

P9 : Adaptez une formation à un nouveau public



Mélanie Coudeville



Formation : Formateur / Enseignant
Mentor : François Buisson

Évaluatrice : Sylvie Nercessian
Date de soutenance : 2/12/2022



Début de formation : 11 février 2022
Fin de formation : 11 février 2023

Contexte et demande

En vue de l'obtention de la certification Qualiopi par CommeDesPros prévue pour l'année prochaine, j'ai été sollicitée en qualité de salariée du cabinet de formation professionnelle "CommeDesPros" afin d'effectuer une analyse complète de la formation.

La formation est la "gestion du stress", elle n'a pas été mise à jour depuis un moment et Fabien, le directeur du cabinet, a reçu des mauvais échos de la part d'un client, étonné qu'elle n'ait pas été actualisée et améliorée entre deux sessions de formation qui se sont déroulés à un an d'écart..

Plan

PRÉSENTATION
DU COURS

FORCES ET
FAIBLESSES

RECOMMANDATIONS
D'AMÉLIORATION

QUALIOPi

PERSONAS

IDENTIFICATION
DES BESOINS

CONTENU
PROPOSÉ

OBJECTIFS ET
SOUS-OBJECTIFS

MODALITÉS
D'ÉVALUATION

ADAPTATIONS
SIGNIFICATIVES

OUVERTURE

REMERCIEMENTS



La gestion du stress

Formation de 12 heures / 2 jours

Public cible

Agents et salariés soumis à des situations génératrices de stress

Objectifs pédagogiques

- Connaître les mécanismes du stress
- Repérer ses réactions face au stress
- Maîtriser son comportement et ses émotions dans les situations professionnelles
- Développer une stratégie d'action pour déconstruire le stress

Le contenu

Le syllabus énonce 4 thématiques :

- Les mécanismes et effets du stress
- Les réactions face au stress
- Les outils de régulation du stress pour maîtriser son comportement
- La stratégie d'action

Les méthodes pédagogiques

- Tests de positionnement
- Exposés participatifs suivis d'exercices d'application
- Mises en situation

La durée

La formation peut se faire en version présentielle : 2 jours soit 12 heures effectives mais aussi disponible en blended-learning découpée comme ceci : 1 jour en présentiel + 2 demi-journées en distanciel

Les modalités d'évaluation

Le syllabus ne fait pas mention d'évaluation sommative et/ou formative cependant une auto-évaluation est donnée aux apprenants, elle porte sur un niveau d'acquisition d'exercices réalisés lors de la formation à savoir : Identifier les symptômes du stress, reconnaître les 3 phases du stress, identifier les symptômes du burn-out, évaluer les dangers des situations stressantes personnelles, connaître les symptômes de la somatisation.

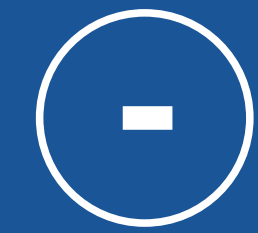
Analyse personnelle

Forces



- Livret stagiaire
- Test de positionnement
- Formulation des objectifs
- Taxonomie de BLOOM
- Diaporama de cours délivré
- Activités engageantes
- Deux formats : présentiel ou blended-learning
- Supports diversifiés
- Méthodes pédagogiques variées

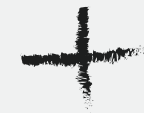
Faiblesses



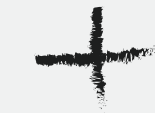
- Absence de pré-requis
- Compétences non énoncées et mal calibrées
- Problème d'alignement pédagogique
- Absence de temporalité
- Durée non indiquée
- Tests non appropriés (trop personnels)
- Manque de situations (travail)
- Absence d'information sur le présentiel et distanciel
- Manque handi-accessibilité
- Peu de différenciation pédagogique
- Pas d'évaluation formative/manque de consigne
- Pas de possibilité de feedback
- Formation non individualisée
- Manque de ludo-pédagogie, d'interactivité et d'innovation

