone, or digitally.  
Offer services tailored to the needs of end users.  
Respect the structure of the interview.  
Respect privacy rules.  
Adopt appropriate behaviors to foster a relationship of trust.  
Rephrase the user's request and validate mutual understanding.  
Use different types of questions and reformulations.

	Yes	More Yes than No	More No than Yes	No
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				

## Naviguer dans le cours

Après avoir effectué l'évaluation du point de départ, utilisez le menu **Contenu du cours** pour explorer les différents modules.

Bien que nous recommandions de suivre la séquence des modules pour une approche structurée, vous avez la possibilité d'explorer n'importe lequel des modules dès le premier jour et de les revoir si nécessaire.



Cliquez sur le signe « + » situé sous le titre du module pour accéder à des informations utiles pour planifier votre parcours d'apprentissage. Cela inclut les acquis de l'apprentissage, qui décrivent ce que vous obtiendrez en complétant le module et le temps estimé nécessaire pour le compléter, ce qui vous aidera à gérer votre temps d'étude de manière efficace.

### MODULE A - Reception & Information to Visitors

Learning Outcomes: +

### MODULE A - Reception & Information to Visitors

Learning Outcomes: -

- Greet visitors in person, on the telephone, or digitally.
- Offer services tailored to the needs of end users.
- Respect the structure of the interview.
- Respect privacy rules.
- Adopt appropriate behaviors to foster a relationship of trust.
- Rephrase the user's request and validate mutual understanding.
- Use different types of questions and reformulations.

Chaque module est conçu pour être autonome, ce qui vous permet de progresser à votre rythme. Voici ce qui vous attend dans chaque module :

**Introduction** Commencez par une vue d'ensemble du contenu et des principaux sujets abordés dans le module ;

**Cours vidéo** : Regardez des vidéos attrayantes qui expliquent des concepts clés et fournissent des informations visuelles ;

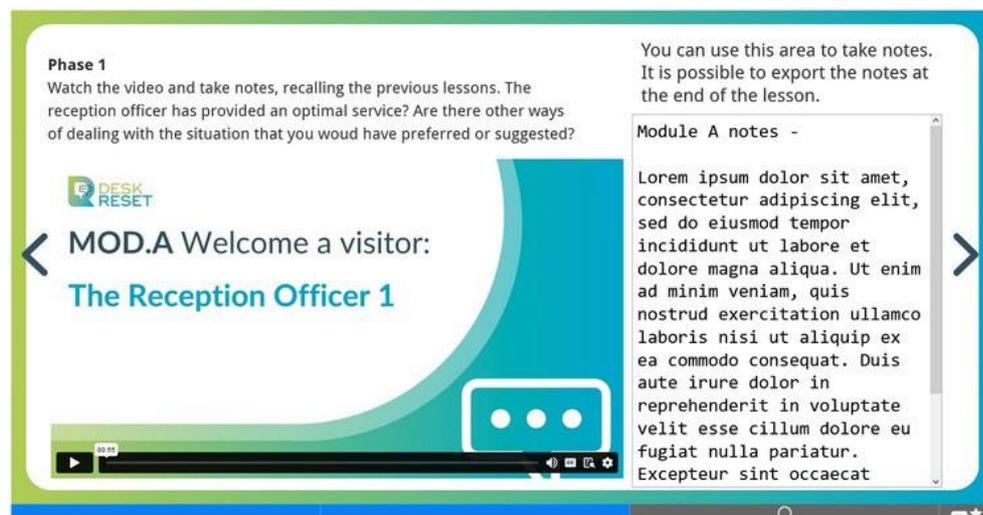
**Activités d'apprentissage** : Mettez en pratique ce que vous avez appris grâce à des activités interactives ;

**Matériel de lecture** : Utilisez des textes complémentaires pour approfondir la compréhension.

## Prise de notes

Certaines vidéos et présentations comprennent une fonction de prise de notes personnelle, que vous pouvez utiliser pour noter des points clés ou des réflexions. La prise de notes est facultative, mais elle peut être très utile.

