

Présentation orale

Jury titre professionnel
Formateur Professionnel d'Adultes

20 juin 2025

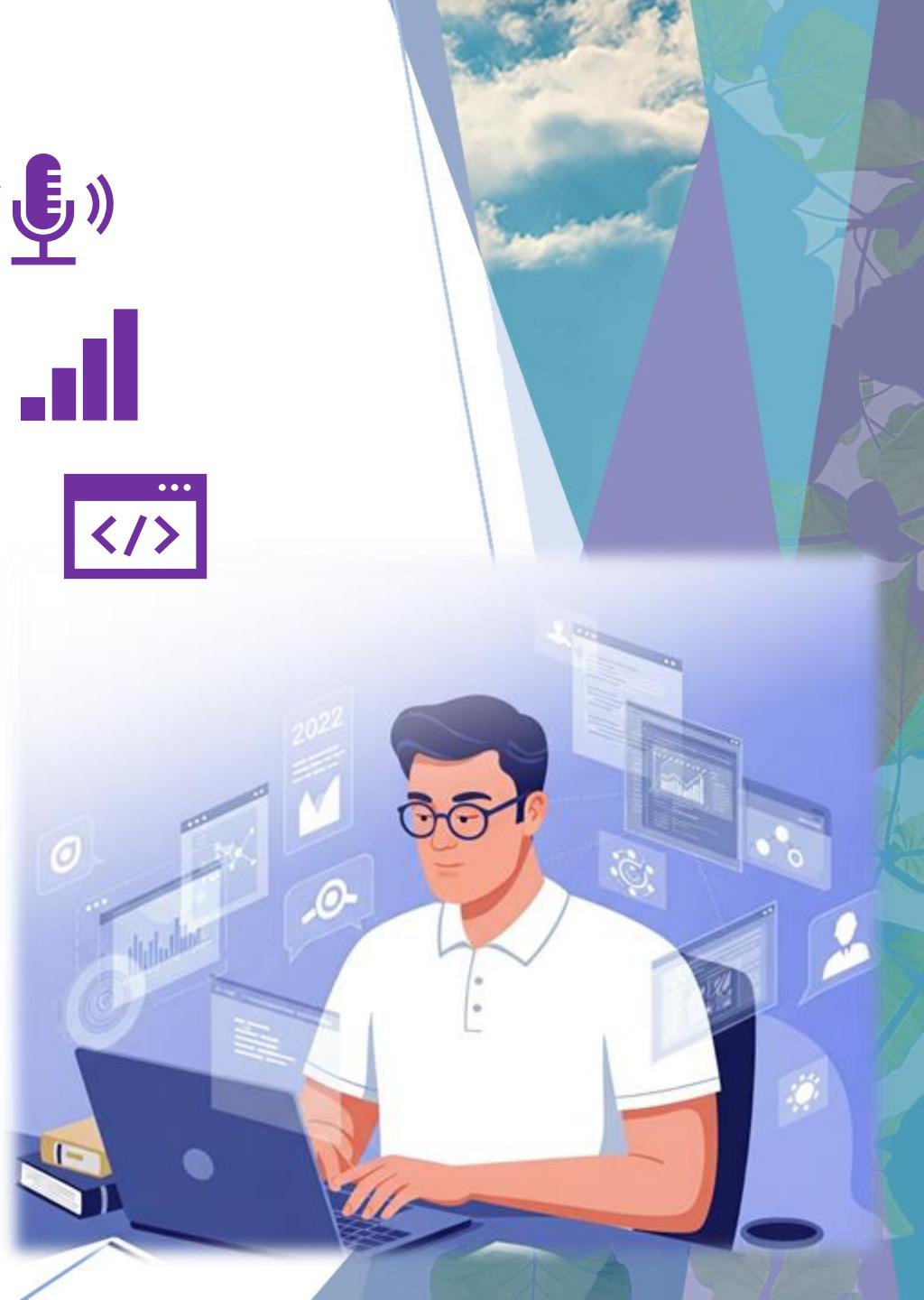
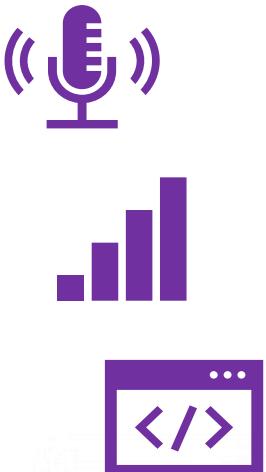


À propos de moi

Après 20 ans d'expérience dans le secteur de la **Communication**, du **Marketing** et du **Digital**, j'ai souhaité professionnaliser ma pratique de formateur.

Formateur **en interne pour les nouveaux collaborateurs**, j'ai poursuivi cette démarche en tant que **référent d'un groupe d'apprenants** pendant une formation longue dans le digital.

Puis, j'ai élaboré un plan d'action pour **aligner mes compétences** avec les exigences du métier de formateur.



