KPMG Consulting
Barents Group

Formation des Formateurs

Compétences en Présentation et en Facilitation

Guide du Participant

Septembre 2001

Aucune section de cette publication ne peut être reproduite, conservée dans un système de récupération, ou transmise sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit – électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre – sans la permission préalable de l'Agence des Etats-Unis pour le Développement International.

Table des Matières

INTRODUCTION

VUE D'ENSEMBLE 2
PARTICIPATION DE' LA CLASSE 3
SOMMAIRE 4

MODULE 1: MODES D'APPRENTISSAGE

VUE D'ENSEMBLE 2
EXERCICE: EVALUER LES MODES D'APPRENTISSAGE 3
PARTICIPANT VISUELS 5
PARTICIPANTS AUDITIFS 8
PARTICIPANTS CINETIQUES 11
OMPORTANCE A RECONNAITRE LES MODES D'APPRENTISSAGE 14
EXERCICE: STRATEGIES DE FORMATION POUR LES MODES D'APPRENTISSAGE 16
SOMMAIRE 18

MODULE 2: APPRENTISSAGE CHEZ LES ADULTES

VUE D'ENSEMBLE 2
EXERCISE: RECHERCHE SUR L'APPRENTISSAGE CHEZ LES ADULTES 3
LE DESIR D'APPRENDRE 5
PARTICIPATION 7
EXERCISE: METHODES POUR LA PARTICIPATION EN CLASSE 8
AUTO-DECOUVERTE 9
EXERCICE: AUTO-DECOUVERTE 9
PREMIERS RESULTATS 10
RENFORCEMENT POSITIF 10
EXERCICE: RENFORCEMENT POSITIF 11
DIFFERENCES CULTURELLES 12
EXERCICE: ADAPTER LA FORMATION AUX BESOINS CULTURELS 12
EXERCICE: APPLIQUER LES PRINCIPES D'APPRENTISSAGE CHEZ LES ADULTES A LA FORMATION 13
SOMMAIRE 15

MODULE 3: CONNAISSANCES EN PRESENTATION

VUE D'ENSEMBLE 2
INSTALLATIONS 3
EXERCICE: AIDE-MEMOIRE POUR LES INSTALLATIONS 4
FAIRE UNE BONNE IMPRESSION SUR LES PARTICIPANTS 5
CREDIBILITE DU FORMATEUR 7
EXERCICE: CREDIBILITE DU FORMATEUR 8
PREPARATION 9
SUPPORTS AUDIO/VIDEO EFFICACES 10
TRANSPARENTS DE RETRO-PROJECTEUR 12
VOIX 14
CONSEILS EN MATIERE DE PRESENTATION 16
CARACTERISTIQUES D'UN BON ORATEUR PUBLIC 17
EXERCICE FINAL: FAIRE UNE PRESENTATION 18
SOMMAIRE 20

MODULE 4: COMPETENCES EN FACILITATION

VUE D'ENSEMBLE 2
IMPORTANCE DES COMPETENCES EN FACILITATION POUR LE PROCESSUS D'APPRENTISSAGE 3
BONNES COMPETENCES EN COMMUNICATION 4
EXERCICE: MESSAGE NON-VERBAL 5
COMPETENCES A POSER DES QUESTIONS 6
EXERCICE: COMPETENCES A POSER DES QUESTIONS 7
COMPETENCES EN ECOUTE 8
EXERCICE: EVALUATION DE L'ECOUTE 9
FAIRE UN SOMMAIRE 10
EXERCICE: FAIRE UN SOMMAIRE 10
DONNER DE LA RETRO-INFORMATION 12
ADAPTER LA FORMATION AUX CARACTERISTIQUES DE VOTRE AUDIENCE 14
BONNE FACILITATION 15
COMPRENDRE LES GENS ET LEURS COMPORTEMENTS 15
EXERCICE: COMMENT LES COMPETENCES EN FACILITATION S'APPLIQUENT-ELLES A VOTRE CULTURE 20
EXERCICE: PRATIQUE DE LA FACILITATION 22
SOMMAIRE 24

MODULE 5: EVALUER LA FORMATION

VUE D'ENSEMBLE 2
POURQUOI EVALUER LA FORMATION? 3
COMMENT EVALUER LA FORMATION? 3
QUATRE NIVEAUX D'EVALUATION DE LA FORMATION 4
EXERCICE: CREER UN FORMULAIRE D'EVALUATION DU PREMIER NIVEAU 7
LEVEL 2 EVALUATION 8
LEVEL 2 EVALUATION, MODELE DE TEST (TEST DE PRE – FORMATION) 9
MODELE D'EVALUATION DE COMPETENCES 11
EXERCICE: EVALUATION DU DEUXIEME NIVEAU 15
EVALUATION DU TROISIEME NIVEAU 16
EVALUATION DU QUATRIEME NIVEAU 16
EXERCICE: EVALUATION DES TROISIEME ET QUATRIEME NIVEAUX 18
SOMMAIRE 19

MODULE 6: PRATIQUE EN PRESENTATION/FACILITATION

EXERCICE 2
FICHE D'EVALUATION 3

KPMG Consulting
Barents Group

Introduction

Aucune section de cette publication ne peut être reproduite, conservée dans un système de récupération, ou transmise sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit – électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre – sans la permission préalable de l'Agence des Etats-Unis pour le Développement International.

Table des Matières

INTRODUCTION

VUE D'ENSEMBLE *2*
Objectifs de la formation *2*
PARTICIPATION DE' LA CLASSE *3*
SOMMAIRE *4*

Introduction

Vue d'ensemble

Ce Cours de Formation des Formateurs/Compétences en Présentation et en Facilitation est conçu pour aider les formateurs à assurer efficacement leurs cours. Dispenser efficacement les cours assure que ces cours valent la peine pour le temps du formateur et pour celui des participants.

Une formation efficace devra se pencher sur les éléments suivants :

- Styles d'apprentissage.
- Principes de l'apprentissage chez les adultes.
- Compétences en présentation et en facilitation.
- Une interaction en groupe efficace et de bonnes compétences en communication.
- La satisfaction des besoins d'une audience spécifique.
- Évaluation de cours.

Objectifs d'Apprentissage

A la fin de ce cours, vous serez en mesure de :

- Décrire et reconnaître trois styles d'apprentissage.
- Intégrer la connaissance des styles d'apprentissage dans la formation
- Décrire les principes de l'apprentissage chez les adultes.
- Reconnaître l'importance à comprendre les principes d'apprentissage chez les adultes.
- Intégrer les connaissances sur les principes d'apprentissage chez les adultes afin de maximiser l'efficacité de la formation.
- Faire de bonnes présentations de formation.
- Faciliter efficacement les cours de formation.
- Faciliter les interactions et les communications en groupes dans les cours de formation.
- Adapter la formation aux besoins de l'audience.
- Évaluer l'efficacité de la formation.

Participation de la Classe

Le but de ce cours est de fournir les connaissances et les compétences nécessaires pour faire de vous un formateur efficace. Pendant toute la durée du cours, on vous demandera de faire de nombreux exercices (ou de nombreuses activités). Pour que les exercices soient utiles et donner l'occasion de pratiquer pour les compétences dont vous aurez besoin pour exécuter des tâches de formation, vous devez participer activement aux activités. Si l'une quelconque des informations présentées paraît ambiguë, vous devrez poser des questions, ou demander des explications supplémentaires du concept ou de la compétence.

A ce point-ci, veuillez écrire un but par rapport à ce que vous voulez réaliser dans ce cours.

Sommaire

Dans ce module, vous avez compris:

- Le but, les objectifs, et les priorités du Cours de Formation des Formateurs/ Compétences en Présentation et en Facilitation.
- L'importance à participer à ce cours.

Les informations que vous aurez reçues dans ce module devraient vous convaincre que le reste du cours vous sera utile.

KPMG Consulting
Barents Group

Module 1 :

Modes d'apprentissage

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, conservée dans un système de récupération, ou transmis sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit – électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre – sans autorisation préalable de l'Agence des Etats-Unis pour le Développement International.

Table des Matières

MODULE 1: MODES D'APPRENTISSAGE

VUE D'ENSEMBLE *2*
Objectifs d'apprentissage *2*
EXERCICE: EVALUER LES MODES D'APPRENTISSAGE *3*
Noter l'Evaluation *4*
Exercice: Sommaire *4*
PARTICIPANT VISUELS 5
Exercice: Participant Visuels *6*
PARTICIPANTS AUDITIFS *8*
Exercice: Participants Auditifs *9*
PARTICIPANTS CINETIQUES *11*
Exercice: Participants cinetiques *12*
OMPORTANCE A RECONNAITRE LES MODES D'APPRENTISSAGE *14*
Exercice: Activites d'Appui aux Modes d'Apprentissage *15*
EXERCICE: STRATEGIES DE FORMATION POUR LES MODES D'APPRENTISSAGE *16*
SOMMAIRE *18*

Modes d'apprentissage

Vue d'Ensemble

Les gens ont diverses manières d'apprendre tout au mieux. Les modes d'apprentissage indiquent les méthodes les plus efficaces d'instruction pour divers types participants. En élaborant un contenu de formation et des méthodes de livraison, la reconnaissance de ces différences améliore l'efficacité de la formation.

On peut distinguer trois modes d'apprentissage qui sont :

- Le mode visuel.
- Le mode auditif.
- Le mode cinétique.

Bien que chacun apprenne par tous les modes, chacun a un mode ***dominant*** d'apprentissage. Ceux qui apprennent par mode ***visuel*** absorbent davantage par le matériel qu'ils voient, ceux qui apprennent par mode ***auditif*** par le matériel qu'ils entendent, et ceux qui apprennent par mode ***cinétique*** par l'action ou par l'exécution d'une tâche.

Objectifs d'apprentissage

A la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Décrire et reconnaître trois types d'apprentissage.
- Intégrer les connaissances en matière de mode d'apprentissage pour obtenir le maximum d'efficacité dans la formation.

Exercice: Évaluer les Modes d'apprentissage*

* Adapté de Apprentissage Rapide, Colin Rose, 1987.

Instructions:

1. Pour chaque question dans la colonne de gauche, encercler une réponse de la colonne A, B, ou C décrivant ce que vous faites d'habitude.
2. Lorsque vous aurez terminé l'évaluation, attendez que l'instructeur explique l'évaluation avant de lire plus loin dans la documentation.

Lorsque vous…	**A**	**B**	**C**
Épelez, est-ce que vous…	Essayez de voir le mot?	Vous servez de la phonétique?	Écrivez le mot pour voir s'il « semble » correct ?
Visualisez est-ce que vous…	Voyez des images vives, détaillées?	Entendez parallèlement des sons ?	Avez des images qui comportent des mouvements ?
Vous concentrez, est-ce que vous…	Êtes distrait par le manque d'organisation ou par des stimulants visuels?	Êtes distrait par les sons ou les bruits?	Êtes distrait par les mouvements?
Êtes en colère, est-ce que vous…	Vous taisez?	Exprimez votre colère par les mots?	Évadez, grincez des dents et fermez vos poings ?
Oubliez quelque chose, est-ce que vous…	Oubliez un nom pour vous rappeler le visage?	Oubliez le visage pour vous rappeler le nom?	Rappelez ce que vous avez fait ou ce que quelqu'un d'autre a fait?
Parlez aux gens, est-ce que vous…	Parlez avec modération et vous n'aimez pas écouter pendant trop longtemps?	Aimez écouter; mais, vous êtes impatient de parler?	Gestes et mouvements expressifs?
Contactez les gens pour des affaires, est-ce que vous …	Préférez des rencontres directes, personnelles, face-à-face?	Préférez parler au téléphone?	Parler aux gens en marchant ou en prenant part à une activité?
Lisez, est-ce que vous…	Aimez les scènes descriptives ou vous vous arrêtez pour visualiser les actions?	Aimez le dialogue et la conversation ou "écouter" les caractères parler?	Préférez les évènements d'actions?
Apprenez des nouvelles, est-ce que vous retenez la majeure partie…	La vue d'images expliquant le concept?	L'écoute d'une conférence?	La réalisation d'une étude de cas?
Assistez à un cours, est-ce que vous…	Aimez les activités qui comportent des images?	Aimez les activités qui comportent des discussions avec d'autres participants?	Aimez les activités qui comportent l'exécution d'une tâche ou la réalisation de quelque chose?

Noter l'Évaluation

1. Compter le nombre de cercles que vous avez dans chaque colonne. Enregistrer ces nombres ci-dessous.

A. _____ B. _____ C. _____

2. La colonne qui compte le plus d'éléments encerclés indique votre mode dominant d'apprentissage.

3. Les colonnes correspondent aux modes d'apprentissage de la façon suivante :

Colonne A = Visuel

Colonne B = Auditif

Colonne C = Cinétique

Sommaire d'exercice

En réfléchissant à votre manière d'apprendre, quelles indications pouvez –vous identifier dans votre comportement personnel indiquant que vous êtres un participant auditif, visuel, ou cinétique?

Une étude de 5300 participants compilée par Études Diagnostiques Spécifiques de Rockville, Maryland, U.S.A., a identifié la répartition suivante entre les modes d'apprentissage, qui représentent, croit-on, l'ensemble de la population :

- Visuel - 29%.
- Auditif - 34%.
- Cinétique - 37%.

Bien que chaque individu ait normalement un mode dominant d'apprentissage, chacun d'entre nous apprend avec les trois méthodes. Un petit groupe de personnes peuvent apprendre tout aussi facilement en utilisant l'un quelconque des trois modes. La bonne utilisation par nous de notre mode non dominant dépend de tout un chacun. Les formateurs doivent reconnaître les divers modes et présenter le matériel en vue de stimuler tous trois modes. Les descriptions suivantes des trois modes d'apprentissage vous aideront à organiser des activités appropriées en matière d'apprentissage

Participants Visuels

Les participants visuels préfèrent du matériel à voir ou à lire. Ces participants réagissent bien aux images et aux illustrations du matériel. Il leur faut des graphiques représentant des instructions avec des images sur les procédures ou le processus objet d'apprentissage. Par conséquent, les manuels d'utilisation qui viennent avec les équipements comportent généralement des images et des instructions écrites. Ce matériel marche bien pour les participants visuels.

