

# 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 **réfèrent 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.



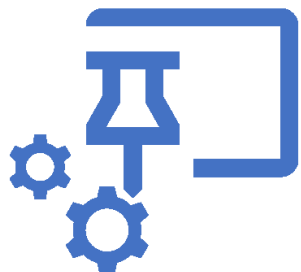
**Transmettre et accompagner des apprenants en valorisant leurs pratiques professionnelles**



# Sommaire

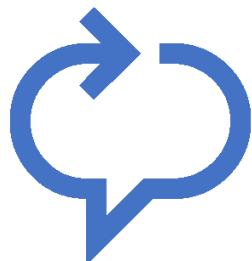
01

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)

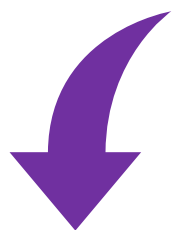


Un groupe de 8  
apprenants

# 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

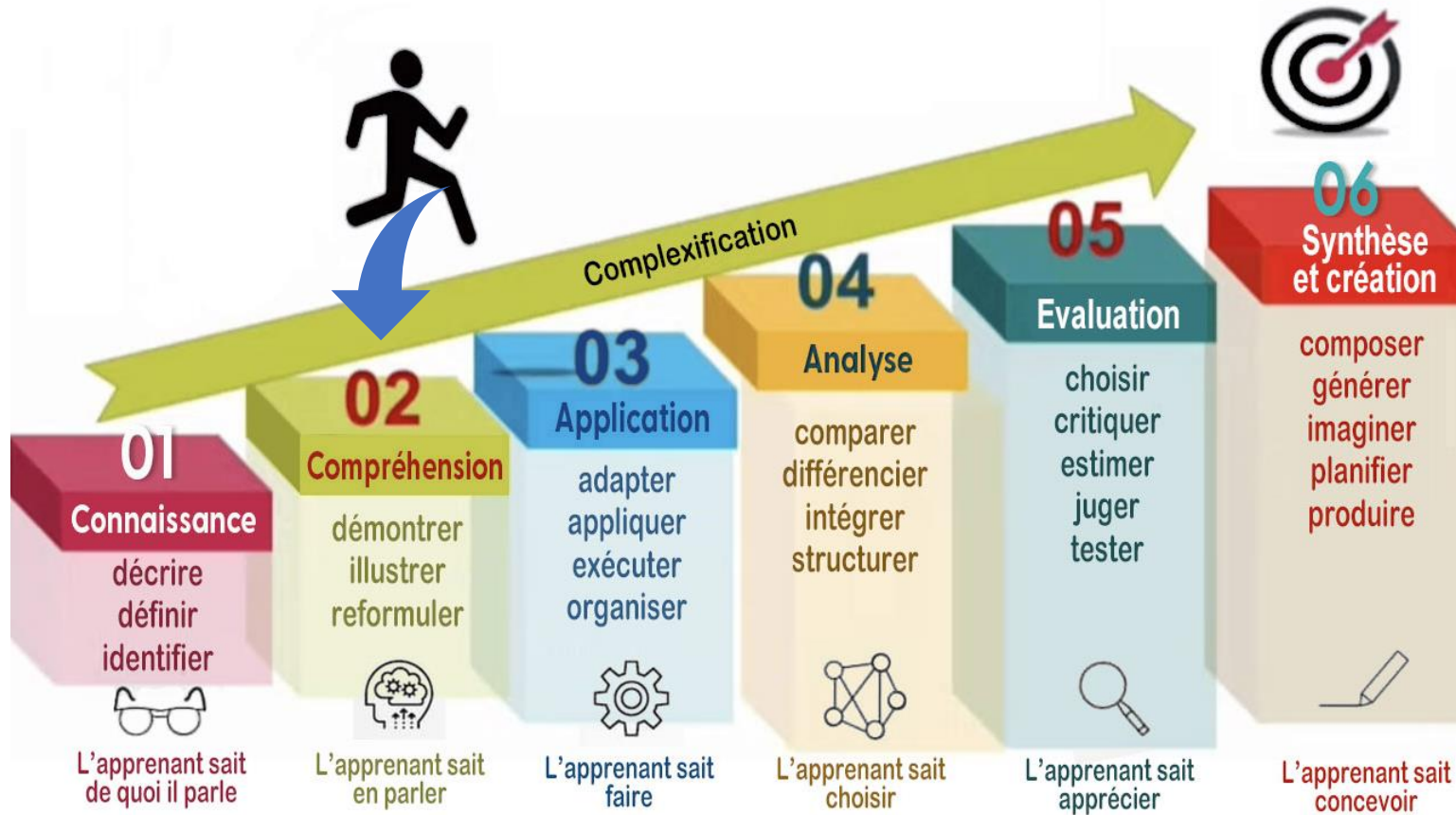


