

Formation de formateur (Mod. N° 32)

1. Public cible et prérequis

Public: Toute personne impliquée dans la transmission de connaissances et de compétences, que ce soit dans un cadre professionnel ou éducatif.

Prérequis :

- Une solide compréhension du domaine ou du sujet pour lequel ils seront amenés à former.
- Des compétences de communication orale et écrite efficaces.
- Une expérience de travail ou d'enseignement dans le domaine concerné, même si elle est limitée.
- La capacité de travailler avec des groupes et de gérer la dynamique de classe.
- Un intérêt pour le développement professionnel continu et l'amélioration des compétences en formation.

2. Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre le rôle du formateur et les responsabilités associées.
- Analyser les besoins des apprenants et établir des objectifs d'apprentissage.
- Sélectionner des méthodologies pédagogiques appropriées et créer des supports de formation.
- Gérer efficacement la dynamique de groupe et encourager la participation active.
- Maîtriser les compétences de communication orale et non verbale.
- Concevoir et animer des sessions de formation engageantes.
- Adapter la formation aux besoins des apprenants.
- Évaluer la compréhension des participants et évaluer l'efficacité de la formation.
- Respecter les principes éthiques de la formation, fournir des retours constructifs et poursuivre un développement professionnel continu.

3. Contenu pédagogique

- Accueil et présentation
- Evaluation pratique et théorique (questionnaire d'une page) pour déterminer le niveau des stagiaires. Positionnement et attentes des stagiaires

2 journées ou 4 demi-journées de formation de vos formateurs à l'ingénierie et à l'animation pédagogique

3.1 L'analyse de la demande du client interne :

- La check-list des premières questions à se poser : Qui fait la demande ? Est-il légitime pour faire la demande ? Dois-je consulter d'autres personnes avant de m'engager dans le processus d'analyse du besoin ? Quels sont les enjeux de cette demande ? S'agit-il d'une action de formation ponctuelle ou d'un dispositif (ensemble de stages coordonnés dans un objectif précis) ?
- Qui fait la demande ? Les 4 types d'interlocuteurs à consulter (L'initiateur, le manager des participants, le prescripteur, le décideur).

3.2 L'analyse du besoin

- Les 4 niveaux d'objectif (objectifs stratégiques, objectifs opérationnels, objectifs de la formation, Objectifs pédagogiques partiels). Mises en situation et jeux de rôle pour pratiquer l'écoute active.
- Les questions à poser pour définir un objectif de formation : Quelles sont les compétences à acquérir... Quels sont les critères de performance... Dans quelles conditions ?
- Les 3 natures d'objectif pédagogique (savoir, savoir-être, savoir-faire).
- Rédiger un objectif pédagogique
- Rédiger le cahier des charges : Le contexte, la population concernée par la formation, les objectifs Généraux de la formation, les modalités de la formation, le calendrier et délais de réalisation, les moyens mis en œuvre (financiers, humains, matériels), les résultats attendus.

3.3 Concevoir une action de formation en appliquant les principes pédagogiques :

- Repérer les mécanismes de l'apprentissage chez l'adulte : Structurer ses actions de formation en mettant En pratique les grands concepts de la pédagogie
- Rédiger le document d'organisation pédagogique : Tenir compte des modes d'apprentissage des adultes, Des méthodes pédagogiques existantes, de la progression pédagogique.
- Choisir des supports adaptés à sa pédagogie, thème et public : Analyser les avantages/inconvénients/moments d'utilisation, déterminer les grandes règles de construction

3.4 Animer sa formation :

- Savoir identifier les motivations et les freins de l'apprenant (l'importance d'un bris de glace maîtrisé)
- Les 7 étapes de démarrage d'une formation (Se présenter, définir l'organisation matérielle, proposer aux participants les modalités de présentation, faire s'exprimer sur les attentes, proposer l'itinéraire, le Déroulement, proposer les règles du jeu de la vie du groupe, répondre aux questions).
- Zoom sur les techniques de présentation (tour de table, présentations express, présentations croisées, Présentation cocktail...).
- Les 3 types de méthode pédagogique (interrogative, affirmative, active).
- Le découpage d'une séquence pédagogique en 3 types d'action (sensibilisation, apports théoriques, mise en application).
- Appropriation des principales techniques d'animation (jeux de rôle, brainstorming, puzzle, méli- mélo, Études de cas, « le dernier survivant », « info/intox », les jeux, « quiz show », « post-it », « la question carte

NB :

- ✓ A la fin de la première journée (ou des 2 premières demi-journées) de formation, notre formatrice demande aux participants d'inventorier les outils et supports pédagogiques qu'ils utilisent jusqu'à présent
- ✓ En fin de 2^{ème} journée, la formatrice Voxia propose alors à vos formateurs internes de valider les orientations qu'elle envisage de prendre avec eux (nouveaux déroulés, support et outils)

2 demi-journées d'atelier de formation et d'accompagnement de vos formateurs à l'élaboration et l'exploitation en situation réelle d'in kit pédagogique complet

3.5 Co-construction

La formatrice construit avec chaque participant son kit pédagogique qui contiendra :

- Le déroulé pédagogique (programme de formation minuté)
- Les supports à remettre aux participants
- Les exercices pédagogiques (scénario pour les mises en situation et jeux de rôle, exercices écrits, enregistrement audio et vidéo)
- Les supports (diapo PowerPoint) à projeter

Entre chaque atelier, la formatrice VOXIA demande à vos formateurs internes de contribuer, sous son contrôle, à la rédaction du nouveau kit pédagogique.