Les participants visuels préfèrent souvent lire, regarder une pièce de théâtre, ou des tableaux. Ils peuvent écrire des remarques de félicitations sur le travail d'un subordonné au lieu de vanter le travail verbalement. Ils regardent l'expression du visage pour déterminer l'humeur d'une personne et griffonnent souvent (ils dessinent ou font des esquisses) lorsqu'ils attendent ou lorsqu'ils s'ennuient.

Les posters avec des mots ou des écritures en couleur sur un tableau à feuilles mobiles sont un bon moyen de stimuler l'apprentissage pour le participant visuel. Ces participants aiment les images ou les illustrations créatrices qui accompagnent les mots clés sur les tableaux à feuilles mobiles ou les transparents. Ces participants réagissent également bien aux présentations vidéo si le contenu est dynamique, vivace, et animé.

Le formateur peut souvent déterminer si oui ou non un participant est un participant visuel à partir de son choix de mots. Les participants visuels choisissent des mots qui font penser aux images, à la couleur, aux mots ou aux illustrations. Les participants visuels pourraient dire des choses telles que :

- "Cela me **paraît** bon."
- "Il me faut considérer cela sous un bon **angle.**"
- "Je **vois** maintenant" (Ce qui signifie, "Je comprends.")

Exercice: Participants Visuels

Instructions:

1. Travailler avec votre groupe pour faire l'exercice.
2. Dans la première série d'espaces vides, énumérer cinq moyens par lesquels un formateur peut déterminer si oui ou non un participant est un participant visuel.
3. Dans les espaces vides sur la page suivante, énumérer cinq moyens par lesquels un formateur peut stimuler un participant visuel.

Comment un formateur peut-il dire que quelqu'un est un participant visuel ?

1. _____

_____

2. _____

_____

3. _____

_____

4. _____

_____

5. _____

_____

Comment stimuler les participants visuels

1. _____

_____

2. _____

_____

3. _____

_____

4. _____

_____

5. _____

_____

Participants Auditifs

Les participants auditifs veulent entendre des présentations ou discuter de problèmes. Le mode de conférence est généralement une méthode efficace d'apprentissage pour ces participants. Les audio-cassettes sont aussi un bon outil d'apprentissage pour ces participants.

Écouter les indications qu'un participant est un participant auditif. Ces participants utilisent souvent des mots associés au son, à l'écoute, à l'ouïe, ou quelque chose qui fait du bruit ou un son. Ils disent souvent des choses telles que :

- "Cela **paraît** très bien."
- "**Écoutez**-moi."
- "J'**écoute**."
- "Je peux juste **entendre** comment… »
- "Quelque chose me **dit**…"

En général, les participants aiment parler aux gens, et préfèrent écouter la radio et aiment la musique. En faisant les éloges de quelqu'un ils le font verbalement au lieu d'écrire une note. Lorsqu'ils tentent de déterminer l'humeur de quelqu'un, ils écoutent le ton de la voix. Ces participants préfèrent les instructions verbales aux instructions écrites.

Ces participants peuvent apprendre efficacement avec des audio-cassettes. Ils apprennent à partir des discussions engagées avec d'autres participants, et à partir des cours magistraux du formateur. Les présentations vidéo aussi marchent bien, et les présentations ne doivent pas nécessairement être aussi stimulantes visuellement à l'instar des participants visuels. Ces individus apprennent en parlant, en enseignant, en lisant à haute voix et en présentant.

Exercice: Participants Auditifs

Instructions:

1. Travailler avec votre groupe pour faire l'exercice.
2. Dans la première série d'espaces vides, énumérer cinq moyens par lesquels un formateur peut déterminer si oui ou non un participant est un participant auditif.
3. Dans la série d'espaces vides sur la page suivante, énumérer cinq moyens par lesquels un formateur peut stimuler un participant auditif.

Comment un formateur peut-il dire que quelqu'un est un participant auditif

1. _____

_____

2. _____

_____

3. _____

_____

4. _____

_____

5. _____

_____

Comment stimuler les participants auditifs

1. _____

_____

2. _____

_____

3. _____

_____

4. _____

_____

5. _____

Les Participants Cinétiques

Les participants cinétiques absorbent les nouvelles informations par l'action, les mouvements et la participation. Ces participants aiment l'action et s'ennuient en lisant ou en écoutant seulement. Ils n'apprennent généralement pas bien à partir des bandes audio ou des cours magistraux. S'ils doivent s'asseoir trop longtemps sans bouger, ils cessent de prêter attention au formateur.

Quels mots et expressions escomptez-vous d'un participant cinétique? Ces participants utilisent souvent des mots qui traduisent l'action, le mouvement, un sens de toucher ou de d'impression, et d'implication. Ils disent des choses telles que :

- "Cela paraît juste."
- "Je **sens** que..."
- "C'est un problème **dur**"
- "J'ai une **bonne** maîtrise du sujet"
- "C'est difficile à **tenir**."

Ce genre d'étudiant parle en marchant ou en faisant quelque chose d'autre. Ils préfèrent parfois aussi les sports ou les jeux, aiment la danse, et récompensent quelqu'un en lui tapotant le dos. En essayant d'interpréter l'humeur de quelqu'un ils observent les mouvements du corps. Lorsqu'ils ne sont pas actifs, ils s'agitent généralement (se déplacent).

Les participants cinétiques réagissent bien aux activités en groupes avec une variété d'activités. Certains exemples de la façon dont ils pourraient apprendre sont, entre autres :

- compter l'argent.
- écrire les réponses.
- Simuler la compétence, comme en pratiquant une présentation.

Ils démarrent une activité sans lire les instructions. Les activités qui requièrent que ces participants se déplacent physiquement, maximisent l'apprentissage. Ils comprennent le sens profond ou le contenu à travers une activité physique. Ne vous attendez pas à ce qu'ils lisent et qu'ils soient capables d'apprendre une tâche. Ils doivent exécuter la tâche pour la comprendre.

Exercice: Participants cinétiques

Instructions:

1. Travailler avec votre groupe pour compléter l'exercice.
2. Dans la première série d'espaces vides, énumérer cinq moyens par lesquels un formateur peut déterminer si oui ou non un participant est un participant cinétique.
3. Dans la série d'espaces vides sur la page suivante, énumérer cinq moyens par lesquels un formateur peut stimuler un participant cinétique.

Comment un formateur peut-il dire que quelqu'un est un participant cinétique.

1. _____

_____

2. _____

_____

3. _____

_____

4. _____

_____

5. _____

_____

Comment stimuler les participants cinétiques

1. _____

_____

2. _____

_____

3. _____

_____

4. _____

_____

5. _____

_____

L'Importance de Reconnaître les Modes d'Apprentissage

En tant que formateur, vous voudriez que chaque participant profite au maximum de votre cours. Vous devez reconnaître et examiner les modes d'apprentissage en créant ou en enseignant un cours. Sans reconnaître que les individus ont différents modes d'apprentissage et présenter diverses méthodes d'apprendre, un formateur a généralement tendance à enseigner à partir de son propre mode d'apprentissage.

En d'autres termes, si vous êtes un étudiant auditif, vous pourrez naturellement supposer que tous les participants portent un intérêt aux cours magistraux, tandis que les participants cinétiques pourraient facilement perdre intérêt. Si vous apprenez de façon visuelle, vous pourrez demander aux participants de lire et d'écrire souvent, et perdre ainsi faire perdre intérêt à ceux qui apprennent de façon visuelle. Un formateur cinétique pourrait épuiser les étudiants visuels et auditifs par une surabondance d'activités.

Il est essentiel de donner aux participants l'occasion d'apprendre selon leur propre mode si l'on veut créer une atmosphère d'apprentissage positive adéquate. La façon dont vous présentez une chose est aussi importante dans le processus d'apprentissage que le contenu présenté. En votre qualité de formateur, vous devez développer vos compétences pour intégrer les trois modes d'apprentissage dans votre méthode d'enseignement. Afin de pouvoir adapter et faciliter l'apprentissage, vous devez aussi être capable de reconnaître un participant n'est pas en train d'absorber le matériel.

Exercice: Activités d'Appui aux Modes d'Apprentissage

Instructions:

1. Établir la correspondance entre la liste suivante d'activités et le mode d'apprentissage auquel elles appartiennent.
2. Veuillez écrire sur la même ligne que l'activité désignée, le mode d'apprentissage approprié : Visuel, Auditif, ou Cinétique.

Activité/Caractéristiques	***Mode d'Apprentissage***
1. Le formateur écrit les mots sur le tableau à feuilles mobiles.	_____
2. Le formateur joue un magnétophone.	_____
3. Les participants jouent les rôles d'une pièce de Shakespeare.	_____
4. Le participant démontre comment compter de l'argent.	_____
5. Les participants créent des symboles qui correspondent à des mots clés.	_____
6. Les participants créent des chansons pour rappeler les informations.	_____
7. Les murs de la salle de classe ont des posters aux couleurs vives.	_____
8. Les participants prennent des notes sur la présentation.	_____
9. Le matériel de formation contient des images qui montrent comment faire fonctionner les machines.	_____
10. Cours magistraux de formateurs.	_____

Exercice: Stratégies de Formation pour les Modes d'Apprentissage

Instructions:

1. Lisez les informations suivantes pour les exercices ci-dessous.
2. Travaillez avec votre groupe pour répondre aux questions posées dans la page suivante.

Vous êtes un nouveau formateur à l'Institut des Banques et Finances, chargé de former un groupe de banquiers sur les Lettres de Crédit. Les thèmes que vous êtes chargé d'élaborer sont "Les Lettres de Crédit, les Finances Commerciales et l'Uniformisation des Procédures de Douanes et des Pratiques pour les Crédits Documentaires". Trois étudiants dans votre premier cours sont Aminata, Mohamed et Miriam.

Aminata entre la première dans la salle de classe. Elle salue tout le monde, puis marche vers la fenêtre d'où elle regarde quelques ouvriers en train de réparer un bâtiment de l'autre côté de la rue. Elle demande ce qu'elle peut faire pour vous aider à préparer le cours. Lors de vos discussions avec elle, elle dit qu'elle a l'impression qu'elle aura de bons résultats en classe étant donné la bonne expérience qu'elle a eue sur le terrain lorsqu'elle était employée à Ecobank.

Mohamed arrive ensuite. Il tient une revue sous la main. Après vous avoir serré la main, il change de place plusieurs fois avant de choisir une place définitive. Il s'assied et commence à regarder les images illustrées dans le guide du participant posé sur sa table. Lorsqu'on lui demande s'il a déjà eu auparavant une certaine expérience sur ce thème ? Il répond non, mais il dit qu'il voudrait voir comment il s'y prendra durant le cours.

Miriam entre, elle ne vous voit même pas arrêté à côté de la porte. Elle semble connaître Mohamed et entame une conversation avec lui immédiatement. Elle est en colère du fait du prix qu'elle a dû payer pour une audio-cassette du concert « Voix d'Afrique ». « Écoutez, savez-vous ce qui m'est arrivée" ? dit-elle, "La semaine dernière, j'ai été au concert "Voix d'Afrique" « Ce matin j'ai été au magasin pour acheter leur nouvel enregistrement , et on m'a dit que le prix avait doublé depuis la dernière fois que j'ai acheté la cassette. » Mariam parle longtemps de l'incident puis demande à Mohamed s'il avait déjà écouté la formidable nouvelle production.

Aminata

Quel est son mode d'apprentissage?

_____

Quelles stratégies de formation utiliseriez-vous pour Aminata?

_____

_____

_____

_____

Mohamed

Quel est son mode d'apprentissage?

_____

Quelles stratégies de formation utiliseriez-vous pour Mohamed?

_____

_____

_____

_____

Miriam

Quel est son mode d'apprentissage?

_____

Quelles stratégies de formation utiliseriez-vous pour Mariam?

_____

_____

_____

_____

Sommaire

Dans ce module, vous avez appris trois modes distincts d'apprentissage et comment ces modes peuvent être intégrés dans des techniques effectives de formation.

Dans ce module, vous avez appris:

- A reconnaître trois modes d'apprentissage.
- Comment intégrer les connaissances en matière de mode d'apprentissage pour une plus grande efficacité de la formation dispensée.

L'utilisation de vos connaissances de ces modes contribue à vous faire dispenser une formation effective et utile.

KPMG Consulting
Barents Group

Module 2:

Apprentissage chez les Adultes

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, conservée dans un système de récupération, ou transmis sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit – électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre – sans autorisation préalable de l'Agence des Etats-Unis pour le Développement International.

Table des Matières

MODULE 2: APPRENTISSAGE CHEZ LES ADULTES

VUE D'ENSEMBLE *2*
Objectifs d'Apprentissage *2*
EXERCISE: RECHERCHE SUR L'APPRENTISSAGE CHEZ LES ADULTES *3*
LE DESIR D'APPRENDRE *5*
Pertinence du Cours pour les Objectifs d'un Adulte *5*
Atmosphère d'Apprentissage "Confortable" *6*
Respect de l'Expérience de Vie des Participants *6*
Maintien de la Maîttrise de l'Apprentissage *7*
PARTICIPATION *7*
EXERCISE: METHODES POUR LA PARTICIPATION EN CLASSE *8*
AUTO-DECOUVERTE *9*
EXERCICE: AUTO-DECOUVERTE *9*
PREMIERS RESULTATS *10*
RENFORCEMENT POSITIF *10*
EXERCICE: RENFORCEMENT POSITIF *11*
DIFFERENCES CULTURELLES *12*
EXERCICE: ADAPTER LA FORMATION AUX BESOINS CULTURELS *12*
EXERCICE: APPLIQUER LES PRINCIPES D'APPRENTISSAGE CHEZ LES ADULTES A LA FORMATION *13*
SOMMAIRE *15*

Apprentissage chez les Adultes

Vue d'Ensemble

L'enseignement des adultes nécessite des techniques particulières. Les adultes ont une gamme variée d'expériences et de responsabilités. Le temps, les affaires et les pressions dûes aux obligations familiales peuvent bloquer l'engagement d'un adulte à dépenser du temps et de l'énergie dans un cours de formation.

Le formateur efficace considère chaque participant comme un individu qui a des expériences, des opinions, des capacités et des objectifs précieux et variés. L'apprentissage chez les adultes requiert le respect de leurs capacités et de leurs expériences.

En enseignant les adultes, l'on doit considérer un certain nombre de paramètres,
Dont le contexte, les méthodes d'enseignement, la crédibilité de l'instructeur, et l'application de l'apprentissage.