# 01 / Concevoir et préparer la formation

## Progression pédagogique

Niveau de Taxonomie de Bloom : **COMPRÉHENSION**

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



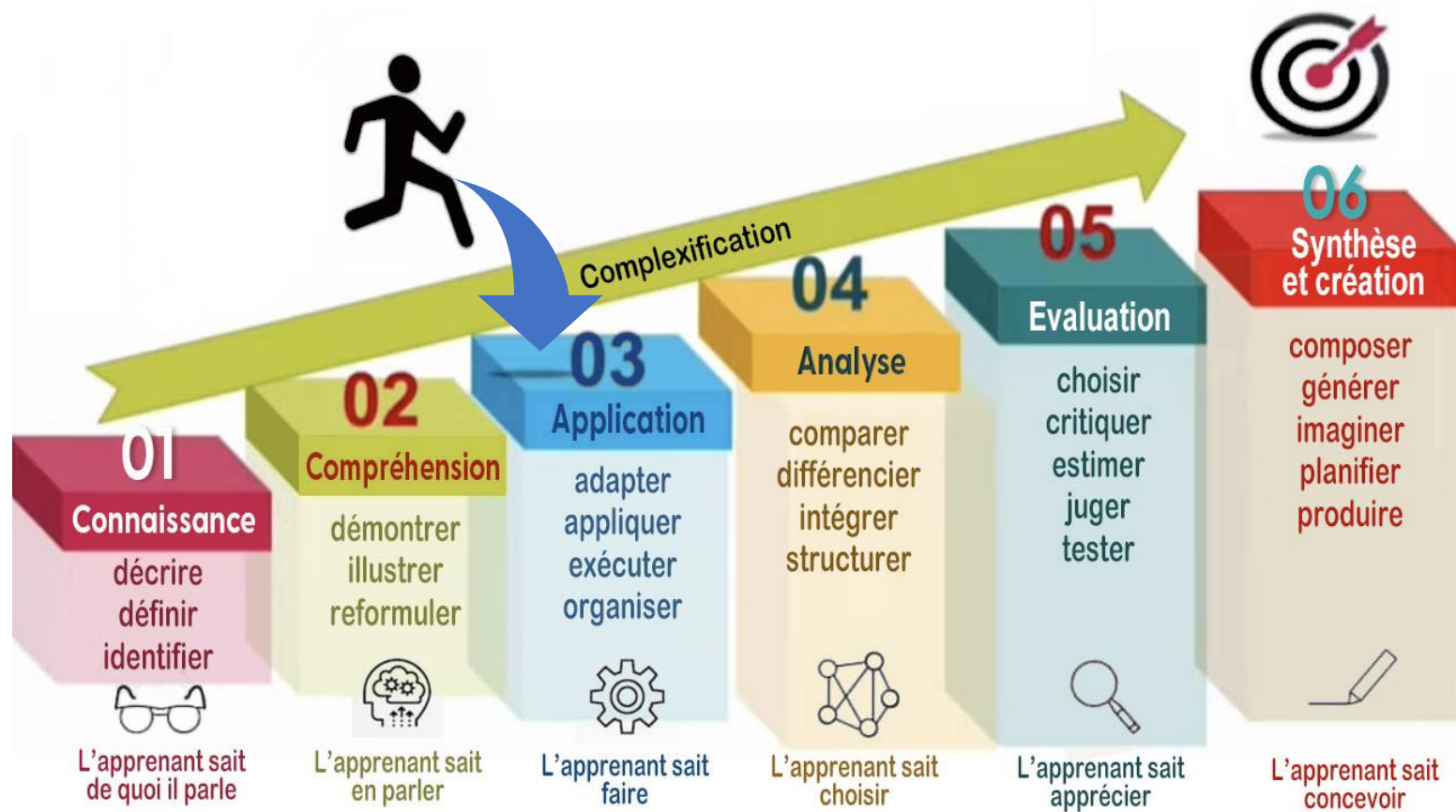


# 01 / Concevoir et préparer la formation

## Progression pédagogique

Niveau de Taxonomie de Bloom : **APPLICATION**

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



3

APPLIQUER



Taxonomie de Bloom



# 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

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.



