

La formation.....	3
Les différentes étapes d'une action de formation.....	3
Le premier entretien .....	3
La proposition écrite .....	4
La validation ou l'ajustement .....	5
La convention de formation .....	5
L'intervention .....	5
Le processus d'évaluation des formations.....	6
Le suivi post-formation .....	8
Le coût de la prestation .....	8
Le coaching .....	9
Description du processus global .....	9
Un processus impliquant .....	10
Le rôle du coach.....	10
Les typologies de coaching .....	11
Le premier entretien .....	12
La proposition initiale.....	12
La validation ou l'ajustement de la proposition initiale .....	13
Les séances de coaching .....	13
Le bilan et le suivi d'un coaching.....	14
Le coût séance / jour .....	14
Exemples d'interventions déjà réalisées.....	15
Les formations destinées au secteur santé .....	16
Les formateurs.....	17
Les formateurs occasionnels .....	17
Un formateur occasionnel en coaching individuel .....	18
Les formateurs de métier .....	19
Méthodologie d'une journée d'analyse des pratiques.....	19
Les formateurs démultiplicateurs .....	21
Un formateur démultiplicateur peu à l'aise avec les jeux de rôle .....	21
Les formateurs concepteurs.....	24
Le dispositif mixte proposé à une équipe de formateurs concepteurs .....	25
Les formateurs de formateurs ou responsables pédagogiques .....	27
Les tuteurs.....	29
Les experts métier qui forment au poste de travail .....	29
Les équipes tutorales, les écoles métier internes .....	31
Les experts qui encadrent une personne préparant sa thèse .....	32
Les enseignants .....	33
Principaux axes de travail en coaching individuel d'enseignant .....	33
Les personnes prenant la parole en public.....	35
Les managers, les cadres de santé, les chefs d'équipes .....	36
Les équipes projets .....	37
Les chefs de projet .....	38
Conditions générales de vente .....	39
Tarif de nos interventions 2017-2018 .....	41



## Les interventions FTC

Les interventions individuelles ou collectives menées par FTC sont construites sur mesure avec nos clients et les personnes accompagnées. Elles contribuent au développement des compétences professionnelles ou personnelles.

Quelles que soient les modalités d'interventions retenues : **formation, coaching, solutions mixtes**, elles favorisent systématiquement :

- L'implication des acteurs concernés tout au long du processus,
- Le partage d'un espace de confiance,
- Le recours à des indicateurs de mesure précis propres à évaluer la montée en compétences réalisée.

**Les personnes accompagnées sont impliquées à chaque étape du processus** de professionnalisation, à savoir :

1. L'analyse de la demande d'intervention,
2. La formulation des changements à réaliser et des objectifs à atteindre,
3. La proposition initiale qui sert de base de discussion avec la ou les personne(s) concernée(s) pour affiner l'intervention envisagée,
4. L'élaboration de la convention de formation ou du contrat de coaching,
5. Les journées d'intervention ou séances,
6. Le bilan final au cours duquel l'atteinte des objectifs est évaluée,
7. Le suivi de l'intervention, à 3 et 6 mois après la prestation.

**L'espace de confiance** qui caractérise chaque intervention invite :

- Au dialogue et à l'expression franche des points de vue de chacun,
- A la prise de recul et à la réflexion afin de susciter l'émergence d'idées, de solutions opérationnelles co-construites,
- A l'acquisition de stratégies, méthodologies éprouvées en adéquation avec les besoins des acteurs et du contexte considérés,
- Au développement de savoirs être indispensables à l'accomplissement du métier concerné,
- A l'élaboration de plans d'actions qui seront mis en œuvre après la formation ou le coaching afin de tester la pertinence des stratégies opérationnelles retenues,
- A la découverte des ressources et forces sur lesquelles prendre appui,
- Au dépassement de soi,
- Au développement de la cohérence intérieure.

## La formation

---

### Les différentes étapes d'une action de formation

Nos formations destinées au secteur de la santé, nos formations DPC, comme celles concernant les formateurs, les tuteurs, les enseignants sont toutes développées sur mesure.

**Elles sont résolument pragmatiques, ludiques et font appel aux méthodes actives qui invitent les participants à être acteurs de leurs apprentissages. Les situations professionnelles auxquelles les participants doivent faire face servent d'étude de cas tout au long de la formation afin de favoriser une réelle autonomie de retour au poste de travail.**

Les journées d'intervention ou les ateliers sont conçus afin qu'à part égal un tiers du temps soit dévolu à :

- la théorie : apports de savoirs, méthodes, protocoles développés par des théoriciens reconnus,
- la pratique : l'expérimentation de compétences, la mise en œuvre de méthodologies, la mise en place de séquence d'AFSET : actions de formation en situation de travail
- la réflexion collective qui favorise le partage :
  - des pratiques opérationnelles à améliorer ou à découvrir,
  - des temps de résolution de problèmes propres à desserrer les freins rencontrés par les uns et les autres,
  - des questions que suscitent les apports de savoirs ou les mises en œuvre.

#### Le premier entretien

Pour les formations concernant le secteur Santé et les formations DPC c'est Renée Brunel qui rencontre le directeur d'établissement, le responsable formation ou le supérieur hiérarchique afin d'effectuer avec lui une analyse des besoins de formation.

Pour toutes les autres formations c'est Frédérique Tamagne qui rencontre le commanditaire de l'action de formation pour ce premier entretien d'analyse des besoins de formation.



L'entretien d'analyse des besoins de formation permet d'appréhender :

- le contexte qui sous-tend la demande,
- le profil des personnes à former,
- les acquis de base des futurs participants,
- les compétences attendues à l'issue de la formation,
- les indicateurs de réussite propres à évaluer l'autonomie dégagée,
- les modalités d'intervention éventuellement envisagées par le client,
- les périodes pendant lesquelles la prestation peut être planifiée,
- le lieu de déroulement de la formation.

### **La proposition écrite**

A l'issue de cet entretien, Renée Brunel ou Frédérique Tamagne vous adresse une proposition écrite qui précise :

- votre contexte et votre demande,
- le programme établi pour faire précisément réponse à vos besoins,
- la manière dont le public ciblé gagne à être, impliqué dans l'entreprise, en amont de la formation, afin que la motivation et l'implication soient au rendez-vous et dynamisent les apprentissages à venir,
- le scénario pédagogique détaillé qui permet de mesurer l'alternance et la pertinence des méthodes et outils pédagogiques proposés,
- le coût global hors taxes de la prestation proposée.

FTC est un organisme de formation non assujetti à la TVA pour toutes les actions de formation qu'il dispense.



## La validation ou l'ajustement

Cette proposition vous permet de mesurer l'adéquation entre vos besoins de formation, les contenus et les modalités d'intervention proposées par FTC.

Vous pouvez valider directement notre proposition ou préciser les points sur lesquels vous avez besoin d'informations complémentaires ou que des modifications soient apportées.

Tout en tenant compte de la qualité pédagogique de la formation, FTC remanie si nécessaire la proposition initiale afin de l'adapter encore plus finement à vos besoins.

## La convention de formation

La convention de formation est établie en deux exemplaires, elle comporte les articles suivants :

- l'objet de la convention,
- les dates, lieu et durée de l'intervention,
- l'effectif formé,
- les dispositions financières,
- les modalités de règlement,
- les clauses d'annulation et de dédommagement,
- Le règlement des différends éventuels.

## L'intervention

La dynamique de groupe très participative est engagée dès l'ouverture de stage afin d'assurer une cohésion de groupe propice aux apprentissages.