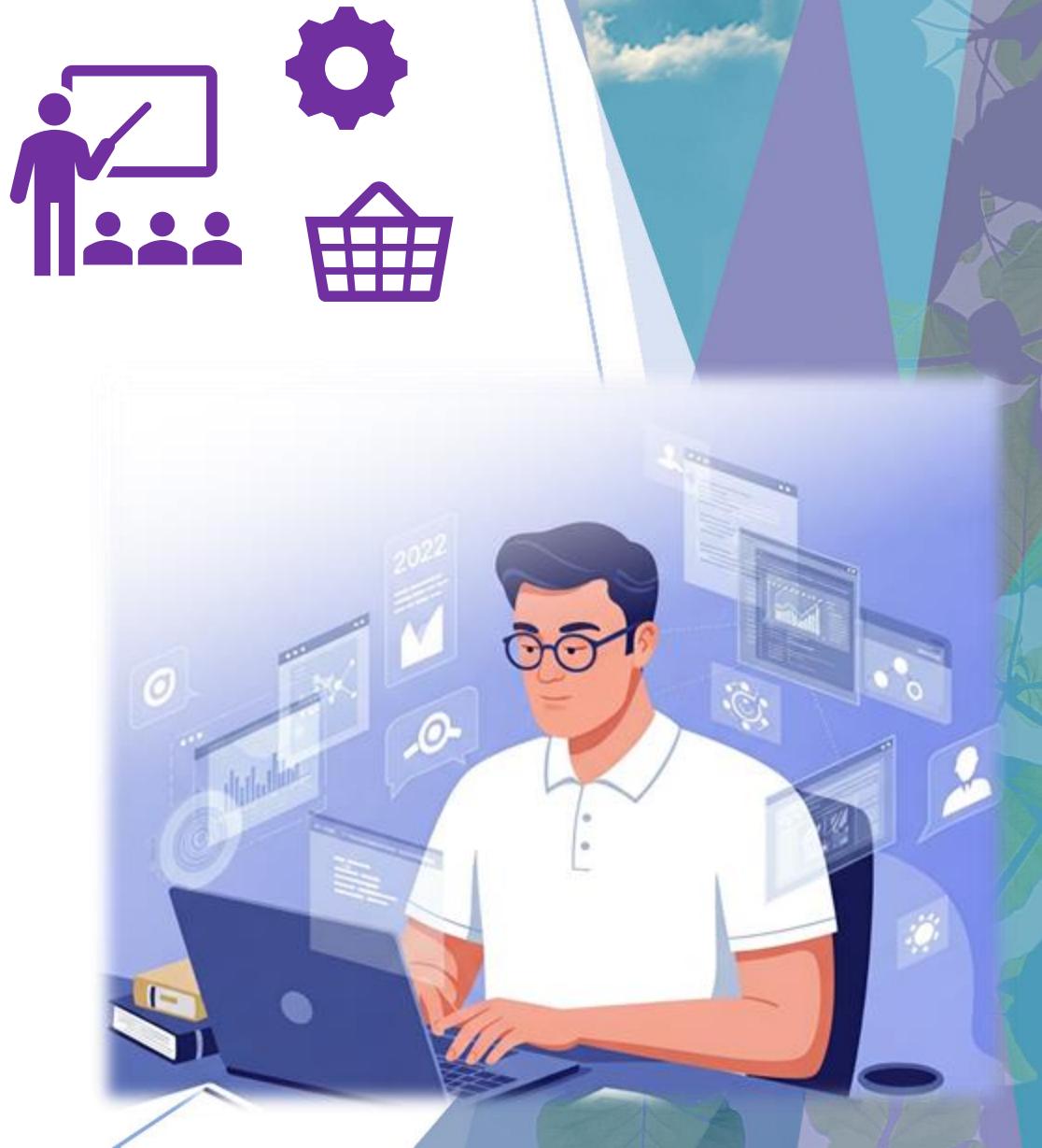
À propos de moi

J'ai rencontré des acteurs terrains de la **formation professionnelle** pour cerner les publics et les besoins du secteur.

Immersion en centre de formation dans l'insertion professionnelle, j'ai l'opportunité de **rejoindre une équipe** et de valoriser mes compétences au service de l'apprentissage.



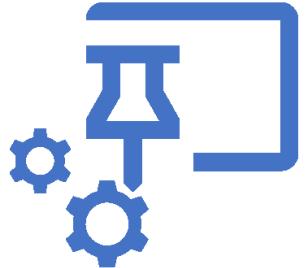
Transmettre et accompagner des apprenants en valorisant leurs pratiques professionnelles



Sommaire

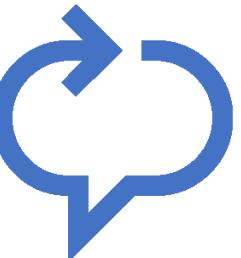
01

Concevoir et préparer
la formation



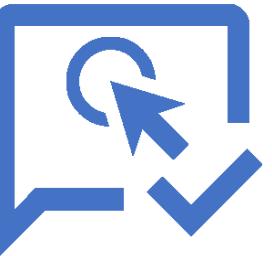
03

Accompagner les
apprenants en formation



02

Animer une formation
et évaluer les acquis
des apprenants



04

Démarche de qualité et
responsabilité sociale des
entreprises



01 / Concevoir et préparer la formation

Accompagner des apprenants en situation de handicap dans le cadre d'un contrat d'apprentissage en alternance pour la préparation au titre professionnel conseiller relation client à distance chez Parenthèse et Savoirs.

“



Former et valoriser par l'apprentissage

Module TP conseiller relation client à distance (RNCP 35304 - niveau 4)

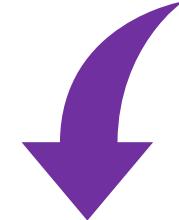


Un groupe de 8 apprenants

01 / Concevoir et préparer la formation

Objectif Pédagogique Général

Acquérir les compétences nécessaires en relation client à distance, en utilisant les outils appropriés, tout en tenant compte des spécificités et des besoins des clients dans une durée imposée.



Séquence : Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix



Séance 1 : Accueil, écoute active et identification de la demande



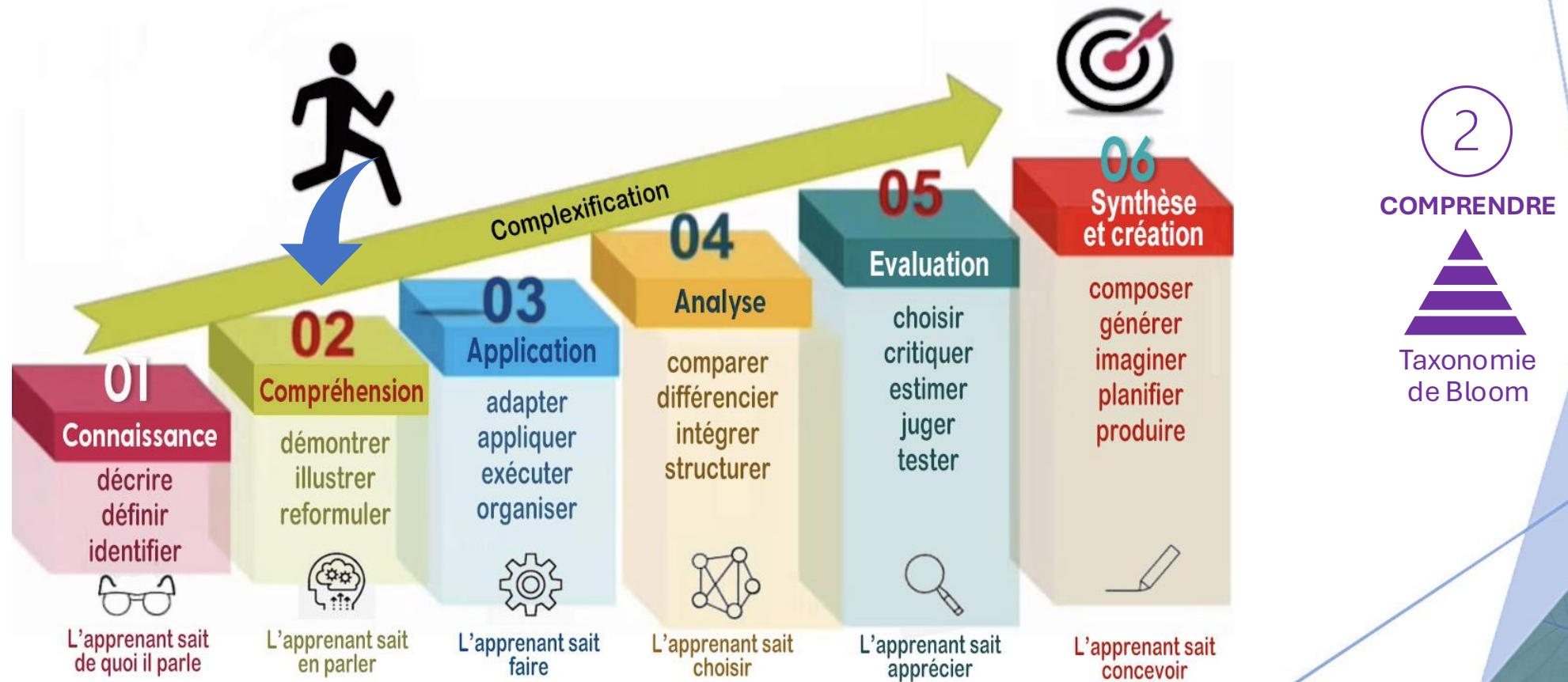
Séance 2 : Traitement de la demande et clôturer l'appel dans les délais