**Veillez à télécharger vos notes à la fin de chaque activité, car la plateforme n'enregistre ni ne stocke vos notes personnelles.** Veillez à les enregistrer sur votre appareil pour pouvoir les consulter ultérieurement.



The screenshot shows a video player interface. On the left, a slide titled "MOD.A Welcome a visitor: The Reception Officer 1" is displayed. The slide includes a "DESK RESET" logo and a question: "Watch the video and take notes, recalling the previous lessons. The reception officer has provided an optimal service? Are there other ways of dealing with the situation that you would have preferred or suggested?". On the right, a notes area is visible, titled "Module A notes -". It contains the text: "You can use this area to take notes. It is possible to export the notes at the end of the lesson." Below this text is a scrollable area containing placeholder text: "Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat". At the bottom of the interface, there is a blue button labeled "Export notes".

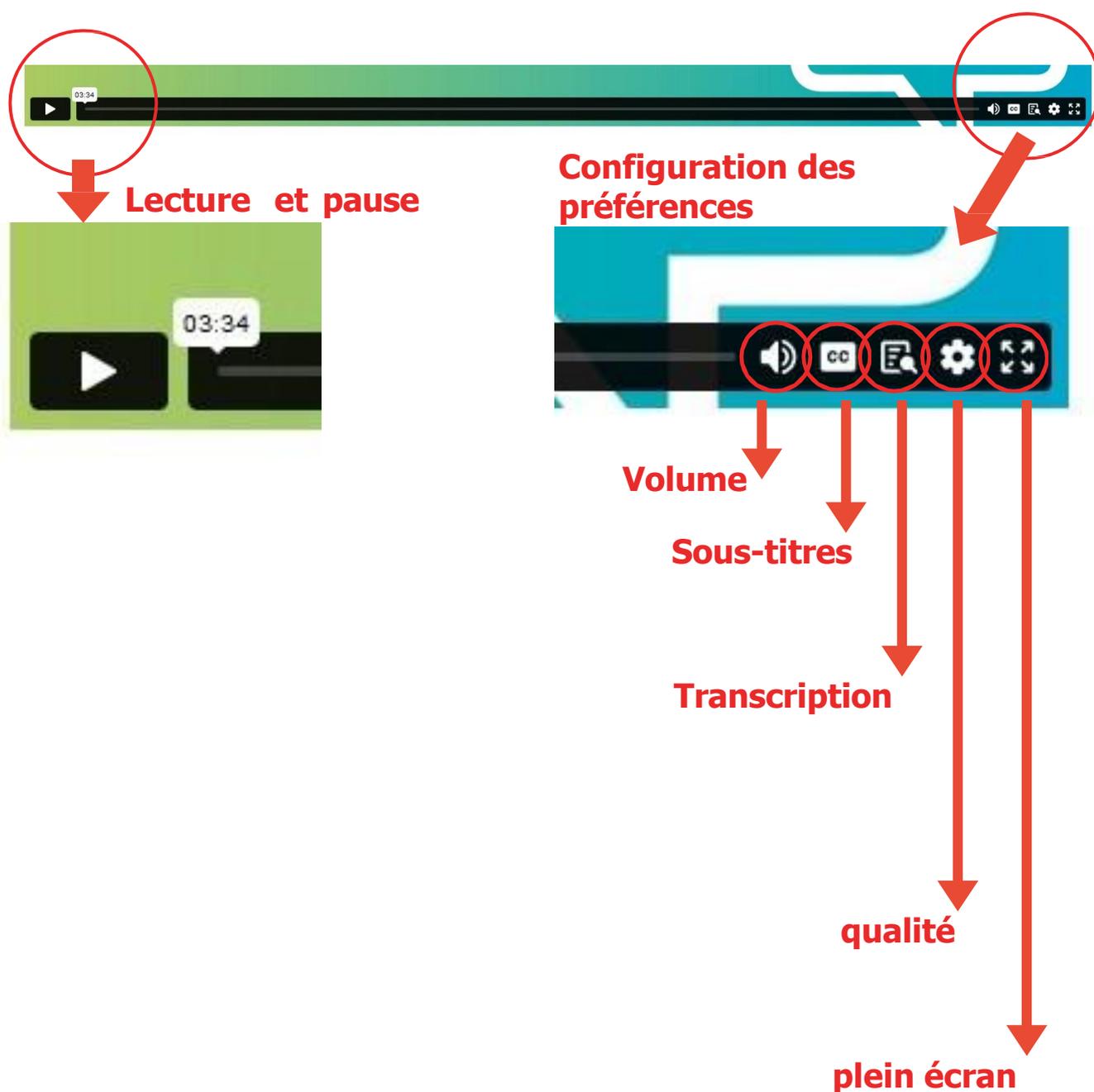
## Contrôles vidéo

Lorsque vous regardez des vidéos, vous disposez de plusieurs commandes.

**Configurer les préférences** : Ajustez les paramètres vidéo en fonction de vos préférences de visionnage, comme le volume, les sous-titres et la vitesse de lecture.

**Pause et lecture** : Ces boutons permettent de mettre la vidéo en pause si nécessaire et de reprendre la lecture lorsque vous êtes prêt à continuer.

**Mode plein écran** : Passez en mode plein écran pour une meilleure expérience de visualisation. Cliquez une seconde fois sur le bouton pour revenir à la vue d'origine et poursuivre l'activité.

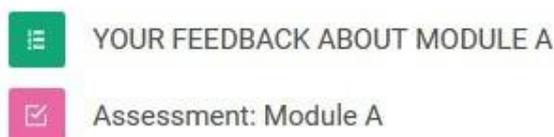
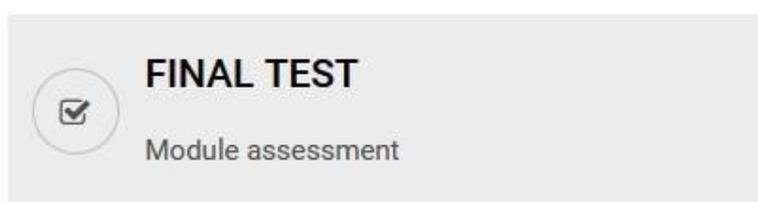


## Évaluation du module

Deux questionnaires sont proposés à la fin de chaque module :

