



Guide des bonnes pratiques



- ✓ 5 bonnes pratiques illustrées sur l'**animation de formation**
- ✓ 5 bonnes pratiques illustrées sur la **conception de supports de formation**, incluant une section sur la propriété intellectuelle
- ✓ 5 bonnes pratiques illustrées sur l'**évaluation des compétences**

I. INTRODUCTION

Ce guide, à destination de l'équipe des formateurs, est un document qui vise à vous accompagner dans la mise en œuvre de formations de qualité, conformes aux exigences du référentiel national Qualiopi.

Il contient les éléments suivants :

- ➔ Une présentation des bonnes pratiques pédagogiques et des méthodes innovantes à mettre en œuvre pour concevoir, animer et évaluer les formations, en tenant compte des besoins et des attentes des apprenants, des financeurs et des employeurs. (Incluant les références Qualiopi)
- ➔ Une proposition de ressources utiles pour les formateurs, telles que des modèles de documents, des outils numériques, des références bibliographiques, des sites web, etc.

Le guide des bonnes pratiques est un outil de référence et de soutien pour les formateurs, qui vous permettra de vous former, de vous informer et d'améliorer vos permanences. Il contribue à la qualité des formations dispensées par Clíkici et à la satisfaction des apprenants. Il reflète également l'identité et les valeurs de Clíkici, qui se veut un organisme innovant, dynamique et engagé.

Rappel :



[Cliquez ici pour consulter](#) 1

[Télécharger](#) 2

II. ANIMATION DE FORMATION

1. Organiser une bonne préparation est essentielle pour une formation réussie :

→ Référence Qualiopi :

- ✓ **Critère 1** - Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.
- ✓ **Indicateur 1** : Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.

- **Exemple** : Les formateurs doivent préparer un plan de cours détaillé, qui comprend non seulement les objectifs d'apprentissage, le contenu du cours, les activités pédagogiques et les évaluations. Également les ressources nécessaires, comme les livres, les articles, les vidéos, etc. Ils doivent prévoir des sessions de révision et des séances de questions-réponses pour clarifier les doutes des apprenants.
Ce plan doit être communiqué aux apprenants avant le début de la formation pour qu'ils puissent se préparer en conséquence.

2. Encouragez l'engagement des participants :

→ Référence Qualiopi :

- ✓ **Critère 3** : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre
- ✓ **Indicateur 12** : Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.

- **Exemple** : Les formateurs peuvent encourager l'engagement en utilisant des méthodes d'enseignement interactives, comme les discussions de groupe, les études de cas ou les jeux de rôle.
Ils peuvent également utiliser des outils numériques pour faciliter la collaboration et l'interaction, comme les forums de discussion, les sondages en direct, etc. De plus, ils peuvent organiser des activités hors ligne, comme des visites sur le terrain, des ateliers, etc., pour enrichir l'expérience d'apprentissage

3. Soyez flexible et adaptez-vous aux besoins des apprenants :

→ Référence Qualiopi :

- ✓ **Critère 3** : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre
- ✓ **Indicateur 10** : Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.

Guide des bonnes pratiques

- **Exemple :** Si un apprenant a du mal à comprendre un concept, le formateur doit utiliser une approche différente, comme expliquer le concept avec des exemples concrets, utiliser des analogies, etc. Ils peuvent également fournir des ressources supplémentaires, comme des tutoriels vidéo, des articles, des exercices supplémentaires, etc. De plus, ils doivent être prêts à modifier le rythme de la formation en fonction des retours des apprenants.

4. Fournissez des commentaires constructifs :

→ **Référence Qualiopi :**

- ✓ **Critère 7 :** Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.
- ✓ **Indicateur 32 :** Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

→ **Exemple :** Après une activité ou une évaluation, le formateur doit fournir des commentaires détaillés et constructifs :

- Souligner non seulement les points forts de l'apprenant, mais aussi les domaines à améliorer.
- Fournir des suggestions spécifiques pour l'amélioration et encourager l'apprenant à réfléchir sur son propre apprentissage.
- Être ouverts aux retours des apprenants sur leur enseignement et être prêts à améliorer leurs méthodes d'enseignement.

5. Évaluez l'efficacité de la formation :

→ **Référence Qualiopi :**

- ✓ **Critère 7 -** Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées
- ✓ **Indicateur : 30 :** Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprise concernées.

→ **Exemple :** Les formateurs doivent utiliser des enquêtes de satisfaction pour recueillir les retours des apprenants sur différents aspects de la formation, comme le contenu du cours, les méthodes d'enseignement, les ressources fournies, etc. Ils peuvent également organiser des entretiens de suivi pour discuter des progrès des apprenants et de l'impact de la formation sur leur travail ou leurs études. Sur la base de ces retours, ils doivent apporter des améliorations pour les sessions futures. De plus, ils doivent suivre les performances des apprenants sur une période de temps pour évaluer l'efficacité à long terme de la formation.

