

Les bonnes pratiques d'OK+

1- Recueil des attentes

a. Processus de recueil des attentes

Il y a deux possibilités :

- **Soit la durée** de la formation négociée avec le client est **suffisante** pour faire le recueil des attentes en début de formation.
- **Soit le timing est trop serré** au regard de la durée de la formation et des objectifs pédagogiques ou le commanditaire est flou sur les besoins des participants et de l'entreprise. Je propose à ce moment-là l'envoi d'un questionnaire en amont de la formation directement aux participants ou via le commanditaire (voir document Word « questionnaire gestion des tensions »). A réception des questionnaires remplis, je fais la synthèse (voir document Word « synthèse besoins ») et renvoie un programme adapté au commanditaire (voir image mail adaptation programme).

b. Gestion des attentes

- Gestion normale des attentes : Un temps de réflexion individuelle est donnée aux participants, chacun exprime ses besoins et ses attentes en même temps qu'il se présente. Le formateur note les attentes réalistes et réalisables sur un PaperBoard. Le formateur raye les attentes traitées au fur et à mesure durant la formation.
- Gestion des attentes non traitée : Il annonce de suite les attentes qui ne seront pas traitées durant cette formation mais s'engage à communiquer auprès du DRH, du responsable formation ou du N+1. Les attentes qui ne sont pas pris en compte, ne le sont pas pour les raisons suivantes :
 - Hors sujet
 - Prendrai trop de temps à être traitée
 - Hors des compétences du formateur

Dans certain cas il arrive que le client prolonge la formation ou programme du temps supplémentaire ou bien planifie au plan une autre formation.

La communication des attentes qui ne seront pas pris en compte sont communiquées soit en fin de journée, soit au téléphone ou soit par mail si cela ne nécessite pas d'explication compliquée.

2- L'accueil

a. La convocation :

Elle est envoyée par le service RH du client et contient :

- Les dates et les heures
- Le lieu de la formation (adresse et nom de la salle)
- Le nom du formateur et la raison sociale de l'organisme
- Objectifs de la formation
- Modalités pratiques : déjeuner, transport, hébergement, conditions de remboursement des frais
- Rubrique sur la nécessité, d'implication et d'assiduité à la formation

b. Les règles :

Elles régissent le fonctionnement et les relations durant la formation (Copie slide). Elles sont présentées en début de formation après les présentations de l'animateur, des participants, des objectifs et du programme et la collecte des attentes. Elles donnent des protections et des permissions pour que chacun se sentent bien et en sécurité.

Lorsque le temps le permet, je demande au groupe de réfléchir lui-même à des règles qui lui permette de se sentir bien pendant la formation.

c. Le parking :

C'est l'ensemble des sujets polémiques qui ne seront pas abordés pendant la formation. Les sujets sont explicités dès le début de la formation et notés sur une feuille de PaperBoard et scotchés sur le mur à côté des attentes. Par exemple : les problèmes de salaires, d'augmentation, d'exemplarité, de positionnement, de pratiques managériales, etc..

3- Les modalités d'évaluation

a. Evaluation pendant et à la fin de la formation

○ **Evaluation des connaissances**

L'évaluation des connaissances se fait sous forme de questions réponses à l'oral et de façon individuelle. Le besoins de clarification ou d'explication sont effectués immédiatement.

○ **Evaluation des savoir-faire.**

L'ensemble des savoir-faire relationnels sont évalués en suivants toujours le même processus

b. Evaluation des acquis pédagogiques 2.5

4- Obtenir l'implication et l'attention

- a. **Processus motivationnel** : Donner du sens sur l'utilité de chaque savoir, de chaque savoir-faire. Motiver les participants s'est leur montrer en quoi leurs nouvelles compétences répondent à leurs besoins de plus de sécurité, plus de confort ou plus de performance dans leur travail.
- b. **Libérer l'énergie et la créativité avec le Funny Learning** : Le funny learning c'est apprendre en s'amusant. Le jeu mobilise l'énergie de la motivation et permet une plus grande implication et une plus grande participation.

