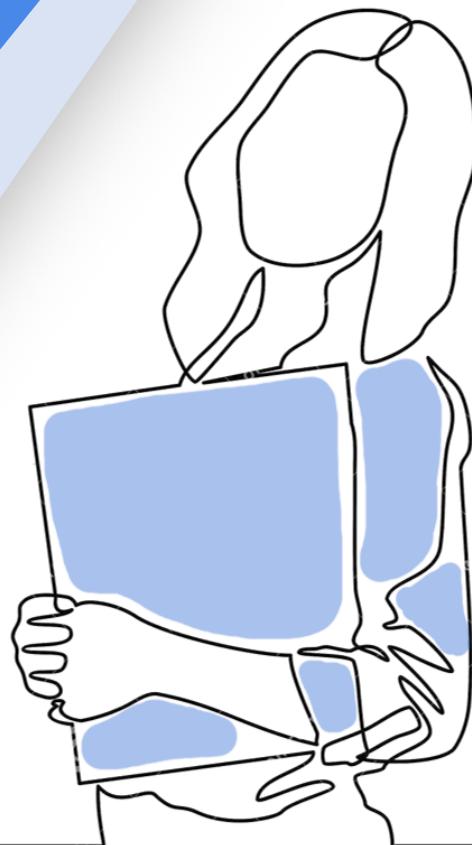


# KIT DE FORMATION

## POUR L'ACQUISITION

## DES SOFT SKILLS



Facilitating the vocational integration of  
people with low levels of qualifications

Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne



Le soutien apporté par la Commission européenne à la réalisation de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

Version : 31 juillet 2021

Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne



## Table of contents

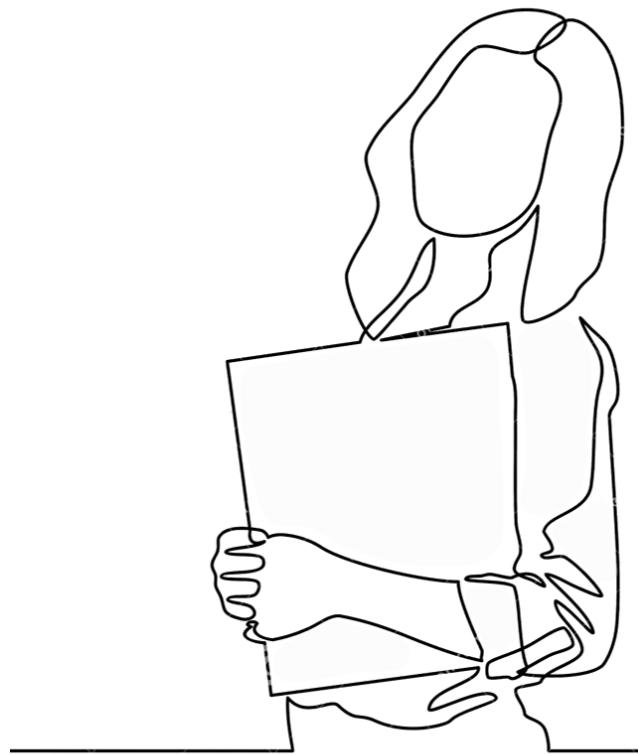
<b>PREAMBULE</b>	<b>5</b>
1. <i>Le processus d'acquisition des soft skills</i>	9
2. <i>La méthode de formation</i>	11
3. <i>Le programme de formation</i>	15
<b>ACTIVITE INTRODUCTIVE (JEU SOFT SKILLS)</b>	<b>17</b>
<b>NIVEAU 1 – SE RAPPELER ET COMPRENDRE</b>	<b>19</b>
Etape 1: Accueil et implication des participants	21
Etape 2: Identification de mots clés liés au soft skill	22
Etape 3: Illustration des mots clés liés au soft skill	23
Etape 4: Approche du soft skill	24
Etape 5: Contextualisation du soft skill	25
Etape 6: Identification du soft skill	26
Etape 7: Evaluation formative	27
Etape 8: Consolidation des nouveaux savoirs	28
ATTESTATION DE FORMATION	29
<b>NIVEAU 2 – APPLIQUER</b>	<b>31</b>
Etape 1: Accueil et participation des participants	33
Etape 2: Contextualisation du soft skill	34
Etape 3: Utilisation du soft skill	35
Etape 4: Approche participative	36
Etape 5: Appropriation du soft skill	37
Etape 6: Cas pratique	38
Etape 7: Echanges d'approches	39
Etape 8: Consolidation du soft skill	40
ATTESTATION DE FORMATION	41
<b>NIVEAU 3 – ANALYSER ET EVALUER</b>	<b>43</b>
Etape 1: Accueil et interaction avec les participants	45
Etape 2: Partage d'expériences	46
Etape 3: Identifier les signes de la pratique d'un soft skills	47
Etape 4: Questionner sa pratique	48
Etape 5: Améliorer ses pratiques	49
Etape 6: Auto-évaluation de sa pratique du soft skill	50
Etape 7: Choix des comportements à adopter	51
Etape 8: Analyse partagée du soft skill	52
ATTESTATION DE FORMATION	53
<b>NIVEAU 4 – CREER</b>	<b>55</b>
Etape 1: Accueil et coopération des participants	57
Etape 2: Illustration du non-usage du soft skill	58
Etape 3: Analyse des facteurs de résolution	59
Etape 4: Prise de conscience de sa posture	60
Etape 5: Exploration de nouvelles directions	61
Etape 6: Analyse et choix de situations ressources	62
Etape 7: Constitution d'un catalogue de situations ressources	63
Etape 8: Améliorer sa pratique	64
ATTESTATION DE FORMATION	65
<b>COMMENT NOUS CONTACTER ?</b>	<b>67</b>



# **KIT DE FORMATION**

## **POUR L'ACQUISITION**

# **DES SOFT SKILLS**



## PREAMBULE

Ce kit facilite la mise en œuvre de la formation à l'acquisition des soft skills développée dans le cadre du projet Erasmus+ Soft skills.

**Le projet Erasmus+ Soft skills** s'inscrit dans une démarche facilitatrice d'accès aux soft skills pour des personnes de bas niveaux de qualification en vue d'accélérer leur insertion professionnelle. En effet, la maîtrise d'une activité professionnelle ne suppose pas seulement la mise en œuvre de compétences techniques propres au métier (hard skills), elle repose aussi sur la mobilisation de soft skills.

Pour cela, le partenariat a développé une méthode ainsi que des outils pédagogiques de formation aux soft skills. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter (contacts p.67)

Ce kit de formation à destination des formateurs, des encadrants techniques et des tuteurs donne l'ensemble des clés pour préparer une formation soft skills et permet à chacun de se l'approprier. Il est composé de 4 sous-chapitres, un pour chaque niveau d'acquisition de softs skills, et met à disposition des fiches pratiques qui présentent chaque étape du processus de formation, les objectifs qui y sont liés, la posture du formateur ainsi que les outils qui peuvent être utilisés et le matériel requis. Ce kit est évolutif et personnalisable. Il propose un ensemble de suggestions pour mettre en œuvre chaque étape de formation. Chacun est libre de les suivre à la lettre ou de s'en inspirer pour adapter la formation à sa personnalité et à sa posture de formateur, ainsi qu'aux besoins de ses apprenants.

## Autres outils

D'autres outils ont été développé pour faciliter l'appropriation du projet Soft skills par les formateurs, encadrants techniques, tuteurs et évaluateurs et pour leur permettre de former et évaluer aux soft skills de manière autonome et indépendante.

- **Le catalogue européen des références soft skills** donne un aperçu de l'approche Soft skills suivie par le projet : il contient la liste des soft skills définies dans le cadre du projet, les niveaux d'acquisition et leurs définitions ainsi qu'une description du processus d'acquisition des soft skills et du positionnement et de l'évaluation qui y sont liés
- **La boîte à outils pédagogique Soft skills** présente une collection de plus de 80 outils qui peuvent être mobilisés pour former aux soft skills. Les outils sont basés sur l'expérience des partenaires du projet (des outils qu'ils ont utilisé dans certaines formations ou pendant leurs carrières professionnelles ainsi que des outils qu'ils ont développés ou adaptés pour ce projet). Ces outils nécessitent quelques équipements et peuvent être facilement adaptés aux différents contextes. Le kit de formation suggère leur utilisation.
- **Les techniques de facilitation** aident les formateurs, encadrants techniques, tuteurs, évaluateurs à accompagner les apprenants dans la phase de consolidation en situation de travail. Elles rassemblent des idées pour utiliser les softs skills au quotidien et pour conseiller les apprenants.
- **Le protocole de positionnement et d'évaluation aux soft skills** donne toutes les clés pour évaluer et attester l'acquisition aux soft skills. Il décrit les différents moments et les différentes méthodes de formation et donne des outils pour évaluer correctement
- **La formation des formateurs** est un programme et un contenu de formation à destination des formateurs, encadrants techniques, tuteurs, évaluateurs qui souhaitent apprendre à utiliser les outils développés dans le cadre du projet et à former aux soft skills sans problème.
- **La checklist des soft skills des formateurs** permet aux formateurs, encadrants techniques, tuteurs et évaluateurs de vérifier, après une formation ou une lecture de nos outils, leurs connaissances liées aux soft skills mais aussi d'avoir une vue d'ensemble sur les matériaux et outils nécessaires à l'implémentation de positionnements, de formations ou encore d'évaluations soft skills dans leurs structures.

Vous trouverez tous ces outils en accès libre sur notre page web : [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu)

## Zerobarrier

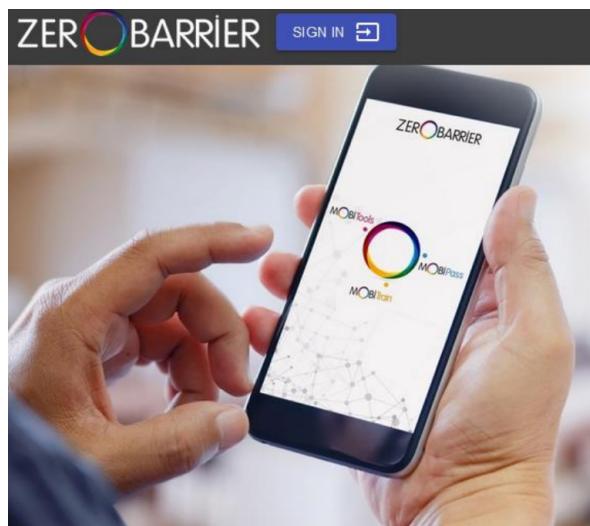
Zerobarrier est une solution globale de formation au travail, de capitalisation des compétences acquises et de promotion de la mobilité professionnelle européenne développée par l'organisation Solivers avec l'aide des différents partenaires dans le cadre de plusieurs projets européens.

Sur cette plateforme payante, les utilisateurs peuvent facilement rechercher les outils que nous avons développés au cours du projet soft skills, garder une trace des sessions de formation, enregistrer les différents résultats du test de positionnement ou des évaluations et générer des CV et des portefeuilles de compétences.

La plateforme est divisée en 3 parties :

- **Mobitools** : sur Mobitools, vous pouvez trouver le catalogue européen de références aux soft skills, le kit de formation, la boîte à outils (ainsi que les fiches outils individuelles), la publication regroupant les techniques de facilitations, le protocole de positionnement et d'évaluation, les 7 référentiels métiers qui ont été liées aux soft skill), les roues et les pictogrammes ainsi que le référentiel des soft skills. Tous ces outils sont aussi accessibles gratuitement sur [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu)
- **Mobitrain** : sur Mobitrain, il est possible de garder une trace de toutes les formations et de toutes les phases de consolidation en situation de travail suivies par chaque apprenant, ce qui est très utile lorsque le process d'acquisition des soft skills ne se déroule pas dans la même organisation ou si un apprenant change d'organisation.
- **Mobipass** : il est possible de trouver les 7 référentiels métiers que nous avons liées aux soft skills (...) ainsi que le référentiel métier Soft Skills. En même temps, il est possible d'enregistrer les résultats du positionnement et des évaluations et de générer automatiquement des CV et des portefeuilles de compétences.

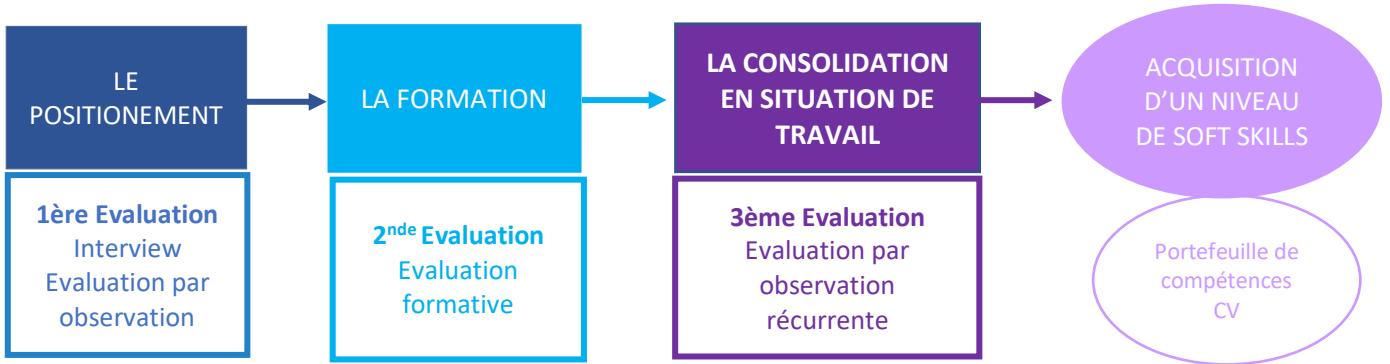
Si vous souhaitez en savoir plus sur la plateforme, contactez Solivers : [contact@zerobarrier.eu](mailto:contact@zerobarrier.eu) ou visiter directement l'applicatioon [www.zerobarrier.eu](http://www.zerobarrier.eu)





## 1. Le processus d'acquisition des soft skills

Le processus d'acquisition des soft skills est un long processus qui comporte 3 étapes clés. L'évaluation est un élément omniprésent dans ce processus. En effet, elle s'effectue au cours des 3 étapes clés et en assure l'efficacité et la pertinence.