01 / Concevoir et préparer la formation

Progression pédagogique

Niveau de Taxonomie de Bloom : **COMPRÉHENSION**

“ Démontrer, expliquer, localiser, résumer, illustrer... ”

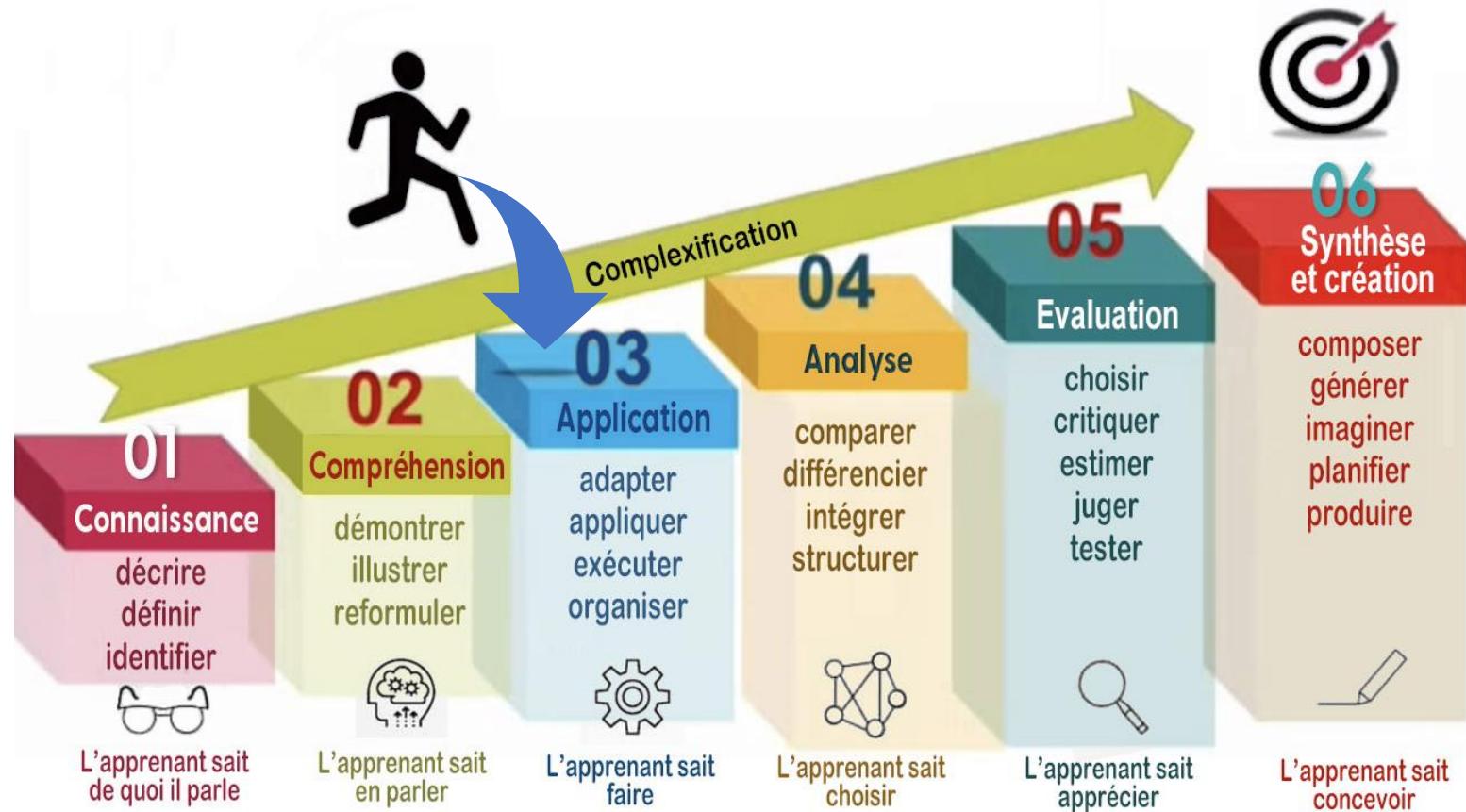


01 / Concevoir et préparer la formation

Progression pédagogique

Niveau de Taxonomie de Bloom : **APPLICATION**

“ Adapter, appliquer, exécuter, organiser... ”



01 / Concevoir et préparer la formation



Plusieurs sous-objectifs pour cette séquence
OPG > OPO > 4 SOPO

Pour créer mes objectifs

J'ai utilisé la méthode des 3C de Robert Frank MAGER pour construire l' **Objectif Pédagogique Opérationnel** de la séquence.



Comportement observable



Conditions de réalisation



Critères de réussite

01 / Concevoir et préparer la formation



Comportement observable



Conditions de réalisation



Critères de réussite

Accueillir lors d'un appel entrant un client, identifier sa demande, proposer une solution pertinente, puis clôturer l'appel tout en assurant la satisfaction client.

