

# DOSSIER PEDAGOGIQUE

Accompagnatrice du dossier : Florence Mary

## Si c'était à refaire...



Maison Familiale et Rurale de Gennes



Université Catholique de l'Ouest

Service formation Continue

Année Universitaire 2013-2014

Formation Métier de formateur préparant  
au titre RNCP de formateur  
(JORF du 10/08/2001)

## CHARTRE DE NON PLAGIAT

### Protection de la propriété intellectuelle

Tout travail universitaire ou professionnel doit être réalisé dans le respect intégral de la propriété intellectuelle d'autrui. Pour tout travail personnel, ou collectif, pour lequel le candidat est autorisé à utiliser des documents (textes, images, musiques, films etc.), celui-ci devra très précisément signaler le crédit (référence complète du texte cité, de l'image ou de la bande-son utilisés, sources internet incluses) à la fois dans le corps du texte et dans la bibliographie. Il est précisé que l'UCO dispose d'un logiciel anti-plagiat dans [uco.fr/chamilo](http://uco.fr/chamilo), aussi est-il demandé à tout étudiant/stagiaire de remettre au responsable de la formation un double de ses travaux sur support informatique.

*Cf. « Prévention des fraudes à l'attention des étudiants »*

Je soussigné, Xavier SANS étudiant de la formation préparant au Titre RNCP « Formateur », m'engage à respecter cette charte.

Fait à ANGERS, le 15 mai 2014

Signature :



## REMERCIEMENTS

Que de chemin parcouru depuis le début de ma formation...

En premier lieu j'aimerais remercier Jean-Marie GAUDIN, Responsable de la formation préparant au titre RNCP de Formateur, sans qui, rien n'aurait été possible.

Mais aussi toute l'équipe pédagogique qui a été présente tout au long de la formation, je ne les citerai pas, de peur d'oublier un nom mais mes remerciements vont à la totalité de l'équipe qui fait de cette formation, une formation de qualité à laquelle je suis fier d'avoir appartenu.

Je remercie Annick GAUTHIER, Directrice de la MFR (Maison Familiale et Rurale) de GENNES qui a accepté de me prendre en stage et qui m'a fait confiance en me confiant des animations et co-animations qui ont été une réelle expérience professionnelle.

Je n'oublie pas non plus l'équipe pédagogique de la MFR de Gennes qui a toujours été disponible et qui m'a considéré comme faisant partie du personnel, une petite pensée pour Claudie BELLANGER et Nadine FOULON, toutes deux formatrices en Tourisme et hôtellerie.

Enfin, je remercie mes collègues de la FF24 qui m'ont fait confiance en me désignant délégué adjoint et avec lesquels le travail de groupe a pris tout son sens. Je n'oublie pas tous les moments difficiles où chacun pouvait compter sur les autres, cela a été la force de notre groupe alors je les remercie encore et je souhaite que cette collaboration qui ressemble désormais plus à de l'amitié perdurera après la formation.

# SOMMAIRE

INTRODUCTION .....	1
1 - Mon parcours .....	2
2-Le Centre de Formation Professionnel retenu.....	3
2.1 Le Centre de Formation et sa place dans la région .....	3
3 - La MFR de Gennes en détail.....	4
3.1 Un peu d’histoire .....	4
3.2 Ses champs d’activités et ses formations dispensées .....	5
3.3 Caractéristiques des locaux.....	5
3.4 Caractéristiques des supports techniques .....	5
3.5 Ses partenaires institutionnels .....	6
4-L’équipe de la MFR de Gennes .....	7
5-Les méthodes pédagogiques du centre de formation .....	7
6 -Les moyens pédagogiques du centre de formation.....	8
7-A l’issue de la formation .....	9
8-De ma réflexion didactique à mes choix pédagogiques.....	9
8.1 Les apprenants .....	10
8.2 Le marché du Tourisme .....	13
8.3 Analyse didactique de ma séance animée .....	15
8.4 Description scientifique de l’objet d’apprentissage.....	17
9-Les modèles et méthodes pédagogiques.....	21
9.1 Le modèle de l’empreinte : .....	22
9.2 Le modèle du conditionnement ou du béhaviorisme .....	23
9.3 Le modèle constructiviste ou socio-constructiviste .....	24
10-Les démarches .....	27
11- description et analyse de ma séance animée .....	27
12-L’évaluation.....	34
13-Ma problématique .....	36
14-Conclusion.....	40
GLOSSAIRE.....	41
BIBLIOGRAPHIE .....	42
SITOGRAFIE.....	43
ANNEXES	

## INTRODUCTION

Intervenir en communication au sein d'un groupe qui communique mal...