Conditions  
de réalisation

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.



Critères  
de réussite

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

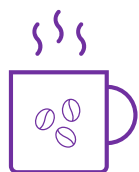
J'apporte l'information en effectuant un  
exposé participatif, combiné à des exercices  
« questions/réponses et reformation ».

Démarche **déductive**

Méthode **expositive**



90 min



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

Démarche **inductive**

Méthode **active**



Préparation



15 min



Mise en situation



40 min



Feedback



15 min

ÉVALUATION FORMATIVE (T3 BIS)  
Identifier les compétences requises



10 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.



20 min

Démarche **inductive**

Méthode **interrogative**

**T2**



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



40 min

Démarche **déductive**

Méthode **expositive**



# 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.

Démarche **inductive**

Méthode **active**



Préparation



5 min



Mise en situation



20 min



Feedback



5 min



45 min



ÉVALUATION FORMATIVE (T3 BIS)  
Identifier les compétences requises



10 min

# 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

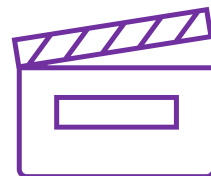
Adapter les méthodes pédagogiques au public cible, varier les supports pour capter l'attention, proposer une pédagogie active

# 01 / Concevoir et préparer la formation

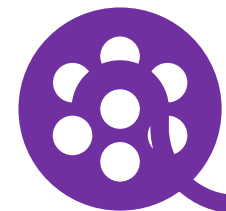
## Storyboard : “Devenir conseiller en relation client à distance”



1. Accueillir les participants (25’)



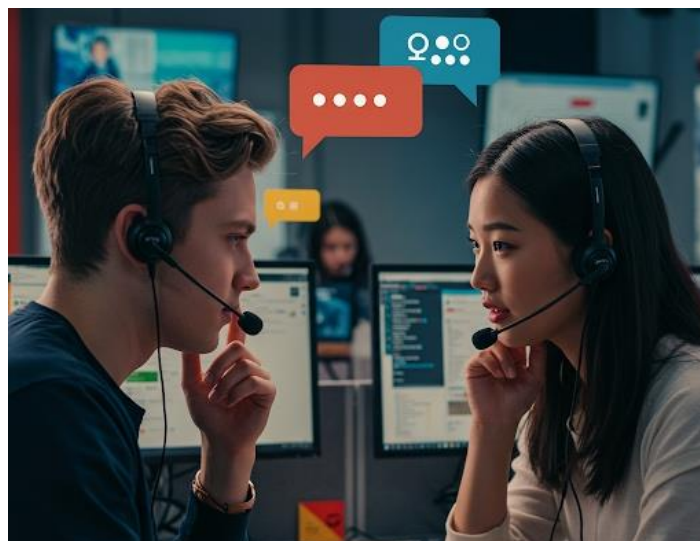
6 scènes



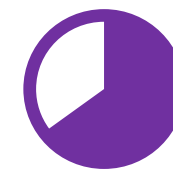
Capsule  
vidéo



2. Définir le métier (25’)



3. Développer les compétences clés (35’)



2’ 57s





# 01 / Concevoir et préparer la formation



**“Devenir conseiller en relation client à distance”**



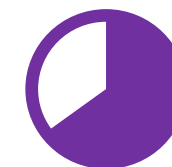
**4. Les outils indispensables (35”)**



**5. Communiquer efficacement (25”)**



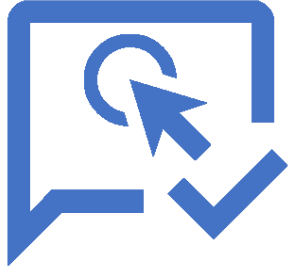
**Capsule  
vidéo**



**2' 57s**



**6. Conclusion et  
encouragement (30”)**



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.