Recommandations d'amélioration

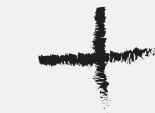
Objectifs et alignement pédagogiques



Décrire les objectifs opérationnels et SMART



Décrire des sous objectifs

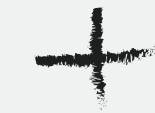


Mentionner les compétences visées

Objectifs pédagogiques et public cible



Recentrer les tests et exercices sur le TRAVAIL



Décrire le contenu du livret et son usage



Indiquer les prérequis et le niveau de la formation

Cohérence entre les modalités pédagogiques et objectifs pédagogiques



ASYNCHRONE pour les savoirs fondamentaux



SYNCHRONE : jeux de rôle et mise en situation



Espace collaboratif, discussion, échanges et partage avant / pendant / après



Individualiser la formation
Faire du suivi



Rendre la formation handi-accessible (audio, vidéo etc)



Intégrer de la ludo-pédagogie pour faciliter l'apprentissage

Recommandations d'amélioration

Structure pédagogique

+

Indiquer durée des
différentes séquences

+

Indiquer les attentes
du formateur

+

Rôle et posture du
formateur

+

Aligner séquence et
niveaux de BLOOM

+

Indiquer tous les
temps de la formation

+

Prévoir feedback, échanges
avec les stagiaires

Évaluation

+

Créer des évaluations
alignées avec les objectifs
pédagogiques

+

Créer des fiches
d'activités détaillées

+

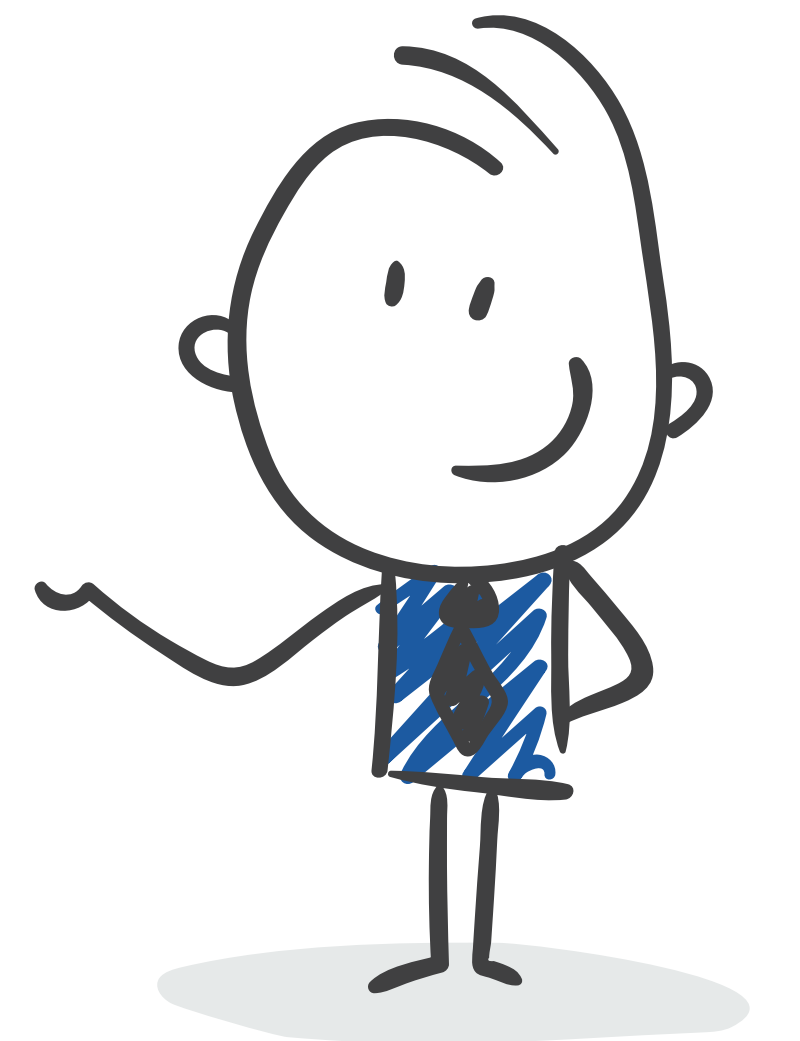
Indiquer les indicateurs
de réussite

+

Prévoir un feedback après les évaluation
et donner correction avec des explications