**Le questionnaire d'évaluation du module** recueille votre avis sur le contenu du module et sur la manière dont il est dispensé.

Après avoir soumis vos commentaires, vous aurez accès à l'**évaluation**. Ce quiz teste votre compréhension du contenu du module et est nécessaire pour obtenir votre badge de module. Obtenez la moyenne pour recevoir votre badge et suivre vos progrès tout au long du cours !



## Évaluation de la formation

Après avoir complété tous les modules de contenu, passez à la section d'**évaluation**. Cette dernière section comprend deux questionnaires :

- L'objectif de l'**auto-évaluation de l'amélioration perçue** est de réfléchir aux progrès que vous avez réalisés tout au long du cours par rapport à votre **évaluation de départ**.

### ASSESSMENT



- ◆ **L'évaluation finale** est un test complet de votre compréhension globale du contenu du cours. Notez que l'évaluation finale ne sera disponible qu'une fois que vous aurez terminé tous les modules de cours précédents.

## ASSESSMENT



 PERCEIVED IMPROVEMENT

 Final Assessment

## Certificats

Après avoir effectué l'évaluation finale, le **certificat de réussite** des activités en ligne pourra être téléchargé.

Si vous avez également suivi le programme associé sur place, vous recevrez le **certificat de compétence final**.



 FINAL ONLINE CERTIFICATE

 Not available unless:

- The activity **PERCEIVED IMPROVEMENT** is marked complete
- The activity Final Assessment is complete and passed

 FINAL CERTIFICATE OF COMPETENCIES

 Not available unless: The activity Hands-on Activities Assessment is marked complete

# Instructions pour les formateurs

Lorsque vous accédez au cours en tant que formateur, vous pouvez :

1. **Télécharger les activités pratiques** à utiliser lors des sessions de formation sur site.
2. **Télécharger le manuel du formateur** pour vous y référer.
3. **Contrôler l'achèvement des activités** par les apprenants inscrits dans votre groupe.
4. **Télécharger les fiches d'observation et d'évaluation** pour permettre aux apprenants de recevoir un certificat de réussite.