Après que l'intervenant(e) ait explicité les objectifs de la formation et le programme permettant de les atteindre, les participants sont invités à préciser leurs attentes personnelles. Lorsque celles-ci sont recevables au regard du cadre de la formation, elles sont écrites et constituent un contrat entre le groupe et le formateur.

A chaque fin de demi-journée l'intervenant(e) donne un retour au groupe sur la qualité des apprentissages réalisés et le programme qui va suivre.



Les questions posées et les exemples donnés par les participants sont les bienvenus. Un temps est systématiquement intégré dans chaque scénario pédagogique afin de laisser place aux échanges interpersonnels qui optimisent l'intégration des connaissances.

Si le groupe, un ou quelques participants gênent le déroulement des apprentissages, le formateur et le groupe prennent un temps de régulation pour se mettre d'accord sur les comportements à adopter afin d'atteindre les objectifs de la formation.

Un support de cours sur mesure est exploité tout au long de la formation afin que chacun puisse l'habiter à sa manière.

### **Le processus d'évaluation des formations**

Tout au long des journées de formation a lieu **l'évaluation formative**, qui permet aux participants et au formateur de mesurer le degré de compétences dégagé par chacun au regard des objectifs à atteindre. Cette évaluation des acquis se concrétise par le biais des situations pédagogiques qui ont invité les participants à s'impliquer : cas pratiques, études de cas, questionnaires, quizz, jeux de rôle, etc... Le formateur se sert des résultats de l'évaluation formative pour ajuster si nécessaire son discours.

A la fin de la dernière journée de formation a lieu **l'évaluation sommative** qui associe au regard de l'atteinte des objectifs du stage :

1. **Le degré de satisfaction des participants**, renseigné à la fin du stage, sur la fiche d'évaluation prévue à cet effet dite « évaluation à chaud »,
2. **Le point de vue du formateur exprimé oralement** en présence du groupe quant aux acquis réalisés par le groupe et à la manière dont ils l'ont été,
3. **Le compte-rendu écrit du formateur** qui met en évidence les apprentissages réalisés, ceux qu'il serait intéressant approfondir, la manière dont le module de formation concerné gagnera si nécessaire à évoluer afin de donner entière satisfaction lors d'un prochain groupe,
4. **Une synthèse des fiches d'évaluation** complétées par les participants qui est adressée au commanditaire de la formation : responsable formation, dirigeant, directeur des ressources humaines, supérieur hiérarchique des collaborateurs concernés par l'action de formation, afin qu'il dispose d'une



vision globale lui permettant d'appréhender la qualité de la formation au regard des besoins et attentes de ses effectifs.

5. 3 à 6 mois après la formation a lieu **l'évaluation à froid**, réalisée soit par le biais d'un questionnaire complété par chaque participant, soit par un contact oral ou écrit pris avec le commanditaire du stage afin de faire le point sur :
  - les capacités réellement mises en œuvre à l'issue de la formation,
  - les capacités à continuer de développer pour que les compétences métier attendues soient évaluées comme acquises et pérennes par les professionnels issus du terrain.

## **Le suivi post-formation**

L'intervenant(e) remet son adresse email afin que chacun puisse l'interpeller sur des questions traitées pendant le stage ou connexes à la formation.

Six mois après la fin de la formation, un échange mail avec le responsable formation et/ou le supérieur hiérarchique dont dépendent les participants qui ont été formés permet de mesurer :

- la pérennité des apprentissages réalisés au regard des changements constatés sur le terrain,
- la complétude de la professionnalisation attendue,
- l'intérêt d'envisager des formations ou accompagnements complémentaires afin d'approfondir les acquis déjà en place, développer d'autres habiletés professionnelles ou faire face à de nouveaux enjeux.

## **Le coût de la prestation**

Le coût de la prestation inclus dans la proposition initiale et repris dans la convention collective est détaillé, il peut selon le cas comprendre :

- les honoraires correspondants à la phase d'analyse des besoins de formation notamment si des entretiens ont été menés avec les différents acteurs impliqués dans le projet qui sous-tend la demande de formation,
- les honoraires d'ingénierie pédagogique concernant la conception des supports d'animation personnalisés qui seront utilisés pendant l'intervention,
- les frais de reproduction des supports d'animation,
- les honoraires prenant en charge l'animation de la prestation,
- les frais de déplacement et d'hébergement ayant permis à l'intervenant(e) de réaliser la prestation.





## Le coaching

---

### Description du processus global

La définition du coaching selon l'ICF - l'International Coach Federation :

« *Le coaching professionnel se définit comme une relation suivie dans une période définie qui permet au client d'obtenir des résultats concrets et mesurables dans sa vie professionnelle et personnelle. A travers le processus de coaching, le client approfondit ses connaissances et améliore ses performances* ».

Le propre du coaching est de **répondre rapidement à un besoin d'évolution professionnelle**. Le processus spécifique à ce type d'intervention vous convie à vous centrer sur vos priorités, vos besoins, vos ressources et vos choix.

Lors d'un coaching individuel, le coach vous invite en tant que coaché(e) à :

- formuler les objectifs que vous voulez atteindre (objectifs du processus de coaching et objectif de chaque séance),
- conscientiser vos atouts humains et professionnels,
- identifier vos difficultés, limites, freins,
- entrer dans un processus dynamique qui offre de nouveaux repères,
- prendre le recul et le temps afin de mettre en perspective :
  - les enjeux de votre entreprise, de votre service, de votre équipe, etc.,
  - les compétences dont vous disposez pour exercer votre métier,
  - celles dont vous aimerez disposer à l'issue du coaching,
- vous centrer sur le sens de vos actions, de vos choix, de vos stratégies,
- analyser l'environnement afin d'adapter votre démarche,
- décoder ce que vous induisez dans les interactions interpersonnelles que vous initiez,
- augmenter votre cohérence interne.

L'intérêt du coaching réside dans le fait que **les solutions qui favorisent l'évolution professionnelle ou personnelle attendue sont construites avec vous** en adéquation avec votre personnalité, la spécificité de votre métier, de votre environnement professionnel ou personnel.

Le coaching est **opérationnel** ; à l'issue de chaque séance les stratégies envisagées sont mises en œuvre sur le terrain, leur degré de pertinence réel est mesuré.

C'est un **processus apprenant** qui permet d'accueillir, d'expérimenter et d'affiner les savoirs, savoir-faire, savoir être indispensables à l'évolution métier ou l'évolution de la performance personnelle désirée.

## Un processus impliquant

Le processus de coaching se centre sur la ou les personne(s) accompagnée(s), il comprend les étapes suivantes :

- un début : le **premier entretien**,
- un cadre précis : la **proposition initiale**,
- une coopération client / coach propre à **valider et ajuster la proposition**,
- un **contrat** qui fait état des modalités de déroulement de l'intervention et de la déontologie liée aux interventions de coaching,
- une **séance de cadrage** dans le cas d'un contrat tripartite (supérieur hiérarchique ou service RH, coaché, coach),
- des **séances de coaching** personnalisées,
- une **séance de clôture** du coaching,
- une **séance de bilan** dans le cas d'un contrat tripartite,
- un **suivi**.

## Le rôle du coach

Dans la relation de confiance indispensable au déroulement d'un coaching, le coach contribue à :

- clarifier ce que le coaché souhaite mettre en œuvre à l'issue du coaching,
- établir un contrat fondé sur des objectifs mesurables formulés par le coaché,
- faire préciser au coaché ses motivations, stratégies et compétences,
- stimuler son coaché pour qu'il explicite, analyse, choisisse, expérimente, valide ou réoriente les solutions opérationnelles dont il a besoin pour évoluer,
- confronter le client à ses engagements ou à sa problématique, lorsque cela peut le faire progresser.