Adaptation de la formation à un nouveau public :

Les indépendants, micro-entrepreneurs ou personnes souhaitant créer une activité en micro-entreprise



Afin de garantir une certification QUALIOPi, rappelons qu'il est indispensable d'ajuster la formation, voici un récapitulatif des critères incontournables :

- 1 • **Communiquer l'offre de formation** à savoir : le contenu, le déroulé, la durée et les indicateurs de résultats
- 2 • **Adapter la formation aux besoins des apprenants** : prévoir un test avant la formation pour distinguer les profils et leur demande
- 3 • **Accompagner et suivre les apprenants à chaque étape** : leur communiquer tous les documents de formations et les services proposés dans le but d'informer, de rassurer et d'anticiper les difficultés qu'ils pourraient rencontrer. Faire des points réguliers pour vérifier l'apprentissage et le bien-être des stagiaires dans la formation.
- 4 • **Offrir un éco-système favorable à l'apprentissage** en fournissant toutes les ressources et en proposant des méthodes pédagogiques variées et adaptées.
- 5 • **Rendre la formation handi-accessible** en déployant différents supports.
- 6 • **Écouter et prendre en considération les feedbacks**, bons ou mauvais.

Personas



Prénom Romain

Âge 23 ans

Métier Ux designer

Niveau de diplôme : BAC + 5

Rémunération annuelle ou chiffre d'affaire moyen : 32 000 K / an

Situation personnelle : célibataire sans emploi salarié (jeune diplômé)

Informations complémentaires : J'ai eu mes premiers clients en étant étudiant, je me suis donc lancé à plein temps en micro-entreprise après mes études

Ce que j'attends de la formation :

- Canaliser ou transformer mon stress lors de rendez-vous client
- Savoir prendre du recul lors d'une surcharge de travail
- Gérer ma peur de l'échec et ma phobie administrative
- Avoir des outils / astuces pour maîtriser mon stress lors de situations déstabilisantes (exemple : un client mécontent)



Prénom Géraldine

Âge 40 ans

Métier Conseillère en image

Niveau de diplôme : BAC + 2

Rémunération annuelle ou chiffre d'affaire moyen : 10 000 K / an

Situation personnelle : mariée sans emploi

Informations complémentaires : Je viens de me faire licencier pour raison économique d'une grande chaîne vestimentaire et j'ai profité d'un droit au chômage ainsi que de l'aide l'ACCRE pour me lancer à mon compte.

Ce que j'attends de la formation :

- Ne pas céder à la panique si je ne trouve pas de clients
- Organiser mon temps professionnel et personnel pour ne pas générer de pression et un malaise familial
- Stressée de nature j'aimerais transformer mon stress en énergie positive
- Avoir des outils/ ressources pour gérer des situations stressantes
- Développer ma capacité à accueillir le "non" aux clients