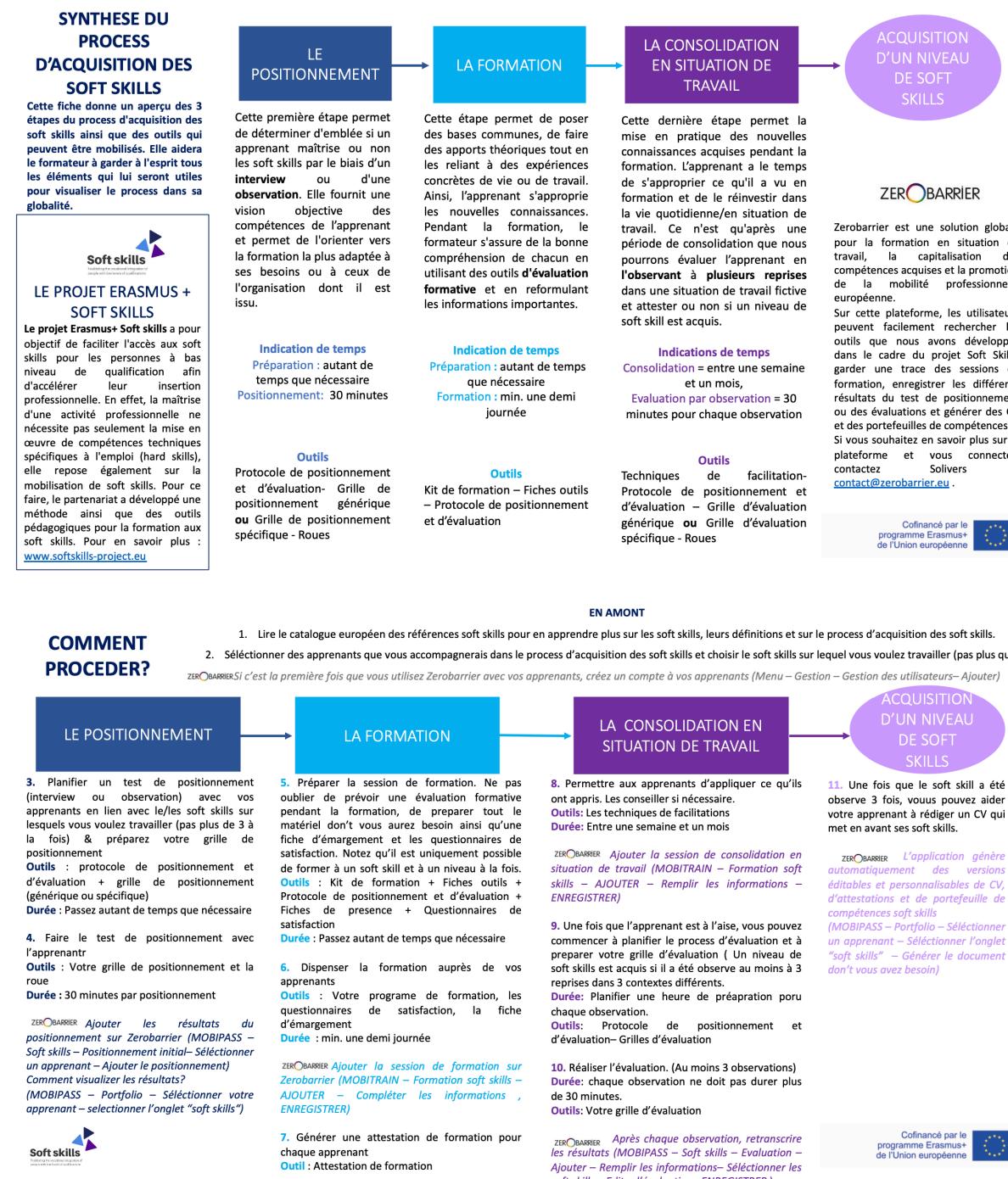
Le **positionnement** est la première étape du processus d'acquisition : il permet aux formateurs/encadrants techniques/tuteurs/évaluateurs de déterminer d'emblée si un apprenant maîtrise ou non un certain niveau de soft skills par le biais d'un **interview** ou d'une **observation** (selon le contexte, l'apprenant, l'organisation etc....). Il permet d'avoir une vision objective des compétences de l'apprenant et de l'orienter vers la formation la plus adaptée à ses besoins ou à ceux de l'organisme dont il est issu. Le test de positionnement est donc réalisé en amont d'un programme de formation dans le but de l'optimiser. Cette étape n'est pas obligatoire mais recommandée.

La **formation** est la deuxième étape du processus d'acquisition : elle permet de poser des bases communes, de réaliser des apports théoriques tout en les reliant à des expériences concrètes de vie ou de travail. Ainsi, l'apprenant s'approprie de nouvelles connaissances et se les approprie. Pendant la formation, le formateur/encadrant technique/tuteur/évaluateur s'assure de la bonne compréhension de chacun en utilisant des outils **d'évaluation formative** et en reformulant les informations importantes. L'objectif principal de cette évaluation est de mettre en évidence les difficultés de l'apprenant et de fournir des informations sur ce qui a été appris ou ce qui doit être amélioré pendant la formation ou lors de la consolidation en situation de travail.

La **consolidation en situation de travail** permet l'application pratique des nouvelles connaissances acquises au cours de la formation. Les apports théoriques et la mise en relation des expériences de vie et de travail ne suffisent pas pour acquérir des soft skills. Il est important de laisser le temps à l'apprenant, de s'approprier ce qu'il a vu en formation et de le réinvestir dans son quotidien. C'est donc cette étape qui sera déterminante pour savoir si un certain niveau de soft skills est acquis ou non : ce n'est qu'après une période de consolidation en situation de travail et DANS une situation de travail que le formateur / encadrant technique / tuteur / évaluateur pourra évaluer l'apprenant et attester ou non si un niveau de soft skills est acquis. Pour cela nous suggérons d'utiliser **l'évaluation par observation récurrente** et d'observer à plusieurs reprises l'apprenant en situation de travail.

Afin de faciliter l'appropriation du processus d'acquisition des soft skills, nous avons développé différents outils et supports accessibles sur notre site internet.

Le document intitulé "Synthèse du process d'acquisition des soft skills" est le meilleur outil pour avoir une vue d'ensemble de chaque étape et du matériel nécessaire pour chaque étape:



Vous trouverez ce document sur notre site internet [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu)



## 2. La méthode de formation

Les soft skills étant des compétences intra et interpersonnelles, ils ne s'apprennent pas, et ne peuvent pas être développés de la même manière que les compétences techniques. Il ne s'agit pas d'acquérir des savoirs théoriques ou pratiques, mais bien d'apprendre à agir en situation, et de prendre conscience de son comportement.

Développer ses soft skills nécessite de faire évoluer son comportement, ce qui demande un investissement personnel important. Pour cela, nous préconisons de recourir aux pédagogies actives.

### *Les pedagogies actives*

Les pédagogies actives désignent une approche où « l'activité motrice et intellectuelle de l'élève est le principal catalyseur du développement et de la structuration de ses savoirs, de ses habiletés et de ses attitudes » (Legendre, *Dictionnaire actuel de l'éducation*, 2005). Elles sont donc basées sur les compétences intra et interpersonnelles, et agissent sur leur développement. Nous nous sommes donc tournés vers ces pédagogies pour former aux soft skills.

A l'inverse des pédagogies traditionnelles dites descendantes, ces pédagogies se fondent sur le principe d'apprendre en faisant. L'apprenant est donc au cœur du processus de formation : il est acteur de ses apprentissages, qu'il construit en travaillant sur des situations réelles.

Le formateur agit en amont en orientant l'apprenant et en l'encourageant à se questionner et à expérimenter afin qu'il trouve lui-même les clés aux problématiques étudiées. Il met l'apprenant en action et le responsabilise face à ses apprentissages.

Les pédagogies actives reposent sur différentes formes d'apprentissage qui peuvent être complémentaires ou se combiner :

- **L'apprentissage expérientiel** – L'apprenant construit son savoir, ses compétences à partir d'expériences vécues.
- **L'apprentissage collaboratif** – L'intelligence collective du groupe enrichit l'apprentissage.
- **L'apprentissage par projet** – permet de générer des apprentissages à travers la réalisation d'une production concrète, de manière individuelle ou collective.
- **L'apprentissage par résolution de problème** – Le groupe ou l'individu travaille à la résolution d'un problème pour lequel il n'a reçu aucune formation de manière à découvrir de nouvelles notions.

Les pédagogies actives agissent donc directement sur le développement des soft skills :

- Elles facilitent le développement des compétences informationnelles, en amenant l'apprenant à chercher l'information afin de trouver ses propres réponses.
- Elles favorisent la métacognition, en encourageant chacun à prendre le temps de réfléchir à ses propres mécanismes d'apprentissage.
- Elles valorisent la curiosité, la créativité, l'expérimentation et l'innovation en offrant à l'apprenant un espace d'expression et d'expérimentation.
- Elles encouragent l'interaction et la collaboration. Le formateur stimule l'entraide et favorise l'apprentissage par les pairs.
- Elles responsabilisent les apprenants, en leur déléguant une part de contrôle.

## *La posture du formateur*

Si l'apprenant est au cœur de la pédagogie active, la posture du formateur n'en reste pas moins essentielle. Le formateur doit jouer un rôle de **facilitateur** : il anime la formation, et organise les interactions et les dynamiques de groupe. Il utilise ses compétences en matière de communication, pédagogie, capacité d'écoute et d'observation, pour organiser et animer des espaces de travail qui permettent au groupe d'atteindre ses objectifs de manière fluide et efficace.

Le facilitateur est **extérieur au contexte** qu'il facilite : il est impartial et dispose ainsi du recul nécessaire.

Il adopte une « **posture basse** », en faisant en sorte que les idées et solutions émergent du groupe. Il ne contribue pas lui-même au contenu. Il facilite les prises de conscience individuelle et collective, sans présenter les messages pédagogiques de manière didactique et descendante.

Enfin, le formateur adapte sa posture en fonction du soft skill abordé. Même s'il ne peut pas atteindre le plus haut niveau de maîtrise, il doit agir en accord avec le soft skill, en adoptant autant que possible la **posture cible**. Les soft skills s'apprenant par mimétisme, la valeur d'exemple du formateur est essentielle. En ce sens, le formateur prend conscience que la formation se joue à deux niveaux : le message transmis (fond) devant être en cohérence avec l'approche de la transmission (forme).

## *Nos postulats de formation*

L'objectif de la méthode de formation développée dans ce projet est de permettre à chaque apprenant de se former à un soft skills qu'il/elle doit ou veut maîtriser. Un apprenant n'est pas censé acquérir toutes les soft skills à la fin de la formation ni même maîtriser tous les niveaux d'un soft skills.

Les soft skills étant proches des traits de personnalité, il est important d'adapter la formation à chaque individu. Le programme de formation doit donc être individualisé. Le positionnement de l'apprenant permet d'identifier ses capacités et son potentiel de développement (zone proximale de développement), et de sélectionner le niveau de soft skill à travailler : si l'objectif d'un apprenant est de maîtriser le niveau 2 d'un soft skill spécifique, nous recommandons de le former au niveau 1 ET au niveau 2 même s'il maîtrise le niveau 1.

Le domaine des soft skills étant nouveau dans la formation professionnelle (à la frontière du développement personnel), les apprenants peuvent " résister " même inconsciemment aux messages leur demandant de développer ou de réduire certains traits vus comme des éléments de personnalité. Cette particularité de la formation aux soft skills justifie l'importance du choix et de la progressivité de l'apprentissage, indépendamment des attentes " idéales " du formateur ou de l'organisation.

## Les méthodes de transmission

### > La progressivité

La formation doit être progressive et se fait par étapes.

La formation s'inscrit sur le temps long pour structurer les prises de conscience, en alternant phases réflexives et phases de mise en pratique.

Les activités pédagogiques mises en œuvre garantissent un degré d'implication croissant des apprenants au fur et à mesure de l'avancement du processus de formation.

### > La segmentation : la « méthode des petits pas »

Le processus d'acquisition des soft skills est divisé en plusieurs segments afin d'en faciliter l'accès. L'objectif final est atteint à travers l'accomplissement d'une série de petites actions, ce qui permet d'éviter le découragement.

La « méthode des petits pas » permet ainsi de changer les comportements progressivement mais durablement. Chaque petite action mettant **l'apprenant en situation de réussite, l'élan d'apprentissage est conservé.**

## Les méthodes collaboratives

### > Le co-apprentissage

Les apprenants interviennent directement dans le processus d'acquisition des soft skills, en devenant eux-mêmes acteurs de leur formation. Ainsi, chaque participant joue un rôle clé dans la formation : des temps d'analyse de pratiques entre pairs sont prévus pour de favoriser le partage d'expériences et l'apprentissage collaboratif.

L'identification des zones de facilité de chaque apprenant permet de développer l'entraide : ce qui est simple pour l'un ne le sera pas pour l'autre mais deviendra un sujet d'échange (dans le sens de « discussion » et dans le sens de « troc ») entre eux. Pour l'apprenant – tuteur, cette démarche d'entraide ancre ses compétences (90% de mémorisation par la mise en pratique immédiate et la transmission). Pour l'apprenant – tutoré, cette démarche d'entraide développe l'accessibilité du contenu : en termes de vocabulaire et de méthode, en termes de projection (un pair l'a développé, donc je peux le développer aussi).

L'entraide nécessite de la part du formateur « officiel » un lâcher-prise important : accepter les approximations, accepter la mise en retrait, ...

### > La co-création

Les apprenants s'approprient les notions évoquées en participant à la création de supports de synthèse avec leur propre vocabulaire.

L'apprentissage fonctionne par « boucle » : pour être mémorisé, un savoir doit être manipulé 7 fois en moyenne, idéalement par différents canaux (écoute du message, transposition à des situations vécues, analyse en binôme, recherche de métaphores, d'images associées, mise en scène ...). La co-création de supports fait partie intégrante de cette boucle.

## Rôle du feedback constructif

Une formation efficace comprend un feedback positif et constructif qui aide les participants à apprendre et à s'améliorer.

Le feedback consiste à partager la façon dont une personne a fait quelque chose : les commentaires portent à la fois sur ce qui a été bien fait et sur ce qui pourrait être amélioré. Un feedback constructif implique de partager vos idées de manière positive et constructive, et non de manière négative ou trop critique.