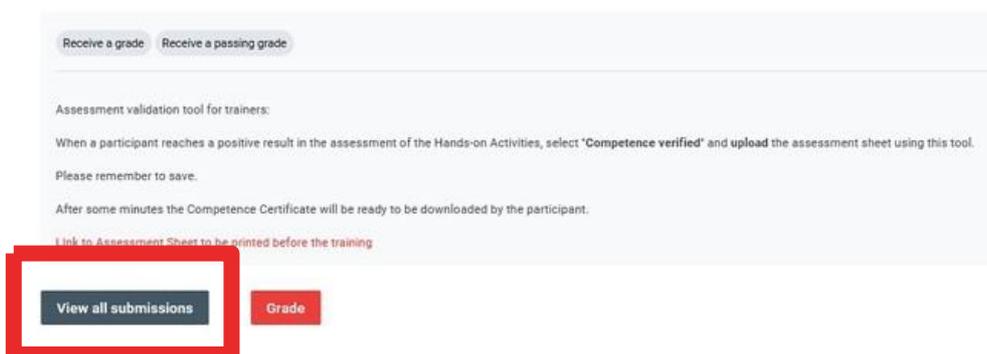
**Important :** Seuls les formateurs ont accès à cet espace dédié. Les autres participants ne peuvent pas y accéder.

## Évaluation des activités pratiques

Les participants n'ont pas besoin de soumettre les travaux de cours pour les activités pratiques. Cependant, pour télécharger leurs évaluations et délivrer des certificats :

Cliquez sur « *Voir toutes les soumissions* » pour ouvrir la liste des participants.

### Hands-on Activities Assessment



Receive a grade Receive a passing grade

Assessment validation tool for trainers:

When a participant reaches a positive result in the assessment of the Hands-on Activities, select 'Competence verified' and upload the assessment sheet using this tool.

Please remember to save.

After some minutes the Competence Certificate will be ready to be downloaded by the participant.

[Link to Assessment Sheet to be printed before the training](#)

**View all submissions** **Grade**

Pour attribuer un certificat de compétence, cliquez sur **Noter** à côté du nom du participant. L'interface de notation s'ouvre alors.

Select	User picture	First name / Last name	Email address	Status	Grade
<input type="checkbox"/>		Admin ETRAINING	st@learningdigital.eu		<b>Grade</b>

Dans le menu déroulant qui indique Pas de note, sélectionnez **Compétences vérifiées**.

**Submission**

This assignment does not require you to submit anything online

Not graded

Student cannot edit this submission

▶ Comments (0)



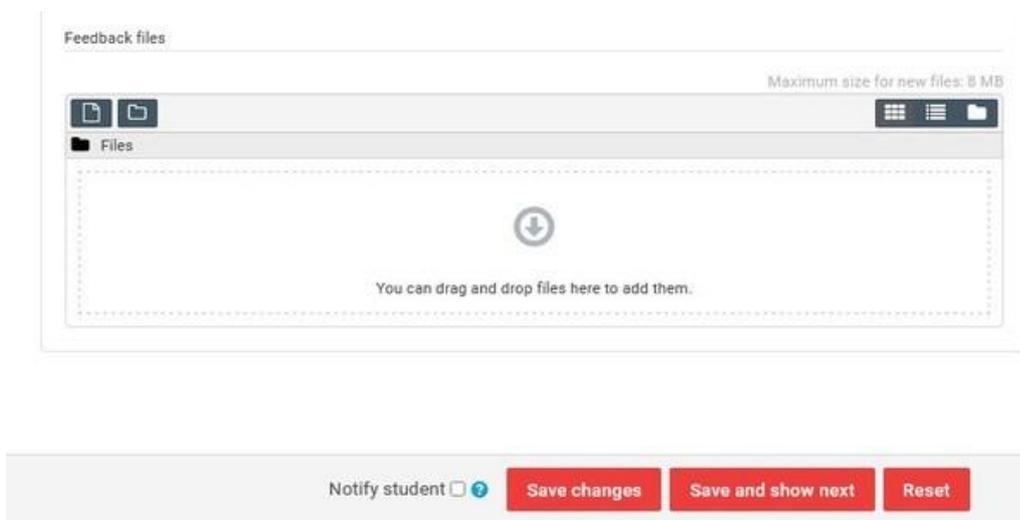
The diagram illustrates the process of updating a grade. On the left, a red-bordered box shows the 'Grade' section with a dropdown menu set to 'No grade'. Below it, the text reads 'Current grade in gradebook: Not graded'. A large red arrow points to the right, where another red-bordered box shows the 'Grade' section with the dropdown menu set to 'Competence Verified'. Below it, the text reads 'Current grade in gradebook: Competence Verified'.