Identification des besoins

Avoir des
outils / ressources

Canaliser et
transformer le stress

Prendre du recul,
ne pas céder à la panique

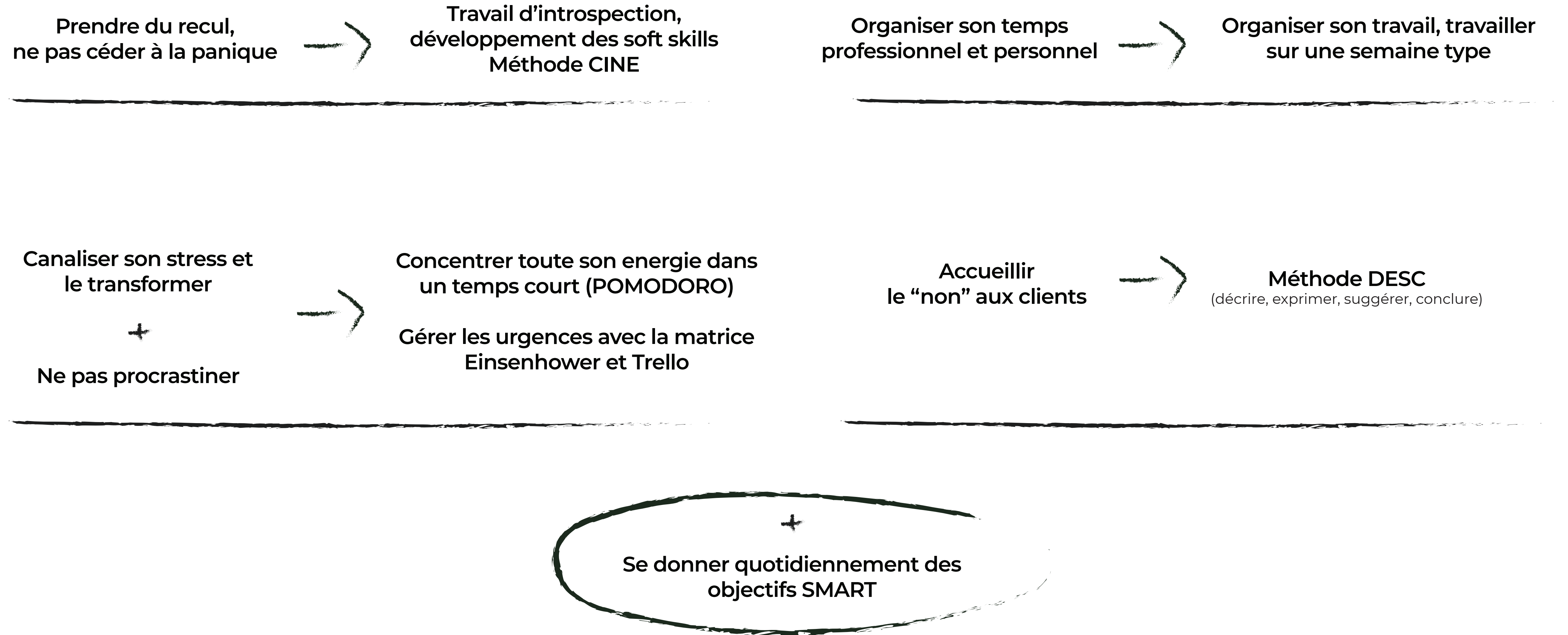
Organiser le
temps pro et perso

Ne pas procrastiner
en cas de stress

Accueillir
le "non" aux clients



Le contenu proposé pour répondre aux attentes



Méthodes et outils

Méthode CINÉ :

Le stress peut être décortiqué en 4 caractéristiques qui le composent. Un peu comme 4 ingrédients d'une recette. Les critères représentés sous l'acronyme C.I.N.É.

C : Contrôle - I : Imprévisibilité - N : Nouveauté - E : Ego menacé

Selon le Centre d'études sur le stress humain, « la perte du sens de contrôle, l'imprévisibilité, la nouveauté et la menace à l'égo provoquent invariablement une réponse de stress et la sécrétion d'hormones du stress ». Plus il y a d'aspects du C.I.N.É dans une même situation, plus le stress augmente.

Méthode DESC :

Outil efficace pour exprimer un désaccord.