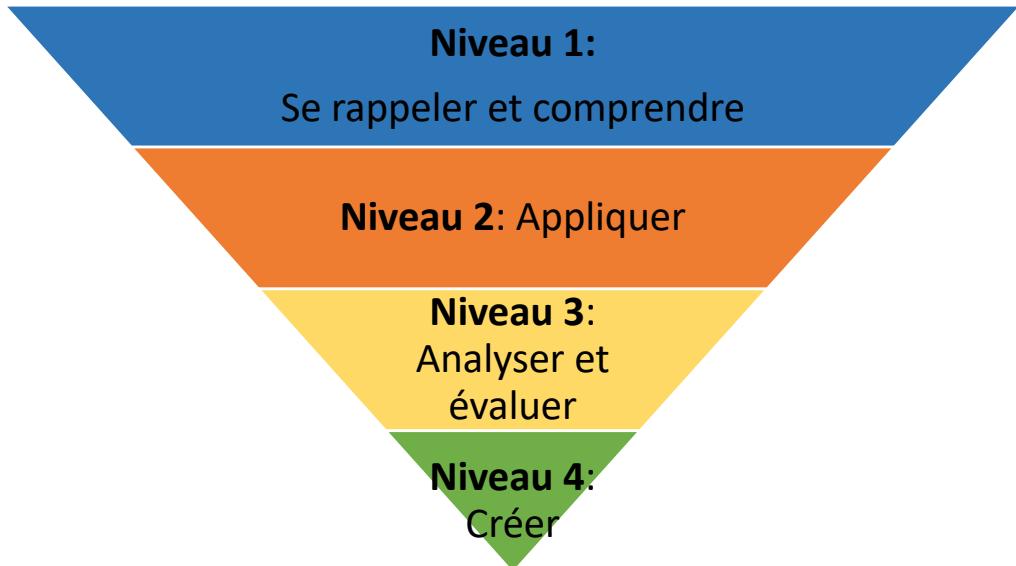
Le but est d'aider la personne à s'améliorer et non de la décourager : un feedback constructif et positif aide les participants à apprendre et à s'améliorer. Si les apprenants sont critiqués de manière trop négative, ils ne seront plus en mesure de se concentrer sur ce qu'ils pourraient améliorer ou d'apprendre. Un retour négatif ne donne pas aux apprenants le sentiment d'être respectés ou en sécurité, et il peut diminuer les chances qu'ils tiennent compte du retour pour apprendre et s'améliorer.

Comment donner un retour constructif ?

- Tout d'abord, dites à la personne ce qu'elle a bien fait : elle sera ainsi plus susceptible d'entendre ce qu'elle doit améliorer. Dites ensuite à la personne ce qu'elle doit améliorer.
- Soyez bref, respectueux, honnête, amical et positif.
- Encouragez l'apprenant
- Mettez en valeur les qualités de chaque participant
- Ne comparez pas les participants entre eux
- Ne demandez pas aux participants de changer des choses qu'ils ne maîtrisent pas.

### 3. Le programme de formation

L'approche suivie dans le programme de formation est la suivante : l'acquisition des soft skills peut être graduée en 4 niveaux d'acquisition, s'inspirant de la méthode de la taxonomie de Bloom révisée par Anderson, selon le modèle suivant :



Le programme de formation à l'acquisition des soft skills suit ces 4 niveaux dans une optique de progressivité : 4 programmes de formation correspondant aux 4 niveaux de soft skills ont été développé et sont adaptables à tous les softs skills. Le choix d'un programme de formation commun par niveau nous permet de s'assurer qu'un niveau est acquis avant de commencer la formation au niveau supérieur.

Avant de commencer le programme de formation et d'approfondir les 4 niveaux d'acquisition, nous proposons une première activité d'introduction pour avoir un aperçu des soft skills. Cette petite activité nous permettra d'introduire les soft skills et hard skills aux apprenants et de leur présenter les 5 catégories et les 20 soft skills développés dans le cadre du projet. Nous vous recommandons vraiment de ne commencer la formation aux niveaux 1, 2, 3 et 4 qu'après cette activité.

La formation au premier niveau sert de base au reste de la formation : elle permet à l'apprenant de développer une compréhension de la soft skills

Les niveaux 2 à 4 sont des degrés de complexité dans la mise en œuvre de la compétence. Ils permettent de faire progresser l'apprenant d'un niveau à un autre.

Chaque niveau fait l'objet d'une session de formation elle-même composée de 8 étapes visant à :

Niveau 1) Se rappeler et comprendre : récupérer et traiter l'information liée au soft skill.

Niveau 2) Appliquer : mobiliser des connaissances liées au soft skill dans un contexte connu.

Niveau 3) Analyser et évaluer : faire le lien entre différentes idées liées au soft skill, les questionner et argumenter.

Niveau 4) Créer : Concevoir une méthode, une idée, créer de la valeur ajoutée à partir du soft skill.

Le kit de formation détaille chaque niveau de formation et vous donne un cadre global de formation. Il constitue un manuel pour le formateur et doit l'aider à créer une session de formation adaptée à son organisation et à ses apprenants. Vous trouverez donc 4 parties correspondant aux 4 sessions de formation par niveau. Chaque partie est composée d'une fiche de synthèse de la formation par niveau et de 8 fiches détaillant les 8 étapes de la formation.

- La fiche de synthèse de la formation par niveau vous donne des informations générales sur les objectifs/attentes pédagogiques de la formation par niveau, la méthode d'enseignement proposée ainsi que les phrases clés/questions clés qui sous-tendent la formation.
- Les fiches détaillant les 8 étapes de formation pour chaque formation par niveau contiennent les objectifs de chaque étape ainsi que des suggestions d'outils ludiques et des conseils pour le formateur. Elles ont été rédigées de manière à convenir au plus grand nombre de formateurs et d'apprenants. Rien ne vous empêche de sortir des sentiers battus et de tester de nouveaux outils qui seraient adaptés à votre organisation ou à vos apprenants.

## ACTIVITE INTRODUCTIVE (JEU SOFT SKILLS)

Avant de commencer le programme de formation et d'approfondir les 4 niveaux d'acquisition, nous vous proposons l'activité suivante pour donner un premier aperçu des soft skills.

Cette activité a été conçue comme un jeu pour aider les apprenants à se familiariser aux soft skills, à leurs définitions et aux différentes catégories. L'objectif est de permettre aux joueurs de reconnaître plusieurs soft skills et de comprendre la différence entre soft et hard skills. En jouant ensemble, les participants se défient les uns les autres et sont initiés aux soft skills de manière ludique.

Le jeu comprend 2 niveaux. Le niveau débutant est accessible à la plupart des personnes, y compris les personnes handicapées (même si certaines adaptations peuvent être nécessaires dans certains cas). Le niveau expert est plus difficile et peut être utilisé avec des personnes de tout âge. Peu importe le niveau, le but et l'esprit du jeu restent inchangés.

**Durée:** 30 à 45 min

### Processus suggéré:

- Passez en revue les règles du jeu et imprimez le matériel nécessaire (voir ci-dessous). Si vous avez plusieurs groupes, vous devrez imprimer plus d'un exemplaire.
- Demandez aux participants de former des groupes (4 participants par groupe maximum).
- Pour chaque groupe, sélectionnez le niveau : débutant ou expert. Si vous choisissez le niveau expert, vous devez attribuer une mission à chaque groupe.
- Dans chaque groupe : donnez une carte avatar à chaque joueur, affichez le plateau de jeu et placez-y les cartes de soft skills (veillez à placer les cartes dans les bonnes catégories, vous pouvez suivre les couleurs).
- Expliquez les règles du jeu.

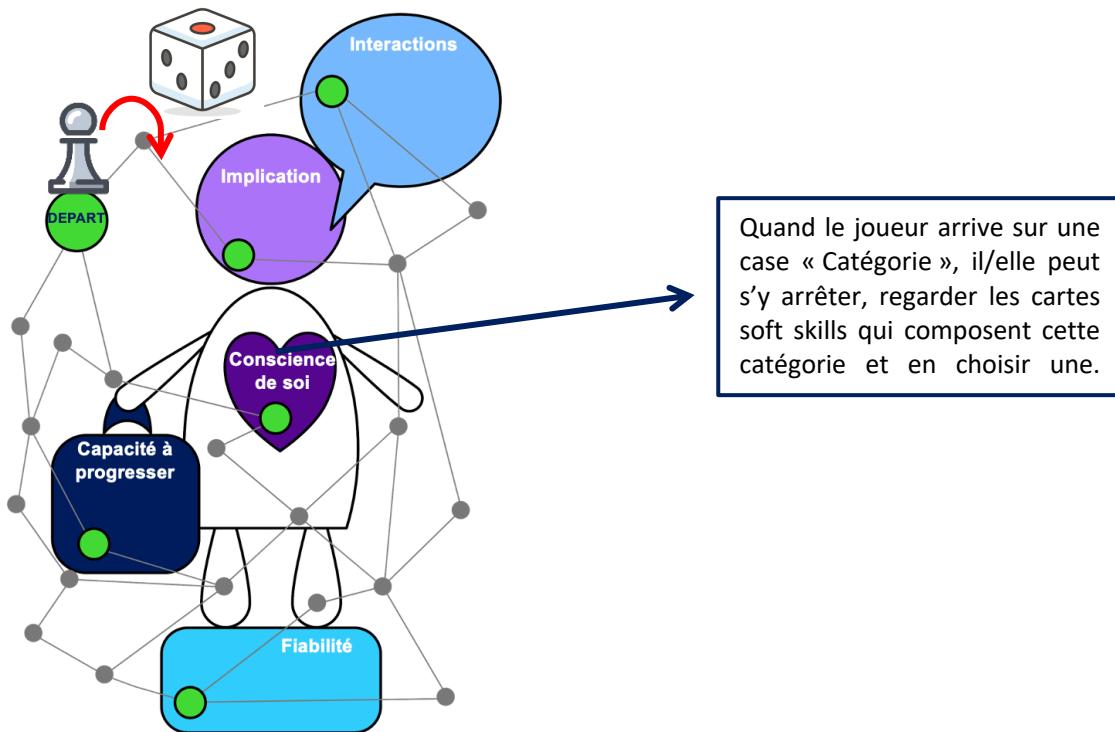
### Consignes

Chaque joueur doit créer un personnage (avatar). Il doit ensuite attribuer à son avatar les soft skills qui lui semblent les plus pertinentes selon les indications données au début du jeu. Le gagnant est la première personne à avoir un avatar complet, c'est-à-dire un avatar avec 5 soft skills (un de chaque catégorie).

### Il y a deux niveaux:

Niveau débutant ★: Les joueurs doivent créer un avatar. Ils décident du nom, de l'âge, du métier (...). Ensuite, ils doivent choisir un soft skill pour chaque catégorie (celle qu'ils pensent être la plus pertinente pour leur personnage). Les joueurs peuvent choisir les mêmes soft skills.

Niveau expert ★★: Les joueurs doivent créer un avatar pour accomplir une mission spécifique. Ils doivent réfléchir aux compétences non techniques qui sont les plus pertinentes dans ce contexte précis. Les joueurs ne peuvent pas choisir une compétence non technique déjà sélectionnée par quelqu'un d'autre.



### Fin du jeu

A la fin du jeu, il est nécessaire d'organiser un débriefing. Ce temps permet aux joueurs de réexaminer les éléments qu'ils viennent de découvrir au cours du jeu et de les transformer en connaissances.

L'organisateur peut animer une discussion de groupe pour parler des différences entre hard skills et soft skills en se basant sur les compétences des joueurs ou sur les avatars si les joueurs ont travaillé sur les missions.

### Matériels

Vous pouvez télécharger tous les éléments nécessaire à ce jeu sur la page web suivante: [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu)

- Annexe 1 – Règles du jeu
- Annexe 2 – Cartes Avatar
- Annexe 3 – Cartes Soft skills
- Annexe 4 – Plateau de jeu

Vous devrez également fournir à chaque groupe un dé et des pions.



## NIVEAU 1 – SE RAPPELER ET COMPRENDRE

### PROGRAMME DE FORMATION

**Definition du niveau 1:** comprend de manière durable les principes clés de la soft skill.

→ Chaque soft skill a sa propre définition pour chaque niveau !

→ Conseil : avant de commencer la formation, assurez-vous d'avoir la définition en tête (le bon soft skills, le bon niveau). Vous pouvez trouver cette définition dans le Catalogue européen de références aux soft skills.

**Objectif et attentes pédagogiques :**

- Comprendre les principes clés de la soft skill XXX
- Comprendre le lien entre les nouvelles informations acquises pendant la formation et les connaissances existantes acquises tout au long de la vie.

**Durée suggérée :** La formation a été conçue pour être dispensée en une demi-journée de 4 heures. En fonction du type d'apprenant, ce temps de formation peut être adapté et réparti sur une période plus longue.

**Prérequis :** Niveau de langue orale A2

**Sanction de la formation :** A l'issue de la formation, les apprenants recevront une attestation mentionnant les objectifs et le programme de la formation.

**Programme de la formation :**

- Identification et illustration du soft skill XXX à l'aide de mots clés.
- Élaboration d'une définition de la soft skill XXX
- Concrétisation et illustration du soft skill XXX sur la base d'expériences concrètes.
- Identification du soft skill XXX dans différentes situations
- Vérification, consolidation et ancrage des nouvelles connaissances.

Ce programme de formation se présente sous la forme de 8 étapes concrètes de formation que nous vous présentons au dos de cette fiche.

**Méthode pédagogique :**

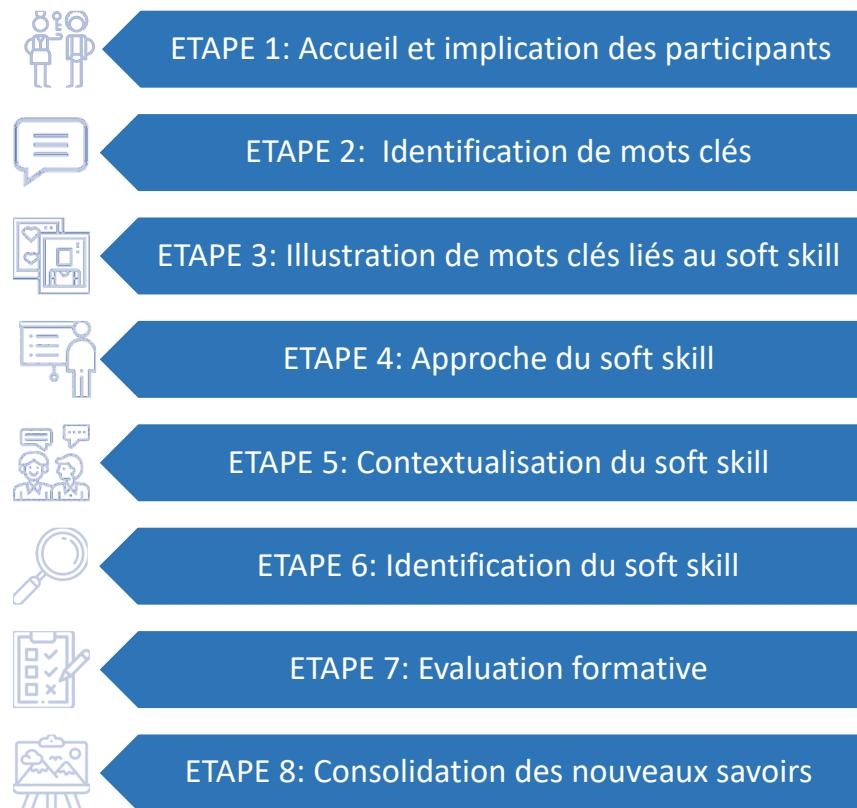
- Structurer les connaissances en fonction de ce qui est déjà acquis et déduit par l'ensemble du groupe.
- Faire porter le message pédagogique par les apprenants pour limiter les biais de vocabulaire et la peur d'apprendre.