Téléchargez des preuves des compétences acquises (par exemple, des fiches d'observation, des rapports) dans la section **Fichiers de feedback**.

**Remarque :** Les apprenants ne pourront pas consulter ces documents. Il s'agit de documents justificatifs qui attestent de l'acquisition du certificat de compétence.

Feedback files

Maximum size for new files: 8 MB



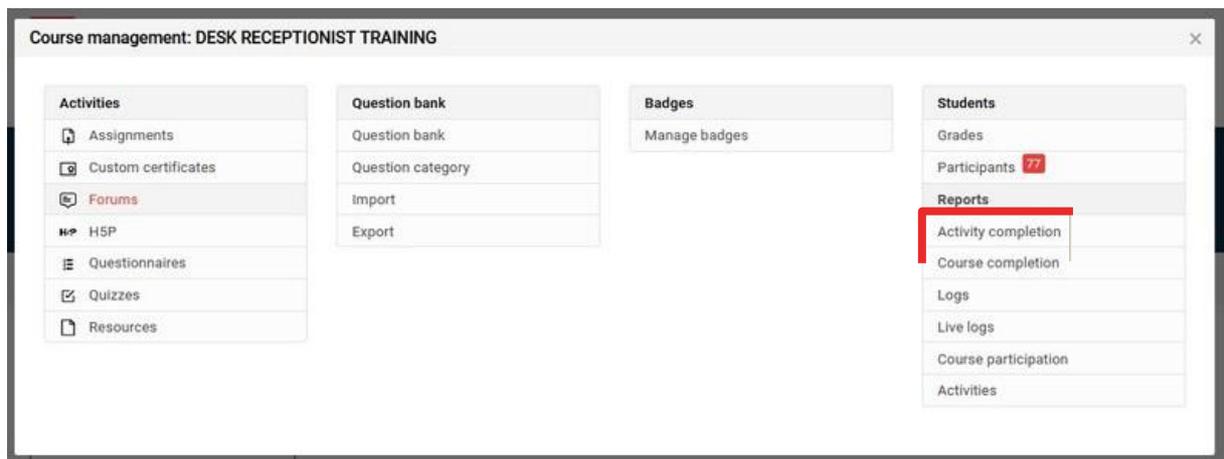
The screenshot shows a file upload interface. At the top, it says 'Feedback files' and 'Maximum size for new files: 8 MB'. Below this is a file manager interface with a 'Files' folder icon and a large dashed box containing a download icon and the text 'You can drag and drop files here to add them.' At the bottom, there is a row of buttons: 'Notify student' with a checkbox and a question mark icon, 'Save changes', 'Save and show next', and 'Reset'.

Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour revenir à la liste des apprenants, ou sur **Enregistrer et Afficher le suivant** si vous voulez passer à l'apprenant suivant sur la liste.

## Suivi des progrès de l'apprenant

Pour vérifier le rapport d'achèvement de l'activité :

1. Cliquez sur l'icône d'engrenage dans le coin supérieur droit de la page principale du cours.
2. Sélectionnez **Rapport d'achèvement de l'activité** pour afficher un résumé des taux d'achèvement.



Pour un rapport plus détaillé :

1. Sélectionnez **Notes** dans le menu du cours.
2. Dans le menu déroulant, sélectionnez **Rapport de l'évaluateur** pour accéder à des détails supplémentaires sur les performances de l'apprenant.



# Instructions étape par étape pour demander un nouveau domaine de cours (pour les formateurs)

## Connexion

Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur Connexion.