NB : l'organisme de formation se donne comme objectif de coconstruire avec les participants au minimum 3 kits pédagogiques complets sur les thèmes suivants :

- Qualité de la relation client et étapes clés d'un entretien téléphonique et en face à face
- Gestion des emails (de demandes d'information et de réclamation/plainte)
- Prévention et gestion des situations conflictuelles /violentes

Animations / mises en situation filmées puis visionnées :

La formatrice propose à vos formateurs d'animer plusieurs séquences pédagogiques devant des « participants de complaisance », c'est-à-dire des salariés de l'entreprise cliente qui se seront portés volontaires pour participer à cette ou ces sessions pilotes. Ces mises en situations permettront d'améliorer l'aisance des formateurs et de parfaire leur kit pédagogique.

4. Modalités techniques et pédagogiques

4.1 Les modalités pédagogiques

- Exposé théorique
- Echanges d'expériences
- Cas pratiques et corrigés

4.2 Le rôle du formateur

- Propose un apport théorique
- Transmet les bonnes méthodes et une expérience réussie
- Suggère des améliorations
- Propose des organisations adaptées à chacun
- Evaluer les acquis

4.3 Le matériel utilisé

- Supports pédagogiques, ordinateur et vidéoprojecteur, visuels, paperboard.
- Aucun apport du participant n'est nécessaire

4.4 Les documents remis aux participants

- Copie du support pédagogique

VOXIA

Organisme de formation déclaré auprès de la Préfecture des Bouches-du-Rhône - NDA 93 13 12030 13 - SIRET 484 571 138 00052
81 route des 3 Lucs – 13012 Marseille - 04.88.60.2019 – delphine@voxiaf.fr

5. Profil du formateur

La formation est animée par un expert spécialiste des matières abordées. Il a été validé par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie.

6. Suivi et évaluation

Afin d'évaluer les connaissances et compétences des stagiaires, seront réalisés :

- Au début de la formation : test de connaissances écrit
- Pendant la formation : évaluation pratique (cas pratiques, jeux de rôle)
- A l'issue de la formation : test de connaissances écrit

7. Modalités d'évaluation de l'appréciation des participants

- Fiche d'appréciation renseignée par chaque stagiaire remise à Voxia en fin de formation
- Dans les jours qui suivent la formation, échange informel entre Voxia et le responsable de la formation

8. Sanction de la formation

Un certificat de réalisation et d'assiduité sera remis à chaque stagiaire en fin de formation.

9. Durée de la formation et modalités d'organisation

Durée : 3 jours (24heures) – Ce programme est également adaptable sur 2 ou 4 jours

Horaires : Selon convention

Modalité de la formation : Présentiel

Type de formation : Inter-entreprises ou intra-entreprises

Lieu de la formation : Au sein de vos locaux

Tarif : à partir de 50 € de l'heure

Nombre de participants minimum et maximum : 1 à 8 participants en intra, 3 à 10 Participants en Inter

Délai d'accès à la formation : La formation pourra débuter dans un délai situé entre 6 semaines et 6 mois à compter de la demande du client.

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap : Si vous êtes en situation de handicap, contacter notre référente Handicap : Mme Delphine Lafaye au 04.88.6.2019

10. Formation supplémentaire spécifique au gérant de l'entreprise

Dans le cas où l'intervenant forme un groupe composé de salariés et du/des gérants de la structure, le formateur pourra être amené à consacrer au/x gérant/s un temps de formation exclusivement dédié à ce/s dernier/s.

Ce temps de formation spécifique vise à équiper les gérants d'outils pratiques pour tirer le meilleur parti de la formation technique dispensée à leurs salariés. Il met l'accent sur le débriefing, l'intégration des acquis dans le contexte professionnel, le développement continu des compétences, et l'amélioration globale de la performance de l'entreprise.

Le contenu de ce temps de formation supplémentaire dédié au/x gérants est le suivant :

VOXIA

Organisme de formation déclaré auprès de la Préfecture des Bouches-du-Rhône - NDA 93 13 12030 13 - SIRET 484 571 138 00052

81 route des 3 Lucs – 13012 Marseille - 04.88.60.2019 – delphine@voxia.fr

10.1- Élaboration de stratégies pour maximiser les retombées positives sur l'entreprise

- Quelles sont les évolutions à prévoir pour que cette formation ait le plus d'impact positif possible sur l'entreprise en matière notamment :
 - ✓ D'organisation des ressources humaines (planning, gestion des compétences et des attributions)
 - ✓ D'équipement, de choix et de disposition des matériels
 - ✓ De communication/de marketing/de politique tarifaire
 - ✓ De gestion des approvisionnements

10.2 - Élaboration de stratégies pour maximiser les retombées positives sur le bien être des salariés et sur le développement des compétences

- Établir des liens entre la formation et les objectifs de l'entreprise
- Savoir identifier / faire verbaliser par le salarié ses points forts et ses axes d'amélioration
- Savoir engager le salarié dans une dynamique de progrès et élaborer un plan de développement individuel pour chaque salarié
- Encourager la formation continue et l'auto-apprentissage
- Soutenir les initiatives d'amélioration des compétences