

# **DIAGNOSTIQUER, PREPARER, CONCEVOIR**

## **UNE ACTION DE FORMATION**

**Analyser la demande de formation**

**Vérifier la faisabilité** (technologique, commerciale, économique, juridique, organisationnelle / l'existant)

**Evaluer l'opportunité** (opportunités/menaces, forces/faiblesses)

**Construire le parcours pédagogique**

**A.V.E.C.** l'ensemble des parties prenantes concernées : **NE PAS PARTIR DE REPRESENTATIONS des besoins MAIS DE L'EXPRESSION DIRECTE DES PERSONNES concernant leurs besoins**

### *SOMMAIRE*

- 1. Contexte et enjeux*
- 2. Le public ciblé, ses caractéristiques, ses besoins*
- 3. Les objectifs stratégiques, opérationnels et pédagogiques*
- 4. Les conditions de réussite*
- 5. Les Moyens et les contraintes*

*(Attention aux niveaux (homogénéité) des apprenants / objectifs pédagogiques / Cohérence formation – travail // Attention au nombre des apprenants / Temps pour acquérir les compétences)*

### **1. Contexte et enjeux**

Présentation sommaire de l'entreprise, contexte de la demande (constats ou expression de dysfonctionnements, d'écart par rapport à des attendus, éléments explicatifs)

### **2. Le public ciblé, ses caractéristiques, ses besoins, pré-requis, « pour qui ? »**

**A interroger sur un échantillon représentatif** (nombre, fonction et/ou profil d'emploi, ancienneté, expériences antérieures, position dans l'organigramme, âge, sexe, niveau de formation et origine culturelle, niveau de connaissances du sujet, niveaux d'acquis antérieurs, historique de formation, volontaire ou non, attentes etc.)

### **3. Les objectifs stratégiques, opérationnels et pédagogiques**

Vision à long terme ex. Améliorer la satisfaction client

Changements attendus sur le terrain ex. Traiter les réclamations clients en générant de la satisfaction

l'OF peut alors définir un OPG conduire un entretien lors d'une réclamation client permettant de diagnostiquer précisément les points à traiter

- Objectifs opérationnels, « pour quoi ? », les changements (résultats concrets attendus sur le terrain sont : ...)
- Objectif pédagogique global et messages clés à faire passer (analyse des écarts constatés dans les situations professionnelles, compétences visées), « quoi » : ...
- Objectifs pédagogiques (A l'issue de la formation, les apprenants seront capables de) : ...
- Modalités pédagogiques, « comment ? »
- Méthodes pédagogiques (AMIDéDé), « comment ? »

Capacités attendues, grandes lignes de l'étendue et la profondeur du contenu prévisionnel, progression pédagogique

### **4. Les conditions de réussite (SAVI)**

Méthodes d'évaluation, « pour quoi ? », évaluation et suivi (indicateurs ou faits significatifs, portfolio de preuves qui prouveront que l'objectif pédagogique global est atteint, conditions de réussite, description des outils pour réaliser les différents niveaux d'évaluation

### **5. Les Moyens et les contraintes**

Organisation matérielle et contraintes éventuelles (planning, délai, durée totale, rythme, disponibilité des apprenants, lieu(x) de la formation, modalités d'hébergement et de restauration, budget...)

Dispositif et organisation (volume et planification de la formation, composition des groupes le cas échéant)