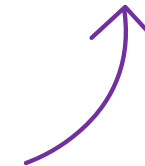


Former et valoriser  
par l'apprentissage

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



Un groupe de 8  
apprenants

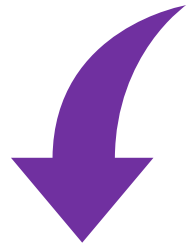




## 02 / Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants

### 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.



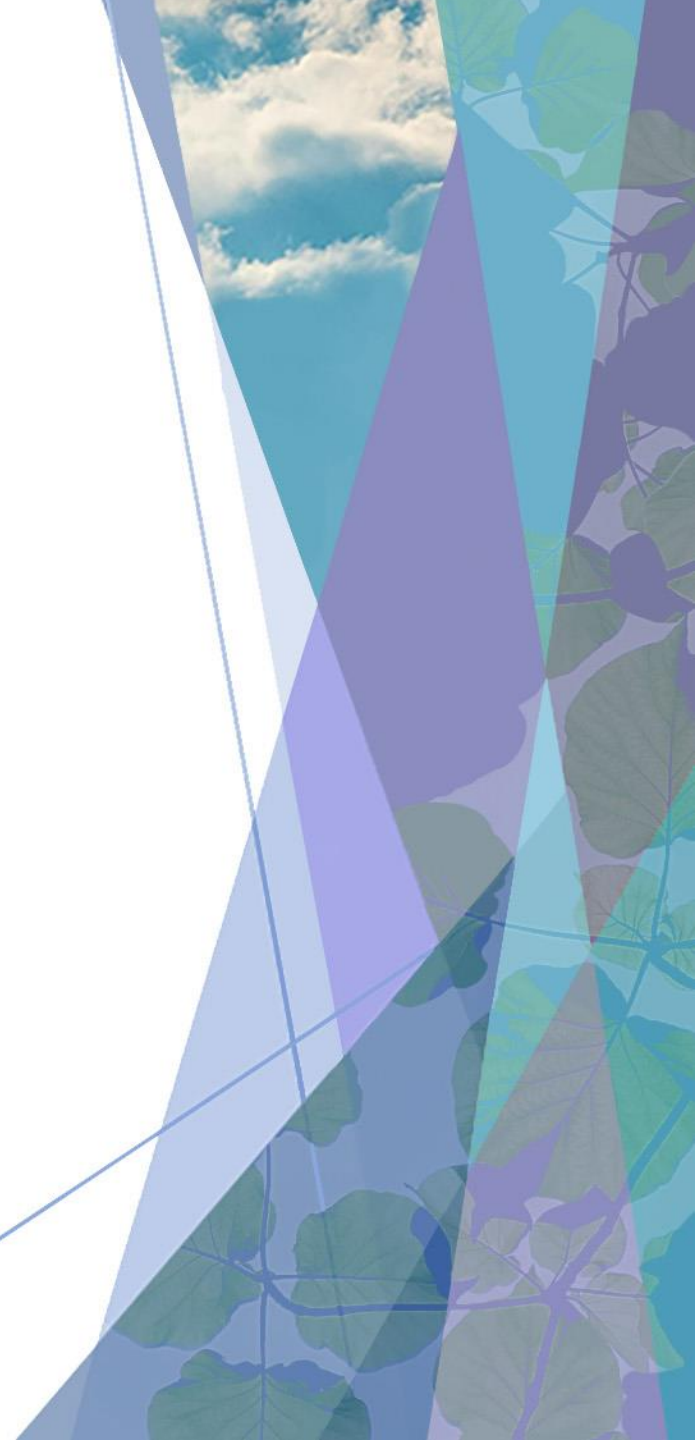
**Critère de réussite**  
7 bonnes réponses  
sur 10



**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



Il découvre sa progression au fil du Kahoot



Puis score final et sa place par rapport au groupe.