## Les typologies de coaching

Les types de coaching qui existent permettent de s'adapter finement aux situations qui sous-tendent votre demande d'intervention.

Le coaching peut concerner le développement de la performance :

- d'une personne, on parle alors de **coaching individuel**,
- d'une personne qui souhaite se développer au sein d'un groupe par le biais du **co-développement professionnel**,
- d'une équipe qui cherche à amorcer ou développer sa cohésion, c'est le **team building**,
- d'une équipe qui veut être plus efficace, on parle alors de **coaching collectif ou coaching d'équipe**.

Les interventions de coaching s'adaptent à différentes demandes, vous pouvez avoir besoin de :

- coaching de performance** : faire fructifier votre potentiel, atteindre vos objectifs professionnels ou personnels,
- coaching d'évolution ou de transition** : vivre harmonieusement un changement professionnel qui devient alors source de dépassement,
- coaching de prise de poste** : comprendre le sens de votre mission, acquérir et développer les habiletés propres à la spécificité de votre fonction,
- coaching de relation** : améliorer votre relation avec un(e) collègue, un(e) supérieur(e) hiérarchique, un(e) collaborateur/trice,
- coaching de résolution** : dépasser une difficulté ou un blocage, etc.

En choisissant le profil qui se rapproche le plus du vôtre dans la table des matières, située au début de ce document, vous trouverez des exemples d'interventions réalisées pour répondre au besoin de publics identiques aux vôtres.

**FTC vous invite à nous contacter par mail ou téléphone**  
**([tamagne.frederique@orange.fr](mailto:tamagne.frederique@orange.fr), 06.08.65.36.23) afin qu'ensemble nous**  
**appréhendions la spécificité de vos besoins.**

## Le premier entretien

Lorsque votre demande est clairement formulée et qu'elle s'oriente vers un accompagnement en coaching, le premier entretien vous invite à :

- exposer la situation qui vous amène à penser qu'un coaching est nécessaire,
- préciser les limitations de performance constatées,
- décrire les changements attendus,
- formuler les objectifs à atteindre,
- envisager les indicateurs de mesure utilisés pour évaluer le degré d'atteinte de ces objectifs,
- conscientiser les attentes implicites,
- mesurer les éléments à prendre en compte dans le contrat afin que celui-ci s'adapte à votre singularité.

C'est un entretien de face à face, non directif d'une durée d'une heure environ, qui a lieu dans le cadre que vous choisirez.

A l'issue de cet échange, une proposition écrite initiale précisant les modalités d'intervention envisagées vous est adressée.

## La proposition initiale

La proposition initiale permet au coach de rédiger une synthèse qui reflète :

- sa compréhension de votre demande,
- les objectifs que le processus de coaching a pour vocation d'atteindre,
- les modalités de déroulement de l'intervention envisagée :
  - le type de coaching faisant réponse à vos attentes,
  - le nombre de séances préconisé,
  - la durée, le lieu et la fréquence des séances,
  - le coût de la prestation,
  - les caractéristiques de la posture de coach,
  - les modalités de déroulement des séances,
  - la description des étapes du processus complet,
  - la déontologie propre au coaching.



Cet écrit vous permet de mesurer l'adéquation de notre proposition au regard de votre demande, il peut :

- servir de base à un nouvel échange afin d'affiner cette proposition, en la complétant ou en l'orientant différemment,
- être validé par vos soins.

### La validation ou l'ajustement de la proposition initiale

A l'issue de la validation de la proposition initiale par le client, le contrat est établi, il fait apparaître :

- l'objet du contrat,
- les caractéristiques de la prestation,
- les modalités de déroulement de l'intervention,
- la déontologie du coach,
- le coût de la prestation et les conditions de facturation,
- les clauses de report ou d'annulation,
- les conditions de règlement des litiges.

### Les séances de coaching

Le coach s'applique à faire de chaque séance de coaching :

- un temps relationnel** privilégié bâti autour de la confiance et de la synergie,
- un espace de parole** qui invite à faire émerger, écouter, interroger les limites rencontrées, imaginer, trier, et affiner les stratégies propres à la réussite,
- une quête de sens** qui favorise la compréhension des actions passées, présentes et à venir,
- un regard systémique** qui prend en compte l'ensemble des éléments à considérer pour prendre des décisions cohérentes,
- une projection dans le futur** qui invite à préciser les actions que le coaché réalisera dans son cadre professionnel d'ici la prochaine séance,
- un lieu d'expérimentation et d'apprentissage** qui incite à découvrir, expérimenter et affiner des stratégies métier théorisés par d'autres ou construites par le coaché ou l'équipe accompagnée,
- un grand moment de vérité partagée** afin de se relier à l'essentiel en soi, et renforcer l'impact des prises de conscience et de décisions,
- une expérience de changement et d'efficacité enthousiasmante** qui ouvre la porte aux réussites futures.

## Le bilan et le suivi d'un coaching

Par le biais des séances de clôture et de bilan situées à la fin du processus, le coaché ou l'équipe coachée, son supérieur hiérarchique et le coach analysent à l'aide des indicateurs de réussite mis en évidence initialement :

- les changements opérés et les résultats obtenus,
- les atouts professionnels confortés,
- le plan d'actions à mettre en place pour prolonger l'évolution professionnelle.

Trois mois puis six mois après la fin du coaching, un échange mail permet aux acteurs impliqués d'échanger afin de mesurer :

- la pérennité des changements engagés,
- la complétude de l'évolution professionnelle attendue,
- l'intérêt d'un nouveau contrat de coaching portant sur de nouveaux enjeux ou d'autres habiletés professionnelles à développer.

## Le coût séance / jour

Le coût des séances ou des journées de coaching est établi en prenant en considération les frais annexes qui peuvent se rajouter aux honoraires :

- les frais de déplacements,
- les frais de location de salle,
- les frais d'hôtellerie, restauration, pratiques sportives ou artistiques dans le cas de séminaires outdoor,
- le matériel, les documentations mises à disposition,
- etc.

Notre proposition initiale fait apparaître le détail des frais englobés dans la prestation et le coût global hors taxe et toutes taxes comprises du processus proposé.

Un contrat de coaching ne peut pas être assimilé à une convention de formation et ne peut donc pas être exonéré de TVA (voir les directives du ministère du travail et de la cellule de contrôle de la formation continue).



## **Exemples d'interventions déjà réalisées**

---

Les prestations FTC ont pour mission de développer la professionnalisation de professionnels de l'entreprise ou du secteur de la santé sur l'ensemble des facettes de leur métier.

Vous trouverez ci-dessous des exemples d'interventions qui ont permis aux personnes accompagnées de :

- prendre davantage plaisir à exercer leur métier ou leur mission,
- souscrire aux exigences qualité de leur profession, structure, équipe, etc.,
- développer une politique managériale en relation avec la complexité du contexte concerné (établissements de soins),
- favoriser la montée en compétences de ses collaborateurs,
- développer leur créativité et leur liberté d'expression,
- entrer dans une dynamique d'évolution pour répondre à des enjeux précis.