**Moyens pédagogiques et techniques :**

- Formation en classe
- Travail en groupe sous forme d'exercices ludiques et interactifs
- Co-construction de l'aspect théorique des soft skills (glossaires et définitions)
- Échange de bonnes pratiques et d'expériences
- Évaluation formative et feedback

**Validation de la formation :** une évaluation formative a lieu pendant la formation.

La formation au niveau 1 se fait en 8 étapes :



Ces étapes font l'objet de fiches spécifiques dans lesquelles sont mentionnés l'objectif de l'étape et sa durée. Des propositions d'outils et des conseils pour le formateur y figurent également.

#### **L'évaluation formative :**

L'évaluation formative est un outil formidable car elle permet à l'apprenant de faire le point sur ce qu'il a appris pendant le cours. Cette évaluation peut se faire de plusieurs façons et à différents moments. Dans le cadre de cette formation, nous proposons différents outils d'évaluation formative : un outil qui doit être utilisé à la fois lors de la première et de la septième étape de la formation et qui permet à l'apprenant de voir l'évolution des acquis d'apprentissage de chaque apprenant mais aussi un outil qui doit être utilisé lors de la dernière étape et qui permet à l'apprenant de résumer les acquis d'apprentissage de manière visuelle.

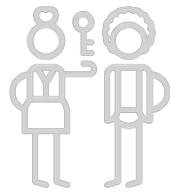
Voici quelques **phrases/questions clés** sous-jacentes à la formation qui peuvent être utilisées par le formateur afin d'impliquer les stagiaires :

- Si je vous dis "...", que savez-vous déjà ?
- Qui a un exemple de ... ?
- Entre X et Y, qu'est-ce qui vous semble le plus positif/négatif/adapté ?
- Si je vous dis ... selon vous c'est vrai ou faux ?

## NIVEAU 1 – SE RAPPELER ET COMPRENDRE



### Etape 1: Accueil et implication des participants

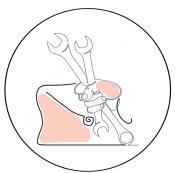


#### Enjeux

- Briser la glace : proposer une activité simple et ludique pour faire connaissance.
- Prendre la température : recueillir les principales informations sur le groupe et sonder l'état d'esprit des participants.
- Poser le contexte et les objectifs de la journée de formation, donner des informations pratiques pour mettre à l'aise les participants.

Durée : 20-30 min

#### Outils suggérés



- 24 Noms et gestes  
81 Si j'étais  
78 Brise-glace météo  
+ 80 *Créer un code de conduite (Reste affiché tout le long de la formation)*  
+ 74 *Évaluation formative (Si vous utilisez cet outil pendant l'étape 7)*

#### Déroulement suggéré

- Expliquer le contexte de la formation, les règles de communication au sein du groupe (outil 80) le programme de la journée de formation et ses objectifs. Donner les informations pratiques aux participants (pauses, repas...).
- Se présenter en tant que formateur, expliquer son rôle de facilitateur.
- Demander aux participants de se présenter et de faire connaissance grâce à un icebreaker (voir outil 24 et 78).
- Réaliser une première étape d'évaluation formative (voir outil 74).

#### Suggestions pour le formateur

Le formateur est un facilitateur : il facilite les échanges et crée un climat de confiance, mais reste extérieur au groupe et ne donne pas son avis. Il peut néanmoins participer à l'activité d'icebreaker afin de se présenter et de mettre les participants à l'aise.

Cette première étape de formation est l'occasion de s'accorder sur les règles de communication et de travail au sein du groupe (par exemple, la bienveillance, le respect, la politesse...). Ces règles structurent le temps de formation. Pour plus d'efficacité, le formateur peut les afficher et les faire compléter par les participants.

Le formateur présente au groupe également des règles déculpabilisantes :

- Toutes les idées sont bonnes
- La formation prendra le temps qu'elle prendra, il n'est pas nécessaire de se mettre la pression



### Etape 2: Identification de mots clés liés au soft skill



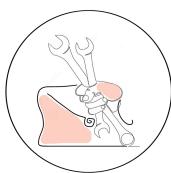
#### Enjeux

- Identifier son propre champ lexical lié au soft skill.
- S'approprier et comprendre le soft skill à partir d'éléments familiers.
- Travailler sur la diversité des définitions liées au soft skill.
- Etre acteur de son propre apprentissage.

Durée : 20 – 30 min

#### Outils suggérés

##### Génériques



- 20. Brainstorming
- 2. Carte mentale
- 67. Jeu des adjectifs
- 4. Association de mots
- 34. Mots croisés

##### Spécifiques

**Autonomie – Prendre des initiatives – Communication – Assertivité :**  
50. Nous pensons tous différemment

**Intelligence émotionnelle - Communication :**  
51. Je t'aime bien  
20. Brainstorming  
56. What does an employer expect from its employees?  
1. Pecha Kucha

#### Déroulement suggéré

- Choisir un outil permettant d'initier la réflexion sur le nom du soft skill.
- Demander aux participants de se mettre par deux ou en petit groupe.
- Afficher le nom du soft skill, puis donner la consigne de l'activité au groupe.
- Commencer l'activité (cf outils ci-dessus)
- Si les participants ont des difficultés à écrire, prendre des notes au tableau au fur et à mesure. Sinon, les faire noter sur des post-it leurs idées.
- Organiser une mise en commun en groupe entier à la fin de l'activité.

#### Suggestions pour le formateur

L'idéal est de faire travailler les participants par deux ou en petits groupes, afin de stimuler et de confronter les idées.

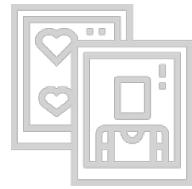
Sauf dans certains cas particuliers, comme dans le cas de réelles incompréhensions, le facilitateur n'intervient pas pour corriger les participants ou clarifier leurs définitions.

Il est important qu'ils puissent s'exprimer avec leurs propres mots, à leur manière, afin qu'ils mémorisent au mieux les concepts abordés.

## NIVEAU 1 – SE RAPPELER ET COMPRENDRE



### Etape 3: Illustration des mots clés liés au soft skill

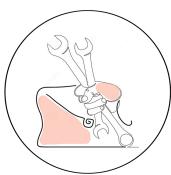


#### Enjeux

- Donner du sens aux mots clés de manière visuelle.
- Laisser place à l'imagination et à la créativité de chacun autour d'un concept abstrait.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés



##### Génériques

60. Langage photo
62. Acrostiche
3. Moodboard

##### Spécifiques

- Sens des responsabilités :**  
49. Ann, où es-tu ?

#### Déroulement suggéré

- Choisir une activité permettant d'illustrer de manière visuelle les mots clés identifiés à l'étape précédente.
- Rappeler/afficher les mots clés identifiés à l'étape 2.
- Donner la consigne de l'activité.
- A la fin de l'activité, afficher les productions des participants au mur, pour ancrer les apprentissages.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape visuelle est importante puisqu'elle permet de traduire des mots et concepts abstraits de manière plus concrète, et facilite ainsi la compréhension.

Après une activité collective, on peut privilégier une activité plus individuelle, de réflexion. Elle se fait de préférence debout : c'est un bon moyen de reprendre après une pause ou un repas.

Le facilitateur peut intervenir pour demander des clarifications aux participants sur la signification de leurs choix, mais il ne les commente pas et n'exprime aucun jugement de valeur.

## NIVEAU 1 – SE RAPPELER ET COMPRENDRE



### Etape 4: Approche du soft skill



#### Enjeux

- Créer une définition du soft skill afin de s'en approprier le sens.
- S'accorder sur une définition commune en groupe.
- Se familiariser avec une définition académique du terme.

Durée: 20-30 min

#### Outils suggérés



- 76. Débat en boule de neige
- 57. Modélisation
- 30. Quiz définition

#### Déroulement suggéré

- Choisir une activité amenant les participants à créer ensemble une définition du soft skill.
- Demander aux participants de se mettre à deux ou en petit groupe, selon l'activité choisie.
- Donner la consigne de l'activité.
- Terminer en projetant la définition du soft skill, telle que prévue dans le cadre du projet.
- Demander aux participants leur ressenti à la fin de l'activité.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape se fait à deux ou en groupe, de manière à multiplier les idées.

Le facilitateur peut aiguiller les participants en leur rappelant ou en affichant les éléments qui ont émergé des activités précédentes.

Il ne commente pas les propositions des participants, et ne fait aucun jugement de valeur. Toutes les propositions sont bonnes, il s'agit simplement de points de vue différents.

Cette étape comporte un apport théorique important puisqu'il permet de s'assurer que tous les participants ont la même compréhension et définition du soft skill.

## NIVEAU 1 – SE RAPPELER ET COMPRENDRE



### Etape 5: Contextualisation du soft skill

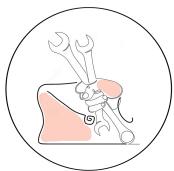


#### Enjeux

- Après une approche théorique, concrétiser les soft skills à partir de situations professionnelles vécues.
- Partager des expériences.
- Préparer le degré 2 de formation « appliquer » en individualisant l'approche du soft skill.

Durée : 30-40 min

#### Outils suggérés



##### Génériques

- 73. Échange d'expériences
- 18. Jeu de rôle
- 56. Les attentes des employeurs

##### Spécifiques

- Prendre des initiatives – Respect des règles – Leadership – Travail en équipe***
- 21. Lever les obstacles

#### Déroulement suggéré

- Choisir un outil encourageant les participants à partager leurs expériences/anecdotes en lien avec le soft skill et les mots clés identifiés.
- Selon l'activité choisie, demander aux participants de se mettre en binôme.
- Donner la consigne de l'activité.
- Organiser une mise en commun en groupe entier.
- Prendre des notes / afficher les productions des participants.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape de mise en contexte et d'individualisation de l'approche du soft skill intervient seulement dans un second temps, au milieu de la session de formation. Les premières étapes plus théoriques sont nécessaires afin de mettre en confiance les participants, avant de les amener à partager leurs expériences.

Le facilitateur laisse les participants s'exprimer et partager leurs expériences : ce n'est pas grave s'ils digressent un peu. Il peut leur demander des clarifications pour mieux comprendre le lien entre l'expérience racontée et le soft skill étudié.

## NIVEAU 1 – SE RAPPELER ET COMRENDRE



### Etape 6: Identification du soft skill



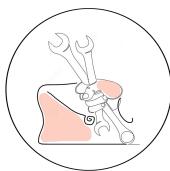
#### Enjeux

- Mettre en pratique les apprentissages.
- Travailler sur la compréhension et l'identification du soft skill en situation.
- S'approprier le soft skill.

Durée : 30-40 min

#### Outils suggérés

##### Génériques



- 19. Vidéo Forum
- 66. Mimic
- 18. Jeu de rôle
- 77. Soft skills identification

##### Spécifiques

- Accepter les remarques professionnelles – Faculté d'adaptation – Prendre des initiatives – Sens de l'anticipation – Respect des règles – Leadership – Travail en équipe**
- 21. Lever les obstacles

#### Déroulement suggéré

- Cette étape se base sur les expériences des participants partagées à l'étape 5.
- Choisir une activité visant à analyser les expériences des participants afin d'y identifier le soft skill.
- Demander aux participants de se mettre en binôme.
- Donner la liste de soft skills aux participants, puis la consigne de l'activité.
- Organiser un feedback commun en groupe.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape permet d'analyser les expériences des participants, mais elle peut s'avérer plus compliquée que les précédentes. Il est donc préférable de la réaliser en binôme ou en petit groupe. Le facilitateur peut aider les participants en cas de difficultés, notamment en leur rappelant les éléments précédemment évoqués, et en leur expliquant la différence entre soft skills, qui relèvent du comportement, et hard skills, qui sont les compétences techniques nécessaires pour réaliser leurs tâches professionnelles. Il les met en confiance et les encourage, mais ne fait pas de remarques, et ne porte pas de jugement.

## NIVEAU 1 – SE RAPPELER ET COMPRENDRE



### Etape 7: Evaluation formative

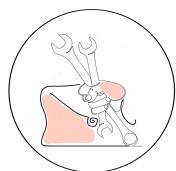


#### Enjeux

- Suivre les progrès des participants tout au long de la session de formation.
- Faire réfléchir les participants sur leurs acquis d'apprentissage.
- Préparer les prochaines étapes de formation et donner envie aux participants.

Durée : 15 min au début de la formation (étape 1) + 15 min à la fin (étape 7)

#### Outils suggérés



- 74. Évaluation formative
- 41. Coup de pouce
- 63. Kahoot

#### Déroulement suggéré

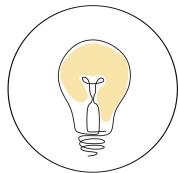
- L'évaluation formative se déroule en deux étapes : une première au début de la session de formation (étape 1), et une dernière, à la fin (étape 7).
- Choisir une activité permettant de suivre les progrès des participants.
- Donner la consigne de l'activité.
- Prévoir une mise en commun à la fin de l'exercice d'évaluation.

#### Suggestions pour le formateur

L'évaluation doit rester accessible à tous. L'objectif de cette étape est également de donner envie aux participants d'aller plus loin à la fois dans la formation et dans leur pratique du soft skill.

Cette étape est individuelle, et comprend une phase réflexive visant à faire prendre conscience aux participants de leurs progrès et apprentissages. La mise en commun finale est importante pour stimuler les réflexions individuelles.

## NIVEAU 1 – SE RAPPELER ET COMPRENDRE



### Etape 8: Consolidation des nouveaux savoirs

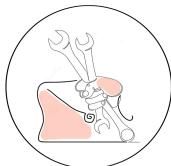


#### Enjeux

- Ancrer et consolider les informations dans la mémoire à long terme.
- Synthétiser les apprentissages de manière visuelle.
- Traduire de manière visuelle un concept abstrait.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés



- 3. Moodboard
- 23. Photographies et collages
- + Afficher la définition pédagogique et la définition de groupe (étape 4)

#### Déroulement suggéré

- Choisir une activité créative et visuelle laissant la liberté aux participants de synthétiser leurs apprentissages comme ils le souhaitent. Les participants créent un document de synthèse afin de résumer leurs apprentissages liés au soft skill. Ils le complèteront au fur et à mesure de leur formation.
- Proposer aux participants de se mettre en petit groupe.
- Donner la consigne de l'activité.
- A la fin de l'activité, les participants présentent leur travail au reste du groupe.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape est visuelle, et se fait idéalement debout. Le facilitateur donne aux participants autant de liberté qu'ils le souhaitent. Il est possible qu'ils se dispersent un peu en cherchant des idées et en créant. Ce n'est pas grave.