Les Objectifs d'apprentissage

Après avoir terminé ce module, les participants pourront:

- Décrire les principes de l'apprentissage chez les adultes.
- Reconnaître l'importance à comprendre et à utiliser les principes d'apprentissage chez les adultes.
- Intégrer les connaissances en matière de principes d'apprentissage chez les adultes en vue de maximiser l'efficacité de votre service de formation.

Exercice: Recherche sur l'Apprentissage chez les Adultes

Instructions:

1. Travailler avec votre groupe pour faire cet exercice.
2. En vous servant des catégories énumérées à la page suivante, énumérer les choses, selon votre expérience, qui vous ont aide à apprendre et les choses qui ont été un obstacle à votre apprentissage. Vous devez avoir les éléments qui vous ont aidé et les obstacles pour chaque catégorie.
3. Enregistrer les résultats des discussions menées par votre groupe sur une grande feuille de papier de tableau à feuilles mobiles.
4. Choisir un porte-parole pour présenter vos travaux au reste de la classe.
5. En aviser votre instructeur lorsque votre groupe aura terminé.

Catégorie	***Apprentissage Assisté***	***Obstacle à l'Apprentissage***
Votre Besoin (Pertinent pour vos Objectifs)		
Atmosphère d'Apprentissage Confortable		
Méthodes d'enseignement		
Contenu		
Divers		

Désir d'Apprendre

Avant qu'ils ne puissent apprendre, les adultes doivent avoir le désir d'apprendre. Pour qu'un adulte soit motivé pour apprendre, les critères d'apprentissage suivants devront être remplis :

- Pertinence du Cours pour les objectifs de l'adulte.
- Cadre d'apprentissage "Confortable".
- Respect des expériences vécues par les participants.
- Sentiment de maîtrise de l'apprentissage par le participant.

Pertinence du Cours pour les Objectifs de l'Adulte

Les adultes apprennent ce qu'ils ont *besoin* d'apprendre ou ce qu'ils *veulent* apprendre-contrairement aux enfants qui veulent presque tout apprendre. L'instructeur doit continuellement lier le contenu du cours au « monde réel » de l'étudiant adulte.

En raison des contraintes multiples auxquelles l'adulte est confronté, qu'elles soient familiales, professionnelles, ou sociales, l'adulte doit avoir le sentiment que sa présence et sa participation à un cours lui fournit des informations qu'il peut utiliser.

L'instructeur peut établir la pertinence pour les étudiaants en leur demandant d'énumérer les résultats souhaités pour le cours et en affichant les objectifs des participants sur un flipchart. Au fur et à mesure que les objectifs sont atteints, l'instructeur peut noter les réalisations. Un instructeur pourrait dire :

> *"Zéinab, vous aviez dit le premier jour du cours que vous vouliez en savoir davantage sur l'évaluation des garantie. Le module que vous venez de terminer vous a-t-il aidé à atteindre ce but ?*

A la fin du cours, passer en revue la liste des objectifs des participants. Déterminer si chaque objectif a été atteint par le cours. Expliquer comment le participant pourrait résoudre toute question n'ayant pas été traitée en classe.

Atmosphère d'apprentissage "Confortable"

Les adultes sont motivés à apprendre dans une atmosphère où une mauvaise réponse ou une démonstration incorrecte ne fait pas l'objet d'un jugement négatif ou de remarque péjorative. Les adultes sont sensibles au jugement de leurs pairs. Il n'y a pas d'apprentissage lorsque les adultes font l'objet de critiques ou ont le sentiment d'être inférieurs en raison des réponses incorrectes ou d'opinions qui ne sont pas en ligne avec le contenu du cours.

La réaction de l'instructeur aux réponses incorrectes ou aux contributions des participants établit l'atmosphère de base pour l'environnement de l'apprentissage. Les réponses doivent être positives, tout en fournissant du feedback aux participants. Par exemple, une réaction d'une grande utilité à une réponse incorrecte pourrait être:

> *"C'est vrai dans certains cas, dans cette situation, vous remarquerez que..."*
>
> *"Je comprends comment vous en êtes arrivé à cette conclusion. Avez-vous envisagé…"*

L'instructeur doit orienter et contrôler les réactions des participants les uns par rapport aux autres. Les réactions des participants doivent être constructives et non destructives. Les pairs peuvent détruire une bonne atmosphère d'apprentissage.

Respect des Expériences vécues par les Participants

Le participant adulte arrive en classe avec une variété d'expériences, tant sur plan personnel que sur le plan professionnel. L'instructeur doit respecter cette expérience du participant et adapter les thèmes d'apprentissage à ces expériences.

Si l'instructeur suppose que les participants ne savent pas beaucoup de choses, et ont moins d'expérience ou un niveau d'éducation inférieur à celui de l'instructeur, ces attitudes ont un impact négatif sur l'environnement d'apprentissage. Les participants reçoivent un message d'irrévérence de la part de l'instructeur, et l'apprentissage s'en trouve diminué.

L'instructeur doit toujours manifester du respect pour le niveau de formation de l'étudiaant adulte. Les instructeurs peuvent témoigner leur respect en posant des questions sur l'opinion des participants, en permettant aux participants de répondre, et en offrant des réponses positives lorsque le participant faait part de ses expériences.

Une composante du respect est l'inclusion. Les adultes doivent se sentir inclus comme des égaux dans le groupe. L'instructeur peut accomplir cela en attirant chaque participant dans les discusions, en sollicitant des volontaires à tour de rôle et en tentant d'accorder à chaque participant le même niveau d'attention.

Maintenir le Contrôle de l'Apprentissage

Les adultes aiment avoir autant de contrôle que possible. Demander au groupe de prendre des décisions simples telles que le choix du moment des pauses ou des déjeuners indique que les participants ont une partenariat avec l'instructeur. Forcer les adultes à adhérer à des règles rigides peut être un obstacle à l'apprentissage.

Un instructeur peut se rendre compte que les participants ont un certain contrôle en leur demandant de prendre des décisions sur :

- Quels étudiants feront partie de leur petit groupe pour une activité.
- Où s'asseoir (à moins que vous n'ayez une raison pédagogique valable pour désigner un siège).
- Où afficher des informations sur des flipcharts.

Toutes les fois que cela est possible, permettre au groupe, soit de prendre une décision ou de prendre part à une discussion.

Participation

Les adultes apprennent mieux lorsqu'ils peuvent participer à l'apprentissage. La participation aide tous les participants quel que soit leur mode d'apprentissage. Leur participation contribue à leur engagement à apprendre quelque chose du cours.

Considérer que les étudiants se souviennent en général :

- De 50% de ce qu'ils entendent et voient.
- De 70% de ce qu'ils disent.
- **De 90% de ce qu'ils disent et de ce dont ils parlent.**

La participation active au processus d'apprentissage assure que les participants reçoivent et retiennent le plus d'information du cours.

Exercice: Méthodes de Participation en Classe

Instructions:

1. Travailler avec un partenaire pour la résolution de l'exercice.
2. Dans l'espace ci-dessous, enregistrer des moyens par lesquels les participants peuvent être actifs en classe pour améliorer l'apprentissage.

Méthodes de Participation en Classe

Auto-découverte

Des programmes solides permettent aux participants de découvrir les réponses par eux-mêmes. L'audo-découverte diffère de la participation car les participants doivent parfois mener une activité avant que le contenu ne soit présenté. Avec l'auto-découverte, les participants puisent dans leurs propres expériences et leurs connaissances pour créer un nouvel apprentissage.

Par exemple, un instructeur peut fournir une expérience d'auto-découverte pour un cours sur les procédures d'audit. L'instructeur pourait organiser une expérience d'audit par les participants avant d'assister au cours, assigner des thèmes spécifiques à explorer par les participants, et leur permettre de faire des échanges sur ce qu'ils ont appris sur l'audit au début du cours.

Exercice: Découverte de soi

Instructions:

1. Expliquer un incident au cours duquel vous avez découvert ou appris quelque chose par vous-même.
2. Votre présentation ne doit pas durer plus d'une minute.
3. Pour préparer votre présentation, veuillez répondre aux questions suivantes :

- Depuis combien de teemps l'expérience a-t-elle eu lieu ?

- Quelle était cette expérience ?

- Combien d'informations avez-vous retenues ?

Première Réalisation

Les adultes doivent voir des réalisations positives au début même de la formation. L'instructeur peut créer cette occasion en donnant un exercice simple pendant la première heure de formation et en donnant un feedback positif aux participants pour le travail accompli.

Le sentiment de réussite au début de la formation crée une atmosphère positive qui favorise l'apprentissage chez l'adulte. Cette atmosphère réduit l'anxiété chez les adultes qui sont préoccupés par leur capacité d'acquerrir de nouvelles informations ou de travailler dans un environnement de salle de classe surtout parmi des participants de haut niveau. Par conséquent, l'instructeur doit fournir des opportunités à *tout un chacun* pour participer et *réussir* tôt dans le cours.

La réussite dés le début donne aussi l'occasion à l'instructeur de montrer un feedback positif. L'assurance que l'instructeur est ouvert, positif, et donne un feedback positif, permet au participant adulte de commencer à se mettre à l'aise et à être réceptif à l'apprentissage.

Renforcement Positif

L'instructeur doit assurer un renforcement positif tout le long du cours et créer une motivation continue d'apprendre. Tout participant aime entendre qu'il a fait du bon travail ou qu'il a donné une bonne réponse.

Les participants adultes doivent savoir qu'ils avancent normalement dans le cours pour prévenir une certaine anxiété par rapport à leur performance, qui est un obstacle au processus d'apprentissage. Le renforcement positif confirme que le participant progresse de façon convenable.

L'instructeur communique le renforcement positif à travers le ton de la voix, l'enthousiasme et le choix des mots. Le ton de la voix devrait communiquer le même message que les mots. Peu de mots avec beaucoup d'enthousiasme sont une plus grande source de motivation qu'un long encouragement transmis avec une voix monotone.

L'instructeur fournit une renforcement positif aux individus et à l'ensemble du groupe au besoin. Au cours de chaque exercice, remercier chaque personne ou chaque groupe pour sa contribution. A la fin de chaque module, l'instructeur résume ce que le groupe a réalisé et les félicite pour ce qu'ils ont appris.

Exercice: Renforcement Positif

Instructions:

1. Ecrivez dans l'espace ci-dessous, au moins sept réponses qu'un instructeur pourrait donner en guise de renforcement positif.
2. Lorsque vous aurez fait votre liste, donnez un renforcement positif verbal à un membre de votre classe sur quelque chose que vous aurez vu cette personne faire en classe.

Réponses de Renforcement Positif

1. _____

   _____

2. _____

   _____

3. _____

   _____

4. _____

   _____

5. _____

   _____

6. _____

   _____

7. _____

   _____

Différences Culturelles

Les différences culturelles affectent la façon dont les participants apprennent et les méthodes que l'instructeur utilise. Dans certaines cultures, les individus ne réagissent pas bien au renforcement positif en public, et préfèrent que ces remarques soient faites en privé. Dans d'autres cultures, parler des problèmes avec l'instructeur n'est pas une chose à faire.

Lorsqu'on ne tient pas compte des différences culturelles, on crée parfois un obstacle à l'apprentissage. La compréhension des coutumes, des pratiques acceptables et des traditions doit faire partie de la compétence de l'instructeur.

Exercice: Adapter la Formation aux Besoins Culturels

Instructions:

1. Travailler avec votre groupe pour exécuter cette activité.
2. Dresser une liste d'actions à entreprendre dans vos classes pour adapter les activités pédagogiques aux besoins culturels.

Actions pour Adapter la Formation aux Besoins Culturels

♦

♦

♦

♦

♦

♦

Exercice: Application des Principes d'Apprentissage des Adultes à la Formation

Instructions:

1. Tenir compte des tâches d'enseignement que vous avez à court terme.
2. Dans l'espace qui vous est fourni, enregistrez les méthodes par lesquelles vous appliquerez les Principes d'Apprentissage Chez les Adultes présentés dans ce chapitre.
3. Préparez-vous à présenter vos résultats en classe en une présentation qui durera cinq minutes.

Application de Théories d'Apprentissage des Adultes

Installations

Crédibilité du Formateur

Participation

Découverte de soi

Réalisation Initiale

Renforcement Positif

Feedback

Les Expériences de Vie et de Travail Affectent les Participants Adultes

Mode d'apprentissage

Differences culturelles dans la salle de classe

Sommaire

Dans ce module, vous avez appris les principes de l'apprentissage chez les adultes et comment ces principes peuvent s'appliquer pour que la formation soit plus utile.

Vous avez appris :

- Les principes de l'apprentissage chez les adultes.
- Pourquoi vous devez comprendre et utiliser les principes d'apprentissage chez les adultes
- Comment intégrer les connaissances des principes d'apprentissage chez les adultes pour maximiser l'efficacité de la formation dispensée.

Appliquer les principes d'apprentissage chez les adultes à la conception et à la livraison de la formation assure que vos cours sont efficaces et intéressants pour les participants.

KPMG Consulting
Barents Group

Module 3:

Connaissances en Présentation

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, conservée dans un système de récupération, ou transmise sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit – électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre – sans autorisation préalable de l'Agence des Etats-Unis pour le Développement International.

Table des Matières

MODULE 3: CONNAISSANCES EN PRESENTATION

VUE D'ENSEMBLE 2
Objectifs de formation 2
INSTALLATIONS 3
EXERCICE: AIDE-MEMOIRE POUR LES INSTALLATIONS 4
FAIRE UNE BONNE IMPRESSION SUR LES PARTICIPANTS 5
Etablir l'amitié et la confiance 5
Apparence 5
Enthusiasm 5
Gestes 5
Contact des yeux 5
Posture 6
Nams 6
CREDIBILITE DU FORMATEUR 7
EXERCICE: CREDIBILITE DU FORMATEUR 8
PREPARATION 9
SUPPORTS AUDIO/VIDEO EFFICACES 10
Flipchart 11
TRANSPARENTS DE RETRO-PROJECTEUR 12
Tableau noir/Tableau Effaceable 13
Bandes Audio 13
Bandes Vidéo 13
VOIX 14
Ton 14
Rythme 14
Clarté 14
Inflecxion 15
Grammaire 15
CONSEILS EN MATIERE DE PRESENTATION 16
S'habiller Confortablement et Correctement 16
Utiliser Votre Propre Stylee 16
Varier les Activités 16
Faire face à l'Audience 16
Calmer Vos Nerfs 16
Souffler 16
CARACTERISTIQUES D'UN BON ORATEUR PUBLIC 17
EXERCICE FINAL: FAIRE UNE PRESENTATION 18
Fiche d'Evaluation de Présentation 19
SOMMAIRE 20

Connaissances en Présentation

Vue d'Ensemble

Les connaissances en présentation sont aussi importantes que le contenu présenté. Si vous avez jamais assisté à un cours où l'instructeur parlait en monologue, n'utilisait pas de supports visuels, était mal préparé ou ne communiquait pas bien avec les participants, vous pouvez alors comprendre l'importance que revêtent les connaissances en présentation.