10 min



Quiz 10 questions  
Critères 7/10

# Kahoot!



## 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

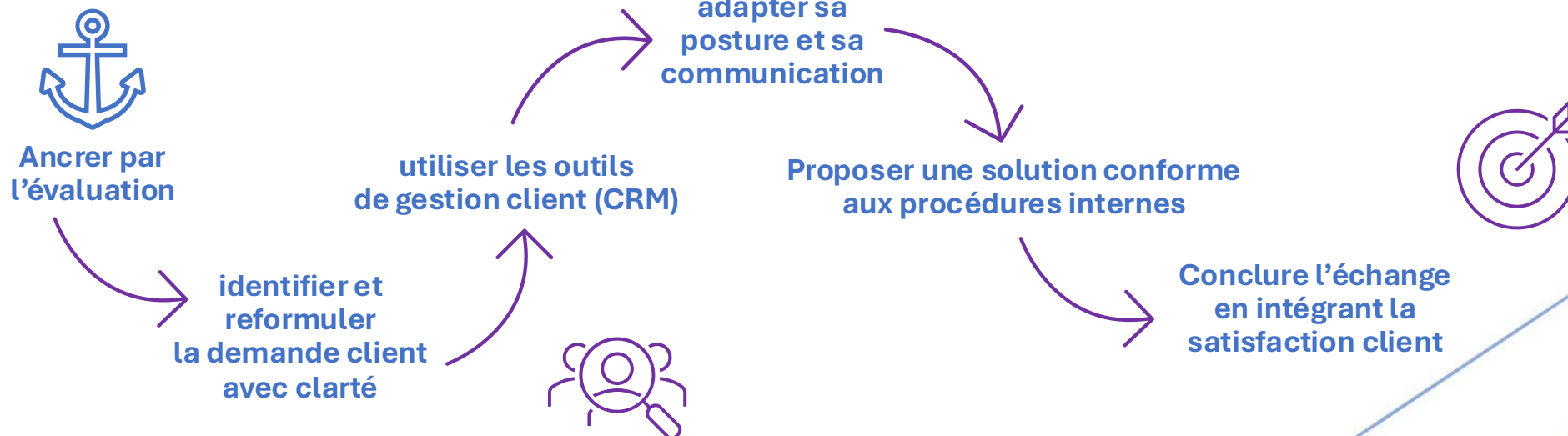
## 02 / Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants

### 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

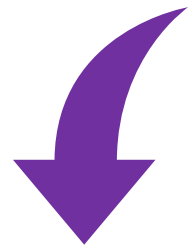




## 02 / Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants

### 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 l'accent sur... \*0/1

☐ 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 un CRCD pour répondre à une demande client ? \*1/1

☒ 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

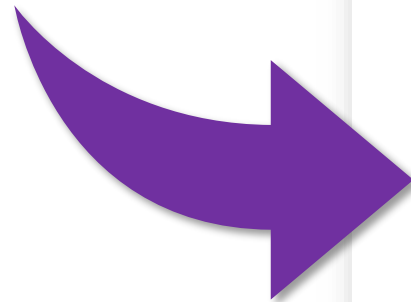
# 02 / Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants

## 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...



Analyse des scores depuis l'interface Administrateur qui permet de visualiser les progressions et le taux de bonne réponse de chaque participant.



Google Forms

#### Scores

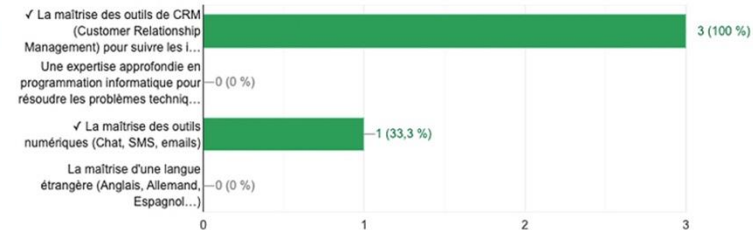
[Publier les scores](#)

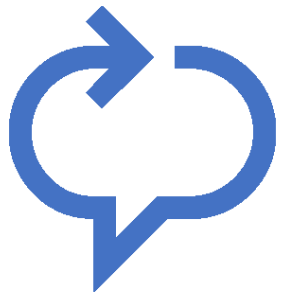
E-mail	Score sur 10	Score publié
remnabert@outlook.fr	5	14 mai 15:22
memdouh.fatima@outlook.fr	2	14 mai 15:22
ensue.mart59@orange.fr	9	14 mai 15:26
vivien.gilbert@orange.fr	9	14 mai 18:06

#### Savoir

Quelles connaissances techniques sont absolument indispensables pour un CRCD pour répondre à une demande client ? [Copier le graphique](#)

3 réponses correctes sur 3





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.



**CAP  
EMPLOI**  
Handicap, recrutement & maintien



**Parenthèse et Savoirs**  
Former et valoriser par  
l'apprentissage



**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





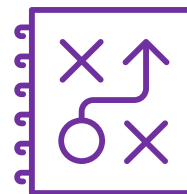
## 03 / Accompagner les apprenants en formation

### 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)



Des apprentissages adaptés et bienveillants



Durée  
45 min

## 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



Image générée par l'IA pour illustrer la posture ciblée pour l'apprentissage (RGPD)

### **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



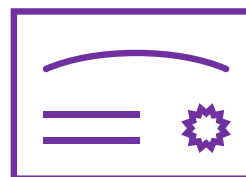


## 04 / Démarche de qualité et responsabilité sociale des entreprises

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...)