## Les formations destinées au secteur santé

---

Les intervenants du secteur Santé sont issus du réseau que Renée Brunel a constitué pendant 30 ans : praticiens dans le secteur de la santé, consultants-formateurs en management, avocats ; experts dans leur domaine, spécialisés dans le secteur Santé et Médico-social. Pédagogues avertis, les intervenants FTC créent et animent des formations sur mesure basées sur les méthodes actives afin de répondre aux besoins en compétences des personnels, ainsi qu'aux exigences du DPC.

**Les formations que nos experts conçoivent et animent sont destinées aux personnels des établissements du secteur santé et médico-social, qu'ils soient publics ou privés.**

**Quelques exemples de programmes** : Formation de l'encadrement à l'élaboration du projet de service, Les entretiens professionnels, Audit qualité interne, Approche multiculturelle des soins, Education thérapeutique, Evaluer et soulager la douleur...

**Psychiatrie** : Prévention de la crise suicidaire, Faire face à la violence en psychiatrie...

**Gérontologie** : Fin de vie de la personne âgée, Fonction tutorale en Ehpad, Bienveillance, Le repas est un soin...

**FTC est reconnu Organisme de DPC par l'OGDPC** sous la référence : Tamagne – 7260



**Nos programmes DPC sont destinés aux personnels paramédicaux - IDE, AS, ASH, AMP, Kinésithérapeutes.**

**Quelques exemples de programmes DPC** : Droits et Informations des Patients, La relation soignant, soigné, Transmissions ciblées, Soins palliatifs, Prévention de la pénibilité et santé au travail...

La liste des programmes présentés n'est pas exhaustive, nous vous invitons à nous faire connaître vos besoins par mail : [reneebrunel@wanadoo.fr](mailto:reneebrunel@wanadoo.fr), soyez assurés de notre réactivité.



## Les formateurs

---

### Les formateurs occasionnels

FTC accompagne de nombreux experts métier chargés de former des collègues, des nouveaux arrivants, des clients, des stagiaires en alternance, etc.

A la différence du formateur de métier, le formateur occasionnel dispose de peu de temps pour se former et préparer ses formations.

S'il s'agit d'une équipe de formateurs occasionnels interne à l'entreprise, FTC préconise souvent une formation de base établie sur environ 3 jours afin que les principes de base de la pédagogie destinée aux adultes soient intégrés.

A l'issue de cette formation créée sur mesure, au regard, de la spécificité du contexte, des contenus à dispenser, des profils des stagiaires, chaque formateur occasionnel est capable de :

- Varier ses méthodes et moyens pédagogiques,
- Concevoir son tableau de bord de la formation pour gagner en cohérence,
- Captiver et impliquer son auditoire,
- Créer des situations qui permettent de mesurer les acquis en cours,
- Soutenir la réussite et la dynamique du groupe,
- Faire face aux différents profils d'apprenants.

S'il s'agit d'un formateur occasionnel isolé qui est autodidacte ou qui a déjà intégré des connaissances de base liées au métier de formateur par le biais de stages ou de lectures d'ouvrages pédagogiques, FTC propose plutôt un coaching de prise de poste ou de performance selon le niveau de compétences initial du formateur concerné afin d'encadrer son évolution professionnelle.



## Un formateur occasionnel en coaching individuel

FTC a coaché un commerçant qui avait conçu par lui-même un module sur des connaissances métier qu'il estimait nécessaires aux personnes faisant le même métier que lui.

Sa seule expérience du métier de formateur était celle qu'il avait vécu en tant que participant lors de formations techniques métier. Il avait malgré tout envie de proposer ce module à des confrères et voulait bénéficier d'un accompagnement réalisé par un expert de la pédagogie afin de répondre aux questions qu'il se posait.

Deux séances de coaching d'une demi-journée chacune lui ont permis d'orienter la formation qu'il avait conçue de manière à ce qu'elle implique beaucoup plus le public jeune auquel son discours s'adressait.

Il a réellement pris plaisir à découvrir la créativité qui était en lui et sur laquelle il s'est appuyé pour créer de nombreuses situations d'apprentissage ludiques.

Lorsque le coaching s'est arrêté, il était satisfait des outils pédagogiques qu'il avait conçus et il avait hâte d'animer sa première prestation afin d'évaluer la qualité de ce qu'il avait produit.

## Les formateurs de métier

FTC intervient auprès de nombreux formateurs de métier dans toutes les étapes de leur professionnalisation par le biais de dispositifs sur mesure adaptés tels que :

- Des formations de formateurs individuelles ou en groupe créées sur mesure,
- Des formations-actions ou des recherches-actions permettant à des équipes de formateurs d'être stimulées et encadrées par un expert à chaque étape de réalisation de projets formation ambitieux de manière à structurer et optimiser leur production,
- Des journées d'analyse des pratiques au cours desquelles les formateurs d'une même structure travaillent collectivement à la résolution de situations pédagogiques vécues comme difficiles,
- Des séances ou journées de coaching de performance individuel ou collectif.

### Méthodologie d'une journée d'analyse des pratiques

#### Objectifs de ce type de dispositif :

Les formateurs d'une même entité mesurent et développent leurs capacités à :

- animer leurs séquences pédagogiques,
- s'appuyer sur la dynamique des groupes,
- concevoir des méthodes et des supports d'animation adaptés aux objectifs de formation à atteindre.

#### Pré requis :

Etre un formateur aguerri ou avoir suivi une formation de formateurs et animé quelques actions de formation à l'issue de celle-ci.

#### Durée :

1 jour

#### Méthode :

Le groupe est limité à 6 personnes de manière à ce que chacun dispose d'une heure pour travailler sur le cas personnel qu'il apporte dans le groupe.

Pour faire réponse à chaque situation abordée, le groupe s'implique et travaille en synergie pour déterminer, enrichir et affiner les solutions opérationnelles qui



répondront précisément aux contextes spécifiques, voire complexes dont il est question.

Les techniques d'animation de journées d'analyse de pratique privilégient :

- l'échange entre les formateurs qui disposent de personnalités et de stratégies différentes tout en œuvrant dans un contexte identique,
- les apports théoriques complémentaires, les mises en situation, jeux de rôle permettant d'intégrer les habiletés attendues.

Avant une journée d'analyse des pratiques chaque participant s'applique à être au clair avec les questions, les approfondissements, les situations à dépasser qu'il va aborder lors de la journée.

Il peut s'agir de :

- mesurer et accroître ses capacités à animer la méthode (expliquer, montrer, faire faire, faire découvrir, questionner) ou la séquence pédagogique de son choix (jeux de rôle, exposés, démonstrations,...),
- évaluer et optimiser la validité d'un support d'animation donné (scénario pédagogique, cas pratiques, visuels, support de cours...),
- déterminer les méthodes pédagogiques et/ou les supports d'animation appropriés à la complexité d'une séquence de formation donnée,
- affiner ses méthodes de conception afin d'optimiser sa production,
- développer ses aptitudes à utiliser des supports d'animation existants,
- optimiser sa capacité à :
  - s'appuyer sur la dynamique et la cohésion du groupe pour renforcer les apprentissages,
  - communiquer de manière constructive afin de faire respecter les besoins du groupe lorsqu'un stagiaire ou l'ensemble du groupe gêne(nt) les apprentissages (recadrage d'un participant ou régulation collective),
- Etc..



## Les formateurs démultiplicateurs

Les formateurs démultiplicateurs animent des actions de formation qui ont été conçues par d'autres. Généralement ils reçoivent une formation leur permettant de prendre en main les outils du kit pédagogique qui leur a été remis.

Bien qu'ayant déjà bénéficié de formation de formateurs de base certains de nos clients se révèlent peu à l'aise dans l'animation de certaines séquences pédagogiques.