Dans ce chapitre nous vous enseignons les méthodes de préparation et de tenue d'un cours de formation, et comment utiliser des outils de formation tels que les supports visuels pour améliorer vos présentations.

Objectifs d'apprentissage

Lorsque vous aurez terminé ce module, vous serez en mesure de :

- Décrire les techniques efficaces de présentation.
- Reconnaître comment les connaissances de présentation affectent l'apprentissage.
- Utiliser les supports audiovisuels pour améliorer les présentations.
- Intégrer les connaissances des compétences en présentation pour une bonne livraison de la formation.

Installations

Les adultes doivent disposer d'installations adéquates pour promouvoir l'apprentissage. Le manque de facilités adéquates peut être un obstacle à un apprentissage efficace chez les adultes. L'élève adulte peut être facilement distrait par l'inconfort, de sorte que le fait d'avoir des installations adéquates y compris les chaises et l'éclairage, peut avoir un effet sur la concentration sur l'apprentissage. Les adultes doivent avoir des toilettes facilement accessibles, des goûters, des pauses, et des aires pour les fumeurs.

L'instructeur doit s'assurer que les installations sont conformes aux besoins de l'apprenant adulte dans toute la mesure du possible. La façon dont un instructeur dispose les tables et les chaises affecte aussi l'utilité de l'installation pour l'apprenant. Si possible, disposer les tables et les chaises de façon à ce que chaque participant puisse voir l'instructeur et la plupart des autres participants. Cet arrangement permet plus facilement les discussions et l'interaction entre les participants.

Exercice: Aide-Mémoire pour les Installations

Instructions:

1. Avec votre groupe, élaborer un aide-mémoire des éléments qu'un instructeur doit prendre en compte en choisissant ou en organisant une salle de classe.
2. Prendre en compte vos expériences passées d'apprenant pour que vous puissiez penser à toutes les choses qui pourraient créer une bonne atmosphère d'apprentissage.

Aide-Mémoire pour les Installations

1. _____

_____

2. _____

_____

3. _____

_____

4. _____

_____

5. _____

_____

6. _____

_____

Faire Bonne Impression sur les Participants

Faire bonne impression sur les participants dès le début de la formation donne le ton pour l'ensemble de la formation. Les rapports entre l'instructeur et les participants et entre les participants eux-mêmes constituent d'importants éléments pour l'apprentissage. L'établissement de liens d'amitié et de confiance avec les participants commence dès l'instant où ils entrent dans la salle de classe et continue pendant toute la durée de la formation.

Etablir l'amitié et la confiance

L'instructeur doit immédiatement établir l'amitité et la confiance avec les participants lorsqu'ils arrivent en classe. Une classe bien préparée prévoit que l'instructeur se donne le temps de saluer les participants lorsqu'ils arrivent. Une poignée de mains avec les participants, ou utiliser une autre salutation appropriée. Mettre le participant à l'aise avec une conversation de routine. L'usage du nom du participant contribue à lui donner un air d'importance.

Apparence

L'instructeur doit être bien présenté, propre, et bien peigné. L'habillement doit être approprié pour la situation. En général, l'instructeur doit être habillé de façon un peu plus professionnelle que les participants. Les instructeurs doivent maintenir la dignité et l'autorité dans la salle de classe.

Enthousiasme

L'instructeur doit être enthousiaste et dynamique. Démontrer la volonté de partager le contenu avec les participants.

Gestes

Les gestes doivent être positifs et adaptés à la situation. Les gestes des mains doivent améliorer la présentation et non distraire par rapport à elle. Les instructeurs doivent éviter de faire des gestes qui distraient tels que jouer avec des clés dans une poche ou jouer avec un marqueur en faisant une présentation.

Contact des Yeux

Les instructeurs doivent faire des contacts des yeux avec les participants pendant les premières introductions et pendant toute la durée de la présentation. Les contacts des yeux sont un moyen de communiquer avec l'individu qui soutient le processus d'apprentissage, et aide l'instructeur à déterminer si oui ou non un participant comprend le contenu qui lui est présenté.

Posture

Une bonne position communique la confiance aux participants. Les apprenants peuvent être distraits lorsqu'on s'appuie contre un mur, ou lorsqu'on saisit un podium. Tenez vous bien droit avec les épaules retirées pour projeter une certaine confiance.

Noms

Utiliser les noms des participants pendant les présentations initiatles et en s'adressant à eux pendant le cours continue d'établir l'amitié et la confiance avec l'apprenant.

Crédibilité du Formateur

La crédibilité du formateur affecte la qualité de la réception de l'information présentée dans la formation aux apprenants adultes. Les apprenants adultes ont parfois tendance à douter des connaissances de l'instructeur pour enseigner le cours.

Les apprenants adultes veulent s'ssurer que le formateur a assez de connaissances et d'expérience pour enseigner le cours. Ils ne veulent pas d'instructeur ayant moins de connaissances sur le sujet qu'eux-mêmes. Les apprenants adultes apprécient le nombre d'année et la qualité et la profondeur de l'expérience par rapport au contenu qui leur est présenté. Un instructeur pourrait avoir 20 années d'expérience dans un domaine non lié au thème présenté, et n'avoir aucune crédibilité auprès des participants.

Les instructeurs devraient expliquer leur niveau de formation au début de la formation afin de jeter des bases de confiance et de respect des participants. Jeter ces bases permet aux participants de percevoir l'instructeur comme étant crédible par rapport au thème, ce qui améliore l'expérience d'apprentissage.

Au fur et à mesure qu'ils dirigent le cours, les instructeurs acquièrent le respect des participants en établissant la confiance et le respect auprès des participants et en se préparant suffisamment pour le cours. Les rapports établis entre l'instructeur et les participants et entre les participants eux-mêmes en classe sont déterminants pour le succès du cours.

L'apparence physique de l'instructeur ne doit pas distraire les apprenants. Si l'instructeur n'est pas bien présenté au plan physique ou s'il paraît fatigué, ou s'il "est avachi", les apprenants peuvent être distraits en conséquence.

Une attitude positive, beaucoup de dynamisme, le ton de la voix, le choix des mots, l'expression du visage, et les gestes, peuvent positivement soutenir l'apparence de l'instructeur. A l'inverse, une attitude négative vis-à-vis des apprenants, un manque de dynamisme, un ton de voix faible et un choix inapproprié de mots peuvent susciter un mauvais environnement de formation et distraire par rapport à la crédibilité du formateur.

Exercice: Crédibilité du Formateur

Instructions:

1. Travailler avec votre groupe pour compléter cet exercice.
2. Lire les phrases ci-dessous et déterminer si la déclaration est vraie ou fausse.

_____1. Aminata travaille dans l'industrie des marchés d'investissements depuis deux ans comme courtier. Elle sera un instructeur crédible pour les cadres courtiers dans un cours de gestion.

_____2. Les apprenants adultes veulent savoir que l'instructeur a l'expérience et les connaissances nécessaires pour enseigner un thème convenablement.

_____3. Mohamed est un nouvel instructeur Il ne peut se procurer une nouvelle garde-robe pour la formation. Toutefois, il est toujours soigné et bien préparé. Le fait que ses habits ne soient pas tout neufs n'aura pas d'influence sur sa crédibilité en tant que formateur.

_____4. Etre avachi en enseignant un cours ne sera pas remarqué par les participants.

_____5. Miriam doit enseigner un cours de pilotes de ligne qui volent en Boeing 747. Miriam pilote le même avion depuis cinq ans et a transporté des provisions pour des troupes dans le cadre de plusieurs manœuvres militaires récentes. Elle a piloté avec succès deux 747 qui devaient faire des atterrissages forcés du fait de défaillances mécaniques. Miriam aura une assez grande crédibilité pour enseigner le cours.

_____6. Une attitude positive et beaucoup de dynamisme affectent positivement la crédibilité d'un instructeur.

_____7. Un instructeur qui se sent fatigué, paraît fatigué ou fait semblant d'être fatigué en enseignant n'affecte pas la formation dans le cours.

_____8. Un instructeur doit expliquer comment sa formation et son expérience lui permettent d'enseigner un thème.

_____9. L'instructeur peut acquérir une certaine crédibilité auprès des participants en développant l'amitié et la confiance avec eux et en se préparant pour le cours.

Préparation

La préparation est essentielle pour une bonne présentation et peut alléger les sentiments de nervosité chez l'instructeur par rapport à l'enseignement. En étudiant profondément le matériel du participant, les notes des leaders, les polycopiés, les exercices, et les activités de formation, tout cela assure au formateur un bon enseignement.

La pratique de la présentation stimule la confiance de l'instructeur dans le contenu de la formation. La pratique devant un miroior, l'enregistrement sur bande vidéo, ou l'enregistrement sur des cassettes audio, permettent à l'instructeur de pratiquer, d'évaluer l'enseigement et de faire des améliorations. Les nouveaux instructeurs doivent pratiquer au moins trois fois.

Arriver tôt au site de formation afin de vérifier les installations et les supports audio/visuels. S'assurer que tout l'équipement est fonctionnel. Préparer les flipcharts, posters, ou tableaux nécessaires. Mettre en place des plans de relai au cas où l'équipement devait présenter des problèmes à fonctionner normalement.

Choisissez une organisation de salle qui soit favorable au type de contenu et d'activités inclus dans le cours. Ajuster les chaises pendant le cours pour les activités telles que les exercices en petits groupes.

Faites des notes sur la présentation avant le cours pour vous aider à passer les informations.

Supports Audio/Visuels Efficaces

Les supports audio-visuels favorisent la formation parce qu'ils permettent à l'instructeur de se créer un point focal visul ou audio intéressant pour les participants. La communication du contenu en utilisant les soutiens audio/visuels améliore l'assimilation du matériel et appuie les divers styles d'apprentissage.

En utilisant les supports audio/visuuels, tenez compte de la visibilité, de la clarté, et de la simplicité. Les participants doivent pouvoir voir le support à partir de n'importe quel chaise de la salle de classe. Les informations sur le support doivent être claires et lisibles. Garder les informations dans un format simple, en utilisant des mots clés ou des expressions courtes avec des espaces libres, aide les participants à lire et à se rappeler le matériel.

Les supports audio-visuels comprennent, entre autres :

- Flipchart -- Tableau à feuilles mobiles (papier et chevalet).
- Transparents de rétro-projecteurs.
- Tableau avec une gomme.
- Bande audio.
- Bande vidéo.

Flipchart (tableau à feuilles mobiles)

Un flipchart est un gros paquet de papier placé ou fixé à un chevalet. L'instructeur peut écrire sur le flipchart pour mettre en relief les points clés tout en parlant à la classe ou préparer des pages de flipchart avant le cours. Les participants peuvent se servir des pages de flipchart pour faire des présentations comme l'exigent certaines activités

On peut également accrocher dans toute la salle des feuilles complètes de flipcharts pour rappeler les informations et renforcer l'apprentissage.

Directives concernant les flipcharts, entre autres :

- Se servir de marqueurs en couleur, pour rendre l'information plus visible. Varier les couleurs, pour la mise en relief; toutefois, ne pas utiliser trop de couleurs.
- Ne pas parler et écrire en même temps. Écrire, puis se tourner pour parler au groupe.
- Écrire seulement les mots et expressions clés.
- Demander aux participants d'aider en écrivant pour vous. Cette activité renforce l'apprentissage.
- N' écrivez pas trop de choses sur chaque page. "Un espace blanc" met en relief les informations importantes.
- Imprimer correctement et utiliser de grosses lettres afin que les participants qui se trouvent au fond de la salle puissent facilement lire le flipchart.
- Conserver une page blanche entre les pages de matériel écrit afin que les écritures de la page suivante ne soient pas visibles.
- Faire des signes sur les pages des flipcharts pour vous aider à repérer les thèmes dans votre présentation. Il y a d'autres manières de marquer un thème, en l'occurrence plier le bout de la page en bas, ou placer un morceau de bande collante ou une trombone sur le côté de la page. Transparents de rétro-projecteur.

Transparents de rétro-projecteur

Des transparents préparés à l'avance et des transparents vierges utilisés pour recueillir les idées au fur et à mesure qu'un instructeur présente peuvent améliorer l'efficacité d'une présentation. Les transparents vierges peuvent être utilisés comme on le fait avec les flipcharts, pour recueillir lees idées demandées aux participants.

Certaines idées pour utiliser les transparents de rétro-projecteurs et les projecteurs comportent:

- S'assurer que l'on sait manier le projecteur avant le cours.
- S'assurer de la disponibilité d'une ampoule supplémentaire au cas où l'une se grillait pendant la présentation.
- Placer le projecteur correctement avant le cours.
- Organiser les transparents préparés et les mettre en ordre pour la présentation.
- Placer le transparent sur le projecteur avant de parler.
- Changer les transparents afin qu'ils correspondent au sujet enseigné.
- Eteindre le projecteur lorsque le transparent n'est pas en cours d'utilisation.
- Aligner les transparents sur l'écran afin que le texte soit lisible.
- S'assurer que tous les participants peuvent clairement voir l'écran.

Tableau/Tableau Effaceable

Les tableaux noirs peuvent être des outils utiles; toutefois, la craie peut être salissante pour les mains et les habits.

En utilisant la craie, vous devez utiliser de la craie en couleur pour mettre en relief les concepts. Les chiffons à effacer doivent être propres afin qu'ils puissent servir en classe. Les tableaux effaceables (tableaux blancs) s'utilisent avec des marqueurs en couleurs effaceables.

Bandes Audio

Les machines audio ou magnétophones peuvent être utilisés de la façon suivante :

- Les participants peuvent enregistrer des présentations et rejouer la cassette pour l'évaluation. Cette technique est un bon outil d'enseignement de compétences en communication étant donné que les participants apprennent beaucoup de l' auto-évaluation.
- Jouer un exemple de ce que devrait être une interaction avec un employé ou un client.