**+44 000 organismes  
certifiés Qualiopi  
en France**

En 2025



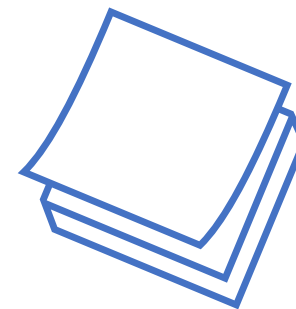
**Un Référentiel National Qualité (RNQ) unique**  
Structuré autour de **7 critères et 32 indicateurs**  
applicables à tous les prestataires

# 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

Informar 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

# 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



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

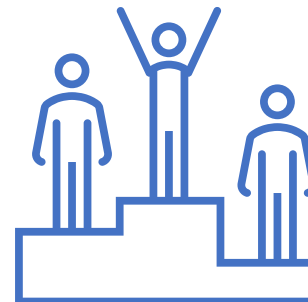


créez des alertes sur des mots-clés  
comme "formation professionnelle"

# 04 / Démarche de qualité et responsabilité sociale des entreprises

## Les bénéfices clés...

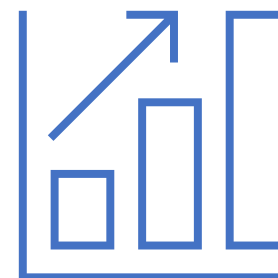
- 1 Un accès aux financements
- 2 Une reconnaissance officielle
- 3 Une crédibilité renforcée
- 4 Une amélioration continue