Qu'ils fassent demande d'un accompagnement ou qu'ils soient encouragés par leur responsable ces formateurs font appel à FTC afin de développer les habiletés propres à mieux conduire leurs animations.

### Un formateur démultiplicateur peu à l'aise avec les jeux de rôle

FTC a coaché un formateur démultiplicateur qui ne se sentait pas à l'aise pour animer les jeux de rôle prévus dans le programme du kit pédagogique qui lui avait été confié.

Il parvenait, en faisant durer les séquences d'explication et de débats à éviter les jeux de rôle initialement prévus. Par voie de conséquence il lisait souvent dans les évaluations des stagiaires « *stage trop théorique, pas assez de pratique* » ou bien « *des jeux de rôle auraient été bienvenus* ».

Il fut reçu en entretien par son responsable pédagogique qui lui demanda comment il pourrait faire pour que ce type de commentaires disparaisse. Tous deux convinrent de l'utilité d'un coaching de performance individuel qui l'aiderait à dépasser ses difficultés.

Lors du processus de coaching, le coach et son coaché ont commencé par comprendre que ce dernier ne croyait absolument pas aux avantages du jeu de rôle.

Alors qu'ils s'interrogeaient sur l'origine de son rejet pour cette technique, ce formateur retrouva le souvenir d'une situation passée très pénible vécue en tant que stagiaire. L'émotion qui refit surface alors montra à quel point cette expérience malheureuse lui avait fermé les portes de cet outil ludique, extrêmement pédagogique, quand bien exploité.

Le processus de coaching se déroula pour lui selon les étapes suivantes :

- ❑ Un travail de réflexion permit d'analyser les stratégies que le formateur qui lui avait occasionné un souvenir cuisant en tant que stagiaire, aurait du mettre en place pour que cela se passe bien pour lui. A l'issue de cette investigation, il commença à réorienter son regard. Il comprit qu'il était plus juste de remettre les pratiques de ce formateur en cause plutôt que la richesse pédagogique du jeu de rôle.
- ❑ Un temps fut pris pour imaginer les différentes stratégies de réponse qu'il aurait pu opposer à son formateur pour faire entendre ses besoins et aider celui-ci à réorienter sa manière de faire. Cette étape lui permit de se libérer définitivement de ce souvenir.
- ❑ Il fut ensuite invité à explorer les atouts spécifiques de la technique du jeu de rôle et put concevoir la légitimité du choix qui en avait été fait dans le kit pédagogique avec lequel il animait.
- ❑ Un brainstorming lui permit de faire émerger les 10 façons de faire échouer un jeu de rôle, ce qui le détendit. Il put s'amuser des écueils qu'il avait vécus dans les tentatives infructueuses qu'il avait initiées avec quelques groupes lorsqu'il n'était pas parvenu à éviter la séquence du jeu de rôle prévue dans le scénario.
- ❑ Les principales étapes de mise en œuvre d'un jeu de rôle furent distinguées et pour chacune d'elles les stratégies gagnant-gagnant permettant de générer une situation apprenante ludique furent décrites.

Le formateur retourna dans l'entreprise avec la conviction que lors du prochain stage il se lancerait et respecterait en tous points le scénario pédagogique.

Il put au cours de la séance suivante se réjouir du plaisir qu'il avait commencé à prendre pendant l'animation de ce jeu de rôle à peu près satisfaisante.

A partir des constats factuels qu'il avait observés, il peaufina ses stratégies en faisant évoluer sa capacité à mener des retours constructifs propres à faire progresser ses stagiaires. Pour ce faire des jeux de rôle furent engagés avec son coach ce qui lui permit d'expérimenter, dans la situation de coaching, la technique de jeu de rôle bien appréhendée.

Fort de cette expérience, il se libéra d'un grand poids et dit s'amuser beaucoup plus dans son métier. Il reconnut être davantage centré sur les besoins de ses stagiaires.

Il constata par la suite qu'il était beaucoup plus à l'aise pour animer l'ensemble des phases d'animation alors que nous n'avions travaillé que sur le jeu de rôle, ce qui l'étonna.



Son évolution fut couronnée de succès lors de la réunion de bilan au cours de laquelle son responsable expliqua de manière factuelle deux situations au cours desquelles il avait pu observer la capacité à mieux communiquer et s'impliquer de ce formateur.

Il fut reconnu également que les fiches d'évaluation remplies par les stagiaires lors des formations avaient gagné en qualité et ce de manière significative, ce qui permettait de vérifier l'atteinte de l'objectif ciblé.

## Les formateurs concepteurs

FTC a guidé de nombreux formateurs concepteurs, qui ont essentiellement pour charge de concevoir des kits pédagogiques dont se servent les formateurs démultiplicateurs qui forment les stagiaires.

La formation-action qui permet à une équipe de formateurs concepteurs de mener à bien un projet de création de dispositif ou de module de formation est le type d'intervention le plus adapté.

La formation-action (apprendre en faisant) permet à un groupe qui travaille sur la conception d'un même dispositif ou sur des modules différents de bénéficier d'une dynamique collective qui permet à chacun :

- de prendre sa place au sein de l'équipe,
- de contribuer à l'effort collectif par le biais de ses ressources et points forts personnels,
- d'expérimenter et d'intégrer une méthodologie structurée qui optimise les temps de conception,
- d'acquérir des outils simples qui constituent une réelle boîte à outils du formateur concepteur,
- de présenter aux autres les pratiques efficaces qu'il exploite, les méthodes et outils novateurs qu'il apprécie, expérimente, maîtrise et qui pourront être pris en main in vivo pendant la formation,
- de prendre part à la dynamique créative collective qui insuffle un souffle nouveau,
- d'entrer dans le circuit de confiance qui invite l'intelligence collective à se mettre en action,
- de réaliser que chaque contrainte liée au contexte se transforme en défis auxquels s'atteler et **qu'il n'existe pas de frein qui ne puisse être dépassé**, qu'il soit attaché au contexte, au contenu, à la typologie du public, etc.



## Le dispositif mixte proposé à une équipe de formateurs concepteurs

Nous avons proposé une solution mixte (formation-action, tutorat, coaching de performance) à un client qui souhaitait que son équipe de formateurs soit capable de créer un dispositif ludique pour former ses agents d'accueil à des techniques de gestion administrative complexes.

Ce dispositif fut découpé en 6 modules de 2 à 3 jours. La conception de chaque module fut confiée à un binôme de formateurs. Chaque module devait obligatoirement contenir plusieurs séquences ludiques propres à dynamiser les apprentissages vécus jusqu'alors comme fastidieux par les stagiaires.

FTC et ce client ont opté pour une solution mixte qui comprenait chronologiquement :

- une formation-action collective** de 3 jours afin d'amorcer la cohésion d'équipe et aborder les points suivants :
  - les ressorts pédagogiques nécessaires à la spécificité de ce dispositif,
  - les principales étapes de conception,
  - les outils permettant d'optimiser la production des modules.
- un tutorat électronique et téléphonique** au cours duquel chaque binôme a bénéficié, à la demande, d'un appui méthodologique durant les phases de conception du scénario et des outils pédagogiques,
- un coaching d'une journée** par binôme destiné à :
  - améliorer la pertinence de l'alternance des méthodes et outils pédagogiques envisagés,
  - s'entraîner à l'animation des séquences ludiques,
  - tester les techniques d'animation des jeux créés par leurs soins.