Prendre l'appel entrant, accueillir aimablement le client, identifier la demande en re-formulant celle-ci, utiliser les outils de gestions de la relation client, en adaptant une posture et une communication clair, puis proposer une solution conforme aux procédures et clôturer l'appel en validant la satisfaction client.

Avoir une écoute active et bienveillante, en autonomie, sans erreur de compréhension, en respectant les procédures internes dans le temps imparti et assurer la satisfaction client de manière professionnelle.

01 / Concevoir et préparer la formation

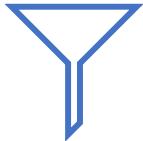
Pour animer **ma séquence** j'ai prévu **2 séances**,
en incluant le rythme ternaire avec les différents temps

T1



Appel à
l'information

T2



Apport de
l'information

T3



Activer la
compréhension

T3 BIS



Ancrer par
l'évaluation

À la fin de la séance **un T3 Bis** pour **Ancrer** les acquis des apprenants avec une **évaluation formative**.

01 / Concevoir et préparer la formation

Séance 1



Après un temps d'accueil et d'échange avec la **météo des émotions**



15 min

T1
Appel à
l'information

J'interroge les apprenants avec un brainstorming.

Démarche **inductive** Méthode **interrogative**



30 min

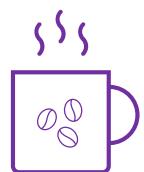
T2
Apport de
l'information

J'apporte l'information en effectuant un exposé participatif, combiné à des exercices « questions/réponses et reformation ».

Démarche **déductive** Méthode **expositive**



90 min



II Pause **Café du matin**

30 min

01 / Concevoir et préparer la formation

Séance 1

T3 

Activer la compréhension

J'active la compréhension des apprenants avec une mise en situation (stagiaires en binôme) suivi d'un feedback en groupe.



70 min

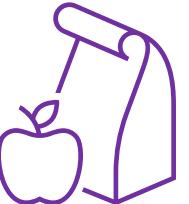


01 / Concevoir et préparer la formation

Séance 2



Après une pause déjeuner d'une heure
En restant connecté



T1

J'interroge les apprenants avec un brainstorming sur la séance précédente et j'introduis la nouvelle séance.

Démarche inductive

Méthode interrogative



20 min

T2

J'apporte l'information en effectuant un exposé combinant vocabulaire, étapes d'un appel pour traiter une demande et clôturer l'appel.

Démarche déductive

Méthode expositive



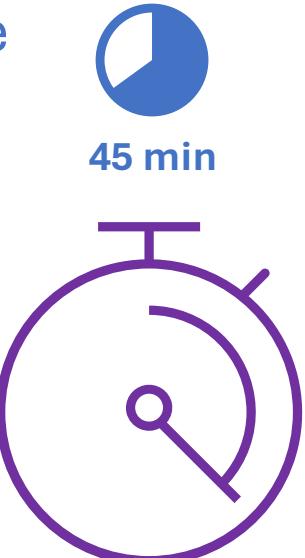
40 min

01 / Concevoir et préparer la formation

Séance 2

T3 

J'active la compréhension des apprenants avec une rapide mise en situation (stagiaires en binôme) suivi d'un feedback express en groupe.



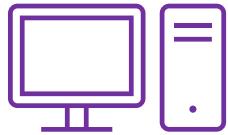
ÉVALUATION FORMATIVE (T3 BIS)
Identifier les compétences requises

01 / Concevoir et préparer la formation



Ressources

Internet, ordinateur



Actions

Participation, écoute active, reformulation, feedback

Contraintes contractuelles

Rester connecté, être disponible et ponctuel, adaptabilité, qualité des supports proposés



Moyens

Présentation Powerpoint, plateforme digitale, caméra et microphone



Supports

Chat, bloc-notes et stylo

Contraintes fonctionnelles

Adapter les méthodes pédagogiques au public cible, varier les supports pour capter l'attention, proposer une pédagogie active

01 / Concevoir et préparer la formation

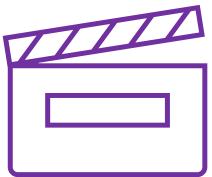
Storyboard : “Devenir conseiller en relation client à distance”



1. Accueillir les participants (25”)



2. Définir le métier (25”)



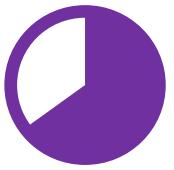
6 scènes



3. Développer les compétences clés (35”)



Capsule
vidéo



2' 57s



01 / Concevoir et préparer la formation



“Devenir conseiller en relation client à distance”



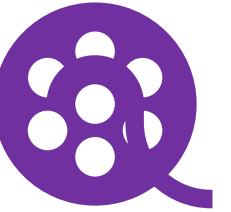
4. Les outils indispensables (35")



5. Communiquer efficacement (25")



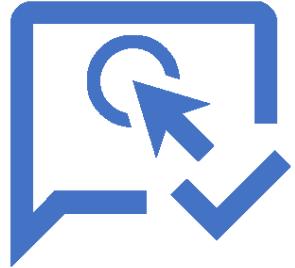
6. Conclusion et encouragement (30")



Capsule
vidéo



2' 57s



02

Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants



02 / Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants

Dans le cadre de la séquence « accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix » pour titre professionnel conseiller relation client à distance chez Parenthèse et savoirs. Mise en place d'évaluations formatives.



Former et valoriser par l'apprentissage

Module TP conseiller
relation client à distance
(RNCP 35304 - niveau 4)

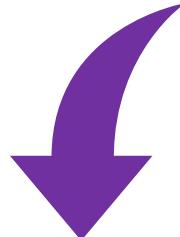


Un groupe de 8 apprenants

02 / Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants

Objectif de l'évaluation formative

Mesurer les acquis et ancrer les pratiques des stagiaires en intégrant les étapes clés avec une durée imposée. Valider les compétences pour identifier une demande client, tout en sachant accueillir et s'adapter.