Le facilitateur ne commente pas leur travail, et ne porte pas de jugement. Il peut par contre leur poser des questions pour obtenir des clarifications lors de la phase de présentation en groupe.



# ATTESTATION DE FORMATION

---

Je soussignée, (Nom- Prénom), (fonction) de (organisme/ structure), atteste par la présente que

**Madame / Monsieur .....**

Inscrit par la structure ....

a participé à l'action de formation organisée par le projet européen Erasmus + Soft Skills,  
intitulée « **Formation au soft skill ... – Niveau 1»**

La formation s'est déroulée (lieu de la formation) le/ entre (date de la formation ) pour une durée de \*\* heures.

Objectifs de la formation :

- Comprendre de manière durable les principes clés du Soft Skill XXX
- Comprendre les liens entre la nouvelle information acquise au cours de la formation et le savoir déjà acquis tout au long de la vie.

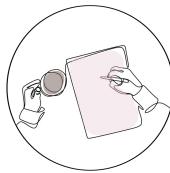
Programme de la formation :

- Identification et illustration du Soft Skill XXX par des mots clés
- Développement d'une définition du Soft Skill XXX
- Concrétisation et illustration du Soft Skill XXX à partir du vécue
- Identification du Soft Skill XXX dans différentes situations
- Vérification, consolidation et ancrage des nouveaux savoirs

Réalisée à (ville + date)

(Nom - Prénom)  
(Fonction)  
(Organisme)  
Signature





## NIVEAU 2 – APPLIQUER

# PROGRAMME DE FORMATION

**Définition du niveau 2 :** Une personne au niveau 2 met en œuvre les principes clés du soft skills dans des situations faciles de la vie quotidienne.

→ Chaque soft skill a sa propre définition pour chaque niveau.

→ Conseil : avant de commencer la formation, assurez-vous d'avoir la bonne définition en tête (les bonnes soft skills, le bon niveau). Vous pouvez trouver ces définitions dans le Catalogue européen de références des soft skills.

### Objectif et attente pédagogique :

- Mettre en œuvre les principes clés de la soft skill XXX dans des situations simples du travail quotidien.
- Réaliser une procédure apprise pour effectuer une tâche quotidienne simple liée à la soft skill.

**Durée suggérée :** La formation a été conçue pour être dispensée en une demi-journée de 4 heures. En fonction du type d'apprenant, cette formation peut être adaptée et répartie sur une période plus longue.

### Prérequis :

- Niveau de langue orale A2
- Certifié niveau 1 concernant le soft skill XXX

**Sanction de la formation :** A l'issue de la formation, les apprenants recevront une attestation mentionnant les objectifs et le programme de la formation.

### Programme de la formation :

- Contextualisation de la soft skill XXX
- Application pratique de la soft skill XXX
- Prise de conscience de sa propre façon d'agir
- Appropriation de la soft skill XXX à travers un cas pratique
- Échange et travail en groupe sur les solutions à mettre en œuvre
- Consolidation et mobilisation de la soft skill XXX dans un contexte professionnel.

Ce programme de formation se décline en 8 étapes concrètes de formation que nous vous présentons au dos de cette fiche.

### Méthode pédagogique :

- Partir de situations quotidiennes insatisfaisantes et s'entraîner à faire autrement.
- Commenter les impacts obtenus ou non de chaque action entreprise.

### Moyens pédagogiques et techniques :

- Formation en classe
- Travail en groupe sous forme d'exercices ludiques et interactifs
- Mise en situation concrète et jeu de rôle
- Évaluation formative et feedback

**Validation de la formation :** Une évaluation formative a lieu pendant la formation.

La formation de niveau 2 se déroule en 8 étapes :



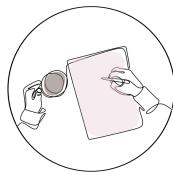
Ces étapes font l'objet de fiches spécifiques dans lesquelles sont mentionnés l'objectif de l'étape et sa durée. Des propositions d'outils et des conseils pour le formateur y figurent également.

#### L'évaluation formative :

L'évaluation formative est un excellent outil car elle permet au stagiaire de faire le point sur ce qu'il a appris pendant la session de formation. Cette évaluation peut se faire de plusieurs façons et à différents moments. Dans le cadre de ce programme de formation, nous proposons différents outils d'évaluation formative : un outil qui doit être utilisé lors de la première et de la huitième étape de la formation et qui permet au stagiaire de voir l'évolution de son apprentissage ET/OU un outil qui doit être utilisé lors de la dernière étape et qui permet au stagiaire de résumer les résultats de son apprentissage de manière visuelle.

Voici quelques **phrases/questions clés** sous-jacentes à la formation qui peuvent être utilisées par le formateur afin d'impliquer les stagiaires :

- "Maintenant que vous avez appris xxxx, appliquez-le sur (une situation concrète)".
- "C'est à vous de jouer"



### Etape 1: Accueil et participation des participants

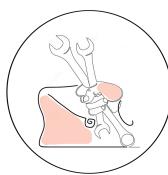


#### Enjeux

- Remettre les participants dans le climat de la formation (formation active, ludique, ...).
- Stimuler le groupe : développer une bonne ambiance de groupe et engager la discussion.
- Prendre la température : recueillir les principales informations sur le groupe et sonder l'état d'esprit des participants.
- Poser le contexte et les objectifs de la journée de formation, donner des informations pratiques pour mettre à l'aise les participants.

Durée : 20-30 min

#### Outils proposés



##### Génériques

- 25. Se présenter
- 81. Si j'étais
- 82. Attrape la balle
- + 80. Créer un code de conduite (reste affiché tout le long de la formation)
- + 74. Évaluation formative OR OU 11. Tableau K-W-L (si utilisé à l'étape 8)
- + Afficher la définition pédagogique de la formation précédente

##### Spécifiques

- Accepter les remarques professionnelles – Capacité d'adaptation – Confiance en soi – Présentation - Assertivité
- 42. Ce que je sais faire
- Prise de recul – Confiance en soi – Prendre des initiatives - Communication
- 45. Réseau d'amitié
- Sens de responsabilités - Leadership
- 40. Serpent aveugle

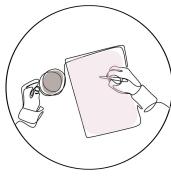
#### Déroulement suggéré

- Rappeler le contexte de la formation et les règles de communication dans le groupe. Donner les informations pratiques aux participants (pauses, repas...).
- Expliquer le programme de la journée et ses objectifs.
- Mettre en place un icebreaker (voir section Outils).

#### Suggestions pour le formateur

Le groupe se connaît déjà, et connaît déjà le contexte de la formation. Il est néanmoins important de rappeler les informations essentielles, ainsi que les règles de communication au sein du groupe, d'autant plus si la première partie de la formation a eu lieu plusieurs jours auparavant.

L'activité d'icebreaker va au-delà des simples présentations, elle sert ici à stimuler le groupe, et à mettre en place une bonne ambiance pour démarrer la formation et entamer les discussions. Le formateur est invité à y participer pour mettre à l'aise les participants.



### Etape 2: Contextualisation du soft skill



#### Enjeux

- Initier le travail sur la pratique du soft skill en faisant le lien avec le quotidien professionnel.
- Prendre conscience que l'on a tous déjà une expérience du soft skill au travail.
- Partager des expériences.

Durée : 20-30 min

#### Outils suggérés



##### Génériques

73. Echange d'expériences

##### Spécifiques

**Intelligence émotionnelle, Prise de recul, Confiance en soi**

46. Pantomima (émotions)

#### Déroulement suggéré

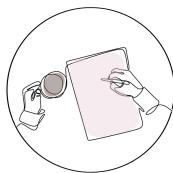
- Choisir une activité amenant les participants à partager leurs anecdotes et expériences professionnelles en lien avec le soft skill.
- Inviter les participants à se mettre en binôme.
- Donner la consigne de l'activité.
- Organiser une mise en commun en groupe.
- Prendre des notes / afficher les productions des participants.

#### Suggestions pour le formateur

Le facilitateur pose l'hypothèse que les apprenants ont déjà tous une expérience personnelle du soft skill au travail. Il les rassure et les amène à en prendre conscience en partageant leurs expériences.

A ce stade, les participants ont déjà une certaine compréhension du soft skill, et se connaissent, ils devraient donc être moins réticents à l'idée de partager leurs expériences personnelles. Le facilitateur les met en confiance et les encourage en validant leurs propositions, et en relançant la discussion. Il peut demander des clarifications, pour aider les participants à comprendre comment ils ont appliqué le soft skill dans une situation donnée. Dans son discours, le facilitateur fait des liens avec les discussions et thématiques abordées lors de la formation au niveau 1.

## NIVEAU 2 – APPLIQUER



### Etape 3: Utilisation du soft skill



#### Enjeux

- Identifier les différents aspects du soft skill.
- Prendre conscience de l'intérêt d'appliquer le soft skill dans une situation professionnelle.
- Mettre en commun toutes les idées pour s'enrichir.

Durée : 30 min

#### Outils génériques



6. Brainstorming inversé  
18. Jeu de rôle

#### Déroulement suggéré

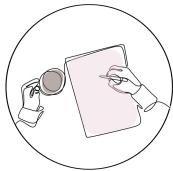
- Choisir une activité collective visant à identifier l'impact du soft skill au travail.
- Cette étape se réalise en groupe entier.
- Donner la consigne au groupe.
- Prendre en note les idées des participants puis les afficher.

#### Suggestions pour le formateur

Après une étape reposant sur des expériences individuelles, cette étape est collective, et se déroule en groupe entier afin de stimuler le groupe pour trouver le plus d'idées possibles.

Le facilitateur encourage les participants en validant toutes leurs propositions. Il accepte toutes les idées, sans jugement ou commentaire.

Il relance les participants et leur donne envie de participer, par exemple en les poussant à trouver des situations encore plus farfelues ou cocasses sur les conséquences du non-usage du soft skill.



### Etape 4: Approche participative

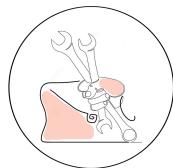


#### Enjeux

- Définir le soft skill à partir de situations professionnelles vécues.
- Mettre en action le soft skill.
- Prendre conscience de sa propre manière d'agir.
- Identifier les comportements clés permettant de mettre en œuvre le soft skill.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés



- 47. Pantomima
- 66. Mime
- 60. Langage photo

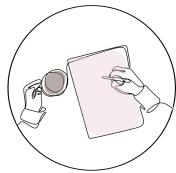
#### Déroulement suggéré

- Choisir une activité permettant de mettre en scène les expériences partagées, puis de les modifier pour proposer des améliorations ou des aggravations.
- Cette étape se réalise en groupe entier. Elle se base sur les étapes 2 et 3.
- Donner la consigne au groupe.
- Organiser des débriefings en commun entre les différentes situations mises en action/scène.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape vise à mettre en action les soft skills : l'idéal est donc de proposer une activité de mise en scène. On propose aux participants d'apporter des améliorations ou des aggravations aux situations mettant en scène le soft skill. Si les participants se montrent réticents à jouer, il peut être plus facile de leur proposer d'aggraver la situation ('comment faire moins bien ?'). Le résultat de prise de conscience du mécanisme sera le même, et l'envie d'améliorer viendra rapidement.

Le facilitateur peut jouer le rôle de l'interlocuteur, alors que l'apprenant joue son propre rôle. Lors des debriefings, le facilitateur pose des questions au groupe pour le faire réagir « qu'en avez-vous pensé ? Qu'auriez-vous fait différemment ? Que s'est-il passé ? Comment pourrait-on faire plus/moins ?... ».



### Etape 5: Appropriation du soft skill



#### Enjeux

- S'approprier les comportements clés permettant de mettre en œuvre le soft skill.
- Synthétiser et ancrer les apprentissages.

Durée : 20 min

#### Outils suggérés

##### Génériques



15. Feuilles tournantes  
57. Modélisation

##### Spécifiques

- Respect des règles – Communication – Assertivité*  
61. Médicament

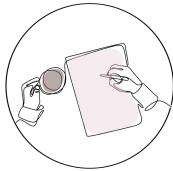
#### Déroulement suggéré

- Choisir une activité visant à tirer les conclusions de l'étape précédente, et à identifier les comportements clés liés au soft skill.
- Inviter les participants à se mettre en binôme ou en petit groupe.
- Donner la consigne au groupe.
- Demander aux participants de prendre des notes ou de dessiner leurs conclusions, qui seront ensuite affichées.

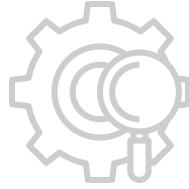
#### Suggestions pour le formateur

Cette étape est réflexive, elle est donc réalisée en plus petits groupes et essentiellement à l'écrit. Elle amène ainsi les participants à réfléchir à leurs apprentissages précédents, à définir leurs critères de sélection ou de priorisation pour ne retenir que les informations essentielles, et identifier les comportements clés liés au soft skill.

Le facilitateur intervient peu. Si les participants rencontrent des difficultés, il peut leur poser des questions pour leur demander des clarifications, mais ne commente pas ou ne porte pas de jugement : toutes les idées sont bonnes.



### Etape 6: Cas pratique

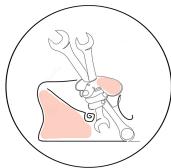


#### Enjeux

- Explorer les comportements clés permettant de mettre en œuvre le soft skill.
- Tester les apprentissages.
- S'exercer à pratiquer le soft skill.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés



- 37. Voyage imaginaire
- 70. Petit scénario

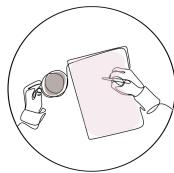
#### Déroulement suggéré

- Choisir une activité permettant aux participants de s'exercer à mettre en pratique les comportements clés liés au soft skill dans une situation donnée.
- Inviter les participants à se mettre en binôme et leur donner la consigne de l'activité.
- Organiser un débriefing en groupe entier.
- Prendre des notes/afficher les productions des participants.

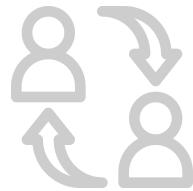
#### Suggestions pour le formateur

Cette étape vise à tester les apprentissages. Pour cela, un exercice pratique ou scénario permettant aux participants de choisir le comportement à adopter est particulièrement approprié.

Cet exercice est réalisé par les participants de manière indépendante. Le facilitateur n'intervient pas, sauf pour demander des clarifications si nécessaire. Il ne commente pas et ne porte pas de jugement.



### Etape 7: Echanges d'approches

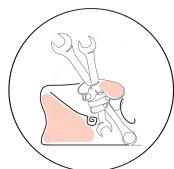


#### Enjeux

- Comparer, discuter et démontrer des solutions.
- Synthétiser et mettre en commun toutes les idées pour s'enrichir.