Nadine Foulon, responsable de formation des Techniciens en Accueil Touristique m'a passé la commande d'animer une séance sur la communication externe et ses canaux. Il fallait que je fasse le lien entre les facteurs d'ambiance de la communication interne (je dirais le ressenti pour synthétiser) et les moyens d'exporter son image vers l'extérieur. J'avais bien pris conscience métaphoriquement qu'on récolte ce qu'on sème, donc qu'on ne peut pas exporter une image positive si celle-ci est négative.

Le contexte était un peu tendu car il existait une tension très perceptible au sein du groupe. Mon objectif était donc de les faire participer et de rompre le malaise au moins durant ma séance afin qu'ils se sentent maître de leur propre apprentissage et qu'ils soient en mesure de trouver eux-mêmes des solutions face à la situation-problème exposée. Je les ai mis donc au cœur même du processus d'apprentissage en utilisant les connaissances que j'avais du groupe et les techniques apprises à l'UCO (Université Catholique de l'Ouest) en tant que formateur stagiaire.

Ainsi, tout au long de mon dossier, je vous présente mes choix didactiques et pédagogiques, la description et l'analyse de ma séance résultante de ces choix ainsi que ma problématique.

Je vous souhaite une bonne lecture...

## 1 - Mon parcours

### Mon parcours d'étudiant

A l'obtention de mon Baccalauréat en 1991 et passionné par les langues étrangères, je me suis orienté en faculté de LEA (Langues Etrangères Appliquées) où j'ai validé ma première année. Ne voyant pas très bien où ce cursus allait me conduire et ayant d'autres passions mises hélas de côté, j'ai voulu prendre une orientation qui me permettrait de réunir les langues, l'informatique ainsi que les relations humaines. Je me suis donc orienté vers l'hôtellerie-restauration. BTS en poche, j'ai commencé mon métier d'hôtelier-restaurateur.

### Mon parcours professionnel

J'ai commencé mon métier en tant que Chef de Réception à Rouen dans un hôtel 3 étoiles géré par un couple d'avocats d'affaires qui m'ont donné la gestion complète de leur établissement. Ayant réussi à hisser cet hôtel au premier rang du Gault Millau sur la ville de Rouen, je me suis dit qu'il était temps de me mettre à mon compte. En effet, 3 années plus tard, j'ai décidé d'acheter mon établissement à Saumur, hôtel-bureau<sup>1</sup> de 2 étoiles que j'ai géré durant 6 années. Hôtel quasiment amorti et chiffre d'affaires triplé, je l'ai donc revendu dans de très bonnes conditions et je suis devenu Assistant de Direction d'un hôtel 3 étoiles de Chinon (37) durant 4 années avant de prendre le poste d'Assistant de Direction d'une structure beaucoup plus grosse à Trélazé (49) où j'ai pu d'une part, valider mes compétences acquises précédemment, d'autre part appréhender une société beaucoup plus complexe en termes de gestion, de prestations et de personnel (25 salariés).

### Maintenant...

J'ai eu maintes fois l'occasion de mettre à profit mes compétences transversales lors de mon activité professionnelle sans pour autant en tirer une satisfaction à la hauteur de mes espérances. En effet, je n'ai jamais été reconnu de manière financière même si mes dirigeants exploitaient ces compétences. Co-fondateur d'une association informatique qui a pour but de donner des cours d'informatiques pour tous les niveaux, je prends plaisir à dispenser mes savoirs et j'ai vraiment l'impression d'être utile et reconnu. Mais ce qui me manque pour être plus performant, ce sont les outils qui me permettront de mieux organiser mes cours et ainsi leur donner du sens. Lors de mon parcours professionnel, j'ai eu à former et à accompagner beaucoup de stagiaires et d'apprentis, je me suis par conséquent souvent retrouvé dans le rôle de tuteur et j'y prenais du plaisir. Las et essoufflé face aux attentes et exigences des clients, j'ai donc entrepris de changer d'orientation durant ma période de chômage et j'ai ainsi intégré la formation de formateur à l'Université Catholique d'Angers. Les semaines passantes, je suis convaincu d'avoir fait le bon choix car je me sens pleinement concerné et épanoui.