III. CONCEPTION DE SUPPORTS DE FORMATION

1. Concevoir des supports pédagogiques clairs et simples à comprendre :

→ Référence Qualiopi :

- ✓ **Critère 2** - L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations.
- ✓ **Indicateur 6** : Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

→ **Exemple :** Les formateurs doivent concevoir des supports pédagogiques qui sont clairs, concis et faciles à comprendre. Ils peuvent utiliser des graphiques, des diagrammes, des images, etc., pour illustrer les concepts. Ils doivent également utiliser un langage simple et éviter le jargon autant que possible.

2. Encourager l'interaction et l'engagement des apprenants :

→ Référence Qualiopi :

- ✓ **Critère 4** - L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.
- ✓ **Indicateur 19** : Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

→ **Exemple :** Les formateurs peuvent encourager l'interaction en posant des questions ouvertes, en organisant des débats, en proposant des travaux de groupe, etc. Ils peuvent également encourager l'engagement en donnant aux apprenants des opportunités de participer activement à la formation, par exemple en présentant leurs travaux, en partageant leurs expériences, etc.

3. Adapter les supports pédagogiques aux besoins et aux capacités des apprenants :

→ Référence Qualiopi :

- ✓ **Critère 3** : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre
- ✓ **Indicateur 10** : Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.

→ **Exemple :** Les formateurs doivent prendre en compte les besoins et les capacités des apprenants lors de la conception des supports pédagogiques. Par exemple, ils peuvent proposer des supports en différents formats (texte, audio, vidéo, etc.) pour répondre aux différents styles d'apprentissage. Ils peuvent également proposer des supports adaptés aux apprenants ayant des besoins spécifiques, par exemple des supports en gros caractères pour les apprenants malvoyants.

4. Citer les sources utilisées et respecter les licences d'utilisation (propriété intellectuelle) :

→ Référence Qualiopi :

- ✓ **Critère 6** - L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.
- ✓ **Indicateur 23** : Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

→ **Exemple** : Les formateurs doivent toujours citer les sources des informations, des images, des vidéos, etc., qu'ils utilisent dans leurs supports pédagogiques. Ils doivent également respecter les licences d'utilisation des ressources qu'ils utilisent, par exemple en demandant l'autorisation aux auteurs si nécessaire.

5. Inclure des mécanismes de feedback et d'évaluation pour aider les apprenants à suivre leurs progrès et à améliorer leurs compétences :

→ Référence Qualiopi :

- ✓ **Critère 7** - Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.
- ✓ **Indicateur 31** : Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

→ **Exemple** : Les formateurs doivent inclure des mécanismes de feedback et d'évaluation dans leurs formations, par exemple en organisant des évaluations régulières, en fournissant des commentaires constructifs, en organisant des entretiens individuels, etc. Ces mécanismes permettent aux apprenants de suivre leurs progrès, d'identifier leurs points forts et leurs points à améliorer, et d'ajuster leurs stratégies d'apprentissage en conséquence.

IV. ÉVALUATION DES COMPETENCES

1. Utilisez des évaluations formatives tout au long de la formation pour vérifier la compréhension des apprenants :

→ **Référence Qualiopi :**

- ✓ **Critère 5** - La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations
- ✓ **Indicateur 21** : Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

→ **Exemple** : Après un module sur le dépannage des problèmes de réseau, le formateur pourrait proposer un quiz interactif. Les questions pourraient porter sur la manière de diagnostiquer et de résoudre les problèmes de connexion courants. Les résultats de ce quiz permettraient au formateur de s'assurer que les apprenants ont bien compris les concepts avant de passer au module suivant.

2. Fournissez un feedback constructif qui aide les apprenants à comprendre leurs points forts et les domaines à améliorer :

→ **Référence Qualiopi :**

- ✓ **Critère 5** - La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.
- ✓ **Indicateur 22** : Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

→ **Exemple** : Le formateur pourrait organiser une session de feedback après une activité pratique où les apprenants ont dû dépanner un problème de réseau fictif. Le formateur pourrait alors donner des conseils spécifiques sur la manière dont ils ont abordé le problème et les domaines qu'ils pourraient améliorer..

3. Encouragez les apprenants à s'auto-évaluer :

→ **Référence Qualiopi :**

- ✓ **Critère 6** - L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel
- ✓ **Indicateur 25** : Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.

→ **Exemple** : Le formateur pourrait encourager les apprenants à réfléchir sur leur propre apprentissage en leur demandant de tenir un journal de bord. Dans ce journal, ils pourraient noter les problèmes qu'ils ont réussi à résoudre, les difficultés qu'ils ont rencontrées et comment ils ont surmonté ces difficultés...

4. Utilisez des évaluations sommatives à la fin de la formation pour mesurer ce que les apprenants ont retenu :

→ Référence Qualiopi :

- ✓ **Critère 2** - L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations
- ✓ **Indicateur 7**. Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.

→ **Exemple :** À la fin de la formation, le formateur pourrait organiser un projet final où les apprenants doivent dépanner une série de problèmes informatiques dans un environnement simulé. Ce projet permettrait de mesurer ce que les apprenants ont retenu de la formation.