Durée : 20-30 min

#### Outils suggérés



68. Arbre de décisions  
43. Les chiffres

#### Déroulement suggéré

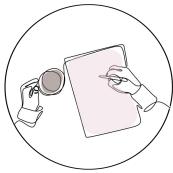
- Cette étape se base sur les cas pratiques de l'étape 6, qu'elle complète. Elle est réalisée en groupe entier.
- Choisir une activité favorisant les échanges, amenant les participants à partager et comparer leurs points de vue et conclusions issus des cas pratiques pour arriver à de nouvelles idées.
- Tout au long de l'activité, prendre des notes ou afficher les productions des participants.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape est collective : elle vise à confronter les points de vue et idées pour s'enrichir. Le facilitateur coordonne les échanges, il encourage les participants à partager leurs idées, en leur indiquant que toutes les idées sont utiles. Si besoin, il peut leur rappeler les éléments précédents évoqués.

Il ne commente pas les propositions des participants, et ne fait pas de jugements de valeur.

## NIVEAU 2 – APPLIQUER



### Etape 8: Consolidation du soft skill

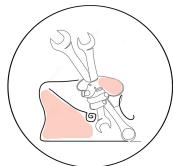


#### Enjeux

- Ancrer et consolider les comportements clés liés à la pratique du soft skill.
- Synthétiser les apprentissages de manière visuelle.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés



- 3. Mood board
- 23. Photographies et collages
- +  
74. Evaluation formative (si utilisée dans l'étape 1)
- OU 11. Tableau K-W-L

#### Déroulement suggéré

- Choisir une activité stimulant la créativité. L'objectif est pour les participants de compléter le document de synthèse créé à la fin de la formation au degré 1, en résumant les comportements clés et bonnes pratiques liées au soft skill.
- Les participants sont libres de travailler seuls, en binômes ou en petits groupes.
- Donner la consigne de l'activité.
- A la fin de l'activité, demander aux participants de présenter leur travail au reste du groupe.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape conclut la session de formation au degré 2 - appliquer. Elle va plus loin que la consolidation des nouveaux savoirs du degré 1 – se rappeler et comprendre : il s'agit ici de résumer l'ensemble des comportements clés et bonnes pratiques liés au soft skill, pour les consolider et pouvoir les mettre en pratique au travail.

Le facilitateur laisse les participants travailler de manière indépendante, seuls, en binôme ou en petit groupe, selon leurs souhaits. Il ne commente pas leur travail, et ne porte pas de jugement. Il peut par contre leur poser des questions pour obtenir des clarifications lors de la phase de présentation en groupe, à la fin de l'activité.

## ATTESTATION DE FORMATION

Je soussignée, (Nom- Prénom), (fonction) de (organisme/ structure), atteste par la présente que

**Madame / Monsieur .....**

Inscrit par la structure ....

a participé à l'action de formation organisée par le projet européen Erasmus + Soft skills,  
intitulée « **Formation au soft skill XXX – Niveau 2»**

La formation s'est déroulée (lieu de la formation) le/ entre (date de la formation ) pour une durée de \*\* heures.

### Objectifs de la formation

- Mettre en œuvre les principes clés du soft skill XXX dans les situations simples rencontrées dans le quotidien de son travail
- Exécuter une procédure apprise pour s'acquitter d'une tâche simple quotidienne liée au soft skill XXX

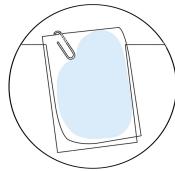
### Programme de formation

- Contextualisation du soft skill XXX
- Application concrète du soft skill XXX
- Conscientisation de sa propre manière d'agir
- Appropriation du soft skill XXX par un cas pratique
- Echange et travail en groupe autour de solutions à mettre en œuvre
- Consolidation et mobilisation du soft skill XXX dans son contexte professionnel

Réalisée à (ville + date)

(Nom - Prénom)  
(Fonction)  
(Organisme)  
Signature





## NIVEAU 3 – ANALYSER ET EVALUER

### PROGRAMME DE FORMATION

**Définition du niveau 3:** Une personne de niveau 3 résout des situations complexes dans son travail en identifiant les composantes internes de la situation et en leur donnant un sens (problèmes potentiels, ressources à utiliser).

- Chaque soft skills a sa propre définition pour chaque niveau.
- Conseil : avant de commencer la formation, assurez-vous d'avoir la bonne définition en tête (les bonnes soft skills, le bon niveau). Vous pouvez trouver ces définitions dans le Catalogue européen de références sur les soft skills.

#### Objectifs et attentes pédagogiques

- Faire le lien entre différentes idées liées à la compétence non technique.
- Remettre en question et argumenter ces idées
- Résoudre des situations complexes en identifiant les composantes internes d'une situation et en leur donnant un sens (problèmes potentiels, ressources à utiliser).

**Durée suggérée:** La formation a été conçue pour être dispensée en une demi-journée de 4 heures. En fonction du type d'apprenant, cette formation peut être adaptée et répartie sur une période plus longue.

#### Prérequis

- Niveau de langue orale A2
- Certifié niveau 2 concernant le soft skill XXX

**Sanction de la formation:** A l'issue de la formation, les apprenants recevront une attestation mentionnant les objectifs et le programme de la formation.

#### Programme de la formation :

- Partage d'expériences liées à la soft skill XXX
- Analyse des expériences liées à la soft skill XXX
- Remise en question et amélioration de la pratique des stagiaires
- Auto-évaluation des pratiques
- Définition des comportements à adopter

#### Méthode d'enseignement :

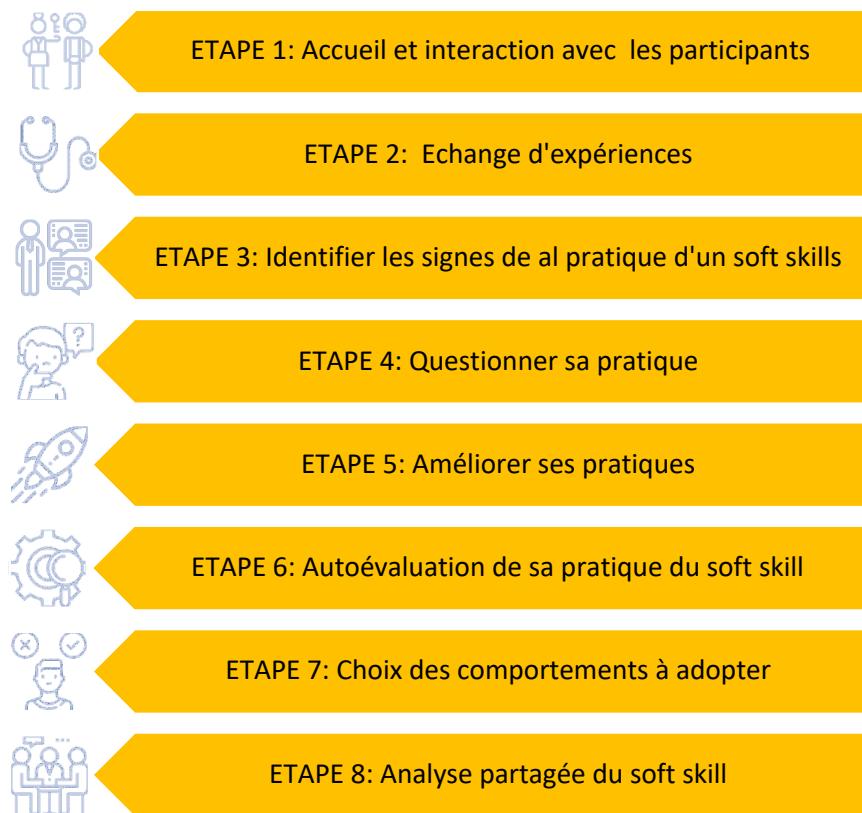
- L'apprenant structure son propre apprentissage (méthode pédagogique Freinet)
- Il trouve ses propres critères d'évaluation, ses parcours d'apprentissage et ses indicateurs.
- Il effectue un retour réflexif pour analyser sa propre pratique.

#### Moyens pédagogiques et techniques :

- Formation en classe
- Travail en groupe sous forme d'exercices ludiques et interactifs
- Études de cas et analyse à partir de critères prédéfinis ou libres
- Évaluation formative et feedback

**Validation de la formation :** Une évaluation formative a lieu pendant la formation.

La formation au niveau 3 se fait en 8 étapes



Ces étapes font l'objet de fiches spécifiques dans lesquelles sont mentionnés l'objectif de l'étape et sa durée. Des propositions d'outils et des conseils pour le formateur y figurent également.

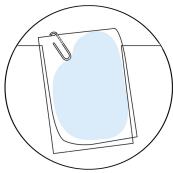
#### L'évaluation formative :

L'évaluation formative est un excellent outil car elle permet au stagiaire de faire le point sur ce qu'il a appris pendant la session de formation. Cette évaluation peut se faire de plusieurs façons et à différents moments. Dans le cadre de ce programme de formation, nous proposons différents outils d'évaluation formative : un outil qui doit être utilisé lors de la première et de la huitième étape de la formation et qui permet au stagiaire de voir l'évolution de son apprentissage ET/OU un outil qui doit être utilisé lors de la dernière étape et qui permet au stagiaire de résumer les résultats de son apprentissage de manière visuelle.

Voici quelques **phrases/questions clés** sous-jacentes à la formation qui peuvent être utilisées par le formateur afin d'impliquer les stagiaires :

- Trouvez autant de liens que vous pouvez entre X et Y.
- Que se passerait-il si... ?
- Identifiez les 4 thèmes principaux de...
- Si vous êtes d'accord avec ..., expliquez pourquoi

## NIVEAU 3 – ANALYSER ET EVALUER



### Etape 1: Accueil et interaction avec les participants

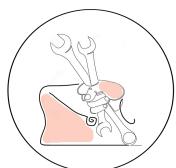


#### Enjeux

- Remettre les participants dans le climat de la formation (formation active, ludique, ...).
- Encourager les interactions pour créer un climat de confiance et stimuler les participants.
- Poser le contexte et les objectifs de la journée de formation pour mettre à l'aise les participants.

Durée : 20-30 min

#### Outils suggérés



##### Génériques

- 8. Toile enchevêtrée
- 44. Renforcer la confiance
- 83. Vrai ou Faux
- + 80. *Créer un code de conduite (reste affiché pendant toute la formation)*
- + 74. *Evaluation formative (si vous l'utilisez à l'étape 8)*
- + **Afficher la définition pédagogique**

##### Spécifiques

- Apprendre à apprendre– Communication**
- 39. Bon C / Mauvais C
  - Presentation – Sens de l'anticipation – Efficacité – Conscience professionnelle**
  - 26. Téléphone en panne

#### Déroulement suggéré

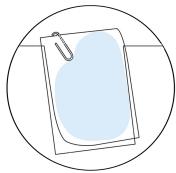
- Rappeler le contexte de la formation, les règles de communication dans le groupe et les informations pratiques aux participants.
- Expliquer le programme de la journée de formation et ses objectifs.
- Proposer une activité d'icebreaker (voir section Outils) en impliquant certains participants dans son animation.
- Réaliser une première étape d'évaluation formative.

#### Suggestions pour le formateur

Le formateur démarre la session en rappelant les informations essentielles au sujet de la formation, ainsi que les règles de communication dans le groupe.

Après les deux premières sessions de formation, les participants doivent être à l'aise avec le format de l'icebreaker. Le formateur peut donc proposer à certains volontaires de s'impliquer dans son animation. C'est l'occasion pour eux de changer de posture, et de découvrir une autre facette du travail collaboratif. Le formateur reste présent et guide les participants.

## LEVEL 3 – ANALYSER ET EVALUER



### Etape 2: Partage d'expériences

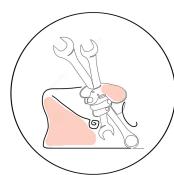


#### Enjeux

- Remettre le soft skill en lien avec le quotidien professionnel.
- Identifier les situations professionnelles au cours desquelles le soft skill a été appliqué.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés



##### Génériques

70. Petit scenario  
73. Echange d'expériences

##### Spécifiques

- Prise de recul– Confiance en soi**  
52. Caractéristiques positives  
  
**Intelligence émotionnelle**  
19. Vidéo forum

#### Déroulement suggéré

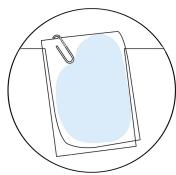
- Inviter les participants à se mettre en binôme ou en petit groupe.
- Donner la consigne : Dans quelles situations de votre quotidien professionnel le soft skill a-t-il été appliqué ? Donnez des exemples précis.
- Choisir une activité favorisant le partage d'expériences (voir section Outils).
- Organiser une mise en commun à la fin de l'activité, et demander aux participants de choisir les 3 situations les plus emblématiques.
- Prendre des notes lors de la mise en commun, et les afficher.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape repose sur le partage d'expérience des participants. Elle remet les participants dans l'ambiance de la formation en leur proposant une activité simple, déjà connue et maîtrisée. Elle fait le lien avec les degrés de formation précédents.

Le facilitateur intervient donc peu. Il facilite les échanges et encourage les participants si nécessaire.

## NIVEAU 3 – ANALYSER AND EVALUER



### Etape 3: Identifier les signes de la pratique d'un soft skills

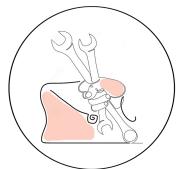


#### Enjeux

- Analyser des situations professionnelles dans lesquelles le soft skill a été appliqué.
- Identifier des indicateurs liés à la pratique du soft skill.
- Rendre concrète l'analyse du soft skill.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés



72. Analyse d'expériences  
69. Feedback soft skills

#### Déroulement suggéré

- Cette étape se base sur les situations professionnelles partagées à l'étape 2.
- Inviter les participants à se mettre en binôme.
- Donner la consigne de l'activité : quels sont les indices qui vous permettent de **voir** ou **d'entendre** que le soft skill est appliqué ?
- Choisir et réaliser une activité permettant de collecter des indices (voir section Outils).
- Organiser une mise en commun à la fin de l'activité et demander aux participants de choisir les indicateurs les plus significatifs.
- Prendre des notes/afficher les productions des participants.

#### Suggestions pour le formateur

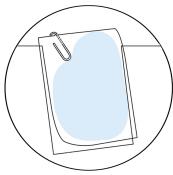
Cette étape analytique se déroule en binôme afin de favoriser la réflexion.

La phase d'analyse démarre en revenant aux sens de base : la vue et l'ouïe, de manière à rendre l'analyse très concrète et accessible pour les participants.

Le facilitateur laisse chaque binôme effectuer son analyse, sans commenter. Cette étape pouvant s'avérer délicate pour certains, il peut néanmoins intervenir pour les guider, en apportant certaines clarifications ou grâce à des reformulations.