# 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



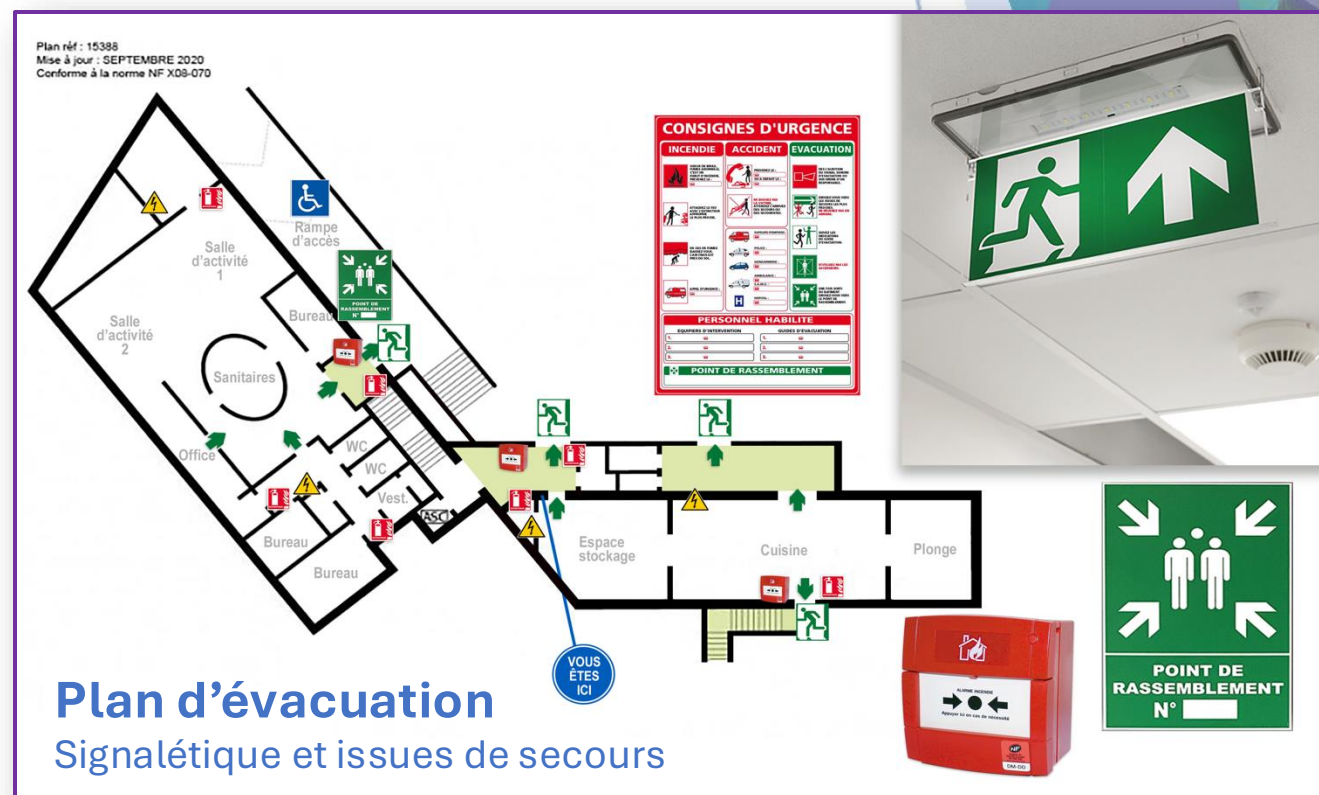
### Nettoyage et entretien

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)