5. Pratiquer « l'évaluation par les pairs » peut être un outil précieux pour l'apprentissage :

→ Référence Qualiopi :

- ✓ **Critère 6** - L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.
- ✓ **Indicateur 24** : Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.

→ **Exemple :** Pour le projet final, les apprenants pourraient être invités à évaluer le travail de leurs pairs. Cela leur permettrait non seulement de recevoir un feedback supplémentaire sur leur propre travail, mais aussi de développer leur capacité à évaluer le travail des autres de manière constructive. Par exemple, ils pourraient évaluer la manière dont leurs pairs ont abordé et résolu les problèmes, et donner un feedback sur ce qu'ils ont bien fait et ce qu'ils pourraient améliorer.

En résumé :

- ✓ **Animation de formation** : La préparation, l'engagement des participants, l'adaptabilité, le feedback et l'évaluation sont essentiels pour une formation réussie.
- ✓ **Conception de supports pédagogiques** : Les supports doivent être clairs, simples, interactifs, adaptés aux besoins (généraux et également spécifiques) des apprenants, pertinents et utiles. Ils doivent également inclure des mécanismes de feedback et d'évaluation et être systématiquement inclusifs.
Le contenu doit être maîtrisé, illustré et respecter les conditions d'utilisation du principe de **propriété intellectuelle**.
- ✓ **Évaluation des compétences** : L'évaluation formative, le feedback constructif, l'auto-évaluation et l'évaluation sommative sont des pratiques importantes pour l'évaluation des compétences. L'évaluation comporte plusieurs formes et s'applique tout au long du processus de formation selon son utilité.

Guide des bonnes pratiques

V. RESSOURCES

Avant de consulter cette partie, **assurez-vous de connaître les outils dont dispose Clickici** :

- Outils de communication interne
- Licences logicielles
- Logiciels internes le cas échéant

Cliquer sur les liens pour découvrir les contenus :

✓ Formations gratuites en ligne :

[Openclassrooms](#) → Un très large éventail de modules gratuits et performants (certificat de réussite délivré)

[Digitaldefynd](#) → Plus de 96000 cours gratuits et payants

[Udemy](#) → Une plateforme riche et fiable

[MyMOOC](#) → MOOC et formations gratuites

[Class central](#) → Contenus universitaires et institutionnels inclus (certificats délivrés)

[Learn Microsoft](#) → Le pack office en formations gratuites (certificats délivrés)

✓ Podcasts (pour veille) :

Formation, innovation → <https://anchor.fm/s/404b9d54/podcast/rss>

Learn and enjoy (français) → <https://feed.ausha.co/oRpNDIOJ61qL>

Euréka, formation de formateurs → <https://feed.ausha.co/oRpNDIOJ61qL>

✓ Images, illustrations, vecteurs :

[Pixabay](#) ; [Creativecommons](#) ; [Flickr](#) ; [Freepix](#)

1. Contenus gratuits et payants (attention aux modalités d'utilisation des différentes «[licences Creative Commons](#)»)

✓ Musiques, albums :

[Pixabay-musique](#) --> Bruitages, mise d'ambiance, jingles

[Jamendo](#) ☐ Titres, albums et playlists indépendantes et gratuites

Possibilité d'obtenir des titres et albums protégés en payant une licence unique sur le site

✓ Intelligences artificielles :

[Futurepedia.io](#) → Un très large répertoire d'intelligences artificielles

[Moteur de recherche bing AI](#) → chat GPT 4 (dernière version) gratuit

[Chatbotgpt](#) → Le plus utilisé (chat GPT 3.5 gratuit)

Guide des bonnes pratiques

✓ Outils pédagogiques, divers :

Inoreader → Outil de veille complet et collaboratif, mais payant pour certaines options (version gratuite peu limitée et utilisable au quotidien, sans publicité)

Protopage → (Veille) outil de bureau gratuit (présence d'une publicité à l'ouverture mais discrète)

Les outils TICE → Répertoire d'outils numériques complet, mis à jour régulièrement, avec une newsletter

Learnigapps → (évaluation, activités ludiques) 100% gratuit et créatif

Kahoot → Evaluation ludique, interactif (attention nombre de participants limité en version gratuite)

✓ Enfin, pour vos **veilles** et/ou dans le but de **développer l'innovation pédagogique dans vos formations**, il existe beaucoup de sites spécialisés et pertinents :

2. <https://www.digiformag.com>

3. <https://pedagopedia.fr>

4. <https://latelierduformateur.fr/>

5. <https://www.centre-inffo.fr/>

Ainsi que les sources ministérielles diverses.



➔ Liens des documents (copier et coller le lien si le clic ne fonctionne pas)

1. <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/article/qualiopi-marque-de-certification-qualite-des-prestataires-de-formation>
2. https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide_de_lecture_qualiopi_v8_du_23_novembre_2023-2.pdf