Le débriefing final permet de mettre en commun toutes les propositions et indicateurs clés liés à la pratique du soft skill.

## NIVEAU 3 – ANALYSER ET EVALUER



### Etape 4: Questionner sa pratique



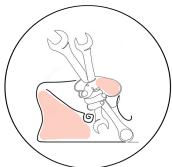
#### Enjeux

- Remettre en question ses propres pratiques.
- Identifier des comportements cibles pour améliorer sa pratique du soft skill.
- Initier la phase d'amélioration des pratiques.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés

##### Génériques



- 7. Jeu des 4 coins
- 6. Brainstorming inversé
- 10. Le jeu de l'enveloppe
- 58. Résolution de problèmes

##### Spécifiques

- Accepter les remarques professionnelles – Intelligence émotionnelle – Communication – Travail en équipe – Assertivité**
- 16. Donner un avis

#### Déroulement suggéré

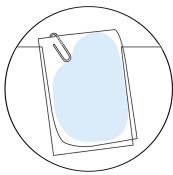
- Inviter les participants à travailler en binôme.
- Donner la consigne au groupe : Parmi les indicateurs identifiés liés à la pratique du soft skills, lesquels mettez-vous en œuvre dans votre quotidien professionnel ? Lesquels pourriez-vous améliorer ? Pensez à des exemples concrets de situations professionnelles.
- Choisir et réaliser une activité favorisant la prise de recul et l'échange de conseils (voir section Outils).

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape d'auto-réflexion et de remise en question repose sur l'échange et les conseils mutuels pour stimuler les idées et la volonté de progresser. Le facilitateur incite donc les participants à se conseiller mutuellement, d'autant plus s'ils ont l'habitude de travailler ensemble.

Cette étape lance la phase d'amélioration des pratiques. Le facilitateur invite chacun à se lancer progressivement, sans mobiliser trop de résistance au changement.

## NIVEAU 3 – ANALYSER ET EVALUER



### Etape 5: Améliorer ses pratiques



#### Enjeux

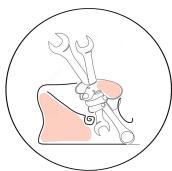
- Mettre en commun les idées et conseils pour s'enrichir.
- Identifier des comportements cibles pour améliorer sa pratique du soft skill.
- Prendre des engagements pour améliorer ses pratiques.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés

##### Génériques

35. Penser – Grouper - Partager  
21. Lever les obstacles



##### Spécifiques

- Prise de recul – Confiance en soi – Intelligence émotionnelle**  
48. Cartes d'émotions

- Sens de l'organisation – Sens des responsabilités – Travail en équipe – Assertivité**  
28. Perdus sur la lune

- Respect des règles – Efficacité – Communication – Travail en équipe**  
17. Lecture partagée

#### Déroulement suggéré

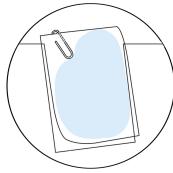
- Cette étape se déroule en groupe entier.
- Donner la consigne au groupe : Échangez et engagez-vous sur les comportements qui vous permettront d'améliorer votre pratique du soft skill.
- Choisir et réaliser une activité d'échange collaboratif (voir section Outils).
- Prendre des notes sur les contributions des participants, et les afficher.

#### Suggestions pour le formateur

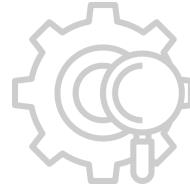
Cette étape repose sur l'échange collaboratif. Il s'agit de mettre en commun les conclusions des échanges précédents et de s'engager en public sur les comportements à améliorer dans sa pratique du soft skills. La dynamique collective doit motiver les participants à s'améliorer tous ensemble.

Le facilitateur coordonne les échanges, sans donner son avis sur les idées de chacun. Il peut se prêter au jeu lui-même pour stimuler les participants, en leur demandant quel comportement il pourrait lui-même améliorer.

## NIVEAU 3 – ANALYSER ET EVALUER



### Etape 6: Auto-évaluation de sa pratique du soft skill

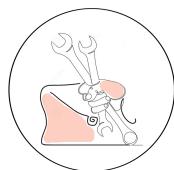


#### Enjeux

- Evaluer sa propre pratique du soft skill dans un contexte professionnel.
- Réfléchir à ses propres pratiques et apprentissages pour progresser.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés



##### Génériques

- 12. Écriture réflexive
- 36. Positions
- 16. Donner un avis
- 42. Ce que je sais faire

##### Spécifiques

- Prise de recul – Confiance en soi – Intelligence émotionnelle**
- 48. Cartes d'émotions

#### Déroulement suggéré

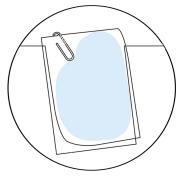
- Cette activité est individuelle.
- Donner la consigne aux participants : Vous allez réaliser l'auto-évaluation de votre pratique du soft skill, à partir d'une grille d'évaluation. Pour cela, choisissez le degré qui vous paraît correspondre le mieux à votre pratique. Justifiez votre choix en donnant un exemple concret issu de votre vie professionnelle.
- Réaliser l'auto-évaluation.
- Cette étape peut être complétée par une activité permettant de prendre du recul sur son auto-évaluation (voir section Outils).
- Organiser une mise en commun à la fin de l'activité.

#### Suggestions pour les formateurs

Cette étape permet aux participants de prendre du recul sur leur comportement pour l'analyser en se basant sur des critères définis. L'auto-évaluation amène une prise de conscience, qui conduit à une prise de décision pertinente et efficiente : elle doit renforcer l'apprenant en tant qu'acteur de son apprentissage, et lui donner envie d'aller plus loin tant dans la formation que dans sa pratique du soft skill.

Le facilitateur soutient les participants en leur rappelant qu'ils sont dans une démarche d'apprentissage et de progression continue. L'objectif n'est pas d'attribuer une note à un moment donné, mais de mesurer la progression pour planifier les étapes suivantes.

## NIVEAU 3 – ANALYSER ET EVALUER



### Etape 7: Choix des comportements à adopter

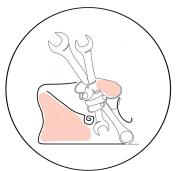


#### Enjeux

- S'entendre sur le comportement idéal à adopter face à une situation.
- Partager les idées et conseils pour progresser.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés



- 13. Teste tes connaissances
- 65. Résolution de problèmes (2)
- 86. Quiz coopératif

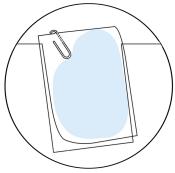
#### Déroulement suggéré

- Cette étape est réalisée en groupe entier.
- Donner la consigne au groupe : Dans une situation donnée (un scénario type ou l'une des situations évoquées au début de la situation de formation), quel est le comportement idéal à adopter ?
- Choisir et mettre en œuvre une activité visant à se mettre d'accord sur un comportement idéal pour chaque situation (voir section Outils).
- Encourager les participants à matérialiser leurs idées sur le papier pour les ajouter au document de synthèse.
- Organiser un débriefing final pour recueillir les impressions des participants.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape permet d'aller plus loin dans l'évaluation des bonnes pratiques liées au soft skill grâce au débat. L'essence de cette étape est d'arriver à s'accorder sur les critères qui permettent d'identifier le comportement le plus approprié dans une situation donnée. Le facilitateur incite les apprenants à participer sans censure ni autocensure, en leur rappelant que toutes les idées sont bonnes. Il faut donc se baser sur des critères objectifs pour les débattre.

## NIVEAU 3 – ANALYSER ET EVALUER



### Etape 8: Analyse partagée du soft skill

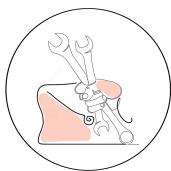


#### Enjeux

- Analyser les activités professionnelles et les référentiels métiers en lien avec le soft skill.
- Échanger pour encourager les rebonds d'idées.
- Ancrer et consolider les apprentissages.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés



- 38. Photos d'une exposition (s'expliquer les uns les autres les posters)
- 31. Offre d'emploi (Analyser une offre d'emploi)
- + 74. Évaluation formative (si utilisé à l'étape 1)

#### Déroulement suggéré

- Cette étape est réalisée en groupe entier.
- Donner la consigne au groupe : Analysez vos activités professionnelles/le référentiel correspondant à votre métier, et identifiez les missions ou tâches où le soft skill en question est nécessaire ou utile.
- Choisir et réaliser une activité encourageant l'analyse et l'échange (voir section Outils).
- Encourager les participants à matérialiser leurs idées sur le papier pour les ajouter au document de synthèse.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape conclut la session de formation au niveau 3 – analyser et évaluer. Elle propose aux apprenants d'analyser plus globalement leurs missions professionnelles en lien avec le soft skill travaillé. Elle complète et renforce ainsi les engagements pris sur l'amélioration des pratiques dans une situation professionnelle donnée.

Le facilitateur encourage les participants, en leur rappelant si besoin les apprentissages issus des activités précédentes. Il ne commente pas leurs idées et propositions, et ne porte pas de jugement de valeur.



# ATTESTATION DE FORMATION

---

Je soussignée, (Nom- Prénom), (fonction) de (organisme/ structure), atteste par la présente que

**Madame / Monsieur .....**

Inscrit par la structure ....

a participé à l'action de formation organisée par le projet européen Erasmus + Soft skills,  
intitulée « **Formation au soft skill XXX – Niveau 3»**

La formation s'est déroulée (lieu de la formation) le/ entre (date de la formation ) pour une durée de \*\* heures.

## Objectifs de la formation

- Faire le lien entre différentes idées liées au soft skill
- Remettre en question et argumenter ces idées
- Résoudre des situations compliquées en identifiant les composants internes d'une situation et en leur faisant prendre du sens (problèmes potentiels, ressources à utiliser)

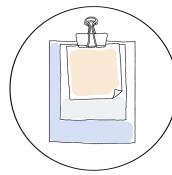
## Programme de formation

- Partage d'expériences liées à au soft skill XXX
- Analyser des expériences en lien avec le soft skill XXX
- Questionner et améliorer ses pratiques
- Auto-évaluation de ses pratiques
- Définition des comportements à adopter

Réalisée à (ville + date)

(Nom - Prénom)  
(Fonction)  
(Organisme)  
Signature





## NIVEAU 4 – CREER

### PROGRAMME DE FORMATION

**Définition du niveau 4 :** Une personne de niveau 4 a la capacité de mettre les choses en perspective, en tenant compte de critères éthiques. Elle croise les informations et les raisonnements provenant de différentes soft skills.

→ Chaque soft skill a sa propre définition pour chaque niveau.

→ Conseil : avant de commencer la formation, assurez-vous d'avoir la bonne définition en tête (les bonnes soft skills, le bon niveau). Vous pouvez trouver ces définitions dans le Catalogue européen de références sur les soft skills.

#### Objectif et attentes pédagogiques :

- Trouver de nouvelles solutions à des problèmes qui n'ont jamais existé.
- Mettre les choses en perspective et croiser les informations et les raisonnements liés à plusieurs Soft Skills.

**Durée suggérée :** Cette formation a été conçue pour être dispensée en une demi-journée de 4 heures. En fonction du type d'apprenant, cette formation peut être adaptée et répartie sur une période plus longue.

#### Prérequis :

- Niveau de langue orale A2
- Certifié niveau 3 concernant le soft skill XXX

**Sanction de la formation :** A l'issue de la formation, les apprenants recevront une attestation mentionnant les objectifs et le programme de la formation.

#### Programme de la formation :

- Illustrer la mauvaise utilisation de la soft skill XXX
- Trouver et analyser les facteurs de solution
- Faire prendre conscience aux gens de leur position
- Explorer de nouvelles directions
- Analyser et sélectionner des situations ressources afin de créer un catalogue de situations ressources liées à la soft skill XXX.

#### Méthode d'enseignement

- S'appuyer sur les succès passés pour créer des solutions aux situations actuelles
- Utilisation des expériences réussies pour optimiser la capacité à surmonter les difficultés actuelles

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en classe
- Travail en groupe sous forme d'exercices ludiques et interactifs
- Résolution de problèmes et élaboration de solutions innovantes
- Évaluation formative et retour d'expérience

**Validation de la formation :** Une évaluation formative a lieu pendant la formation.

La formation au niveau 4 se fait en 8 étapes:



Ces étapes font l'objet de fiches spécifiques dans lesquelles sont mentionnés l'objectif de l'étape et sa durée. Des propositions d'outils et des conseils pour le formateur y figurent également.

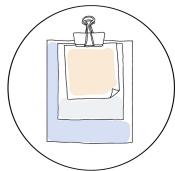
#### L'évaluation formative :

L'évaluation formative est un excellent outil car elle permet au stagiaire de faire le point sur ce qu'il a appris pendant la session de formation. Cette évaluation peut se faire de plusieurs façons et à différents moments. Dans le cadre de ce programme de formation, nous proposons différents outils d'évaluation formative : un outil qui doit être utilisé lors de la première et de la huitième étape de la formation et qui permet au stagiaire de voir l'évolution de son apprentissage ET/OU un outil qui doit être utilisé lors de la dernière étape et qui permet au stagiaire de résumer les résultats de son apprentissage de manière visuelle.

Voici quelques **phrases/questions clés** sous-jacentes à la formation qui peuvent être utilisées par le formateur afin d'impliquer les stagiaires :

- Que recommandez-vous pour améliorer ... ?
- Que pourriez-vous imaginer comme nouvelle façon de ... ?
- Comment envisagez-vous la construction de ... à partir de maintenant ?

## NIVEAU 4 – CREER



### Etape 1: Accueil et cooperation des participants



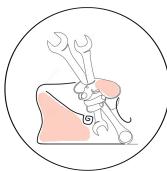
#### Enjeux

- Remettre les participants dans le climat de la formation (formation active, ludique, ...).
- Prendre conscience de la plus-value du travail collaboratif.
- Poser le contexte et les objectifs de la journée de formation pour mettre à l'aise les participants.

Durée : 20-30 min

#### Outils suggérés

##### Génériques



- 84. Le défi de la guimauve
- 79. Le pont
- 8. Toile enchevêtrée
- 40. Serpent aveugle
- + 74. Évaluation formative (si utilisé à l'étape 8)
- + 80 Créer un code de conduite (reste affiché pendant toute la formation)
- + Afficher la définition pédagogique

##### Spécifiques

- Prise de recul – Confiance en soi**  
52. Caractéristiques positives

#### Déroulement suggéré

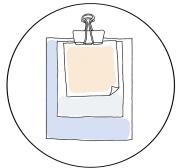
- Rappeler le contexte de la formation, les règles de communication dans le groupe et les informations pratiques aux participants.
- Expliquer le programme de la journée de formation et ses objectifs.
- Proposer à un ou plusieurs participants volontaires de choisir l'icebreaker qu'ils souhaitent réaliser, et de l'animer avec le reste du groupe (voir section Outils).
- Réaliser une première étape d'évaluation formative.