Critère de réussite
7 bonnes réponses
sur 10



ÉVALUATION FORMATIVE
Ancrer les acquis de
la séance avec un quiz

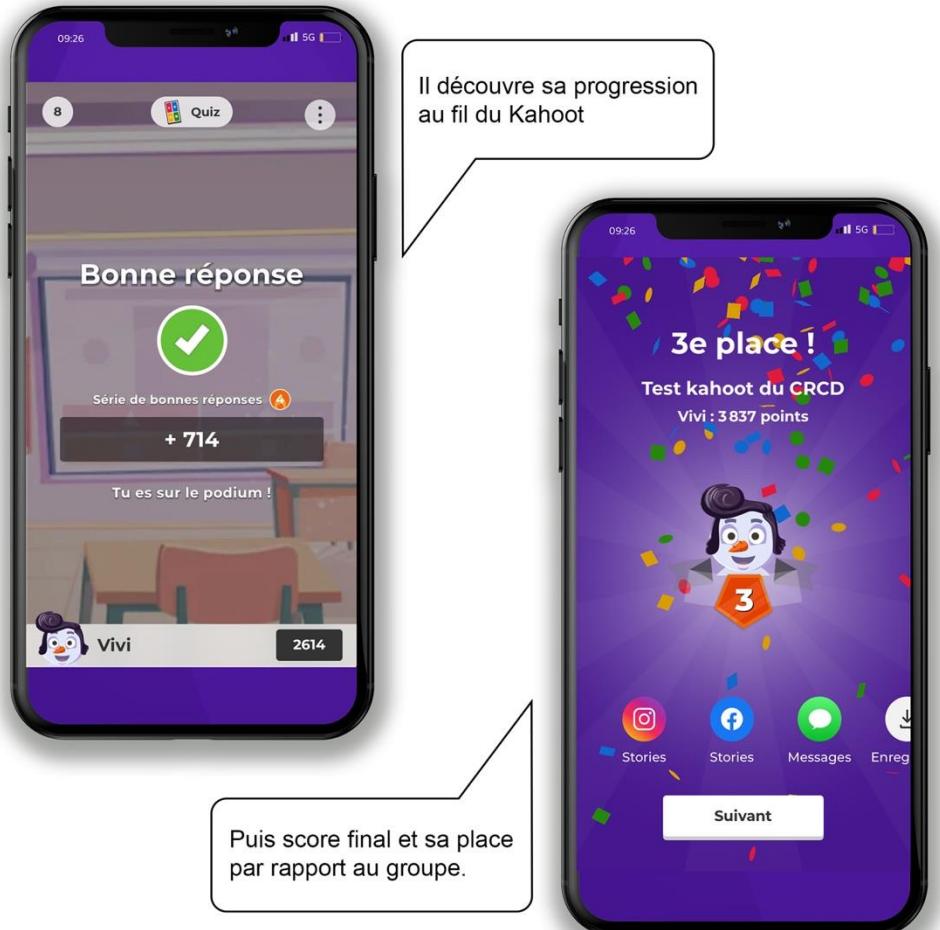


Kahoot!

02 / Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants

Séance 1

Un outil amusant pour maintenir l'engagement des apprenants



10 min

Quiz 10 questions
Critères 7/10

02 / Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants

Bien joué !

Outil ludique avec différentes interfaces pour mesurer les acquis...



Un podium animé s'affiche à la fin du Kahoot!



10 min

02 / Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants

Contexte de la mise en place de la seconde évaluation...

Pour valider la séquence complète et ancrer les pratiques développés lors des mises en situation au travers de jeux de rôles en binômes.



T3 BIS



Ancrer par l'évaluation

identifier et reformuler la demande client avec clarté

utiliser les outils de gestion client (CRM)



adapter sa posture et sa communication

Proposer une solution conforme aux procédures internes

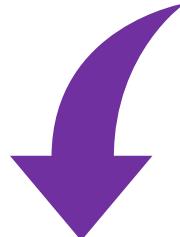
Conclure l'échange en intégrant la satisfaction client



02 / Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants

Objectif de l'évaluation formative

Mesurer les acquis des 2 séances et ancrer les pratiques des stagiaires en sachant gérer un appel de bout en bout, sans oublier les étapes clés pour finaliser l'appel de ma manière professionnelle.



Critère de réussite
6 bonnes réponses
sur 10



ÉVALUATION FORMATIVE
Ancrer les acquis de
la séquence avec un QCM



Google Forms

02 / Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants

Google Forms

Un outil permettant de mesurer plus finement les acquisitions des apprenants, tout en permettant de voir leur capacité à s'adapter à une interface plus technique...

Dans une situation de persuasion à distance, un CRCD efficace mettra *0/1 l'accent sur...

La pression et l'insistance pour que le client accepte sa proposition.

En résumant l'offre produit et les avantages liés à celui-ci. ✓

La mise en avant des avantages de la solution proposée en lien avec les besoins du client.

Relancer plusieurs fois l'offre commerciale pour persuader le client.

Autre : _____

Bonne réponse

En résumant l'offre produit et les avantages liés à celui-ci.

La mise en avant des avantages de la solution proposée en lien avec les besoins du client.



Pour chaque question, trouve la bonne réponse !

✓ Quelles connaissances techniques sont absolument indispensables pour *1/1 un CRCD pour répondre à une demande client ?

La maîtrise des outils de CRM (Customer Relationship Management) pour suivre les interactions clients. ✓

Une expertise approfondie en programmation informatique pour résoudre les problèmes techniques des clients.

La maîtrise des outils numériques (Chat, SMS, emails) ✓

La maîtrise d'une langue étrangère (Anglais, Allemand, Espagnol...)



Exemples de réponses pour valider la consigne

Erreur type des apprenants qui ne valide qu'une seule réponse, la bonne réponse est indiquée pour permettre à l'apprenant de mémoriser la seconde bonne réponse.



**Quiz 10 questions
Critères 6/10**

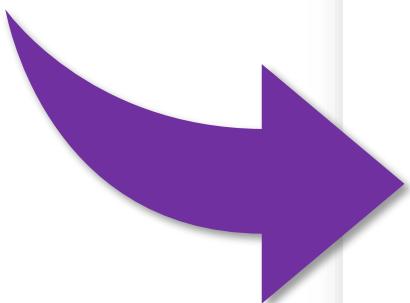
02 / Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants

Feedback et conclusion

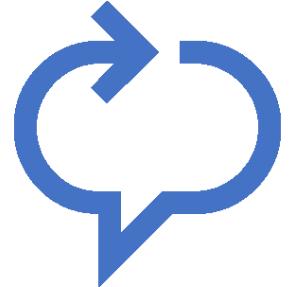
Quiz, QCM...

Des outils interactifs qui rendent l'apprentissage plus vivant, permettant d'obtenir rapidement un feedback sur la compréhension...