Décrire : les faits sans opinion, sans généralisation et sans jugement de valeur

Exprimer : ses sentiments (dire JE et non VOUS)

Solution : Faire suggérer et suggérer

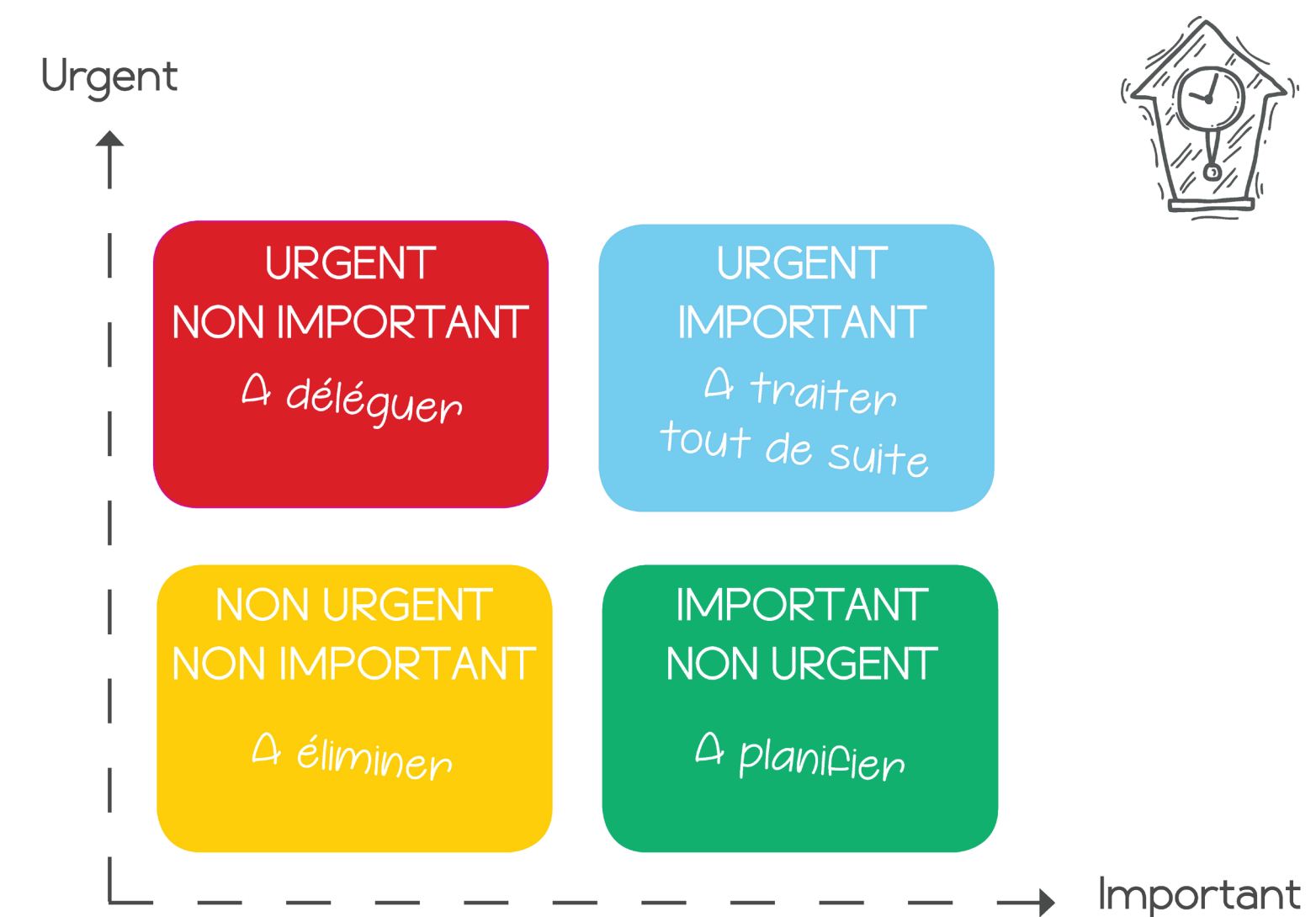
Conclure : Positivement avec les conséquences pour le collaborateur et l'équipe.

Méthode POMODORO : La méthode Pomodoro est une technique de travail simple à suivre avec un timer pour mieux gérer son temps de concentration.