---

<sup>1</sup> Un hôtel-bureau est un hôtel dont les missions sont d'héberger la clientèle et d'effectuer la prestation des petits déjeuners. Il n'y a par conséquent pas de restaurant.

## Et demain...

Mes stages volontairement réalisés au sein d'une même MFR (maison familiale et rurale) m'ont convaincu que c'était dans ces structures que je voulais m'orienter. Une des raisons est due à la polyvalence sollicitée du personnel. En effet, mes compétences acquises tout au long de mon cursus professionnel d'hôtelier-restaurateur ainsi que mes passions décrites plus haut ont mis du sens au déroulement de mes stages. Le choix d'une MFR n'est donc pas un hasard mais une démarche personnelle tant la pédagogie de l'alternance et l'accompagnement du tuteur et de l'apprenant constituent une médiation pédagogique riche et complexe. C'est donc avec beaucoup de motivation que je désire intégrer une MFR à l'issue de mes études de formateur.

## 2-Le Centre de Formation Professionnel retenu

### Pourquoi ce choix ?

J'ai choisi la Maison Familiale et Rurale (MFR) de Gennes car ce centre de formation regroupe les activités hôtellerie, tourisme, espaces verts et insertion. Les 2 premières activités sont évidemment en lien avec mon métier. Quant à la dernière activité, je voulais savoir en quoi consistait le rôle et la mission d'insertion d'un public adulte et quels étaient les outils et les méthodes qu'on pouvait mettre en place afin d'accompagner au mieux ce public. J'ai aussi choisi ce centre de formation car sa petite taille me laissait présager que je pourrai certainement mettre à profit mes compétences transversales. Cela répondait donc à ma demande et j'ai eu la chance, après un entretien structuré et détaillé, d'être admis à y faire mon stage.

### 2.1 Le Centre de Formation et sa place dans la région

La MFR de Gennes « Le Verger » fait parti du réseau des Maisons Familiales et Rurales, associations Loi 1901. On y dénombre 74 établissements en région Pays-de-la-Loire pour un total de 10 000 jeunes et adultes en formation.

Le siège régional se trouve à Angers



### Les formations dispensées sont les suivantes :

- Des formations en alternance (MFR CFA) en lien étroit avec les entreprises : stages, visites, interventions de professionnels... (CAP, BP, DIMA<sup>2</sup>, BAC PRO)

---

<sup>2</sup> Un nouveau dispositif a été mis en place à la rentrée 2008 : **Le Dispositif d'initiation aux métiers en alternance (DIMIA)**. Complémentaire aux dispositifs en alternance offerts dans les Maisons familiales dans les classes de 4e de l'enseignement agricole, il permet à des élèves de découvrir un ou plusieurs métiers par une formation en alternance d'une année scolaire, tout en poursuivant l'acquisition du socle commun de connaissances et de compétences. Il s'adressera à des élèves volontaires, à condition qu'ils soient âgés de 15 ans à la date d'entrée dans le dispositif.

- Des formations personnalisées et adaptées aux adultes (salariés, demandeurs d'emploi, responsables d'entreprise)
- Des formations scolaires (Orientations 4<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup>, CAP, BAC PRO et BTS)

Les principaux domaines de formation dans la région sont les suivants :

- |  |  |
|--|--|
| -Agriculture, Elevage                  | -Horticulture – Arboriculture                |
| -Agroéquipement                        | -Hôtellerie – Restauration – Tourisme        |
| -Alimentaire – Agroalimentaire         | -Industrie                                   |
| -Aménagement paysager                  | -Informatique                                |
| -Bâtiment – Bois – Travaux publics     | -Management – Ressources Humaines            |
| -Cheval et Activité hippique           | -Mécanique                                   |
| -Commerce – Distribution               | -Pêche et Aquaculture                        |
| -Comptabilité – Gestion – Secrétariat  | -Prévention – Sécurité                       |
| -Développement durable – Environnement | -Remise à niveau – Orientation               |
| -Elevage spécialisé                    | -Sanitaire et Social – Service à la personne |
| -Forêt                                 | -Viticulture                                 |

## 3 - La MFR de Gennes en détail

### 3.1 Un peu d'histoire

Le Centre du Verger a 22 ans. Son histoire a commencé en 1991 au moment où l'IREO<sup>3</sup> stoppait son activité et mettait par là même l'association en sommeil.