Le suivi de ce client a permis de mesurer l'atteinte des objectifs fixés initialement en tenant compte des indicateurs de réussite élaborés lors du premier entretien à savoir :

- les stagiaires formés à l'aide de ce dispositif s'impliquaient dans leur cursus sans absentéisme,
- les retours de leurs parrains au poste de travail confirmaient que les stagiaires avaient intégré les savoirs faire attendus et qu'ils étaient capables d'une réelle autonomie,
- l'aventure des méthodes actives à tout prix, vécue au départ comme contraignante, généra un regain d'intérêt pour leur mission de formateurs,
- les formateurs montraient une capacité à s'appuyer les uns sur les autres en cas de difficulté qui ne s'était jamais vue auparavant,
- les binômes impliquèrent d'autres collègues qui furent sollicités du fait de dons particuliers comme le dessin, le bricolage, la photo, la capacité à réaliser un film, ce qui permit de réaliser sans frais des outils pédagogiques ludiques et contribua au rayonnement de ce projet dans l'entreprise.

## Les formateurs de formateurs ou responsables pédagogiques

Les référents, les formateurs de formateurs, les responsables pédagogiques, les formateurs relais, les coordinateurs de formateurs ont pour mission d'encadrer des formateurs internes et/ou externes qui dispensent des formations.

Ils peuvent être selon les cas en charge de recruter, former, encadrer, dynamiser, coordonner, évaluer et faire monter en compétence les équipes de formateurs dans l'ensemble des facettes de leur métier, à savoir :

- faire ses premiers pas en tant que formateurs,
- concevoir des actions de formation pédagogiques de qualité,
- animer les interventions en exploitant à bon escient les méthodes pédagogiques attendues,
- générer une dynamique de groupe cohésive propice aux apprentissages,
- évaluer les acquis et faire des retours constructifs,
- faire face à tous les profils de participants lors des accompagnements individualisés et des phases pratiques,
- recadrer ou animer des régulations afin que les apprentissages puissent se dérouler de manière optimale,
- gérer les dossiers de stage, la mise à jour des kits de formation.

Pour ce faire les formateurs de formateurs doivent eux-mêmes développer leur capacités à :

- appréhender la spécificité de la pédagogie destinée aux adultes,
- déterminer le ou les modèles pédagogiques que l'entreprise privilégie afin d'être à même de réaliser ou d'évaluer des cahiers des charges de qualité,
- former à l'ingénierie pédagogique,
- piloter les projets de formation : encadrer, guider, coordonner les efforts des formateurs lors des phases de conception,
- évaluer la qualité pédagogique des dispositifs créés par les formateurs,
- mener ou encadrer la prise en mains des kits pédagogiques que les formateurs démultiplicateurs exploitent lors des animations qui leur sont confiées,
- observer des formateurs lors de leurs premières interventions et leur faire des retours constructifs,
- analyser les fiches d'évaluation remplies par les stagiaires qui ont assisté aux formations dispensées afin de détecter les axes de progrès de l'équipe,



- réaliser un tableau de bord permettant de gérer le suivi de la progression de chaque formateur,
- élaborer et animer des ateliers permettant la montée en compétence des effectifs sur des méthodologies particulières,
- coacher les formateurs dans le but de les professionnaliser, de dynamiser leur métier et leur autonomie, de les faire progresser.

FTC accompagne les demandes spécifiques de ce type de public par des interventions ciblées et adaptées parfois composites :

- formation-action sur mesure,
- coaching individuel,
- coaching collectif.

## Les tuteurs

---

### Les experts métier qui forment au poste de travail

La politique de formation professionnelle de ces dernières années encourage fortement les entreprises à se tourner vers la formation en alternance afin de :

- se placer dans une politique de recrutement gagnant-gagnant qui offre : à un jeune la possibilité de financer la préparation d'un diplôme tout en bénéficiant d'une expérience professionnelle qui l'aide à faire le lien entre la théorie abordée en formation et les pratiques opérationnelles initiées sur le terrain,
- bénéficier d'une main d'œuvre jeune qui s'intègre, s'implique dans l'entreprise, qui sera à termes qualifiée, rompue aux fonctionnements spécifiques de l'entreprise et contribuera au dynamisme de l'entreprise.

De nombreux salariés d'entreprise sont chargés de former directement au poste de travail des collègues, des stagiaires. Dépendamment des différents type de contrats qui lient le stagiaire accompagné par l'expert à l'entreprise, on parle de tuteurs ou de maîtres d'apprentissage.

FTC accompagne les entreprises qui souhaitent **créer un réseau de tuteurs**. Le coaching des acteurs impliqués dans la mise en place de ce réseau est la meilleure des interventions possibles pour ce type de demande.

Ce type de processus permet à l'entreprise de bénéficier d'un espace et d'un temps propice à la réflexion collective afin de se mettre d'accord sur :

- les enjeux et finalités de la mise en place d'une équipe de tuteurs au sein de leur structure,
- la vision partagée quant à la mission de tuteur, les rôles et responsabilités de ceux-ci tels qu'ils se les représentent dans le cadre spécifique qui est le leur,
- la manière dont les tuteurs seront recrutés, formés, stimulés et reconnus,
- les informations qu'ils souhaitent dispenser aux salariés qui souhaitent accepter une mission de tutorat avant qu'ils s'engagent, et les modalités de communication qu'ils envisagent,
- les outils et techniques que les tuteurs gagnent à connaître pour mener leur mission d'une manière pertinente et qualitative,
- les modalités d'encadrement et de soutien des tuteurs,

- les règles juridiques et administratives, les contrats qui régulent la formation en alternance et leur impact sur l'organisation du tutorat,
- l'intérêt de recourir à des tuteurs ou à des équipes tutorales qui regroupent des tuteurs interconnectés qui forment les stagiaires en assumant des apports théoriques différenciés en relation avec l'expertise de chacun,
- les outils que le tuteur exploite pour effectuer le suivi de la progression des stagiaires dans le cadre selon les cas :
  - de la relation triangulaire (entreprise, tuteur, stagiaire) s'il s'agit d'une école métier interne à l'entreprise,
  - de la relation à quatre acteurs (centre de formation, entreprise, tuteur, stagiaire) lorsque le stagiaire est formé par un CFA ou toute autre structure extérieure à l'entreprise,
- des modalités d'accueil dont bénéficie tout nouveau stagiaire et qui contribuent à assurer son intégration dans l'entreprise,
- de la communication indispensable à mener auprès des supérieurs hiérarchiques afin qu'ils favorisent une gestion harmonieuse de la double mission des tuteurs : métier exercé et tutorat.

A l'issue de cette réflexion les entreprises optent pour des stratégies adaptées à leurs besoins et aux contraintes de l'environnement qui est le leur. Les indicateurs de réussite mis en évidence en amont du processus sont souvent au rendez-vous lorsque nous effectuons le suivi des stagiaires et tuteurs de l'entreprise.

Le travail en synergie : service des ressources humaines, encadrement, tuteurs, stagiaires et écoles externes est créateur de richesses pour l'entreprise. Un tutorat bien orchestré offre à l'entreprise qui le met en place :

- une ouverture sur l'extérieur,
- une professionnalisation des effectifs,
- une intégration des effectifs facilitée,
- une main d'œuvre impliquée qui permet une réduction des charges salariales,
- un regain d'intérêt pour les stratégies, techniques, procédures exploitées par les gens en poste qui ont souvent besoin de retrouver le sens, parfois perdu, de pratiques en vigueur sur lesquelles les stagiaires posent un regard neuf,
- l'amorce d'une dynamique de type entreprise apprenante.