5- Nos besoins en matériel

- a. **Salle** : Pour l'ensemble des formations dont les objectifs sont en lien avec des savoir-faire relationnels tels que la vente, la relation client, le management, la gestion des conflits, des relations difficiles, nous avons besoin d'une salle suffisamment grande pour organiser des ateliers en groupe de 3 ou 4 personnes et dans l'idéal une autre petite salle. La salle doit également posséder un endroit où il est possible de projeter et que l'image soit vue par l'ensemble des participants. La configuration idéale est celle en U. Nous nous déplaçons avec notre ordinateur portable ainsi qu'une petite enceinte portable. Un accès internet est également apprécié.
- b. **Autres matériels** : Nous avons également besoin d'un Paperboard, 2 idéalement. Si vous n'avez pas de vidéo projecteur, nous pouvons en amener un. Pour l'ensemble du petit matériel (scotch, pâte à fixe, marqueur, etc...), nous l'amenons avec nous.

6- Partage avec le commanditaire

- a. **A la suite d'une formation ponctuelle** :
Nous consacrons toujours 30 mn à une heure au commanditaire (RRH, responsable formation, manager) sur les actions à entreprendre en interne pour accompagner l'intégration et le développement de la compétence dans le contexte professionnel de chacun.
- b. **Dans le cas d'une formation animée régulièrement.**
Une fois par an nous faisons le point sur l'intégration des compétences des participants et réfléchissons à des actions d'amélioration de la formation. Par exemple cette année, la caisse d'épargne nous a demandé de créer un livret synthétique de la formation sur la gestion des situations difficiles, nous intégrerons dans ce livret des informations des services généraux concernant la sécurité du personnel.

7- Amélioration et innovation

a. Recherche et développement

Depuis 2014, nous nous intéressons aux neurosciences et comment les dernières découvertes permettent d'optimiser l'apprentissage. C'est pour cette raison que nous intégrons de plus en plus de jeux collaboratifs et que l'apprentissage par le jeu est de plus en plus présent dans nos formations.

Au début de chaque journée pour obtenir l'attention de tous nous proposons un exercice de pleine conscience de 5 mn.

Pour se remémorer les différents points vus en formation, nous utilisons le soir et le matin la technique du mind mapping collectif.



b. Formation continue des formateurs

Chaque année nous consacrons un budget important à la formation continue.

Depuis 2012, nous sommes formés

- A l'analyse transactionnelle dans le champ des organisations (10 jours par ans)
- Au Funny learning (L'apprentissage par le jeu)
- L'ennéagramme
- Les innovations games
- La réduction du stress par la pleine conscience

Exemple : Jeu de l'argument choc

Objectif : Etre rapidement capable de changer ses argumentaires rapidement !

Préparation : Disposez des dalles de plastique de couleurs(une dalle/participant + 1 en R/J/V/B) au sol. Chaque participant choisit un objet à vendre (tous différents), et vous le présente (notez la liste)

Brief : Chaque participant placé sur une dalle couleur devra argumenter en couleur sur un objet de son choix qu'il prend avec lui

- Pas plus de 2 pieds par dalle
- On change de couleur à chaque tour (un objet / tour)
- 3 secondes pour répondre
- Les perdants sont éliminés au fur et à mesure

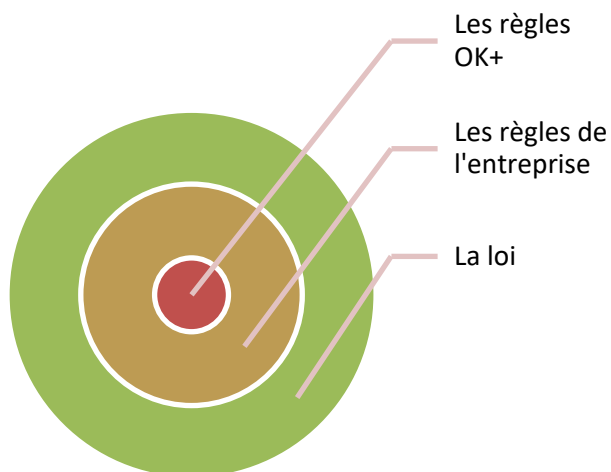
Animation : Appelez : » Clef ». Le participant concerné par les clefs argumente dans la couleur ou il se trouve. Tous changent de dalle

Le plus : Une manière ludique et kinesthésique d'adapter le CAB!

Matériel : 12 ou 16 Dalles de lino ou papier de couleur



8- Les règles en formation



Les règles OK +

- Confidentialité et discrétion
- Réactivité et restitution
- Coresponsabilité
- Assiduité et ponctualité
- Non dévalorisation