Vraisemblablement insatisfaits du sort de cette demeure et mus par la volonté de persister, Jean VINCENT, actuel membre du bureau du Verger, Jacques MEYER et Rémi FRADIN ont mené une réflexion pour savoir quel parti tirer des événements et quelles orientations prendre pour maintenir une vie associative sur le site de Gennes. Pragmatiques et à l'écoute du terrain, répondant en cela à l'article 3 des statuts des MFR « participer à l'animation et au développement des territoires » leur réflexion s'est ancrée autour des colonies de vacances accueillies de manière récurrente par l'IREO et a débouché sur l'idée d'un projet de tourisme autour du concept de l'accueil et de l'hébergement collectif. Cette proposition n'a pas rencontré un engouement immédiat auprès du responsable départemental du Crédit Agricole, ne souhaitant pas octroyer quelconque crédit à une association qui ne mêlerait pas un projet de formation en parallèle.

Le concours de la Fédération régionale des MFR a alors été mobilisé pour déterminer comment et dans quel cadre une activité de formation pourrait voir le jour. Des débats et un travail collectif regroupant les deux fédérations, régionales et départementales, les centres de Cantenay-Epinard, La Membrolle et Jallais ont abouti à la décision de créer un quatrième centre de formation et de promotion à Gennes le 21 avril 1993.

Quatre directeurs et directrices se sont succédés depuis la création du centre. Annick Gauthier est l'actuelle directrice depuis septembre 2011.

---

<sup>3</sup> IREO est un sigle qui désigne un Institut Rural d'Education et d'Orientation Les IREO assurent des formations agricoles ou médico-sociales du niveau CAP au niveau BTS.

## 3.2 Ses champs d'activités et ses formations dispensées

Il restait à donner corps à cette activité de formation, qui a démarré avec une seule et unique préformation, héritée de Neuville-sur-Sarthe, centre qui avait fermé et recédé cette formation entre temps. Un peu maigre pour survivre... C'est alors que la formation « Technicien du tourisme en espace Rural » fait son entrée au second semestre 1993. Déjà le souci de l'emploi des stagiaires et de leur retour dans le monde du travail animait les équipes pédagogiques puisque le démarrage de cette formation avait été programmé non pas au début de l'activité du centre, mais en fin d'année pour leur permettre de se réaliser à la saison suivante.

Par rapport à l'origine, d'autres formations ont fait leur entrée à commencer par celle de Technicien Jardins Espaces Verts (JEV) en 1994.

La création de l'EUURL du camping en 2002 marque un autre tournant et une diversification et plus récemment le pôle formation TAT<sup>4</sup> et le pôle CQP Hôtellerie<sup>5</sup> en 2012.

La MFR de Gennes, Centre de formation Professionnel « Le Verger » n'est donc pas qu'un centre de formation et élargit son activité à l'hébergement saisonnier grâce à sa structure en place (12 chambres + 1 chambre d'application) et au camping municipal dont elle a la gestion (voir le détail en page 5).

## 3.3 Caractéristiques des locaux

Afin de mettre les apprenants dans de bonnes conditions de travail, des salles et des outils sont à leur disposition tels que décrits ci-dessous :

- 1 salle de travail en groupe est accessible et réservée au groupe (60 m<sup>2</sup>). De petites salles sont également accessibles pour un travail en sous-groupe.
- 1 salle informatique équipée de 9 postes en réseau, connectés à Internet Haut Débit et à une imprimante. En complément, 5 ordinateurs portables permettent de travailler en groupe de 2 si besoin.
- Wifi accessible sur l'ensemble des bâtiments
- Photocopieur et poste téléphone disponibles à l'accueil (ou téléphone portable avec carte rechargeable)
- salle TV écran plat 81 cm, lecteur DVD, magnétoscope, ordinateurs portables, vidéo projecteur.