## Les équipes tutorales, les écoles métier internes

De nombreuses écoles internes formant à des métiers techniques invitent leurs stagiaires à réaliser les apprentissages nécessaires à l'exercice de leur métier par le biais de parcours de formation.

Au travers de ce parcours, le stagiaire est amené à être formé par plusieurs experts métier. Dans ce cas on parle d'équipes tutorales. Un tuteur référent ou un supérieur hiérarchique guide ce type d'équipes.

FTC mène régulièrement des activités de coaching dédiées à ces managers ou responsables d'équipes tutorales afin de faciliter leurs capacités à :

- définir et orchestrer les plans individuels de formation des stagiaires,
- accompagner leur intégration,
- coordonner les efforts des tuteurs impliqués,
- être garant du bon fonctionnement du processus afin qu'il favorise l'autonomie progressive des apprenants,
- faciliter la résolution des difficultés rencontrées par les tuteurs et les stagiaires,
- planifier et animer le suivi des stagiaires avec l'aide des acteurs concernés.

FTC accompagne par le coaching collectif le travail de maturation qui permet aux équipes tutorales de :

- définir les éléments constitutifs du cadre structurant et rassurant qui catalyse les apprentissages attendus,
- mettre à jour et formuler les représentations de chacun quant à la mission de tutorat qu'ils vont conjointement assumer,
- coconstruire une vision partagée qui explicite les valeurs, pratiques et stratégies auxquelles chacun pourra se référer pour assurer le bon fonctionnement des dispositifs de tutorat,
- concevoir et prendre en main des outils utiles aux tuteurs pour :
  - optimiser les temps de préparation des apprentissages dispensés par leurs soins,
  - rendre les stagiaires acteurs de leur formation,
  - faciliter et dynamiser les apprentissages,
  - harmoniser leur double fonction : tuteur et mission professionnelle première,
  - consigner les données d'information concernant le suivi des stagiaires.



## Les experts qui encadrent une personne préparant sa thèse

FTC guide également des professionnels qui ont pour mission d'encadrer des personnes préparant leur thèse.

L'approche qui convient le mieux à ce type de demandes est généralement le coaching individuel qui permet à ces experts de :

- ❑ Cadrer dès la première rencontre le contrat pédagogique qui précise :
  - ce que chacun aura à prendre en charge : expert et thésard,
  - la manière dont les entretiens permettant de faire régulièrement le point auront lieu,
  - la planification des différentes étapes propres à l'encadrement de la thèse concernée.
  
- ❑ Soutenir la réussite quel que soit le profil du thésard et pour ce faire :
  - trouver les moyens pour impliquer le thésard,
  - placer la guidance sous le signe du dialogue,
  - exploiter autant que faire se peut les richesses de la maïeutique (art du questionnement pédagogique),
  - décoder et exploiter les stratégies opérantes,
  - contrecarrer les fonctionnements qui limitent,
  - effectuer des mises au point constructives qui débouchent sur des plans d'actions,
  - fêter les réussites en donnant des signes de reconnaissance,
  - transformer les difficultés en tremplins permettant de rebondir.



## Les enseignants

---

FTC a participé à l'évolution professionnelle d'enseignants en but avec des difficultés de positionnement face à leurs élèves, collégiens, lycéens et étudiants.

Les besoins couramment satisfaits par les enseignants qui ont fait appel individuellement à FTC tournent majoritairement autour des axes suivants :

- déterminer son positionnement actuel et à venir en tant qu'enseignant,
- préparer ses cours,
- animer ses cours,
- gérer la dynamique du groupe classe.

### Principaux axes de travail en coaching individuel d'enseignant

- Déterminer son positionnement actuel et à venir** en tant qu'enseignant :
  - A quel(s) modèle(s) pédagogique(s) je me relie en tant que pédagogue ?
  - Quel(s) modèle(s) pédagogique(s) j'utilise dans le cadre de mes activités d'enseignant ?
  - A partir de quels indicateurs de mesure j'évalue mes compétences professionnelles actuelles ?
  - Quelles sont les situations professionnelles qui me déstabilisent et pour lesquelles j'ai besoin de trouver des repères ?
  - Quels sont les changements que j'ai envie d'opérer pour prendre plus de plaisir dans mon travail ?
  - De quelles ressources ai-je besoin pour dépasser ce que je vis comme des limites professionnelles ?
  - Qu'est-ce que je pense de mon rôle de garant du bon fonctionnement des apprentissages ?
  - Comment j'assume ce rôle ? Qu'est ce que je mets en place et qui fonctionne ? Qu'est ce que je laisse dans l'ombre ?
  - Quels types de liens j'établis couramment avec les apprenants ? Est-ce satisfaisant pour moi ? Pour eux ? Pour l'établissement ?
  - Quels types de liens j'établis avec mes collègues et le personnel de l'établissement ? Est-ce satisfaisant pour moi ? Pour eux ? Pour l'établissement ?



#### □ **Préparer ses cours :**

- Créer une situation pédagogique qui, dès le premier cours de l'année, sollicite les apprenants afin qu'ils adhèrent au contrat pédagogique qui les engage et offre un cadre rassurant, structurant pour tous,
- Acquérir une méthodologie et des outils propres à optimiser les temps de préparation de cours,
- Privilégier les méthodes actives et ludiques qui permettent de réelles acquisitions,
- Développer sa créativité afin de développer tout au long de l'année des séquences pédagogiques qui impliquent et rendent les apprenants actifs tout en respectant le programme attendu,
- Créer des outils pédagogiques qui facilitent la transmission des savoirs.

#### □ **Animer ses cours :**

- Mener des explications bien structurées accessibles aux apprenants,
- Captiver l'auditoire quel que soit le contenu abordé,
- Exploiter les ressorts des styles cognitifs des différents profils d'apprenants,
- Utiliser la maïeutique (art du questionnement pédagogique) pour impliquer les apprenants dans des réflexions individuelles et/ou collectives,
- Guider les séquences de productions individuelles ou collectives,
- Recadrer un apprenant dont les comportements nuisent au bon déroulement des enseignements,
- Effectuer des régulations groupales constructives.



## Les personnes prenant la parole en public

FTC propose des accompagnements sur mesure aux **conférenciers, personnes devant passer un concours oral, formateurs, enseignants** afin qu'ils développent leur aisance à prendre la parole en public.

Ces prestations individuelles ou collectives s'appuient systématiquement sur l'exemple professionnel réel de la personne accompagnée. C'est à partir de la conférence, du concours oral ou du cours, que le travail d'expression orale s'élabore.

Le processus d'accompagnement comprend souvent :

- Une prise de conscience de l'impact des enjeux liés au projet de prise de parole sur l'état émotionnel de la personne,
- des simulations favorisant la capacité à expliquer quelque chose qui n'a pas été rédigé préalablement afin de garantir un discours vivant,
- l'acquisition de stratégies afin de se centrer sur ses interlocuteurs et non sur ses perceptions internes,
- le recours à des ancrages de ressources favorisant un état intérieur posé et stable facilitant l'accès aux informations à transmettre,
- des jeux de rôle au cours desquels une même séquence est rejouée avec des styles différents afin de choisir le style le plus adapté à la situation,
- un travail avec la caméra si souhaité par l'intéressé.

## Les managers, les cadres de santé, les chefs d'équipes

---

Les interventions que nous proposons aux managers, cadres de santé et aux chefs d'équipe favorisent la cohérence personnelle et collective indispensable aux équipes cohésives et performantes. Elles débouchent sur la mise en place de solutions opérationnelles applicables et ajustées au système dans lequel les personnes accompagnées interagissent.

