



**LES 7 ETAPES DE LA PROCEDURE
ETABLIE POUR UNE PRISE DE
CONTACT CLIENT DANS LE CAS
D'UNE ETUDE DE FAISABILITE
D'INTERVENTION
D'UNE ACTION DE FORMATION**

EmergEncE 3

Annick GRYSON-HAVET
Psychologue clinicienne
Consultante en Efficacité personnelle et professionnelle



ETAPE 1 : PREMIER CONTACT AVEC LE COMMANDITAIRE

- Lors d'un rendez-vous physique
- Lors d'un échange téléphonique
- Lors d'une visio conférence (Zoom, jitsi ou Meet)

Les objectifs sont à la fois de recenser et d'identifier les éléments constitutifs de la demande dans le cahier des charges (attentes et les besoins du commanditaire en fonction du contexte) puis d'échanger pour analyser de manière précise la demande.

ETAPE 2 : ELABORATION DU CONTRAT TRIANGULAIRE PEDAGOGIQUE

Point sur les :

- les besoins et attentes du commanditaire
- les besoins et attentes des participants
- les compétences et domaines d'intervention du formateur ou consultant
- Cette étape peut s'opérer par des échanges téléphoniques ou sur un temps de rendez-vous physique (présentiel) ou distanciel (par visio) et donne lieu à un pré-projet qui est envoyé au commanditaire.

ETAPE 3 : VALIDATION DU PRE PROJET

- par mail ou contact téléphonique
- Ajustement des 3 partenaires sur les besoins et attentes et élaboration du contrat triangulaire

Cette étape constitue la commande du commanditaire qui permet de préciser les objectifs de formation et de repérer les compétences et savoirs à acquérir par les participants.

ETAPE 4 : MISE EN PLACE DE L'ACTION DE FORMATION

- Elaboration du calendrier de la formation, des horaires et du lieu d'intervention et du nombre de participants
- Identification du profil de participants (fonctions, missions ...)
- Choix du (ou des) formateur(s) en fonction des différents domaines d'expertise en apport avec les objectifs de l'action de formation
- Envoi des ordres de missions aux formateurs et aux consultants

- Envoi du devis-bon de commande de la convention et du contenu du programme finalisé
- Elaboration du programme de la formation
- Vérification auprès la structure qui accueille(ra) la formation qu'elle dispose des équipements nécessaires au bon déroulement de la formation : vidéoprojecteur, paperboard, connexion Wifi haut débit, mobiliers adaptés... et envoi d'un mail de confirmation

ETAPE 5 : ELABORATION DES OUTILS PEDAGOGIQUES EN FONCTION DE LA COMMANDE

- Elaboration des séquences pédagogiques
- Création d'exercices ou ateliers adaptés
- Réalisation des livrets participants (contenu du programme) et des livrets exercices et /ou ateliers
- Réalisation d'un PowerPoint spécifique (si nécessaire) adapté aux objectifs pédagogiques
- Préparation des documents inhérents à la formation (Emargement, Fiches Evaluation des Savoirs des Participants, Questionnaires de Satisfaction, Bilans de formation, Bilan du commanditaire ...)
- Préparation du dispositif de suivi et d'évaluation

ETAPE 6 : CONDUITE DU PROJET : REALISATION DE LA FORMATION

- Installation et vérification des conditions d'accueil (tables, chaises, température ...) et des conditions matérielles (vidéoprojecteur, paperboard, feutres, papiers pour les participants ...) de la salle de formation
- Disposition des documents sur les tables des participants : plaquettes avec les noms, prénoms (et fonctions éventuellement), contenu du programme, listing des attentes, stylo offert, livret exercices ...
- Décryptage des comportements (modalité sensorielle, profil de personnalité, handicaps éventuels, niveau de connaissance...) afin de déterminer la composition du groupe et ses particularités afin de s'adapter au bon déroulement de la formation
- Présentation des objectifs pédagogiques, du contenu du programme et de l'organisation de la formation
- Tour de table de présentation des participants et du formateur
- Présentation des règles sanitaires en vigueur au sein de la structure ou l'établissement
- Réalisation des séquences pédagogiques
- Tour de table au début de chaque séance sur les acquis et les points à revoir
- Bilan quotidien à froid en fin de séance
- Elaboration d'un Quizz de validation des acquis à l'issue de la formation

- Bilan final par le biais d'un tour de table
- Remise des livrets participants et Délivrance des attestations

ETAPE 7 : DISPOSITIF DE SUIVI DE L'EXECUTION ET DE L'EVALUATION DES RESULTATS DE LA FORMATION

L'appréciation des résultats s'effectuera par la mise en œuvre d'une procédure en 2 niveaux faisant appel à différentes méthodologies, complété par un niveau optionnel nécessaire à la maîtrise des connaissances professionnelles qui constitue l'objectif final de l'action.

