

ARTOT Xavier Formateur

SCENARIO PEDAGOGIQUE GLOBAL

SPG sur l'**Action de Formation**, l'élaboration d'un questionnaire de satisfaction

Sommaire

Parties Chartées

Pagination

1 Contexte	3
2 Objectifs	4
3 Planification	5
4 Ressources	5
5 Produit, progression pédagogique	6
6 Méthodes Techniques Outils Supports	9
7 Dispositif d'évaluation	9
8 Dispositif d'accompagnement	10
9 Scénario d'une séance d'animation	11

10 Annexes

15

1. Contexte

La coordinatrice de formation Clarisse Evuort de l'organisme de formation de l'INFREP souhaite mettre en place un dispositif de formation de visant le personnel à élaborer un formulaire de satisfaction.

Le personnel doit soumettre un questionnaire de satisfaction à mis parcours, au apprenants des formations de vétérinaires, FLE et d'une formation d'employé de restauration.

Cette **formation introduit des techniques de communication et d'évaluations** elle s'inscrit dans une dynamique profitable pour tous les partis.

contraintes / spécificités :

Cette formation est destinée aux formateurs et administratifs.

Le **format** préconisé sera donc de 2h de formation en **présentiel et collectif**.

- Intitulé de formation : **Élaboration d'un questionnaire de satisfaction**
- Public** : - **Salariés** en postes.
 - ✓ Effets attendus : augmentation des capacités d'évaluation
 - ✓ Finalité : Connaître le taux de satisfaction des apprenants
 - ✓ But : initier le personnel aux méthodes, techniques et outils de communication
 - ✓ Intention du formateur : faire découvrir les « notions » opérationnels d'utilisation d'outils numériques aux participants, analyser les retours du formulaire, mettre en place le formulaire de satisfaction
- Objectif final : Avoir un retour sur la qualité de formation et la connaître moyenne des apprenants.

- Objectif global inducteur de formation : développer de nouvelles compétences professionnelles et appropriées aux circonstances pour le personnel de l'Infrep.

2. Objectif de formation

A l'issue de cette formation, les stagiaires bénéficiaires seront capables de créer des formulaires de satisfaction, d'analyser les statistiques, d'élaborer une série de question et réponse sur des sujets variés. les **Méthodes**, **Techniques** appropriées et **Outils** de communication pertinents afin de les adapter et les combiner en toutes circonstances professionnelles.

3. Planification

Le module proposé se décompose en 2 Séquences

La formation dure 2h

Modalités pédagogiques – rappel

Format : présentiel

Nombre d'heures : 2 heures

Nombre de participants : 12 stagiaires maximum

Lieu : 23 bis rue Barthélemy, Boulogne-Billancourt

Intervenant : Xavier ARTOT, qui est formateur et stagiaire expert en technique de communication et de transition numérique

4. Ressources :

- humaines :

Formateur expert en technologie et transition numérique

Stagiaires : 12 personnes par groupe

- matérielles :

→ Lieu : Salle à déterminer par le(s) commanditaire(s)

- format : Inter-entreprise, collectif, présentiel
- financement : aucun

5. Le Produit et sa progression pédagogique

Séquences	Séances (traduits en objectifs pédagogiques)	
Sq 1 capacités à identifier, analyser et évaluer, créer des questionnaires se satisfaction	s 1	Accueil + Présentation du contenu et de l'Action de Formation
	s 2	développer les questions de satisfaction
	s 3	Créer le formulaire et le mettre en application
Sq 2 ... capacités à créer, organiser les questionnaires et lire les statistiques en utilisant Google Forms Connaître les préférences générales	s 4	Configuration et paramétrage de Googles Forms
	s 5	Exploité les statistiques
	ss 6	Personnalisé le design des questionnaires de satisfaction