Elle se décompose en 5 étapes :

- 1 : Se fixer une tâche
- 2 : Pas de téléphone
- 3 : Enclencher le minuteur
- 4 : La pause
- 5 : Le verdict

Matrice Eisenhower : La matrice d'Eisenhower est un outil d'analyse et de gestion du temps qui permet de classer les tâches à faire en fonction de leur urgence ainsi que de leur importance.



Exemple d'un tableau TRELLO

Trello

Espaces de travail

Récent

Favoris

Modèles

Créer

Parcourir

360

Tableau

OPENCLASSROOM_EXERCICE

Espace de travail de Mélanie Coudeville

Visible par l'espace de travail

360

Partager

Power-ups

Automatisation

Filtre

Afficher le menu

TO DO

...

Réunion d'équipe pour préparer la journée : prévoir 20min

• Planifier un entretien avec secrétaire administrative avant le 23/06/2022 : prévoir 1h

• Prévisionnel de l'année 2023, prévoir 25min pour finaliser : rendu 21 juin 2022

• Veille concurrentielle : prévoir 15 min

• Lire et répondre aux mails : 1h

• Important: Faire le point avec Sonia de la comptabilité avant son départ en congé le 24/06/2022 - prévoir 30 min

+ Ajouter une carte

Priorité principale de la journée

...

Prévisionnel - pomodoro

Important: Faire le point avec Sonia de la comptabilité avant son départ en congé le 24/06/2022 - prévoir 30 min

Réunion d'équipe

+ Ajouter une carte

Priorités à venir

...

Entretien avec secrétaire administrative

+ Ajouter une carte

Important - pas urgent

...

Visiter local professionnel avant le 30/06/2022 : prévoir 1h

Important : appeler Mr dupont pour intervention du 30 juin avant 21/06/2022 16h - prévoir 20 min

+ Ajouter une carte

TIMING DU JOUR

...

De 9h à 10h

De 10h à 10h30

PAUSE

De 10h45 à 11h05

De 11h05 à 11h30

De 11h30 à 12h

+ Ajouter une carte

Déclinaison en objectifs et sous-objectifs

Objectifs pédagogiques

a. Définir le stress, ses facteurs et son impact physique et psychologique sur le corps humain

b. Identifier ses sources de stress et ses propres réactions physiques / psychologiques

c. Développer et tester des solutions pour contrôler le stress et le transformer en énergie positive

d. Analyser et mesurer ses outils en situation fictive (jeu de rôle)

Sous-objectifs

a1. Définir le stress et ses facteurs et conséquences
a2. Distinguer, cataloguer les effets du stress sur le corps humain

b1. Illustrer, exprimer les différents facteurs de stress que le stagiaire rencontre au sein de son milieu professionnel
b2. Se recentrer sur ses qualités et ses forces : rester positif et garder confiance en soit quelque soit les situations

c1. Développer une boîte à outils pour combattre le stress
c2. Transformer son stress en énergie positive

d1. Tester et vérifier l'efficacité de ses outils
d2. Ajuster, mesurer la réussite de ses solutions lors de la réalisation d'un jeu de rôle

Progression pédagogique

Connaitre

Niveau 1 BLOOM :

- Connaitre le stress, ses facteurs et conséquences

Comprendre

Niveau 2 BLOOM :

- Comprendre ses sources de stress et son impact sur notre corps

Appliquer

Niveau 3 BLOOM :

Avoir et appliquer une méthodologie et manipuler des outils adaptés

Analyser &
Évaluer

Niveau 4 et 5 BLOOM :

Analyser et évaluer son protocole pour gérer le stress

Créer

Niveau 6 BLOOM :

Ouverture : créer et ajuster son protocole en situation réelle

Modalités d'évaluations

Des évaluations formatives sont prévues tout le long de la formation, nous pouvons retrouver un QCM avec Kahoot, un cas pratique ainsi qu'un jeu de rôle

QCM

Les stagiaires ont la possibilité de s'entraîner tout le long de la formation avec des quizz générés aléatoirement sur le LMS.