Les formations et les coachings que nous menons auprès des managers ou des chefs d'équipes invitent à minima à répondre aux questions qui suivent :

- Quelles sont les caractéristiques et les besoins
  - De l'entreprise ?
  - Du département, du service auquel nous appartenons ?
  - De l'équipe ou des équipes que j'encadre ?
- Quel est le sens de ma fonction et des objectifs qui me sont assignés ?
- Quel est le sens des objectifs que mon équipe doit atteindre ?
- Quelles sont les spécificités de ma manière de manager ?
- Quels sont les résultats que j'obtiens en manageant de la sorte ?
- Quels sont les résultats que j'aimerais obtenir ?
- Pour atteindre ces résultats quels changements ai-je envie d'opérer ?
- Quels sont les savoir-faire et les savoir être sur lesquels je peux m'appuyer pour réaliser mon évolution professionnelle ?
- Quelles sont les nouvelles habiletés que je souhaite me voir mettre en œuvre ?
- Quelles sont les solutions que j'imagine pour faire face aux situations que je cherche à dépasser ?
- Quelles sont celles que je vais choisir de mettre en œuvre ?
- Comment affiner ce que j'ai mis en place afin que ce soit encore plus ajusté ?
- Comment faire en sorte que les richesses de chacun contribue à l'effort collectif ?
- Comment amorcer, animer et renforcer l'intelligence collective au sein de mon équipe ?

## Les équipes projets

---

FTC crée des dispositifs sur mesure afin de développer la performance d'équipes projet. Les différents axes de travail envisagés par les équipes clientes que nous accompagnons s'organisent généralement autour des axes suivants :

### **Participer ensemble à un travail commun**

- Amorcer la cohésion d'équipe (team building)
- Déterminer l'enjeu du travail à accomplir
- Elaborer la carte d'identité du projet

### **La boîte à outils pour travailler autrement**

- Se doter d'objectifs concrets
- Formuler des objectifs de résultat

### **Passer ensemble des objectifs à l'action**

- Clarifier le rôle des différents acteurs
- Se mettre d'accord sur qui fait quoi et pour quand
- Faire l'inventaire des tâches de chaque étape
- Répartir les tâches entre les différents acteurs

### **Mettre au point la planification de l'action**

- Construire le calendrier
- Mettre sur pied les outils de contrôle et de suivi
- Construire le tableau de bord du travail pris en charge par chacun

### **Repérer et traiter les blocages**

- Négocier ensemble et trouver les solutions
- Effectuer des demandes claires

### **Informé et être informé en permanence**

- L'équipe projet : des acteurs interconnectés,
- Les différents moyens choisis par l'équipe pour communiquer sur le projet,
- Les outils propres à la remontée d'information et aux mises à jour.



## Les chefs de projet

---

Dans le cadre des équipes projet, FTC a souvent été amené à accompagner individuellement ou collectivement des chefs de projet afin qu'ils définissent les stratégies propres à augmenter la qualité du travail effectué par les équipes qu'ils encadrent.

Les objectifs que les chefs de projet formulent couramment pour leur demande de prise en charge sont les suivants :

- disposer de la culture générale indispensable au travail à accomplir collectivement,
- clarifier les acteurs à impliquer dans le processus,
- coordonner les expertises complémentaires et variées des acteurs,
- gérer les moyens permettant d'animer l'équipe,
- orchestrer le déroulement du travail à accomplir collectivement,
- inventer des solutions nouvelles sans référents à priori connus,
- décider des stratégies opportunes.



## Conditions générales de vente

---

### **Article 1 :**

Les prestations vendues sont des actions de formation dans le cadre de la formation continue.

### **Article 2 :**

Les présentes conditions sont applicables à toute commande passée par un client en intra- entreprise ou inter-entreprises.

### **Article 3 :**

Après validation du devis adressé préalablement au client, une convention de formation doit être formalisée entre l'établissement client et l'Organisme de Formation (ci-après dénommé OF ou prestataire).

Ce document doit être signé par la personne habilitée de l'établissement (Direction, DRH...) au moins 10 jours avant le démarrage de l'action.

### **Article 4 :**

En cas d'annulation ou report 15 jours avant l'action 30% du montant de la convention sont dus à l'OF, pour une annulation à une semaine avant le démarrage 50% sont dus.

En cas d'annulation le jour même de la formation, celle-ci est due en totalité.

### **Article 5 :**

Le coût pédagogique de notre tarif/ journée s'entend en euros et en net. La TVA n'est pas applicable à nos prestations. Il comprend la prestation de l'intervenant, la documentation pédagogique remise à chacun des stagiaires, le REX à distance (retour d'expérience) à 3 mois ou 6 mois selon les cas.

Les frais annexes s'il y a lieu (déplacements, hébergement de l'intervenant...) sont précisés dans la convention et donnent lieu à une facture séparée.

### **Article 6 :**

Il appartient au client de vérifier l'imputation de l'action de formation auprès de son OPCA, de faire sa demande de prise en charge avant la formation et de se faire rembourser.

### **Article 7 :**



Le paiement s'effectue à réception de facture. Les dates de paiement convenues contractuellement ne peuvent être remises en cause unilatéralement par le client y compris en cas de litige.

Les pénalités de retard commencent à courir après la mise en demeure par RAR.

En outre, pour les personnes morales (Entreprises) une indemnité forfaitaire sera due conformément à l'article D 441-5 du Code du Commerce.

Le taux d'intérêt des pénalités de retard sera égal au taux d'intérêt applicable en vigueur par la Banque Centrale Européenne.

**Article 8 :**

Le client s'oblige à souscrire une assurance Responsabilité Civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels susceptibles d'être causés par ses agissements, ceux de ses préposés ou des stagiaires au préjudice du prestataire ainsi qu'aux tiers.

**Article 9 :**

Confidentialité et propriété intellectuelle : Chaque partie s'engage à considérer toutes les informations techniques, pédagogiques, documentaires, financières et/ou commerciales, des rapports qui lui seront remis comme étant la propriété intellectuelle de celle-ci. En conséquence ces informations ne seront utilisées que dans le cadre de l'exécution de l'action de la convention en cours.

**Article 10 :**

En cas de différends ne pouvant se régler à l'amiable concernant l'interprétation, l'exécution, la réalisation de la prestation ou le paiement, seul le tribunal compétent du lieu du siège social de l'OF pourra être saisi.

**Le présent accord est régi par le Droit français.**





## Tarif de nos interventions 2017-2018

---

<p><b>Prix d'une journée de formation</b> .....</p>	<p>De 1100 € à 1250€ net selon la spécificité de la formation sur mesure concernée. Notre organisme est exonéré de TVA pour ses actions de formations. Frais de déplacement et de déjeuner de l'intervenant(e) en sus, dont le montant prévisionnel est précisé sur la convention de formation. Règlement à réception de facture, par chèque ou virement bancaire.</p>
<p><b>Prix d'une séance de coaching professionnel</b> individuel d'une heure.....</p>	<p>De 180 € à 250 € HT selon le type de coaching effectué et le temps de déplacement à prévoir. Frais de déplacement en sus, dont le montant prévisionnel est précisé sur le contrat de coaching. Les activités de coaching sont soumises à une TVA de 20%.</p>
<p>Prix d'une heure de <b>coaching de performance</b> ou de <b>coaching scolaire</b> destiné aux particuliers .....</p>	<p>60 € HT / soit 72 € TTC Les activités de coaching sont soumises à une TVA de 20%.</p>