Réponses multiples, Vrai-Faux, Sondages rapides, chat collaboratif...



Google Forms



03

Accompagner les apprenants en formation



03 / Accompagner les apprenants en formation

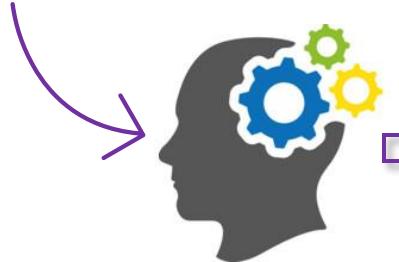
Contexte

Accueil d'un apprenant pour co-construire avec lui son parcours dans le cadre de son contrat d'apprentissage dans la restauration rapide avec l'objectif de l'aider à remobiliser ses acquis en formation.

“



Handicap, recrutement & maintien



Parenthèse et Savoirs
Former et valoriser par
l'apprentissage

Schai
apprenant EPR
(23 ans – RQTH
handicap cognitif)



**Module TP employé
polyvalent en restauration**
(RNCP 38663 - niveau 3)

03 / Accompagner les apprenants en formation

Posture ouverte

Les objectifs : faire un point sur son intégration en entreprise, identifier d'éventuelles difficultés...

- 1 Depuis quand es-tu chez Mc Donald's et comment s'est passé ton intégration ?
- 2 As-tu déjà eu des difficultés ou des inquiétudes que tu aimerais partager ?
- 3 Co-construire ensemble ton parcours pour t'aider à identifier les problématiques
- 4 Mettons en place un plan d'action et d'ajustement.



Durée
45 min

Bureau au calme

En face à face

Entretien semi-directif



03 / Accompagner les apprenants en formation

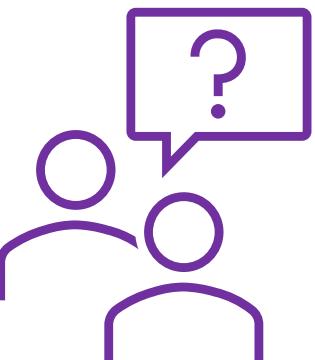
Le non-verbal de Schai

Position, posture, distance, gestes, expressions et mimiques...

- Schai a une allure vestimentaire marquée avec des grosses bagues aux doigts et des tatouages
- Son visage était crispé, il était courbé sur sa chaise et son regard fuyait le mien.
- Sa voix, le rythme et l'intonation de ses mots étaient irréguliers et hésitants



Durée
45 min



03 / Accompagner les apprenants en formation

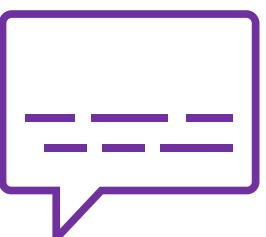
Une écoute centrée sur Schai

Selon les principes de Carl Rogers...
congruence, considération positive et empathie

- Entretien semi-directif (histoire familiale, situation actuelle, projets...)
- Synthèse et évaluation de la situation avec des **questions ouvertes** entre **attitude d'enquête et reformulation...**
- L'entretien devient **non-directif...**
Je laisse Schai décrire avec ses mots les problèmes qui se posent à lui et dont il peut prendre conscience.



Durée
45 min



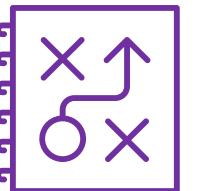
03 / Accompagner les apprenants en formation

Proposition de co-construction

Aménager son temps de travail, des entretiens
des points réguliers et des solutions à 3...



Schai trouvait ses journées bien trop longues



Les tâches étaient répétitives et éloignées
de la restauration (nettoyage uniquement)



Durée
45 min



Des apprentissages adaptés et bienveillants



03 / Accompagner les apprenants en formation

Conclusion et perspective

Redonner confiance, mieux gérer le quotidien et parvenir à communiquer avec les autres



Installer une fiche de suivi hebdomadaire pour valider chaque étape de Schai



Durée
45 min



Renforcer un soutien pour gérer les situations de stress avec des entretiens téléphoniques réguliers



S'ouvrir aux autres pour trouver sa place au sein de l'équipe et démontrer son implication



03 / Accompagner les apprenants en formation



Savoir-être professionnel

Redonner confiance avec un visage souriant, détendu et franc,

Une tenue propre et neutre,

Une expression corporelle ouverte pour faire bonne impression en toute circonstance.



04

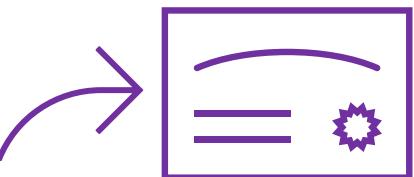
Démarche de qualité et responsabilité sociale des entreprises

04 / Démarche de qualité et responsabilité sociale des entreprises

La certification **Qualiopi** est un label qualité qui atteste la conformité des organismes de formation aux exigences réglementaires. Elle garantit aux stagiaires, aux entreprises partenaires et aux financeurs la qualité des prestations proposées.



Validité 3 ans



Référentiel national qualité élaboré par le Ministère du Travail

2019 : début la certification inspirée de mot Grec « kaliopé » pour « belle voix » référence à la muse grecque de l'éloquence ou l'habileté d'élocution requise pour être formateur

04 / Démarche de qualité et responsabilité sociale des entreprises

Le cycle Qualiopi

Le Ministère du Travail confie à des organismes certificateurs indépendants le suivi et la planification pour attester de la conformité selon la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018.



Validité
3 ans



04 / Démarche de qualité et responsabilité sociale des entreprises

Objectif de la certification...

Permettre une homogénéité des pratiques et mieux encadrer les organismes de formation financés par des fonds publics ou mutualisés (OPCO, France travail, État, région, UE...)



En 2025

+44 000 organismes certifiés Qualiopi en France



Un Référentiel National Qualité (RNQ) unique
Structuré autour de 7 critères et 32 indicateurs applicables à tous les prestataires

04 / Démarche de qualité et responsabilité sociale des entreprises

Les 7 critères du RNQ...

- 1 Informer le public sur l'offre, délais, modalités et résultats obtenus.
- 2 Identifier précisément les objectifs et les adapter aux bénéficiaires.
- 3 Adapter l'accueil, suivi pédagogique et évaluation aux publics formés.
- 4 Mobiliser les moyens pédagogiques, humains et techniques adaptées.
- 5 Assurer la qualification et le développement des compétences des intervenants.
- 6 Effectuer une veille réglementaire, sectorielle et pédagogique.
- 7 Prendre en compte les retours des parties prenantes pour améliorer les prestations.