## Sélectionnez la langue (si nécessaire)

Si vous ne l'avez pas encore fait, sélectionnez la langue de votre choix.

## Accédez à la liste des cours

Cliquez sur le menu principal et sélectionnez Tous les cours de formation pour afficher les cours disponibles.

## Demande de cours Desk Reset

La demande de cours est accessible à tous et se présente sous la forme d'un questionnaire.

Une fois votre demande approuvée :

- un groupe distinct sera créé pour vous, avec un code d'accès unique
- vous aurez le rôle de formateur pour le cours,
- un guide méthodologique vous sera fourni en tant que formateur.

Vous devrez fournir **une preuve de votre identité** et de votre poste sur votre lieu de travail.

Veillez à préparer ces documents avant de répondre au questionnaire.

## Approbation et notification du code d'accès :

- Les notifications de validation et les codes d'accès seront envoyés par e-mail.
- Seules les adresses électroniques institutionnelles seront acceptées pour la correspondance.

## Accord de participation

Pour demander un nouvel espace de formation pour vous et vos apprenants, vous devez accepter les conditions de participation énoncées.

Le questionnaire recueille des informations personnelles pour établir votre profil de formateur. Desk Reset utilisera ces informations pour :

- Créer un cours spécifique pour lequel vous agirez en tant que formateur.
- Vous attribuer le rôle de formateur à des fins de gestion technique et de communication avec les participants au cours.

En soumettant le questionnaire, vous autorisez Desk Reset à vous contacter par e-mail au sujet de la procédure de demande.

## Mot de passe du cours

Après validation, vous recevrez un mot de passe à communiquer aux apprenants pour qu'ils puissent accéder au cours. Ce mot de passe ne doit pas être publié en ligne et ne doit être communiqué qu'à titre personnel et sous votre responsabilité.

## Responsabilités des formateurs et accès aux données

En tant que formateur sur la plateforme, vous aurez un accès partiel aux données des apprenants afin de suivre leur participation. Vous devez reconnaître que les données des apprenants sont confidentielles et protégées par la loi et que le contenu et les communications des apprenants sont protégés par les lois sur les droits d'auteur.

Vous n'êtes pas autorisé à utiliser les coordonnées des apprenants ou les outils de cours à des fins commerciales ou pour des activités non liées.

Vous devez d'abord accepter les conditions générales en cochant la case correspondante, puis cliquer sur « Page suivante ».

## Données à caractère personnel

Sur la page suivante, sélectionnez le type de document d'identification que vous souhaitez utiliser. Il vous sera demandé de fournir le lieu et la date de délivrance de la carte d'identité, votre nom, votre prénom et l'organisation pour laquelle vous travaillez.

Vous avez le choix entre deux options de vérification :

**a) Processus rapide** : Si vous avez un email associé à votre lieu de travail pour confirmation.

**b) Processus alternatif** : Si vous ne disposez pas d'un tel courriel, vous devrez envoyer une copie d'un document confirmant votre rôle (par exemple, l'accréditation ou le contrat de l'enseignant).

Une fois toutes les étapes complétées, cliquez sur « Soumettre le questionnaire ».

# 6. Règles de confidentialité

Les utilisateurs qui accèdent à la plateforme d'apprentissage en ligne sont tenus d'accepter la politique de confidentialité du réseau international des Cités des Métiers.

Le **réseau international des Cités des Métiers** est responsable du processus de gestion des données, et les seules utilisations autorisées de ces données sont celles spécifiées dans la politique de confidentialité.

**Learning Digital**, en tant que responsable du traitement des données, est chargé de veiller à la mise en œuvre de solutions techniques appropriées et actualisées pour protéger les données et prévenir la perte ou la violation de données.

Les formateurs qui demandent l'activation de leur cours spécifique se verront accorder un niveau d'autorisation plus élevé, ce qui leur permettra d'accéder aux données relatives aux résultats de la formation, à la notation et à la qualité. Les formateurs sont responsables de la gestion correcte de ces données, conformément à la politique de confidentialité.

# Partenaires



## Partenaire associé



Co-funded by  
the European Union