## 3.4 Caractéristiques des supports techniques

En complément et au-delà des plateaux techniques, le Centre réalise de nombreuses mises en situation professionnelle. Elles permettent la validation et l'acquisition des compétences. La pédagogie du Centre privilégie aussi une « **approche compétences** ». Pour ce faire, il s'est doté d'équipements appropriés :

### 1-Le Laboratoire d'accueil / réception

Le Centre dispose d'une salle équipée en bureau de réception pour la réalisation d'exercices pratiques : comptoir, matériel téléphonique et informatique, logiciel de réservation, documentation touristique en Français et en Anglais, cartes touristiques, caisse enregistreuse...



<sup>4</sup> TAT : Technicien d'Accueil du Tourisme

<sup>5</sup> CQP : Contrat de Qualification Professionnel

Ce laboratoire est utilisé pour des exercices de mise en situation professionnelle ou jeux de rôles.

Ces exercices peuvent être filmés ou non et peuvent se réaliser en français ou en anglais.

## 2-Le Camping

Le Centre gère le Camping\*\* situé en limite de propriété. Ce site est ainsi utilisé comme terrain d'application aux formations techniques. Des exercices d'animation en situation réelle auprès des clientèles, d'accueil dans les locatifs, de cas concrets sur de nouveaux produits ou projets... peuvent être réalisés en fonction des besoins, en français ou en anglais.



## 3-L'hôtel pédagogique

Il est composé de 12 chambres d'hébergement de groupes de 4 lits et d'une chambre premium.

Cette dernière a été entièrement équipée et configurée selon des repères hôteliers. Elle dispose d'une salle de bains et de WC privatisés, d'une literie et du mobilier couramment utilisés dans la profession.

Ces équipements sont utilisés en technique de services d'étages essentiellement, mais également pour le service du petit-déjeuner auprès d'une clientèle résidente ou pour l'apprentissage de l'hygiène des locaux, du service lingerie ou des gestes et postures.

## 4-Pour l'anglais, pas de laboratoire mais un séjour linguistique en immersion complète

Le centre met en avant la pratique linguistique à l'oral des participants. A Preston au nord de l'Angleterre, une école linguistique prend en charge généralement les stagiaires pendant 3 semaines sur les aspects d'apprentissage de la langue (cours en groupe de niveau avec des exercices communicatifs ciblant les besoins structurels et fonctionnels des participants), d'hébergement en ½ pension en familles d'accueil et de stage en entreprise.

## 5-Centre de documentation technique

De nombreux ouvrages techniques et pratiques sont disponibles auprès du formateur référent. Le centre est en particulier abonné à « l'hôtellerie-restauration » en accès libre auprès des stagiaires.

### 3.5 Ses partenaires institutionnels



Les formations sont financées par la Région ou l'un de ces partenaires ci-dessus. Afin de travailler dans un climat de confiance, plusieurs rencontres ont lieu avec les partenaires. Certaines formations sont disponibles en CIF<sup>6</sup> ou en DIF<sup>7</sup>.

## 4-L'équipe de la MFR de Gennes

Celle-ci est composée de 14 personnes sous contrat CDI à temps partiel ou à plein temps (Voir l'organigramme en annexe)

- 3 personnes dans l'encadrement de la structure
- 4 formateurs
- 4 personnes dans l'équipe administrative
- 3 personnes dans l'équipe technique

La MFR de Gennes fait appel à des intervenants pour dispenser des cours d'anglais, d'espagnol, d'allemand ou encore de mathématiques et de comptabilité. Ce sont des vacataires payés à la prestation.

## 5-Les méthodes pédagogiques du centre de formation

### Méthodes pédagogiques

La pédagogie du Centre privilégie une « **approche compétences** ». A partir des travaux en particulier de Guy Le Boterf<sup>8</sup>, cette méthode pédagogique se base sur plusieurs types de compétences :

- \* savoirs théoriques (savoir comprendre, interpréter) : les connaissances
- \* savoirs procéduraux (savoir comment procéder) : organiser son travail
- \* savoir-faire procéduraux (savoir procéder, opérer) : savoir faire
- \* savoir-faire expérientiels (savoir y faire, savoir se conduire) : savoir agir
- \* savoir-faire sociaux (savoir se comporter, se conduire) : savoir être
- \* savoir-faire cognitifs (savoir traiter l'information, raisonner, nommer ce que l'on fait, savoir apprendre) : connaître la méthode

Le Centre ne s'arrête pas à la compétence technique, au geste professionnel. En effet, il s'agit de préparer les stagiaires à « vivre » une situation dans un contexte professionnel.