Cela permet à l'apprenant d'acquérir et d'automatiser des savoirs fondamentaux



Quizz sur 20 points avec KAHOOT
L'évaluation est réussie si 60%
des réponses sont bonnes

Objectif visé :

Définir le stress, ses facteurs et son impact physique et psychologique sur le corps humain

Cas pratique

Création de son propre protocole en prenant en compte son introspection et en utilisant les outils donnés lors de la formation



Critères de réussite :
Pertinence, objectivité, faisabilité

Objectifs visés :

- Identifier ses sources de stress et ses propres réactions physiques / psychologiques
- Développer et tester des solutions pour contrôler le stress et le transformer en énergie positive

Jeu de rôle

Se confronter et confronter son protocole face à une situation professionnelle stressante



Critères de réussite :
Efficacité, cohérence, impact

Objectifs visés :

- Analyser et mesurer ses outils en situation fictive

Les adaptations significatives

Public

- QUESTIONNAIRE AVANT FORMATION AFIN DE CONNAITRE LES STAGIAIRES
- RÉPONDRE AUX ATTENTES DES APPRENANTS
- PERSONNALISATION ET SUIVI
- INDIVIDUALISATION DE LA FORMATION PAR LA CRÉATION D'UN PROTOCOLE PERSONNEL

Objectifs

- OBJECTIFS ALGNÉS AVEC LES COMPÉTENCES VISÉES
- OBJECTIFS SMART : MISE EN PRATIQUE IMMEDIATEMENT POSSIBLE
- DESCRIPTION DES SOUS-OBJECTIFS
- PRÉREQUIS + NIVEAU ÉNONCÉS

Feedback

- QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION APRÈS LA FORMATION
- FEEDBACK ET ÉCHANGE TOUT AU LONG DE LA FORMATION
- MISE EN PLACE D'UNE MESSAGERIE POUR DIALOGUER AVANT / PENDANT ET APRÈS LA FORMATION
- QUIZZ ALÉATOIRES DISPONIBLES TOUT LE LONG DE LA FORMATION SUR LE LMS (JEU DE MÉMORISATION)

Modalités

FORMATION MIXTE :

- ASYNCHRONE POUR LES SAVOIRS FONDAMENTAUX
- SYNCHRONE POUR LES SAVOIRS-FAIRE, MISE EN SITUATION ET JEUX DE RÔLE
- MISE EN PLACE D'UN LMS POUR AVOIR, SUR UN ESPACE DÉDIÉ, L'INTÉGRALITÉ DES RESSOURCES
- DISPONIBLE EN AUDIO, VIDÉO SOUS TITRÉE ET TEXTE

Évaluations

- QCM D'ENTRAÎNEMENT SOUS FORME DE JEUX POUR PERMETTRE DE FACILITER L'ACQUISITION DES CONNAISSANCES (LMS)
- EVALUATION FORMATIVE LUDIQUE ET ATTRACTIVE SOUS FORME DE QCM AVEC KAHOOT
- EVALUATION FORMATIVES SOUS FORME DE CAS PRATIQUE ET JEUX DE RÔLES AVEC INDICATEURS DE RÉSULTATS
- CORRECTIONS ET FEEDBACK
- ALIGNEMENT AVEC LES OBJECTIFS

Communication

- OFFRE DE FORMATION DONNÉE : DÉROULÉ, OBJECTIFS ET SOUS OBJECTIFS, DURÉE, INDICATEURS DE RÉUSSITE
- RESSOURCES DIVERSIFIÉES DONNÉES AUX STAGIAIRES
- ECHANGE, DIALOGUE TOUT AU LONG DE LA FORMATION
- LMS + SERVICE DE MESSAGERIE À DISPOSITION DES STAGIAIRES
- COMPTE RENDU FOURNI DÉTAILLÉ FOURNI AUX APPRENANTS COMPRENANT NOTAMMENT L'ÉVALUATION FINALE

Ouverture

Cette formation adaptée pour un nouveau public de micro-entrepreneurs pourra être modifiée et évoluer en fonction des retours livrés par les stagiaires.

Merci pour votre écoute