Un Référentiel National Qualité (RNQ) unique
Structuré autour de **7 critères** et 32 indicateurs applicables à tous les prestataires



04 / Démarche de qualité et responsabilité sociale des entreprises

avec 32 indicateurs dont le critère 1

Informer le public sur l'offre, délais, modalités et résultats obtenus.

1 COMMUNICATION

Claires sur les prestations proposées.

2 CONDITIONS D'ADMISSION

Délai d'accès, prérequis, adaptation au public.

3 OBJECTIFS ET RÉSULTATS

Objectifs, taux de réussite, d'abandon, d'insertion de satisfaction.

4 ACCESSIBILITÉ

Prise en compte du handicap, adaptation des parcours.

Un Référentiel National Qualité (RNQ) unique
Structuré autour de 7 critères et 32 indicateurs applicables à tous les prestataires



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

04 / Démarche de qualité et responsabilité sociale des entreprises

La veille informationnelle, la clé pour évoluer dans son métier de formateur et progresser dans ses pratiques professionnelles.

“



Sites web
Consultés par 94%
des organismes de formation



Les réseaux sociaux
Consultés par 94%
des organismes de formation



Les salons professionnels
Consultés par 46%
des organismes de formation



Centre Inffo

Digiforma veille

Google

créez des alertes sur des mots-clés
comme "formation professionnelle"



**learning
technologies**
Paris France

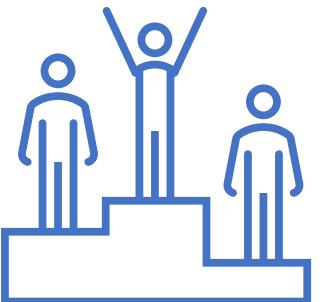
Studyrama

avec une communauté 33 millions
d'utilisateurs en France dont
800 000 entreprises

04 / Démarche de qualité et responsabilité sociale des entreprises

Les bénéfices clés...

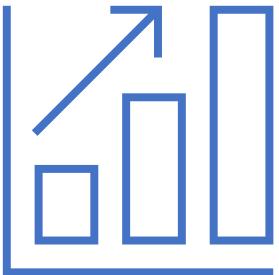
- 1 Un accès aux financements**
- 2 Une reconnaissance officielle**
- 3 Une crédibilité renforcée**
- 4 Une amélioration continue**



04 / Démarche de qualité et responsabilité sociale des entreprises

En intégrant les obligations en tant que formateur dans le cadre d'une séquence...

- 1 ÉMARGEMENT
- 2 ÉVALUATION
- 3 QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION
- 4 RAPPORT DU DÉROULER DE LA PRESTATION
- 5 TRANSMETTRE LES DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES



04 / Démarche de qualité et responsabilité sociale des entreprises

Hygiène, santé et sécurité...

Les ERP sont soumis à des réglementations



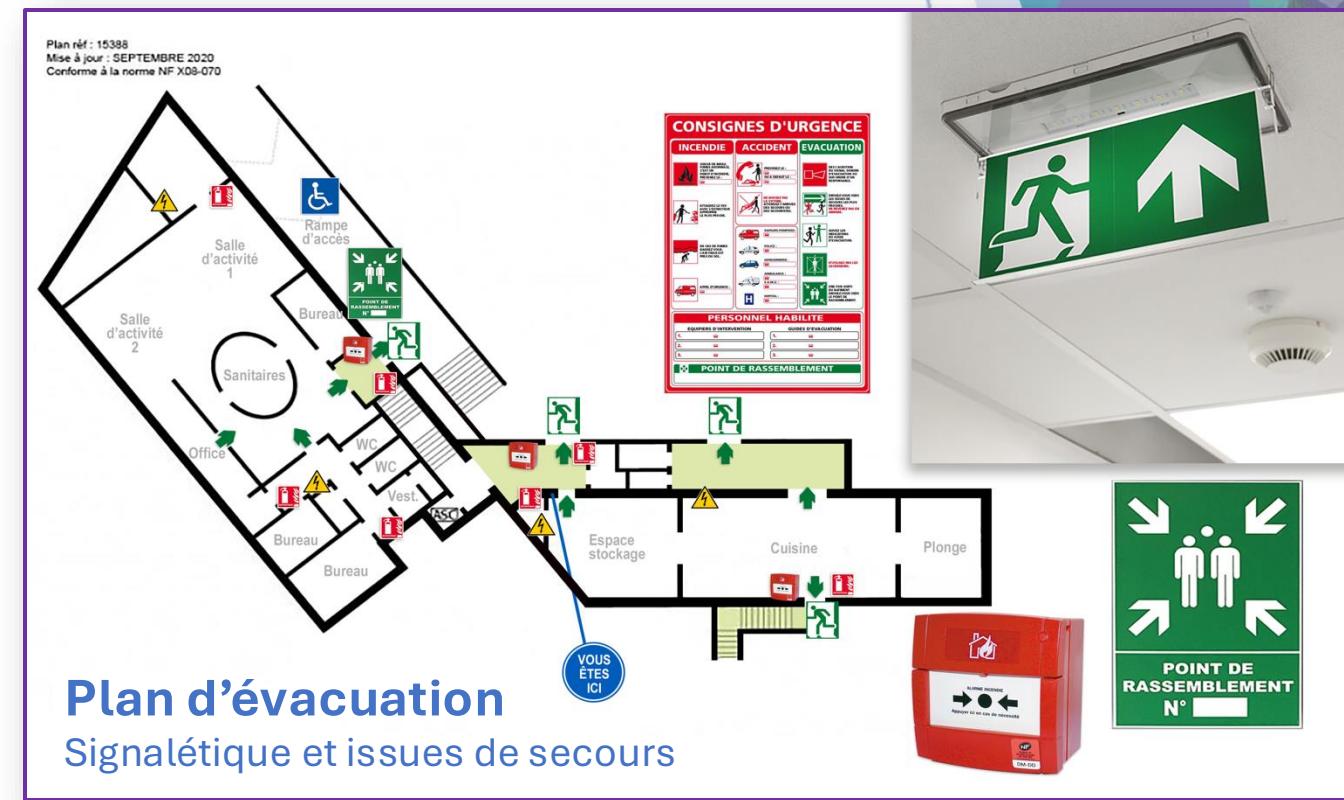
Nettoyage et entretien

Les locaux, les équipements et tous les articles aux contacts de utilisateurs sont nettoyés ou changés chaque jour



Équipements de sécurité

L'ensemble des équipements de sécurité est présent pour accueillir du public et des personnes à mobilité réduite (PMR)



Plan d'évacuation

Signalétique et issues de secours

04 / Démarche de qualité et responsabilité sociale des entreprises

Dans le cadre du RSE...