Module	Objectif de formation	Séquence	Objectif pédagogique	Contenu	Intentions	Temps	MTOS	Ressources	Difficultés	Remèdes / Remédiation	Evaluation
MODULE évaluation & développement de quiz dynamiqu e et analyse des statistiques	choisir des méthodes, techniques et outils de communication pertinents afin de les adapter et les combiner en toutes circonstances professionnelles	Jour 1 Séquence 1 ANALYSE DE SITUATION	capacités à identifier, analyser et évaluer, créer des questionnaires de satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> - présentation de la formation - La prise en main de Google form - Développer des questions de satisfactions - construire le formulaire 	Savoir faire un questionnaire	2 H	<p>Méthode : expositive active</p> <p>Techniques : exercices de mise en pratique</p> <p>Outils : projecteur</p> <p>Supports : supports techniques</p>	Un formateur expert en informatiques, une salle, un vidéo projecteur, un groupe de stagiaires	Blocage informatique, pratique d'évaluation inconnu	La phase accueil, le recueil des attentes et la séance 1 + le lancement de la dynamique de groupe	mise en pratique et élaboration du questionnaire de satisfaction
		Jour 2 Séquence 2 COMMUNICATION	capacités à organiser les questionnaires et lire les statistiques utilisant Google Forms Changer les préférences	<ul style="list-style-type: none"> - Prise en mains des préférences et comprendre toutes les fonctions - Lire les statistiques - organiser les statistiques 	Analyser des résultats et statistiques et prendre l'habitude d'évaluer son travail, mieux connaître l'outil Google Forms	2 H	<p>Méthode : active Interrogative démonstrative</p> <p>Techniques : exercices de mise en pratique / simulation par jeux de rôles</p> <p>Outils : projecteur PC Power Point</p> <p>Supports : supports techniques</p>		blocage informatique et compréhension des stratégies d'évaluation	« L'erreur est humaine et il faut accepter nos faibles » Insister sur l'intérêt de ce contenu pour s'améliorer et dédramatiser les jugements par les pairs	capacité à lire les statistiques pour les différentes actions de formation

Planning Type envisagé

Jour 1	
Accueil	5 minutes
Sq : 1 s1, s2, s3	1 heure
Sq : 2 s3, s4, s5	1 heure

L'**accueil** fait l'objet d'une séance, en soi, pour que le formateur et les stagiaires se présentent, que le **programme** soit présenté et que les stagiaires fassent part de leurs **attentes pour permettre une bonne contextualisation**. Et enfin que la **dynamique de groupe** se lance.

Une **pause** (dont la courte durée sera à contractualiser) à l'issue de chaque évaluation entre chaque séance est prévue. Sa cadence sera à maintenir selon la progression et le rythme des apprentissages des membres du groupe.

6. Méthodes Techniques Outils Supports (MTOS) :

- tables, chaises, PC, Vidéo projecteur, tableau, feutres
- méthodes active -> sous groupe; expositive, interrogative, active principalement

7. Dispositif d'évaluation (formation non qualifiante)

- Evaluation des apprentissages → « à chaud » de type formative, après chaque séance via des exercices d'application – **QCM (cf. annexe)**
- Certaines séances, lors de la **Séquence 3**, permettront à des volontaires de se prêter « à chaud » à un exercice de simulation de 5 minutes. En fonction du temps restant, une analyse, dans un cadre de critique constructive, sera

menée pendant 10 minutes après le « sketch » sur le mode le stagiaire raconte ses ressentis, puis le groupe et enfin le formateur

- Evaluation de la séquence de formation → en fin de **S**équence un questionnaire de satisfaction « à chaud » circulera auprès des bénéficiaires et commanditaires et permettra ainsi au formateur de détecter les dysfonctionnements, à travers les remarques, et procéder à des réajustements
- Evaluation de l'action de formation → « à froid » évaluation des transferts en situation professionnelle / compétences opératoires. Le management (N + 1), le commanditaire payeur et le bénéficiaire rempliront de conserve un tableau de suivi regroupant les indicateurs critérisés en amont au sein des objectifs pédagogiques.

Une fiche d'émargement circulera lors de chaque séance et une attestation de présence sera remise à chaque participant en fin de formation.

8. Dispositif d'accompagnement

Dès le début de la formation, et tout au long de sa durée, peut être mis en place un blog – forum de discussion pour faciliter les échanges et les questions – réponses (sur Yahoo ou Google, par exemple). La connaissance n'est pas uniquement détenue et centralisée par le formateur, et les échanges favorisent les apprentissages entre stagiaires. De plus, la formation existe en dehors du temps présentiel, à travers les expériences de chacun et dans les apprentissages individuels et collectifs.

Le formateur est un facilitateur, il répond lui aussi, régule le cas échéant.


Des e-mails et un système de chat permettent un accompagnement individuel et personnalisé pour les stagiaires rencontrant des difficultés cognitives ou des contraintes d'ordre socio – affectives, en toute confidentialité.


Un livret de suivi des apprentissages pour ce type de formation n'est pas justifié compte tenu du format.


9. Scénario Pédagogique de Séance


Zoom sur la séance S2s5

SCÉNARIO PÉDAGOGIQUE DE SEANCE (SQ1 -> S1) COMMUNICATION
OBJECTIF PEDAGOGIQUE :