# 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

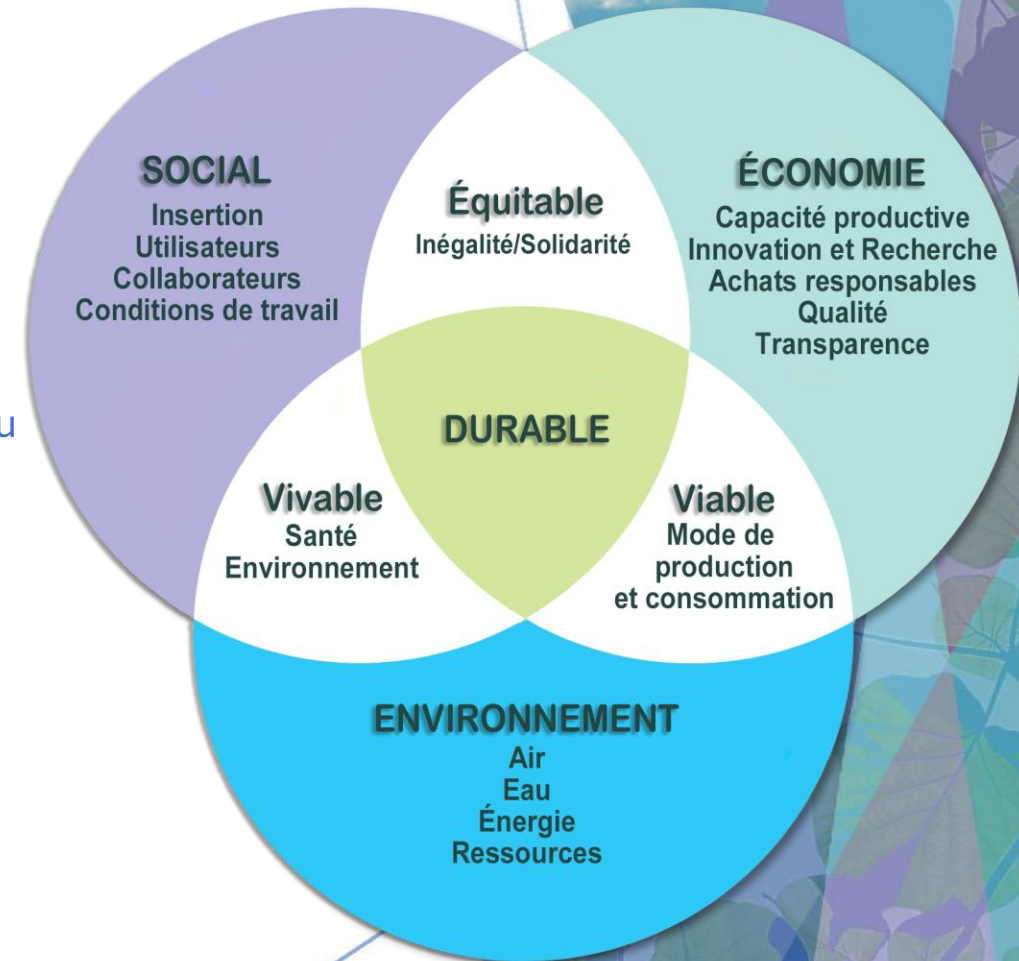
③

#### 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



### 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



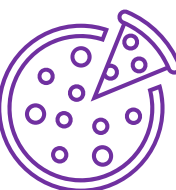
### Économie d'eau

Des robinets et des toilettes avec des réducteurs d'eau



### Économie d'énergie

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



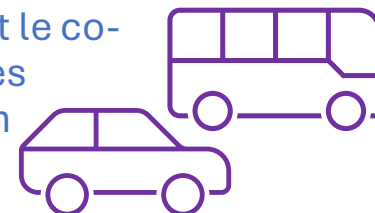
### Zéro gâchis

Les produits réalisés en cuisine sont partagés et consommés



### Bac de tri-sélectif

Moins de déchets et mieux valorisés

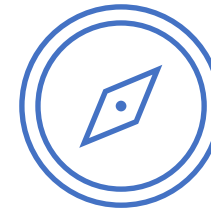


### Co-voiturage et transport

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

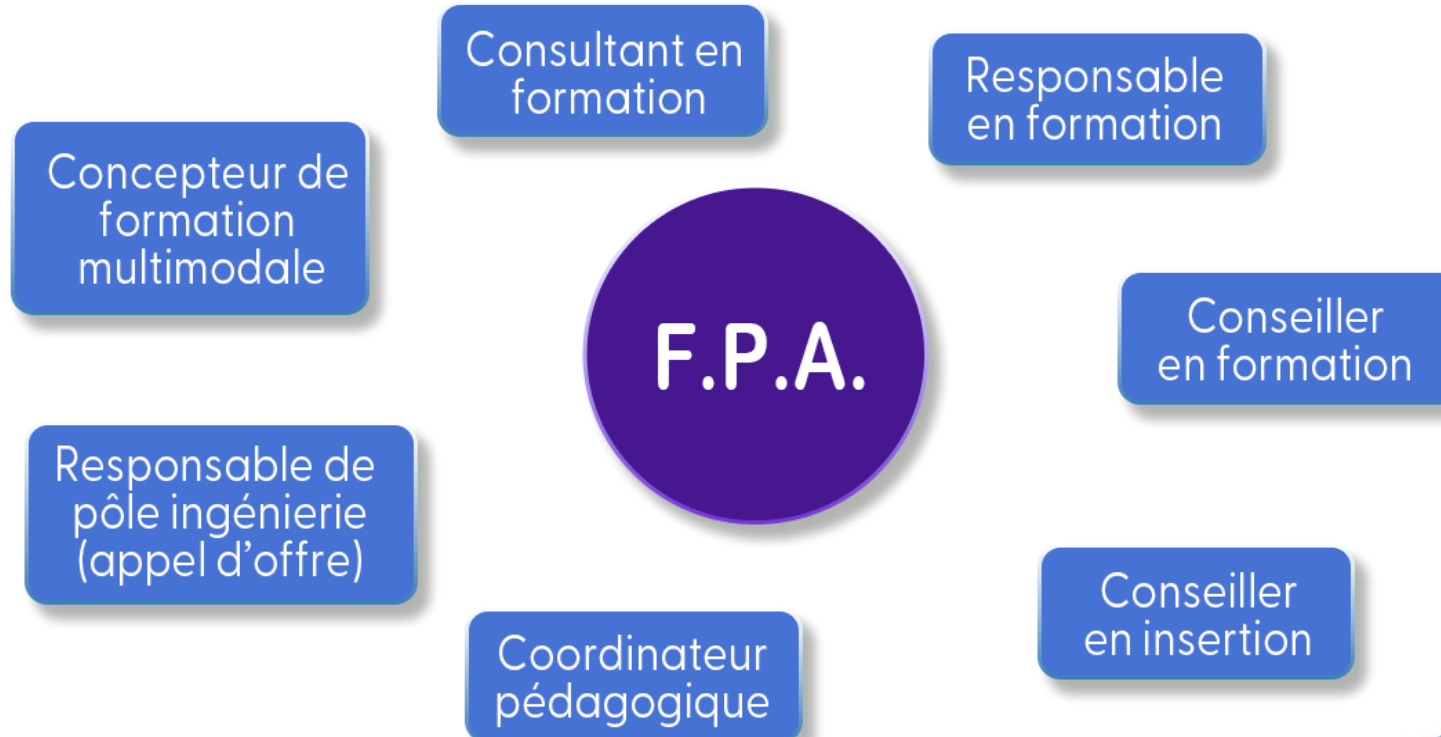


# Conclusion et perspectives



## 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 !**