Développement durable

1 Engagement environnemental

Gestion optimisée des déchets et économie circulaire

Réduction de l'usage du papier, digitalisation et achats durables

Maîtrise de la consommation d'énergie et gestion responsable de l'eau

2 Bien-être et développement des salariés

Conditions de travail agréables et sécurité

Formation continue et développement des compétences

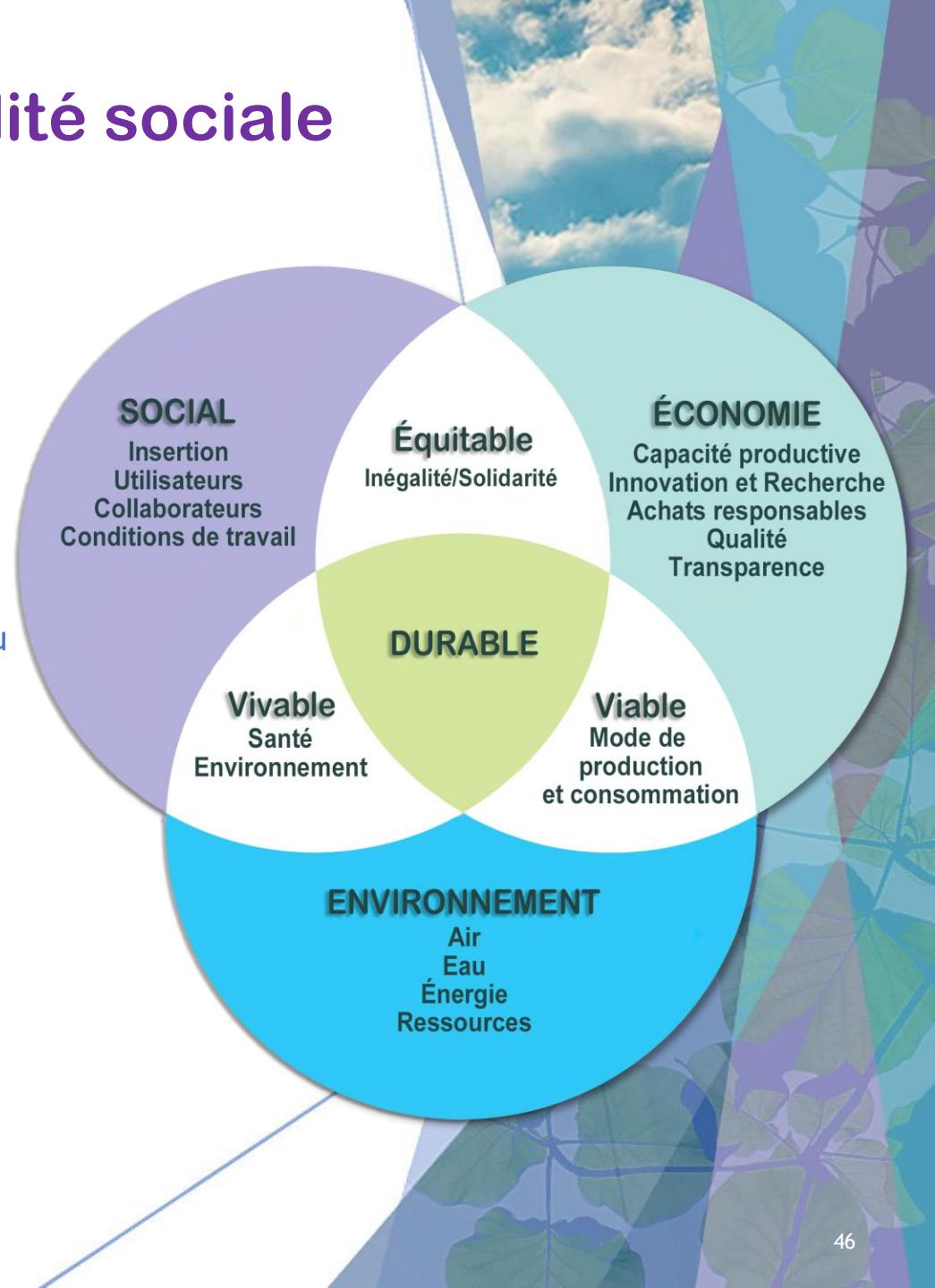
Équilibre vie professionnelle et vie privée

3 Inclusion et diversité

Égalité des chances et accès à la formation

Promotion de la diversité ethnique et sociale

Intégration du handicap et diversité intergénérationnelle



04 / Démarche de qualité et responsabilité sociale des entreprises

Dans le cadre du RSE...

Les gestes éco-responsables du quotidien



Économie d'eau

Des robinets et des toilettes avec des réducteurs d'eau



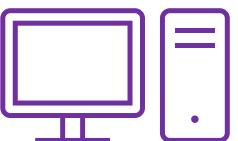
Économie d'énergie

Éclairages LED basse consu. et l'hiver 19°C maxi



Bac de tri-sélectif

Moins de déchets et mieux valorisés



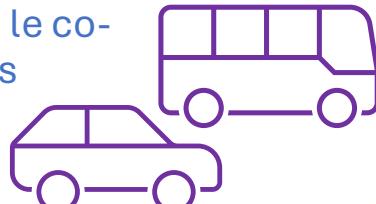
Visio conférence

Les réunions et les entretiens se font souvent à distance



Économie de papier

J'imprime le moins possible, uniquement en noir et blanc et en recto/verso



Co-voiturage et transport

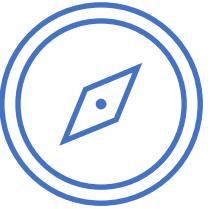
Les salariés pratiquent le co-voiturage et utilisent les transports en commun



Zéro gâchis

Les produits réalisés en cuisine sont partagés et consommés

Conclusion et perspectives



En tant que F.P.A...

C'est pouvoir travailler pour des organisations et des entreprises en tant que formateur mais aussi de s'ouvrir à d'autres opportunités professionnelles.



**Je vous remercie
pour votre attention !**