Bandes Vidéo

Les vidéos peuvent servir à démontrer des compétences aux participants, ou à impartir d'autres types de contenu. Les vidéos doivent être courtes (ne pas dépasser 20 minutes). Les cameras vidéos peuvent servir à filmer les séances pratiques de compétences chez les participants afin qu'ils puissent auto-évaluer leurs compétences.

Voix

La voix de l'instructeur peut servir d'outil dans le processus d'apprentissage. Un instructeur peut améliorer la qualité de sa voiix en écoutant cette voix sur un magnétophone. Les qualités de voix à évaluer et améliorer sont décrites ci-dessous.

Ton

Le ton de la voix représente 38% du message communiqué aux autres. Un ton fort peut être ennuyant pour les auditeurs. Une voix basse résonnante peut être comprise plus facilement. Les voix nasillardes et monotones peuvent faire engendrer une perte d'intérêt dans le sujet présenté chez les auditeurs. Le ton de voix peut être utilisé pour la mise en relief et pour éliciter des réponses chez les participants.

Rythme

Le rythme définit la rapidité ou la lenteur avec laquelle une présentation est faite. Les participants ne sont pas capables de comprendre le message pleinement s'il est livré trop rapidement. La lenteur du discours ennuie et laisse s'installer un errement de l'esprit. Le rythme doit être soutenu, moyen, et diminué ou accélérer pour la mise en relief.

Clarté

Les mots doivent être énoncés, et non mal articulés ou avec des consonnes finales manquantes. L'audience ne comprend pas toujours les argots et les jargons, et par conséquent ceux-ci doivent être évités.

Inflexion

L'inflexion est utilisée pour mettre l'accent et pour varier le ton et le rythme de la voix. Apprendre à utiliser l'inflexion en vue d'améliorer la communication. Le sens peut changer avec l'inflexion de la voix comme on peut le voir ci-dessous. Noter que lorsque l'accent est mis sur le mot qui est en caractère gras et souligné, l'intention de la phrase change.

Je *veux cet argent.*

Je ***veux*** *cet argent.*

Je veux ***cet*** *argent.*

Je veux cet ***argent****.*

Grammaire

Une grammaire correcte donne une impression de connaissance et de confiance qe les participants peuvent respecter. Les participants ne respecteront plus un instructeur qui utilise une grammaire incorrecte. Pratiquer votre présentation avant le cours vous aide à vous assurer que vous utilisez de la bonne grammaire dans votre présentation.

Conseils en matière de Présentation

Voici quelques idées pour réaliser de bonnes présentations.

- ***S'habiller confortablement et correctement***. Eviter de donner une présentation en portant des habits dans lesquels vous vous sentez mal à l'aise ou vous vous sentez peu attrayant. Porter votre tenue la plus attrayante, la plus professionnelle et la plus confortable.
- ***Utiliser votre propre style***, au lieu de copier d'autres orateurs. Pensez à un orateur dynamique que vous admirez. Vous pourriez vouloir adopter certaines de ses techniques, sans imiter l'orateur. Fiez-vous à votre propre personnalité pour projeter une image intéressante et unique.
- ***Varier les activités*** à peu près toutes les vingt minutes, étant donné que c'est là en général la durée de concentration.
- ***Faire face à l'audience en parlant***. En écrivant sur un flipchart, tenez –vous debout afin que les participants puissent voir ce que vous écrivez, ensuite tournez-vous vers eux pour parler. En utilisant un rétro-projecteur, faites face à l'audience en examinant le contenu sur le rétro-projecteur.
- ***Calmer vos nerfs avant de parler***. Essayer une technique de relaxation en prenant quelques souffles profonds à hauteur du diaphragme. Respirer par le nez, tenir son haleine en comptant jusqu'à trois, exhaler par la bouche. Répéter cela dix fois. Faire aussi des exercices simples tels que les mouvements du cou et des épaules Cet exercice allège normalement la tension de dernière minute.
- ***Breathing.*** Avant de s'adresser à l'audience, respirez profondément quelques fois pour vous assurer que votre voix sonne bien et que vous avez beaucoup d'oxygène.

Caractéristiques d'un Bon Orateur

Le travail ci-dessous est tiré de : Communicating at Work, 1993, Tony Alessandrea, Ph.D, et Phil Hunsaker, Ph.D. Cette liste peut vous aider à vous faire votre style en tant que présentateur :

Un bon orateur…

- Comprend les besoins de son audience.
- Tente de satisfaire ces besoins aussi efficacement que possible.
- Est expert dans sa matière et connaît bien d'autres domaines.
- S'améliore constamment dans sa compréhension de ses domaines d'expertise et sa capacité à présenter son matériel efficacement.
- Est enthousiaste sur sa matière et sincère en véhiculant son message à l'audience.
- A une voix et une apparence plaisantes.
- Se sert d'exemples, illustrations, analogies, et de contes pour rendre l'information plus intéressante et passionnante.
- Mène le programme pour le rendre dynamique et intéressant.
- Utilise un niveau approprié d'humour et de théâtre.
- Encourage l'implication et la participation du groupe.
- Rend l'information aussi pratique que possible, en disant aux gens comment utiliser l'information.
- Fait preuve d'une parfaite maîtrise de la matière en répondant à une vaste gamme de questions entièrement.
- Reconnaît lorsqu'il ne connaît pas la réponse à une question, mais propose de chercher la réponse et à la transmettre aux participants. Il peut demander aux autres participants s'ils connaissent la réponse.
- Aide les auditeurs à comprendre et à retenir les informations à travers l'usage de moyens verbaux pour attirer l'attention et de moyens visuels tels que la répétition, les graphiques, et la participation de l'audience.

Exercice: Faire une Présentation

Instructions:

1. Préparer une présentation de cinq minutes à présenter à la classe.
2. Revoir le chapitre sur les Compétences en Présentation pour vous aider à préparer votre présentation.
3. Les participants en classe examineront et donneront de la rétro-information sur la bonne présentation des compétences esquissées dans ce chapitre.
4. Utiliser le formulaire ci-dessous pour évaluer chaque présentateur.

Fiche d'Evaluation de Présentation

Sur une échelle de 1 à 6, noter l'instructeur que vous observez. 1 = plus faible score, 6 = score le plus élevé.

___ Instructeur était bien préparé

___ Faire Bonne Impression

___ Etablir l'Amitié et la Confiance

___ Apparence

___ Enthousiasme

___ Gestes

___ Contact des Yeux

___ Posture

___ Usage de noms

___ Ampleur et étendue des connaissances

___ Usage de présentation bien appuyé par des supports audio/visuels

___ Suivi les règles de visibilité, de clarté, et de simplicité pour les supports.

___ Ton de la voix attrayant

___ Rythme approprié

___ Clarté de Voix

___ Inflexion pour mise en relief et variété

___ Bonne grammaire

___ Compétences d'écoute démontrées

___ Impliqué les participants en : Posant des questions et en demandant des opinions

___ Créer des activités auxquelles prennenet part les participants

___ Créer des situations d'auto-découverte

___ Varier les activités pour capturer l'audience

___ Faire face à l'audience en parlant

___ Paraissant calme et confiant

___ ***TOTAL DES POINTS***

Autres Commentaires

Sommaire

Dans ce module, vous avez appris l'importance des compétences de présentation pour le succès de vos cours de formation. Vous avez apprisà :

- Les techniques efficaces de présentation.
- Comment les compétences en présentation affectent l'apprentissage.
- Comment les supports audio/visuels peut améliorer les présentations.

Au fur et à mesure que vous améliorez constamment vos compétences en présentation, les particpants voudront se rendre à vos cours et retiendront davantage sur les informations que vous présentez.
`

KPMG Consulting
Barents Group

Module 4:

Compétences en Facilitation

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, conservée dans un système de récupération, ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit – électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre – sans l'accord préalable de l'Agence Américaine pour le Développement International .

Table des Matières

MODULE 4: COMPETENCES EN FACILITATION

VUE D'ENSEMBLE *2*
Objectifs de Formation *2*
IMPORTANCE DES COMPETENCES EN FACILITATION POUR LE PROCESSUS D'APPRENTISSAGE 3
Impliquer les Participants *3*
Responsabilité du Participant *3*
Rapports dans la Salle de Classe *3*
Évaluation de la Compréhension par l'Instructeur *3*
BONNES COMPETENCES EN COMMUNICATION 4
Communication Verbale et Non-Verbale *4*
EXERCICE: MESSAGE NON-VERBAL 5
COMPETENCES A POSER DES QUESTIONS *6*
Question Fermée *6*
Question Ouverte *6*
EXERCICE: COMPETENCES A POSER DES QUESTIONS *7*
COMPETENCES EN ECOUTE *8*
Les éléments clés d'une Bonne Écoute *8*
EXERCICE: EVALUATION DE L'ECOUTE *9*
Actions à Entreprendre pour Améliorer son Écoute *9*
FAIRE UN SOMMAIRE *10*
EXERCICE: FAIRE UN SOMMAIRE *10*
DONNER DE LA RETRO-INFORMATION *12*
ADAPTER LA FORMATION AUX CARACTERISTIQUES DE VOTRE AUDIENCE *14*
BONNE FACILITATION *15*
COMPRENDRE LES GENS ET LEURS COMPORTEMENTS 15
Comprendre les Comportements des Groupes *15*
Travailler et Communiquer Efficacement avec les Gens *16*
Présenter une Image Crédible devant un Groupe *16*
Démontrer Quatre Fonctions de Facilitation de Base *16*
EXERCICE: COMMENT LES COMPETENCES EN FACILITATION S'APPLIQUENT-ELLES A VOTRE CULTURE *20*
EXERCICE: PRATIQUE DE LA FACILITATION *22*
Thèmes *22*
Évaluation *23*
SOMMAIRE *24*

Vue d'Ensemble

Les compétences en facilitation sont utiles pour livrer un nouveau contenu, aider les participants à avoir une compréhension approfondie du contenu qui leur est présenté et comme modèle de compétence en communication. Souvent les participants profitent au mieux de nouvelles informations lorsqu'ils ont l'occasion de traiter l'information ou lorsqu'ils prennent une part active dans la découverte de nouvelles informations.

Objectifs d'apprentissage

Après avoir terminé ce module, vous serez en mesure de :

- Décrire les techniques efficaces de facilitation.
- Utiliser les compétences en facilitation pour diriger les cours de formation de manière effective.
- Utiliser l'écoute, les compétences en matière de questions, de feedback et de sommaire en facilitant les cours.
- Expliquer comment adapter la formation à la satisfaction des besoins des participants qui sont dans le cours que vous enseigner.

Importance des Compétences en Facilitation pour le Processus d'apprentissage

Faciliter un cours de formation est différent de la présentation et requiert des compétences supplémentaires :

- Compétences Effectives en Communication.
- Donner de la Rétro-information.
- Adapter la Formation à Votre Audience.

La facilitation comporte beaucoup d'avantages pour le processus d'apprentissage.

Impliquer les Participants

Les participants qui sont impliqués dans le processus d'apprentissage retiennent généralement plus de ce qu'ils apprennent. Etant donné que le cerveau traite l'information si rapidement, un participant qui est engagé par la réponse aux questions posées par le facilitateur est capable de prêter davantage attention au cours. L'engagement des participants assure qu'ils sont responsables et actifs dans leur propre processus d'apprentissage.

Responsabilité du participant

Lorsque les participants sont responsables de leur propre apprentissage, ils travaillent plus dur pour obtenir quelque chose du cours. La responsabilité pour notre apprentissage peut être une idée nouvelle pour certains participants qui attendent que le facilitateur ou l'instructeur soit responsable pour leur apprendre quelque chose. Par ailleurs, plus les participants prennent une part active au cours, plus ils retiennent après le cours.

Rapports dans la salle de classe

Les recherches indiquent que l'un des aspects les plus importants d'un environnement effectif d'apprentissage est la solidité des rapports entre les participants et la solidité des rapports entre l'instructeur et chaque participant. Ces rapports sont renforcés lorsque l'instructeur demande l'opinion des participants ou obtient des participants qu'ils parlent de contenu.

Évaluation de la compréhension par l'instructeur

Les instructeurs peuvent mesurer le niveau de compréhension d'un thème par les participants en leur posant des questions. Le fait de poser des questions aide l'instructeur à déterminer si oui ou non il doit expliquer davantage une notion ou l'expliquer d'une manière différente afin que les participants la comprennent mieux.

Compétences Effectives en Communication

Les compétences effectives en communication pour la facilitation comprennent les questions, l'écoute et les préparations de sommaires. Une partie intégrante de toutes ces compétences est constituée des composantes verbales et non-verbales de la communication.

Communication Verbale et Non-Verbale

Dr. Albert Mehravian de UCLA a fait une étude sur la communication non verbale et a découvert que la communication se compose ainsi :

- 55% de non-verbal.
- 38% de ton de la voix.
- 7% de mots.

Cette étude démontre l'importance et la puissance de la communication non verbale. Souvent les mots qu'une personne prononce peuvent même cacher le sens véritable de ses dires. Les facilitateurs peuvent connaître les vrais messages qu'ils donnent aux participants, et les messages verbaux et non-verbaux que les participants leur donnent.

La communication Non-Verbale revêt la même importance dans toutes les cultures ; toutefois, le même geste ne signifie pas toujours la même chose dans toutes les cultures. En fait, dans une culture, le même geste peut avoir des significations différentes d'une personne à l'autre. Toutefois, le même geste fait par la même personne signifie presque toujours la même chose.

Par exemple, lorsqu'une personne croise les bras sur la poitrine, cela pourrait dire qu'elle s'ennuie avec votre présentation. Lorsqu'une autre personne croise les bras devant la poitrine, cela pourrait signifier qu'elle a froid. Par conséquent les facilitateurs doivent prêter attention aux gestes de chaque participant et découvrir le sens d'un geste troublant lorsque cette personne fait ce geste.

Exercice : Message Non-Verbal

***Instructions*:**

1. Notez vos observations du facilitateur dans l'espace ci-dessous.

Message Non-Verbal ***Signes Comportementaux***

1. _____

_____

2. _____

_____

3. _____

_____

4. _____

_____

5. _____

_____

Compétences en Interrogation

Le fait de poser des questions convenablement assure que vous aidez les participants à apprendre de façon tout à fait efficace. Les participants doivent ressentir que vos questions sont amicales et non se dire qu'ils sont soumis à un interrogatoire.