1. Niveau 1 : **PROCESSUS DE FORMATION**

Une **formation** permet aux participants de comparer leurs expériences et d'intégrer des techniques dans leur répertoire professionnel afin de mieux comprendre et d'appréhender les situations liées aux objectifs de la formation.

OBJECTIFS	PROCESSUS D'EVALUATIONS
Permettre aux participants de mettre en œuvre les techniques proposées.	<p>1 : Des exercices de mise en situations et des exercices type Q.C.M.</p> <p>2 : Des jeux pédagogiques</p>
Evaluer les acquis et de préciser les étapes de la dynamique de changement à mettre en œuvre.	<p>1 : Une grille d'évaluation</p> <p>Une première partie est remplie au démarrage par les participants et la seconde partie à l'issue de la formation par le formateur en fonction des résultats obtenus aux exercices</p> <p>2. Option : Une grille de suivi de progression avec évaluation du taux de réussite en % (barème de 70 % à atteindre)</p>
Identifier les éventuelles difficultés rencontrées lors des journées de formation et réajustement éventuel du contenu du programme si nécessaire.	<p>1 : Débriefing oral de fin de journée</p>

2. Niveau 2 : **EVALUATION DES ACQUIS** (Atteinte des objectifs)

Objectif : Valider les objectifs pédagogiques initialement prévus.

Un **bilan à chaud** est effectué avec l'ensemble du groupe à l'issue de la formation. Les participants remplissent une évaluation.

Bilan de fin de formation

Option : **APPROPRIATION DU « KIT OUTIL »** (Application des acquis de la formation sur le terrain)

Un **retour sur expérience** peut être envisagé afin d'évaluer le retour sur investissement de la formation (option : ½ journée de bilan 3 mois après la formation afin d'évaluer les progrès réalisés). Une synthèse est rédigée et remise au responsable de formation s'il le souhaite.

ETAPE 8 : SYNTHESE ET ENQUETE DE SATISFACTION

- Rédaction des incidents éventuels et propositions d'amélioration
- Elaboration de la fiche de synthèse issue des bilans des participants
- Envoi des documents de l'action de formation au commanditaire (par courrier ou mail) : feuilles d'émargements, bilans de la formation, évaluations des connaissances et un double des attestations de présence . . .
- Transmission du bilan de satisfaction de la prestation au commanditaire, bilan qu'il se charge de remplir et de nous renvoyer en feedback
- Option : entretien-échange avec le commanditaire s'il le souhaite
- Envoi d'un courrier si le commanditaire n'a pas retourné la fiche de synthèse
- Evaluation des retombées de la formation et rédaction du bilan afin d'ajuster le mode de fonctionnement pour les années à venir

SYNTHESE DU SEMESTRE

- Evaluation des actions de formation réalisées (succès, incidents et dysfonctionnements) sur le semestre écoulé
- Réflexion sur les points à améliorer, les outils à mettre en place ou à faire évoluer
- Détermination de l'orientation stratégique pour le semestre prochain
- Communication de la démarche auprès de l'équipe, échange -discussion et validation lors de la réunion semestrielle
- Rédaction d'un plan de mise en œuvre (informations nécessaires à la mise en marche de la démarche)



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
Actions de Formation
Bilans de compétences

EmergEncE 3

21 Allée de la Palombe
59650 Villeneuve d'Ascq
Votre contact : Annick GRYSON-HAVET
Téléphone : 07 70 90 33 30
E-mail : annick.gryson@sfr.fr
N°SIREN : 3505458288 - Code APE : 8559A
N° Organisme auprès de la Préfecture : 31590856859

Document version 3 mis à jour le 23/03/2026