#### Suggestions pour le formateur

Le formateur démarre la session en rappelant les informations essentielles au sujet de la formation, ainsi que les règles de communication dans le groupe.

Pour ce dernier degré de formation, le formateur invite les participants à « créer » dès le démarrage, en proposant à un ou plusieurs volontaires de choisir l'icebreaker qu'ils souhaitent réaliser, et de l'animer avec le reste du groupe.

Le formateur peut proposer aux participants plusieurs cartes présentant différents icebreakers, pour les guider. Si aucun participant n'est à l'aise avec cette idée, il ne les force pas.



### Etape 2: Illustration du non-usage du soft skill



#### Enjeux

- Remettre les participants dans la dynamique de formation en faisant le lien avec leur quotidien professionnel.
- Identifier les situations irritantes du quotidien (professionnel) où le soft skill n'est pas appliqué.

Durée : 20-30 min

#### Outils suggérés



59. Se positionner  
6. Brainstorming inversé

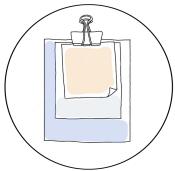
#### Déroulement suggéré

- Cette étape se réalise en groupe entier.
- Donner la consigne au groupe : Faites la liste des situations irritantes de votre quotidien professionnel, où le soft skill n'est pas appliqué.
- Choisir et réaliser une activité encourageant le partage d'expériences (voir section Outils).
- Prendre en notes les situations décrites, et les afficher.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape de partage d'expérience se déroule en groupe entier. Des activités de type brainstorming sont particulièrement appropriées pour encourager les participants à apporter le plus d'idées possibles.

A ce stade de la formation, les participants se connaissent bien, et doivent donc plus volontiers partager leurs expériences personnelles. Cependant, le formateur est invité à les mettre en confiance et à les encourager, en validant toutes les propositions et en relançant la discussion.



### Etape 3: Analyse des facteurs de résolution

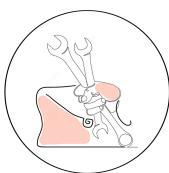


#### Enjeux

- Analyser des situations dysfonctionnelles.
- Analyser les facteurs de résolutions pour trouver des solutions.
- Créer et décrire des solutions concrètes à ces situations dysfonctionnelles.

Durée : 20-30 min

#### Outils suggérés



- 5. Brainwriting
- 10. Le jeu de l'enveloppe
- 58. Résolution de problèmes
- 69. Feedback soft skills
- 67. Jeu des adjectifs
- 87. Débriefing

#### Déroulement suggéré

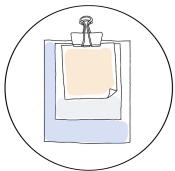
- Cette activité repose sur les situations décrites à l'étape 2.
- Inviter les participants à se mettre en binômes ou en petits groupes.
- Donner la consigne au groupe : Que faire pour créer des solutions à ces situations ? Que changer pour résoudre ces situations ?
- Choisir et mettre en œuvre une activité encourageant la réflexion et l'analyse (voir section Outils).
- Organiser une mise en commun en groupe entier à la fin de l'activité.
- Prendre en notes les idées des participants et les afficher.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape d'analyse est réalisée en petits groupes, pour favoriser la réflexion.

Le facilitateur laisse les participants travailler en indépendance. Il leur rappelle que toutes les idées sont bonnes, d'autant plus qu'elles seront retravaillées et affinées par la suite. S'ils rencontrent des difficultés, il peut guider les participants en leur rappelant les apprentissages des étapes ou sessions de formation précédentes, ou en les invitant à consulter leur support de synthèse.

La mise en commun finale permet de confronter les points de vue.



### Etape 4: Prise de conscience de sa posture



#### Enjeux

- Conscientiser ses attitudes, comportements et réactions face à une situation donnée.
- Tester les idées proposées pour améliorer les situations.
- Affiner sa mise en pratique.

Durée : 20-30 min

#### Outils suggérés

##### Génériques



- 33. Dessiner les soft skills
- 21. Lever les obstacles
- 19. Vidéo forum
- 71. Plan d'actions

##### Spécifiques

##### **Prise de recul – Confiance en soi – Capacité d'adaptation – Communication**

- 54. Jeu de rôle (2)

##### *Travail en équipe*

- 79. Le pont

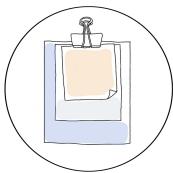
#### Déroulement suggéré

- Cette étape repose sur les situations décrites à l'étape 2, et sur les idées décrites à l'étape 3. Elle vise à mettre en scène ou à tester les idées proposées précédemment.
- Donner la consigne au groupe : Partant des situations décrites, mettre en scène les nouvelles pistes de solutions proposées.
- Choisir et réaliser une activité de mise en scène (voir section Outils).
- Organiser des débriefings à la fin des différentes mises en scène.
- Prendre des notes tout au long de l'activité.

#### Suggestions pour le formateur

La mise en scène est utilisée ici pour favoriser la prise de conscience des comportements et réactions face à une situation donnée, dans le but de s'améliorer en cherchant des comportements alternatifs.

Si les participants ont désormais l'habitude de ce type d'activités, le facilitateur leur rappelle néanmoins que toutes les contributions sont bonnes à prendre, et sources d'apprentissages. L'objectif de cette étape est d'expérimenter, pour créer, innover et s'améliorer.



### Etape 5: Exploration de nouvelles directions

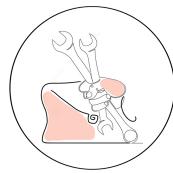


#### Enjeux

- Explorer de nouvelles directions pour être dans une position de succès.
- Partager des idées et bonnes pratiques pour aller plus loin dans la création de nouvelles solutions.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés



- 5. Brainwriting
- 85. Bateau à grande vitesse
- 87. Débriefing
- 2. Mind map

#### Déroulement suggéré

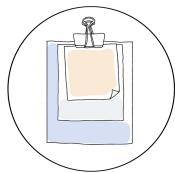
- Cette activité est collective. Elle repose sur les situations décrites à l'étape 2.
- Donner la consigne au groupe : En partant des situations problématiques décrites au début de la formation, trouvez en groupe de nouvelles solutions non encore envisagées pour résoudre ces situations. Avez-vous déjà réussi à résoudre des situations similaires ?
- Choisir et réaliser une activité visant à stimuler la créativité (voir section Outils).
- Prendre en notes les idées des participants et les afficher.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape est réalisée en groupe entier, de manière à stimuler la créativité et à démultiplier le nombre d'idées produites. Cela doit permettre d'aboutir à des idées plus innovantes que précédemment.

Privilégier une activité créative permettant de faire émerger des idées en groupe, plus complexe que le brainstorming et différente des activités proposées précédemment.

Le facilitateur coordonne les échanges, mais n'y participe pas et ne donne pas son avis. Pour encourager les participants, il peut les amener à penser aux solutions qu'ils ont déjà tenté de mettre en œuvre. Il peut également leur rappeler les apprentissages des étapes et sessions de formation précédentes.



### Etape 6: Analyse et choix de situations ressources

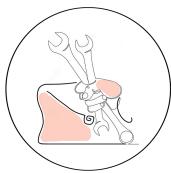


#### Enjeux

- Analyser les solutions et bonnes pratiques identifiées pour en tirer les conclusions et relever des exemples de bonnes pratiques.
- Partir de l'analyse des réussites antérieures pour créer des références partagées.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés



##### Génériques

88. Topogrammation  
12. Ecriture reflexive

##### Spécifiques

**Capacité d'adaptation – Prise de recul – Confiance en soi – Intelligence émotionnelle – Présentation**

31. Offre d'emploi

**Sens de l'organisation**

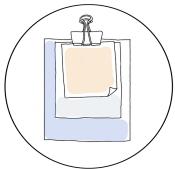
29. Le rocher

#### Déroulement suggéré

- Cette étape se déroule en groupe entier. Elle repose sur les situations décrites à l'étape 2, et sur les solutions trouvées aux étapes suivantes.
- Donner la consigne au groupe : Parmi les solutions proposées aux étapes précédentes, lesquelles vous paraissent les meilleures ? Quels exemples de bonnes pratiques pouvez-vous en déduire ?
- Choisir et réaliser une activité pour extraire des exemples de bonnes pratiques (voir section Outils).
- Prendre des notes tout au long de l'activité, et les afficher au fur et à mesure.

#### Posture

Cette étape conclue les échanges précédents en identifiant les éléments à retenir. Pour cela, le facilitateur amène les participants à définir leurs critères de sélection ou de priorisation. Il facilite les échanges, mais n'y participe pas, et ne donne pas son avis : toutes les idées sont bonnes et justifiées. Il peut guider les participants si besoin en leur rappelant les éléments précédemment évoqués.



### Etape 7: Constitution d'un catalogue de situations ressources

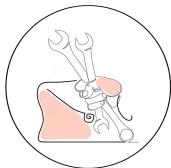


#### Enjeux

- Partir de l'analyse des réussites antérieures de chaque participant pour créer des références partagées.
- Décrire les méthodes à appliquer pour une application optimale du soft skill.
- Ancrer les apprentissages et créer des ressources à partir d'eux.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés



75. Catalogue de ressources  
15. Pages qui tournent (Utiliser cet outil comme un Brainwriting en relation avec la topogrammation réalisée à l'étape 6)

#### Déroulement suggéré

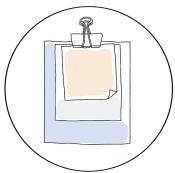
- Inviter les participants à se mettre en binôme ou en petits groupes.
- Donner la consigne : Ajoutez au document de synthèse de votre formation les meilleures idées et solutions trouvées pour créer un catalogue de situations ressources.
- Choisir une activité pour formaliser et synthétiser les résultats de l'étape précédente (voir section Outils).
- Organiser une mise en commun à la fin de l'activité, où les participants présentent leur catalogue au reste du groupe.

#### Suggestions pour les formateurs

Cette étape est essentielle, puisqu'elle permet de reformuler les apprentissages en petits groupes, afin de les consolider et de les ancrer dans la mémoire des participants.

Le facilitateur laisse les groupes travailler en indépendance. Il n'intervient que si nécessaire, pour guider les participants en leur rappelant éventuellement les apprentissages des étapes et sessions de formation précédentes. Il reste neutre, et ne commente pas leurs créations.

## NIVEAU 4 – CREER



### Etape 8: Améliorer sa pratique

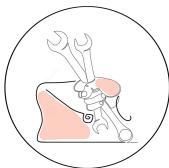


#### Enjeux

- Passer de la formation à l'action en mettant en œuvre le soft skill au travail.
- Développer une manière d'améliorer sa pratique professionnelle en utilisant le soft skill.

Durée : 30 min

#### Outils suggérés



- 71. Plan d'actions
- 14. Plan d'actions pour progresser
- 16. Donner un avis
- + 74. Évaluation formative (si utilisée à l'étape 1)

#### Déroulement suggéré

- Cette étape est individuelle.
- Donner la consigne au groupe : Grâce à tous les apprentissages issus de cette formation, réfléchissez à des situations concrètes de votre quotidien professionnel que vous pourriez améliorer et à la manière de les améliorer en mettant en œuvre le soft skill.
- Choisir et réaliser une activité favorisant la réflexion individuelle (voir section Outils).
- Organiser une mise en commun à la fin de l'activité, et prendre en notes les contributions des participants.

#### Suggestions pour le formateur

Cette étape vient clore la formation en invitant chaque participant à planifier ses actions d'amélioration. Si les participants ne sont pas à l'aise avec le travail individuel, ils peuvent éventuellement réaliser cette étape en binôme.

Quelle que soit l'activité choisie, il est préférable de proposer un cadre aux participants, par exemple en leur demandant : quoi ? quand ? comment ? Le facilitateur ne commente pas le travail des participants, mais peut leur poser des questions de clarifications.



# ATTESTATION DE FORMATION

---

Je soussignée, (Nom- Prénom), (fonction) de (organisme/ structure), atteste par la présente que

**Madame / Monsieur .....**

Inscrit par la structure ....

a participé à l'action de formation organisée par le projet européen Erasmus + Soft skills,  
intitulée « **Formation au soft skill XXX – Niveau 4»**

La formation s'est déroulée (lieu de la formation) le/ entre (date de la formation ) pour une durée de \*\* heures.

## Objectifs de la formation

- Trouver des nouvelles solutions à des problèmes qui n'ont jamais été rencontré
- Mettre les choses en perspective et croiser les information et raisonnements liés à plusieurs soft skills

## Programme de formation

- Illustrer la mauvaise utilisation du soft skill XXX
- Trouver et analyser des éléments de solution
- Faire prendre conscience aux gens de leur position ou situation
- Explorer de nouvelles directions
- Analyser et sélectionner des situations ressources pour créer un catalogue en lien avec le soft skill XXX

Réalisée à (ville + date)

(Nom - Prénom)  
(Fonction)  
(Organisme)  
Signature



## COMMENT NOUS CONTACTER ?

FR

### REGIE DES ECRIVAINS

2 rue Verlaine  
67300 Schiltigheim - France

[projets@scic-ecrivains.eu](mailto:projets@scic-ecrivains.eu)

FR

### SOLIVERS

46 route Ecospace  
67120 Molsheim - France

[contact@solivers.eu](mailto:contact@solivers.eu)

BE

### WORK'INN

Rue Saint Lambert 84  
4040 Herstal - Belgium

[eft.workinn@aigs.be](mailto:eft.workinn@aigs.be)

BE

### LE PLOPE

Rue Vert Vinâve 60  
4040 Herstal - Belgium

[info@leplope.be](mailto:info@leplope.be)

SP

### PENASCAL S. KOOP.

Carretera Belibao-Gamdakao 10  
48004 Bilbao - Spain

[info@grupopenascal.com](mailto:info@grupopenascal.com)

SP

### ASOCIACION ESPANOLA DE ESCUELAS DE SEGUNDA OPORTUNIDAD

Calle San Francisco de Sales 1  
14010 Cordoba - Spain

[info@e2oespana.org](mailto:info@e2oespana.org)

SI

### CUDV Draga

Draga 1  
1292 Ig - Slovenia

[center.draga.ig@center-db.si](mailto:center.draga.ig@center-db.si)

AT

### CHANCE B

Franz-Josef-Straße 3  
8200 Gleisdorf - Austria

[office@chanceb.at](mailto:office@chanceb.at)



Avec la participation de :



**Solivers**

**Peñascal**  
kooperativa  
Haci Landuz. Aprende trabajando.



**CHANCE B**  
GRUPPE

**CUDV DRAGA**  
Center za usposabljanje, delo in varstvo  
Dolufe Bostjančič, Draga