Questions Fermées

Les questions fermées requièrent une réponse d'un ou deux mots. Ces questions servent à obtenir des faits spécifiques ou une réponse par oui/non de la part du participant. Si l'on utilise excessivement ce type de question, les participants peuvent avoir l'impression de subir un interrogatoire. Les questions fermées commencent souvent avec les mots ou les expressions : *quoi, êtes-vous, est-ce que vous, avez-vous, qui,* ou *où* ?

Exemples:

- Quelle est la réponse au #3 ?
- Êtes-vous préparé pour le test ?
- Comprenez-vous les étapes pour traiter la transaction ?
- Avez-vous appris ce thème auparavant ?
- Qui est allé avec vous ?
- Où dans ce diagramme, le bureau de derrière est-il situé ?

Questions Ouvertes

Les questions ouvertes encouragent les participants à donner des réponses plus longues et plus complètes. Les questions ouvertes commencent souvent avec les mots ou les expressions : *décrire, parler de ; comment, qu'est-ce qui s'est passé* ou *pourquoi*.

Exemples:

- Décrivez-moi la situation.
- Parlez-moi du problème.
- Comment exécutez-vous la tâche ?
- Qu'est-ce qui s'est passé lorsque vous avez utilisé la nouvelle procédure ?
- Pourquoi la méthode de formation était-elle efficace ?

Exercice: Compétences à poser des questions

Instructions:

1. Rédigez quelques questions ouvertes que vous pourriez utiliser dans une classe.
2. Rédigez quelques questions fermées que vous pourriez utiliser dans une classe.
3. Le facilitateur vous demandera de discuter de vos questions avec le reste de la classe.

Questions Ouvertes

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Questions Fermées

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Compétences en écoute

La qualité de votre écoute des participants sera l'atout qui vous permettra de déterminerez si oui ou non ils comprennent le contenu que vous présentez. Une écoute efficace engage les participants et vous aide à formuler la question suivante à poser.

Les Déterminants d'une Ecoute Efficace

- Laisser de côté tout autre travail et se concentrer sur le participant en écoutant.
- Ecouter l'inflexion de la voix, le rythme et les changements dans la voix, afin de détecter les problèmes émotionnels éventuels auxquels le participant est confronté.
- Permettre au participant de finir de parler avant que vous ne commenciez à parler.
- Écoutez les sentiments ainsi que les faits.
- Résumer très souvent ce que vous avez compris de ce que l'orateur (le participant) a dit.

Exercice: Évaluation de l'écoute

Instructions:

1. Evaluez votre capacité d'écoute en vous notant sur l'échelle ci-dessous.
2. Mettez par écrit certaines idées pour améliorer vos compétences d'écoute.

Activités d'écoute	***Échelle de notation***				
	Excellent				***Faible***
Je laisse tout autre travail et je me concentre sur le participant en écoutant.	5	4	3	2	1
J'écoute l'inflexion de la voix, la vitesse et les changements dans la voix afin de déceler toutes les questions émotionnelles auxquelles le participant est confronté.	5	4	3	2	1
Je laisse au participant le temps de finir de parler avant de commencer à parler à mon tour.	5	4	3	2	1
J'écoute les sentiments aussi bien que les faits.	5	4	3	2	1
J'écoute des signes indiquant que le participant comprend ou ne comprend pas le contenu.	5	4	3	2	1

Actions à Entreprendre pour Devenir un Meilleur Écouteur

_____

_____

_____

Sommaire

Etant donné qu'une bonne partie de la communication verbale entre les gens est incomprise, résumer est un outil précieux pour assurer que vous avez compris ce que quelqu'un dit. Résumer consiste seulement à déclarer les idées principales que vous avez entendu un participant dire.

Exemple:

> *"Vous comprenez le fondement de la crédibilité cependant vous avez besoin de plus d'information sur comment calculer l'évaluation de garantie. N'est-ce pas ?"*

Exercice: Sommaire

Instructions:

1. Pour chaque scénario ci-dessous, résumer et écrire ce que vous pourriez dire au participant.
2. Partagez vos réponses avec un partenaire et notez sa réaction.

Scénario 1

Participant: "Je pense que l'information la plus précieuse que nous apprendrons est comment communiquer avec les gens et les encourager à participer dans une classe. Nous apprendrons à ne pas trop parler et à dominer la conversation parce que les participants pourraient s'ennuyer si tel était le cas. »

Réaction:

_____

_____

_____

Exercice, suite

Scénario 2

Participant: "Dans notre société, les gens ne se soucient pas de la rapidité dans le travail. Ils se soucient seulement de savoir si la transaction est correcte. Nous devons apprendre à avoir des transactions correctes dans ce cours, et je ne pense pas que nous ayons couvert ce sujet encore. »

Réaction:

_____

_____

_____

Scénario 3

Participant: "Les employés les plus importants de la société de courtage sont les courtiers. Ce sont eux qui font rentrer des recettes. »

Réaction:

_____

_____

Donner le feedback

Le feedback permet de savoir comment le participant progresse. Le renforcement positif motive le participant. Le feedback peut être positif ou correcteur et doit fournir des informations claires et précises sur la performance.

Sans feedback, le participant adulte manque d'orientation et ne sait pas comment il est en train de progresser dans le contenu du cours. En se servant des informations obtenues à travers le feedback, le participant peut évaluer les progrès qu'il (elle) est en train de réaliser et déterminer les domaines pour lesquels il faut une concentration supplémentaire ou plus de pratique.

Le feedback devrait être:

- Immédiat.
- Factuel.
- Spécifique.
- Livré dans un style positif, sans jugement.
- Conçu pour fournir des instructions sur la manière de corriger les erreurs.
- Utilisé pour encourager un participant à continuer à réaliser une bonne performance.
- Marque de respect.

Le feedback immédiat permet au participant de corriger les incompréhensions avant que celles-ci n'affectent négativement le processus d'apprentissage. Lorsqu'un instructeur se rend compte qu'un participant a des informations inexactes, ou bien ne comprend pas les informations fournies, il/elle doit réorienter le participant.

Le feedback doit être présenté de façon à faire avancer le participant. Les expressions qui indiquent les bonnes réponses ou la manière d'exécuter une tâche sont plus utiles que celles qui désignent la faute.

> *"Mohamed, la bonne réponse pour le numéro 2 est : rendement, ou*
>
> *"Mohamed, le numéro 2 est incorrect. Où pouvez-vous trouver la bonne réponse?"*
>
> sont de meilleures manières de communiquer que
>
> *"Mohamed, le numéro 2 est faux."*

Le feedback doit être donné de façon positive et sans jugement. L'instructeur doit présenter les faits sur la performance, et non des opinions sur la personne. Des expressions de jugement pourraient être :

> *"Vous les caissiers, vous ne semblez jamais comprendre toute l'opération."*
>
> *"J'ai répondu à cela pour vous deux fois déjà."*

Concevoir le feedback de façon à fournir des instructions sur la façon de corriger les erreurs. Dire au participant la bonne réponse, où trouver la bonne réponse, ou faire en sorte qu'un autre participant travaille avec le participant. Le but du feedback est de corriger et d'améliorer l'apprentissage. Sans orientation sur la façon de corriger les erreurs, le participant ne tire pas toujours tout l'avantage d'un cours.

On doit donner des détails dans le cadre du feedback. Les déclarations d'ordre général devront être évitées.

Communiquer au participant exactement ***ce*** qu'il /elle n'a pas fait correctement, ***comment*** cela pourrait-il être amélioré, **ce** qu'il y avait de correct la-dedans. Un feedback spécifique pourrait être comme ceci :

> *"Miriam, le rapport que vous avez rédigé avait les chiffres exacts et était dans un bon format."*
>
> Un feedback non spécifique pourrait être comme :
>
> *"Miriam, le rapport que vous avez rédigé était bon."*

Adapter la Formation à votre Audience

Se concentrer sur les besoins de votre audience lors de la facilitation est l'une des clés de votre succès en tant que facilitateur. Vous devez accorder une grande attention à ce que les gens font et disent dans la salle de classe en vous assurant que vous êtes en train de satisfaire leurs besoins. Adapter la formation à votre audience signifie, entre autres, ce qui suit :

Passer un peu plus de temps que prévu sur une activité.

- Passer moins de temps sur un concept si la classe comprend déjà ce concept.
- Passer plus de temps à expliquer un concept difficile si les participants éprouvent des difficultés à le comprendre.
- Accorder davantage de petites pauses si cela marche mieux pour les participants que les pauses longues mais moins nombreuses.
- S'adapter au niveau d'énergie de l'audience. Par exemple, si l'audience a un niveau d'énergie très élevé, on doit projeter au moins autant d'énergie. Si l'audience manifeste de l'ennui, ou un manque d'intérêt, vous pourriez passer à une méthode de suivi qui nécessite leur participation active.

Facilitation Efficace

Les facilitateurs efficaces doivent être efficients dans la salle de classe. Ces capacités se présentent comme suit :

Comprendre les gens et leurs comportements.

- Comprendre les comportements en groupes.
- Travailler et communiquer efficacement avec les gens.
- Présenter une image crédible devant un groupe de gens.
- Démontrer les quatre fonctions de facilitation de base.

Comprendre les gens et leurs comportements

Les facilitateurs doivent connaître le comportement humain en vue de diriger effectivement une classe et répondre aux participants. Par exemple, un facilitateur pourrait remarquer un participant qui ne le regarde pas dans les yeux. Le facilitateur doit noter que cette personne est probablement timide ou devrait être cajolée pour participer. Un autre participant, qui est très bavard, pourrait donner l'impression de dominer la classe. Le facilitateur devrait se rendre compte que ce participant devrait peut-être contrôlé sur ce qu' il dit, tout en étant autorisé à exprimer ses opinions de temps à autre.

Comprendre les Comportements en Groupes

Le comportement en groupe est affecté par les membres d'un groupe ou d'une classe, leurs relations mutuelles et les autres facteurs environnementaux. Les facilitateurs doivent réunir les informations, avant le cours, sur l'audience et sur les rapports entre les membres afin d'être préparés autant que possible. Gérer les personnalités des personnes du groupe n'est pas une chose à laquelle un facilitateur peut toujours être préparé La façon dont les participants agissent entre eux est quelque chose que le facilitateur doit observer et avec laquelle il doit travailler pendant le cours. Encourager le respect mutuel entre les participants en démontrant que vous respecter tout un chacun et que vous appréciez les opinions de chacun. La façon spécifique dont les gens en classe agissent les uns envers les autres ou la façon dont les participants agissent avec l'instructeur peut indiquer comment l'ensemble du groupe agit, et ce que le groupe gagne du cours.

Travailler et Communiquer Efficacement avec les Gens

Etant donné que les facilitateurs doivent observer les comportements et ajuster leurs propres actions pour gérer les gens dans le cours, ils doivent avoir de l'expérience à travailler et à communiquer avec les gens. Par exemple, si un nouveau facilitateur reçoit une promotion dans un emploi qu'il occupait au niveau d'une chaîne de montage dans une usine et n'avait aucune expérience à interagir et à communiquer avec des collègues de travail, il lui faudrait avoir de l'expérience à interagir et à communiquer avec les gens en vue d'être un facilitateur efficace.

Présenter une Image Crédible devant un Groupe

Les facilitateurs doivent se sentir à l'aise devant un groupe et être confiants. Étant donné que la compétence en facilitation requiert que l'on pose des questions au participant et que l'on obtienne ses opinions, le facilitateur ne doit pas donner l'image de quelqu'un qui ne maîtrise pas le sujet ou qui a peur d'expliquer les concepts. Certaines techniques pour surmonter la nervosité, qui ont été décrites au début de ce cours pourraient servir à aider le facilitateur à présenter une image crédible.

Démontrer Quatre Fonctions de Base de Facilitation

Quatre fonctions de base en facilitation sont :

- La stimulation émotionnelle.
- L'affection.
- L'Affectation de Sens.
- Les Fonctions Exécutives.

La stimulation émotionnelle est la façon dont le facilitateur peut susciter l'émotion chez les participants afin d'améliorer leur compréhension ou leur participation à l'apprentissage.

Le facilitateur averti démontre de l'affection pour les participants, ce qui contribue à motiver ces derniers à apprendre et à répondre plus positivement au facilitateur. L'affection encourage aussi les participants à prendre un risque en participant de nouvelles choses. Lorsque le facilitateur s'occupe d'eux, ils se sentent moins menacés et plus disposés à fournir des réponses en classe et à participer aux activités pédagogiques.

L'affectation de sens concerne la façon dont les facilitateurs créent une signification véritable pour les concepts. Vous réalisez cela en fournissant des exemples ou en établissant le lien entre une activité en classe et le travail du participant.

La fonction exécutive traite de la gestion de la logistique et des activités en classe. Le facilitateur n'agit pas en dictateur ; toutefois, il/elle se charge de maintenir les activités en ligne et de retenir l'attention des participants sur le thème présenté.

La grille ci-dessous décrit les comportements liés à ces fonctions.

FONCTIONS	***Stimulation Emotionnelle***	***Affection***	***Affectation de Sens***	***Fonction Exécutive***
COMPORTE MENTS	Complexe	Accepter	Réfléchir	Garder le flux d'informations
	Confrontation	Comprendre	Interpréter	Etablir des Standards
	Démontrant une Forte Stimulation	Soutenir	Expliquer	Donner des Orientations
	Action Motivante	Modeler la chaleur	Etiqueter les Idées ou les Compétences	Bloquer des Comportements
	Catalyser l'interaction	Développer les rapports personnels	Relier les Concepts	Gérer la logistique des activités

Stimulation Émotionnelle

Complexe	Motiver les participants à souhaiter améliorer leurs connaissances et leurs compétences.
Confrontation	Poser des questions directes qui initient la réflexion chez les participants.
Démontrant une Forte Émotion	Démontrer des scénarios dans lesquels les participants pourraient être impliqués ; la forte émotion rendant le scénario proche de la réalité.
Motivant l'Action	Que les participants prennent part à des études de cas, discussions et activités en classe.
Par l'Interaction	Que les participants discutent des idées entre eux et avec le facilitateur.

Affection

Accepter	Montrer aux participants que leur apport est précieux.
Compréhension	Ecouter, refléter et résumer ce que disent les participants pour montrer que le facilitateur est soigneux et comprend jusqu'à quel point les participants comprennent le contenu.
Soutenir	Encourager les participants à jouer un rôle actif en disant des choses telles que: *"C'est là une réponse utile."*
Modeler la Chaleur	Sourire et indiquer une attitude amicale envers les participants.
Développer les Relations Personnelles	Agir efficacement avec les gens en écoutant et en leur posant des questions.