PHASE / ÉTAPE		INTENTION DU FORMATEUR	SCÉNARIO D'ANIMATION		MÉTHODES et TECHNIQUES	RESSOURCES OUTILS	DIFFICULTÉS ENVISAGÉES	REMEDES
			Formateur	Stagiaires				
1	14 H à 14 H15	Faire découvrir la séance Susciter l'intérêt	Présente la séance	Écoutent, posent des questions éventuellement	Méthode affirmative	Vidéo projecteur	Retour de digestion / somnolence	Contextualiser l'utilisation des techniques de COM aux activités des stagiaires.
		Sensibiliser à l'objectif à atteindre	Énonce l'objectif de la séance	Écoutent.	Affirmative		Manque de motivation.	
		Vérifier que l'objectif a bien été compris	Propose de reformuler l'objectif	Reformulent Questionnent.	Active		Déconnection entre le sujet et les activités des stagiaires	
		Concrétiser la démarche Lancer la séance		Écoutent, posent des questions éventuellement	Affirmative			

	PHASE / ÉTAPE		INTENTION DU FORMATEUR	SCÉNARIO D'ANIMATION		MÉTHODES et TECHNIQUES	RESSOURCES OUTILS	DIFFICULTÉS ENVISAGÉES	REMEDES
2		14H1 5 à 14H2 5	Apporter des connaissances ou des notions selon le profil des stagiaires	Parle et commente le transparent projeté, interpelle et sollicite les stagiaires	Ecoute Observe Commente Partage ses expériences et ses réalités	Affirmative Interrogative Participative	Vidéo projecteur Power point Stagiaires (leurs remarques et expériences)	Désintérêt Agacement	Expliquer ou faire expliquer par une personne ressource. Fédérer
3	Présentation du second état : l'agressivité	14H2 5 à 14H3 5	Apporter des connaissances ou rappeler des notions selon le profil des stagiaires Maintenir le rythme Rester ouvert au groupe	Parle et commente le transparent projeté, interpelle et sollicite les stagiaires Répond aux questions	Ecoute Observe Critique Ecoute Observe Commente Partage ses expériences et ses réalités	Affirmative Interrogative Participative	Vidéo projecteur Power point Stagiaires (leurs remarques et expériences)	Désintérêt Agacement	Expliquer ou faire expliquer par une personne ressource. Fédérer
4	Présentation du troisième état : la manipulation	14H3 5 à 14H4 5	Apporter des connaissances ou rappeler des notions selon le profil des stagiaires Maintenir le rythme Rester ouvert au groupe	Parle et commente le transparent projeté, interpelle et sollicite les stagiaires Répond aux questions	Ecoute Observe Critique Ecoute Observe Commente Partage ses expériences et ses réalités	Affirmative Interrogative Participative	Vidéo projecteur Power point Stagiaires (leurs remarques et expériences)	Désintérêt Agacement	Expliquer ou faire expliquer par une personne ressource. Fédérer

	PHASE / ÉTAPE		INTENTION DU FORMATEUR	SCÉNARIO D'ANIMATION	MÉTHODES et TECHNIQUES	RESSOURCES OUTILS	DIFFICULTÉS ENVISAGÉES		REMEDES
5	présentation du quatrième état : l'assertivité	14H55 à 15H05	Apporter des connaissances ou rappeler des notions selon le profil des stagiaires Maintenir le rythme Rester ouvert au groupe	Parle et commente le transparent projeté, interpelle et sollicite les stagiaires Répond aux questions	Observe Critique Ecoute Commente Partage ses expériences et ses réalités	Affirmative Interrogative Participative	Vidéo projecteur Power point Stagiaires (leurs remarques et expériences)	Désintérêt Agacement	Expliquer ou faire expliquer par une personne ressource. Fédérer
6	Débat et positionnement : la remontée d'informations / le feedback / la veille	15H05 à 15H15	Optimiser la dynamique de groupe Faciliter la communication du groupe	Anime, interpelle et sollicite les stagiaires Régule au besoin	Ecoute Observe Critique Commente Partage ses expériences et ses réalités	Active Participative	Vidéo projecteur Power point Stagiaires (leurs remarques et expériences) .	Equilibre et fluidité des échanges entre assertifs et réservés passifs	Faciliter le tour de table.

	PHASE / ÉTAPE		INTENTION DU FORMATEUR	SCÉNARIO D'ANIMATION	MÉTHODES et TECHNIQUES	RESSOURCES OUTILS	DIFFICULTÉS ENVISAGÉES	REMEDES	
7	Evaluation formative	15H15 à 15H30	Vérifier l'apprentissage de la séance	Distribue un QCM et explique les consignes puis fait reformuler Invite ceux qui le souhaitent à exposer leurs réponses en public et/ou sur le blog – forum	Ecoute Reformule Lit Répond par écrit	Démonstrative Interrogative Participative	Ecriture Stagiaires Supports cours Mémo technique	Un stagiaire ne veut pas répondre ou se prêter à l'évaluation	Le suivi sur le blog forum permet l'accompagnement Il annonce qu'il est à disposition pour répondre aux e-mails pour ceux qui le souhaitent

10.Annexes

- supports de cours de cette séance
- supports QCM d'évaluation de fin de cette séance