Articulation de Sens

Refléter	Répéter ce que l'instructeur a entendu quelqu'un dire pour s'assurer que l'instructeur a compris le message ou l'intention de cette personne.
Interpréter	Réviser les faits, conditions d'une situation ou activité et apporter un sens ou une conclusion à l'activité.
Expliquer	Exposer un concept afin que les participants le comprennent mieux.
Cataloguer les idées ou les Compétences	Cataloguer les informations, compétences ou évènements qui se produisent dans la salle de classe afin que les participants comprennent davantage un concept.
Lier les concepts	Lier un concept à un autre afin que les participants puissant mieux assimiler l'information.

Fonction Exécutive

Gestion des flux d'informations	Gérer la classe afin que l'instructeur reste aux commandes, mais donner aux participants l'occasion de contribuer.
Établir des Standards	Indiquer exactement comment les activités doivent être menées, par exemple les participants donnant du feedback à d'autres participants doivent décrire des comportements spécifiques.
Donner des orientations	Expliquer aux participants comment exécuter une activité.
Bloquer des Comportements	Gérer les comportements inappropriés ou qui affectent l'apprentissage, par exemple lorsque les participants bavardent pendant qu'un autre participant parle.
Gérer la Logistique d'Archives	Tenir la classe en ligne avec les activités, par exemple, suivre que les activités soient menées dans les délais impartis.

Exercice: Comment les Compétences en Facilitation S'appliquent à votre Culture

Instructions:

1. Travailler en groupe à la résolution de cet exercice.
2. Débattre des questions ci-dessous.
3. Enregistrer les réponses de vos groupes dans l'espace ci-dessous.
4. Soyez prêt à présenter les résultats de vos discussions au reste de la classe.

1. Comment selon vous les compétences en facilitation marcheront-elles pour les groupes de vos cours ?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

2. A quels obstacles, s'il y a, pensez-vous que les participants seront-ils confrontés pour les présentations du style de la facilitation ?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

3. Quels sont les défis auxquels vous êtes confrontés lorsque vous utilisez les compétences de facilitation ?

4. Comment allez-vous relever ces défis à l'usage des compétences de facilitation ?

Exercice: Pratique de Facilitation

Instructions:

1. Choisir un des thèmes ci-dessous pour cet exercice.
2. Pratiquer la facilitation du thème avec un partenaire (N'oubliez pas que vous êtes en train de faciliter une discussion et non juste présenter des informations, de sorte que vous devez impliquer votre partenaire dans la session.)
3. Permettre à votre partenaire de vous fournir un feedback spécifique lorsque vous aurez complété l'exercice.
4. Permutez les rôles pendant que votre partenaire facilite une session. Donnez à votre partenaire un feedback utile sur les comportements sur sa session.

Thèmes

- L'importance à expliquer les Concepts Intégralement.
- L'Importance de la Responsabilité de l'Participant.
- Comment susciter des réponses des participants.
- Pourquoi la pratique est-elle importante pour l'acquisition d'une nouvelle compétence.

Évaluation

1. Est-ce que vous aviez l'impression d'être ***interrogé*** par votre partenaire ?

_____

_____

_____

2. Avez-vous eu l'impression que votre partenaire s'intéressait à ce que vous aviez à dire? Pourquoi ou pourquoi pas ?

_____

_____

_____

3. Aviez-vous eu la moindre impression que votre partenaire n'écoutait pas ? Que faisait votre partenaire pour vous donner l'impression qu'il /elle écoutait ?

_____

_____

_____

4. Aviez-vous eu l'impression que votre partenaire adaptait la facilitation à vos besoins?

_____

_____

_____

Sommaire

Dans ce module, vous avez acquis des connaissances sur le rôle des compétences en facilitation dans le succès de la formation que vous dispensez. Vous avez appris à :

- Effective facilitation technique.
- Comment utiliser les compétences de facilitation pour diriger des cours de formation d'une manière effective.
- Comment utiliser des compétences en écoute, questions, feedback et résumé en facilitant les cours.
- Comment adapter la formation aux besoins des participants qui se trouvent dans la classe que vous enseignez.

En améliorant constamment vos compétences de facilitation, les participants bénéficieront de votre capacité de les mener vers une compréhension approfondie du contenu. Les participants apprécieront votre style de facilitation parce qu'il leur permet d'avoir l'impression de contrôler et de participer davantage leur apprentissage.

KPMG Consulting
Barents Group

Module 5:

Évaluer la Formation

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, conservée dans un système de récupération, ou transmis sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit – électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre – sans autorisation préalable de l'Agence des Etats-Unis pour le Développement International.

Table des Matières

MODULE 5: EVALUER LA FORMATION

VUE D'ENSEMBLE *2*
Objectifs de Formation *2*
POURQUOI EVALUER LA FORMATION? *3*
COMMENT EVALUER LA FORMATION? *3*
QUATRE NIVEAUX D'EVALUATION DE LA FORMATION *4*
Level 1 Evaluation *4*
Echantillon d'une Evaluation de la Formaion du Premier Niveau *5*
EXERCICE: CREATION D'UNE FICHE D'EVALUATION DU PREMIER NIVEAU 7
2EME NIVEAU:D'EVALUATION *8*
Methode d"évaluation du 2ème Niveau *8*
2EME NIVEAU:D'EVALUATION, MODELE DE TEST(TEST DE PRE – FORMATION) *9*
EVALUATION DU MODELE DE COMPETENCES *11*
EXERCICE: EVALUATION DU 2EME NIVEAU *15*
EVALUATION DU 3EME NIVEAU *16*
Méthodes d'Evaluation du 3è Niveau *16*
EVALUATION DU 4EME NIVEAU 16
Méthodes d'Evaluation du 4è Niveau *17*
EXERCICE: EVALUATION DES 3EME ET 4EME NIVEAUX *18*
SOMMAIRE *19*

Évaluer la Formation

Vue d'Ensemble

L'évaluation de la formation aide les organisateurs de séances à améliorer la formation qu'ils dispensent et aide les instructeurs à évaluer une session de formation et voir dans quelle mesure celle ci a atteint les objectifs d'apprentissage. Les quatre niveaux d'évaluation de la formation ont des buts différents. Une évaluation cohérente de la formation assure que vous livrez continuellement un produit de qualité.

Objectifs d'apprentissage

A la fin de ce module vous pourrez:

- Décrire l'importance d'évaluer la formation.
- Décrire comment le processus d'évaluation se rapporte aux objectifs d'apprentissage.
- Décrire les Quatre Niveaux d'Evaluation de la Formation.
- Concevoir des fiches d'évaluation des premier et deuxième niveaux.
- Discuter de l'importance des méthodes d'évaluation des troisième et quatrième niveaux.

Pourquoi Evaluer la Formation?

La formation doit être évaluée afin d'y apporter des améliorations et justifier l'efficacité et le bien-fondé de la formation. Immédiatement après l'exécution d'un nouveau programme, les formateurs et les concepteurs de la formation doivent se réunir afin d'évaluer la conception, le contenu et la présentation du programme. L'évaluation continue assure que les changements sont effectués afin que la formation soit aussi efficace que possible.

Améliorer le plan et la livraison de la formation sur la base de l'évaluation renforce votre crédibilité en tant que formateur. Les participants apprécient le fait que vous vouliez vous assurer que la formation mérite le temps et les efforts qu'ils y ont consentis.

Comment Evaluer la Formation?

Le principal outil d'évaluation de la formation est la comparaison des résultats de la formation aux objectifs d'apprentissage pour la formation. Par conséquent, les objectifs d'apprentissage doivent être écrits, afin qu'ils soient mesurables. Par exemple, « Expliquer le processus commercial », indique que le participant comprend le processus commercial dans la mesure où il /elle peut l'expliquer. Lorsque les objectifs son rédigés de cette façon, les formateurs et les concepteurs de la formation mesurent plus facilement à quel point la formation aura atteint son objectif.

Quatre Niveaux d'Evaluation de la Formation

Les quatre niveaux d'évaluation de la formation sont, entre autres :

- Niveau 1: Réaction des Participants.
- Niveau 2: Evaluation de l'apprentissage du Participant à la fin de la formation (test).
- Niveau 3: Evaluation par le Superviseur du comportement du participant à son retour sur le lieu de travail (performance).
- Niveau 4: Résultats produits par la formation, par exemple augmentation des ventes ou nombre réduit d'erreurs.

Notre discussion porte sur les Niveaux 1 et 2 puisqu'ils sont plus facilement mesurables. Les informations des niveaux 3 et 4 sont plus difficiles à recueillir, mais les résultats de ces évaluations donnent de meilleures indications sur la mesure dans laquelle les participants ont réellement appris avec la formation et atteint les résultats souhaités. Par exemple, un participant change de comportement après la formation et produit les résultats souhaités à savoir un nombre réduit de transactions commerciales non réussies.

Evaluation du 1er Niveau

Cette évaluation doit être menée avant la sortie des participants de la salle de classe. Lorsque l'évaluation est menée dans l'immédiat, les participants se souviennent généralement plus précisément à point cette formation les a aidés à apprendre. Les éléments clés qui doivent être inclus dans l'Evaluation du 1er Niveau sont énumérés ci-dessous :

- Demander aux participants si la formation a atteint chacun des objectifs d'apprentissage déclarés.
- Demander aux participants quelles activités sont les plus et les moins efficaces.
- Demander aux participants comment ils peuvent appliquer ce qu'ils ont appris à leur travail.
- Demander aux participants d'évaluer le contenu et le matériel du cours.
- Demander aux participants d'évaluer la performance du formateur.
- Une fiche modèle d'évaluation de la formation du Niveau 1 est présentée à la page suivante.

Modèle d'Evaluation de la Formation du 1er Niveau

Faites-nous parvenir votre Réaction

1. Veuillez noter le contenu de ce cours par rapport à son importance pour votre travail et par rapport à son utilité à satisfaire vos besoins et vos attentes.

Module et Thèmes	Importance pour votre poste Au-dessus des attentes / En-dessous des attentes	A satisfait vos besoins de formation Au-dessus des attentes / En-dessous des attentes
Cours: Vue d'ensemble sur les marchés de Capitaux **Date: 3-14, Septembre 2001** **Instructeur: Tony Grier**	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
♦ Expliquer les concepts de base, principes et avantages des marches de capitaux.	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
♦ Décrire le marché des sécurités, les différents segments, produits offerts et recettes sur les investissements.	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
♦ Analyser les états financiers préparés conformément aux Normes Internationales de Comptabilité.	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
♦ Appliquer les ratios de performance pour mesurer convenablement la performance de la direction.	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
♦ Effectuer une analyse financière organisationnelle, présenter vos résultats et faire des recommandations en matière d'investissements.	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
♦ Identifier le système de régulation et appliquer les lois réglementaires aux marchés de l'UEMOA.	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
♦ Expliquer la gestion de portefeuille et les stratégies courantes utilisées pour analyser la performance d'une caisse.	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
♦ Expliquer la gestion de portefeuille et les stratégies courantes utilisées pour analyser la performance d'une caisse.	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

1er Niveau *Évaluation de la Formation, suite*

	Au-dessus des Attentes			Au-dessous des Attentes		
2. Veuillez noter les capacités de l'instructeur à :						
a. Encourager les discussions et la participation en groupes	1	2	3	4	5	6
b. Expliquer les concepts de façon Claire et concise	1	2	3	4	5	6
c. Etablir la relation entre les concepts du module et votre fonction	1	2	3	4	5	6
d. Avoir la connaissance du sujet	1	2	3	4	5	6
3. Veuillez noter le matériel et les transparents du cours						
a. Qualité	1	2	3	4	5	6
b. Valeur pour le cours	1	2	3	4	5	6
4. Réaction d'Ensemble						
a. Cours	1	2	3	4	5	6
b. Instructeur	1	2	3	4	5	6
c. Matériel	1	2	3	4	5	6

5. Commentaires et Suggestions (Veuillez utiliser le verso au besoin):

Exercice: Créer une Fiche d'Évaluation du 1er Niveau

Instructions:

1. Travailler avec votre groupe pour faire cet exercice.
2. Utiliser les objectifs de formation pour l'un des modules de ce cours, concevoir une fiche d'évaluation du 1er Niveau sur du papier de flipchart.
3. Se préparer à partager l'évaluation avec le reste de la classe.

Objectifs d'Apprentissage

- ♦ _____
- ♦ _____
- ♦ _____
- ♦ _____
- ♦ _____
- ♦ _____
- ♦ _____
- ♦ _____
- ♦ _____
- ♦ _____
- ♦ _____
- ♦ _____

Évaluation du 2è Niveau

Ce type d'évaluation détermine, immédiatement après la formation, le niveau des connaissances acquises par les participants. Pour déterminer le niveau des connaissances acquises par les participants, on doit établir un repère avant la formation. Un repère sert à mesurer ce que les participants savent ou les compétences qu'ils ont au début de la formation. Ensuite, vous pouvez comparer ce que les participants savent ou ce qu'ils peuvent faire à la fin de la formation par rapport au repère.

Méthodes d'Évaluation du 2è Niveau

Les méthodes qui peuvent servir pour l'évaluation du 2ème Niveau sont les suivantes :

- Administrer des tests aux participants, afin d'évaluer le niveau de leurs connaissances, avant et après la formation.
- Evaluer le niveau de compétence des participants avant et après la formation.

Les tests d'avant et après la formation ne doivent pas être trop longs pour ne pas effrayer les participants. En administrant un test avant la formation, assurez-vous d'expliquer que le test est supposé évaluer l'efficacité de la formation et qu'il n'aura pas d'impact sur la performance du participant au travail. L'idéal serait que les participants subissent le même test à la fin de la formation que celui qu'ils ont eu au début de la formation. Les tests doivent être faciles à noter, par conséquent on ferait mieux d'utiliser le système de choix multiples, les phrases à compléter et des questions aux réponses succinctes.

L'évaluation de compétences peut être un peu plus difficile. Le formateur ou le superviseur doit observer et évaluer le niveau de compétence avant la formation. Cette évaluation pourrait être menée sur le tas ou en classe. Après la formation, les compétences du participant sont évaluées encore et comparées au niveau de compétences d'avant la formation.

On trouvera des modèles de tests et d'évaluation de compétences aux pages suivantes.

Evaluation du 2ème Niveau, Modèle de Test

Test de Pré-formation

Questions à répondre par vrai/faux: Répondez aux questions suivantes soit par V (Vrai)) ou F (Faux). Si une partie quelconque de la question est fausse, Fausse, toute la question est Fausse.

1. ____Le Commerce de Principal concerne les transactions avec l'inventaire des placements de la société de courtage.

2.____Le Gestionnaire de Cage est chargé de la tenue des placements au niveau du courtier.

3.____Le principal objectif du régulateur de placements est de protéger les intérêts des courtiers.

Questions aux Choix Multiples*: Répondre aux questions suivantes en encerclant la meilleure réponse.*

4) Les Fonctions de la salle des marchés d'une société de courtage ne comportent pas ce qui suit :
   a) Règlement des placements
   b) Commerce d'Agence
   c) Garantie d'entreprise
   d) Services de Courtage de détails

5) Les Fonctions de l'arrière salle de marché d'une société de courtage comportent :
   a) Analyse de Recherche
   b) Transfert de stocks
   c) Execution agréée
   d) Associations

6) Le Commerce Principal concerne :
   a) Les Commandes des Clients
   b) L'inventaire des placements de la Société de Courtage
   c) Le nom du système automatisé de la bourse
   d) La gestion commerciale du compte personnel d'un courtier individuel

Évaluation du 2ème Niveau, suite

7) Les courtiers se spécialisant dans le courtage de détail ne traitent pas généralement avec :

   a) Un grand nombre d'investisseurs
   b) Divers degrés de complexité et de connaissance des investisseurs
   c) De gros comptes institutionnels
   d) Une gamme variée de produits et de services d'investissements

8) Que fait un "département délégué" ?

   a) Il gère le flux des dividendes des émetteurs jusqu'aux actionnaires
   b) Il gère le flux des informations d'entreprise entre les émetteurs et les actionnaires
   c) Enregistre les mouvements de transfert
   d) Calcule les intérêts échus sur les obligations

9) Le principal responsable chargé de l'inspection en vue de la vérification de conformité

   a) Rend compte au président et surveille toutes les opérations
   b) Exploite les systèmes informatiques de la société de courtage
   c) Est un inspecteur de la commission des marchés de capitaux
   d) Gère les règlements des clients de l'arrière salle de marché

10) Les personnes désignées détentrices de placmeents sont des

   a) Clients
   b) Banques
   c) La Bourse au nom des investisseurs
   d) Banques et Sociétés de Courtage qui détiennent des placement au nom des clients

Évaluation du 2ème Niveau, Modèle d'Evaluation de Compétences

Fiche d'Observation de Recouvrement de Prêt

Instructions:

1. **Revoir** cet aide-mémoire avant d'observer un conseiller en matière de prêt.
2. **Observer** un conseiller de prêt sur deux demandes de remboursement de 30 jours et deux demandes de remboursement de 60 jours.
3. **Utiliser** l'espace ci-dessous pour enregistrer vos observations des demandes.

Demande de 30 Jours

☐ Déterminer la raison pour le non paiement.

Ce que le conseiller a dit :

_____

_____

☐ Déterminer la date à laquelle le paiement peut être attendu.

Ce que le conseiller a dit ou fait :

_____

_____

☐ Déterminer la réaction de contact normale et le code de raison à partir des Codes Actualisés de Description de Recouvrement.

Ce que le conseiller à fait :

_____

_____

Évaluation du 2ème Niveau, suite

☐ Si l'emprunteur n'est pas capable de s'engager à payer, remplir le formulaire DLQ3 de Sommaire de Données Financières.

Ce que le conseiller a dit et fait :

_____

_____

_____

☐ Informer les retardataires chroniques en matière de paiement sur les pénalités de retard de paiement.

Ce que le conseiller a dit :

_____

_____

☐ Documenter la conversation sur l'écran de DQL1.

Ce que le conseiller a fait :

_____

_____

Évaluation du 2ème Niveau, suite

Demande de 60 jours

☐ Déterminer la raison du non-paiement.

Ce que le conseiller a dit :

_____

_____

☐ Déterminer la date à laquelle le paiement peut être attendu.

Ce que le conseiller a dit et fait :

_____

_____

☐ Déterminer la réaction de contact normale et le code de raison à partir des Codes Actualisés de Description de Recouvrement.

Ce que le conseiller a fait :

_____

_____

☐ Si l'emprunteur est incapable de s'engager à payer, remplir le formulaire DLQ3 de Résumé de Données Financières.

Ce que le conseiller a dit et fait :

_____

_____

_____

☐ Informer les retardataires chroniques des pénalités pour retard de paiement.

Ce que le conseiller a dit :

_____

_____

Évaluation du 2ème Niveau, suite

☐ Documenter la conversation sur l'écran de DQL1.

Ce que le conseiller a fait:

_____

_____

☐ Envoyer les lettres qu'il faut à l'emprunteur.

Ce que le conseiller a fait:

_____

_____

Exercice: Evaluation du 2ème Niveau

Instructions:

1. Travailler avec un partenaire pour faire cet exercice.
2. En vous servant du Chapitre sur l'Apprentissage chez les Adultes de ce Cours comme thème et contenu, écrire un pré-test de 10 questions sur le papier de flipchart.
3. Choisir une compétence spécifique à évaluer.
4. Créer une fiche d'Evaluation de Compétence pour la compétence sur le papier de flipchart.
5. Soyez prêt à partager vos Test et formulaires d'Évaluation de Compétences avec le reste de la classe.

Évaluation du 3ème Niveau

Les évaluations du 3è Niveau évaluent, pendant une période de temps définie après la formation, les changements de comportement qui se produisent sur le lieu de travail après la formation. Cette évaluation est beaucoup plus longue et complexe que les deux niveaux précédents d'évaluation de formation. Ce niveau d'évaluation est important lorsque vous devez déterminer la capacité d'un programme de formation à déterminer la capacité d'un programme de formation à contribuer au développement de connaissances et de compétences particulières pour certains groupes.

Méthodes d'Evaluation du 3ème Niveau

L'évaluation du niveau de comportement se produit généralement un certain temps après la fin du programme de formation. La mesure du niveau de comportement s'effectue en recueillant des informations auprès des participants, du directeur des participants, ou des clients internes et/ou externes des participants. Les informations peuvent être recueillies sur la base de questionnaires, en observant le participant au travail sur le terrain, ou sur la base d'interviews.

Evaluation du 4ème Niveau

Le niveau des Résultats de l'évaluation de la formation est le plus difficile. Le niveau des Résultats d'évaluation mesure l'impact positif que les changements de comportements occasionnés par la formation ont sur la réalisation d'objectifs tels que l'amélioration de l'Industrie de l'Afrique de l'Ouest. Il est difficile de quantifier la part de la formation dans les résultats commerciaux parce que d'autres facteurs pourraient contribuer aussi aux mêmes résultats.

Pour évaluer la formation au niveau des Résultats, vous devez établir un rapport entre la formation et les résultats individuels, organisationnels, ou industriels positifs. Parmi les divers types de mesures, on peut citer :

- Un plus grand nombre de sociétés immatriculées.
- Un plus grand nombre d'investisseurs.
- Une réduction du nombre des erreurs en matière commerciale.
- Une réduction du temps pour faire certains travaux.

Bien que cela soit difficile à réaliser, le niveau des Résultats de l'évaluation de la formation est une méthode très importante à utiliser pour justifier le coût de la formation, démontrant ainsi la contribution de valeur ajoutée de la formation à l'organisation du financement de la formation et projetant des résultats quantifiables à partir de l'investissement de la formation.

Méthodes d'Evaluation du 4ème Niveau

La mesure du niveau des Résultats s'effectue en obtenant des informations auprès des participants ou les directeurs des participants. Pour obtenir les informations, vous devez élaborer et envoyer un questionnaire d'enquête avec des questions spécifiques.

En général, il faut deux types d'informations pour calculer la valeur de la formation pour l'entreprise en termes de profits et de satisfaction des clients :

- Rendement ou profit, une mesure quantitative.
- Informations anecdotiques (histoires de succès occasionnés par la formation), une mesure quantitative.

Pour les données sur le rendement, les participants à l'enquête demandent combien d'argent a été généré ou épargné grâce à la formation. Comparer cet argent au coût total de la formation, y compris le salaire des participants et coûts d'emploi apparentés. Pour calculer le ratio de ROI, diviser le montant d'argent généré ou épargné par le coût de la formation. Demander aux participants de déterminer le volume de temps qu'ils ont économisé du fait de la formation. Extrapoler le temps moyen par participant à tous les employés qui ont participé à la formation, et exprimer le résultat en années.

Demander aux participants de raconter des histoires sur la façon dont la formation les a aidés à mieux travailler. Compiler ces histoires dans des catégories afin de pouvoir tirer des conclusions générales sur l'amélioration des services clients et investisseurs ou l'amélioration des services clients, ou transactions commerciales, par exemple.

Mesurer les résultats de la formation ne nécessite généralement pas que l'on fasse une enquête auprès des participants et que l'on compile les résultats de l'enquête. Toutefois, l'investissement de temps et d'effort est justifié si vous voulez un appui des bailleurs de fonds en matière de formation pour le budget de formation. Les données de l'enquête montrent la valeur financière de l'organisation ou de l'industrie et renforcent l'importance de la formation.

Si vous décidez d'effectuer une évaluation de formation au niveau des Résultats, demandez à vos donateurs de formation quels sont les critères qu'ils considèrent comme étant des facteurs critiques en matière d'affaires par rapport à la formation. Demandez comment ils voudraient que vous mesuriez et présentiez les résultats de formation.

Exercice: Evaluation des 3ème et 4ème Niveaux

Instructions:

1. On vous demandera de travailler dans deux groupes dans le cadre de cet exercice.
2. Un groupe devra discuter des méthodes d'évaluation des niveaux 3 et 4 sur la Vue d'Ensemble du Cours sur la gestion des Risques de Crédit. L'autre groupe traitera des Opérations du Cours sur les Opérations Bancaires Internationales.
3. List any barriers to conducting level 3 and 4 evaluations and how to overcome them.
4. Faites recueillir les principaux points de la discussion sur un papier de flipchart par un membre de votre groupe.
5. Préparez-vous à partager les commentaires de votre groupe avec le reste de la classe.

Sommaire

Dans ce module, vous avez appris comment et pourquoi vous devez toujours évaluer la formation. Vous avez compris :

- L'importance à évaluer la formation.
- Comment le processus d'évaluation est-il lié aux objectifs d'apprentissage.
- Les Quatre Niveaux d'Evaluation de la Formation.
- Comment concevoir des fiches d'évaluation des Premier et Deuxième Niveaux.
- L'importance à mener des évaluations des niveaux trois et quatre.

L'amélioration et l'évaluation constants de la formation ajouteront à votre crédibilité en tant que formateur et vous aideront à améliorer vos sessions de formation. Les participants apprécieront le fait de savoir que les formateurs et les concepteurs de la formation veulent que la formation soit aussi précieuse que possible. Les participants veulent savoir que la formation mérite qu'ils lui consacrent leur temps et leurs efforts.

KPMG Consulting
Barents Group

Module 6:

Présentation/Pratique de la Facilitation

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, conservée dans un système de récupération, ou transmise sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit – électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre – sans autorisation préalable de l'Agence des Etats-Unis pour le Développement International.

Table des Matières

MODULE 6: PRESENTATION/PRATIQUE DE LA FACILITATION

EXERCICE *2*
FICHE D'EVALUATION *3*

Exercice

Instructions:

1. Choisir l'un des thèmes présentés dans ce cours.
2. Préparer une présentation de cinq minutes avec une séance de facilitation de cinq autres minutes.
3. Pendant que vous observez les présentations, on vous demandera d'évaluer vos collègues en vous servant de la fiche d'évaluation à la page suivante.

Fiche d'Evaluation

1. Veuillez noter les capacités de l'instructeur à :	Faible					Très bien
a. Encourager les discussions et la participation en groupes	1	2	3	4	5	6
b. Expliquer les concepts de façon claire et concise	1	2	3	4	5	6
c. Lier les concepts de module au travail du participant	1	2	3	4	5	6

2. Quels conseils particuliers donneriez-vous à l'instructeur avant d'enseigner encore?

EVALUATION DU COURS DE PRESENTATION ET DE FACILITATION

Faites-nous Savoir votre Réaction

1. Veuillez noter le contenu de ce cours en rapport avec son importance pour votre travail d'instruction et en relation à son utilité pour satisfaire vos besoins et vos attentes.

OBJECTIFS DE LA FORMATION **Les participants pourront:**	**IMPORTANCE POUR VOTRE TRAVAIL D'INSTRUCTEUR** **Pas du tout**					**Très important**	**A SATISFAIT VOS BESOINS DE FORMATION** **Pas du tout**					**Tout à fait satisfaisant**
1. Décrire et reconnaître trois styles d'apprentissage.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2. Intégrer les connaissances du style d'apprentissage dans la formation.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3. Décrire les principes de l'apprentissage chez les adultes.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
4. Reconnaître l'importance à comprendre les principes d'apprentissage chez les adultes.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
5. Intégrer les connaissances des principes d'apprentissage chez les adultes dans les organisations en vue de maximiser l'efficacité de la formation dispensée.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
6. Faire de bonnes présentations de formation.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
7. Faciliter effectivement les cours de formation.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
8. Faciliter l'interaction et la communication en groupe dans les cours de formation.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
9. Adapter la formation aux besoins de l'audience.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
10. Évaluer l'efficacité de la formation.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

Suite à la page suivante

	Au-dessus des Attentes					Au-dessous des Attentes
2. Veuillez noter les capacités de l'instructeur à:						
a. Encourager les discussions et la participation en groupes	1	2	3	4	5	6
b. Expliquer les concepts de façon claire et concise	1	2	3	4	5	6
c. Lier les concepts du module à votre travail d'instructeur	1	2	3	4	5	6
d. Connaître le sujet	1	2	3	4	5	6
3. Veuillez noter la documentation et les transparents du cours						
a. Documentation des participants	1	2	3	4	5	6
b. Transparents	1	2	3	4	5	6
4. Réaction d'ensemble						
a. Cours	1	2	3	4	5	6
b. Instructeur	1	2	3	4	5	6
c. Documentation	1	2	3	4	5	6

5. Commentaires et Suggestions (Veuillez écrire au verso s'il le faut)