En effet, le monde social et économique change rapidement, ce qui suppose une réactivité des personnes, s'adapter à de nouvelles conditions, prendre des initiatives. Un bon professionnel

---

<sup>6</sup> Le congé individuel de formation (CIF) est un droit d'absence, accordé sous certaines conditions, permettant au salarié de suivre l'action de formation de son choix à son initiative et à titre individuel, et indépendamment de son éventuelle participation à des stages inclus dans le plan de formation de l'entreprise qui l'emploie.

<sup>7</sup> Le droit individuel à la formation (DIF) Le DIF est une modalité d'accès à la formation offerte aux salariés (CDD et CDI), à leur initiative et avec l'accord de leur employeur.

<sup>8</sup> Selon Guy Le Boterf la compétence se définit ainsi : La compétence est la mobilisation ou l'activation de plusieurs savoirs, dans une situation et un contexte donnés".

n'est plus seulement un bon technicien : les entreprises que nous rencontrons insistent sur leur recherche de personnels avec « une certaine curiosité » et qui « osent ».

L'idée est ici de le rendre acteur et de travailler les compétences clés (prise d'initiatives, autonomie...) pour une meilleure employabilité sur le marché du travail.

Il s'agit aussi d'aller plus loin que les savoir-faire, savoir et attitudes et d'appréhender un « savoir agir en situation » qui permette de mettre en œuvre les compétences attendues. C'est ainsi que **les chantiers-formation** sont largement plébiscités. En effet, que ce soit sur le champ de l'hôtellerie, de la restauration/service ou de l'accueil de groupe le Centre de formation met systématiquement à profit la rencontre avec un public hébergé ou scolaire pour passer aux applications pratiques grande nature. Cet axe de travail a été privilégié en 2012 et permet ainsi d'imprimer durablement les bons gestes et bons réflexes chez les apprenants. Il est également le prélude à une meilleure intégration en entreprise, que ce soit en stage ou en alternance par le contrat de professionnalisation.

**La pédagogie de l'alternance**, pratiquée dans le réseau des Maisons Familiales Rurales depuis 1937, se prête tout à fait à la mise en place de cette approche compétences. En effet, le planning organisé autour de temps en Centre et temps en entreprise prend tout son sens : le va-et-vient pédagogique permet aux stagiaires d'être en situation réelle, avec un véritable travail à accomplir. Ils apprennent en faisant, sont obligés de s'impliquer puisque l'organisation de la formation favorise l'interrogation, la réflexion, la remise en cause.

Cette pédagogie de l'alternance va plus loin qu'une simple succession de périodes de cours avec des mises en application en entreprise. D'une part, il s'agit de questionner le stagiaire sur son vécu de stage et de s'en servir pour de nouveaux apports, tout en partageant les expériences du groupe. D'autre part, au sein de chaque séance pédagogique, le Centre se base sur l'expérience concrète pour développer l'aspect plus théorique qui sera ensuite remis en pratique par la suite.

## 6 -Les moyens pédagogiques du centre de formation

### **1. Visites et rencontres de professionnels**

Selon la thématique abordée, des visites d'entreprises sont programmées (éco label européen, positionnement commercial, communication...). Des participations à des salons ou forums professionnels sont également possibles (par exemple SERBOTEL Nantes).

Elles sont complétées par des rencontres de professionnels que les stagiaires doivent effectuer de manière individuelle. L'objectif est ici d'alimenter une « enquête métier » et de développer son carnet d'adresses pour une meilleure employabilité.

### **2. Rédaction du Passeport Emploi Formation**

Afin de mesurer l'acquisition des compétences en auto-évaluation, les stagiaires sont accompagnés à la rédaction du Passeport Emploi Formation (recueil de compétences conforme à la loi du 24 Novembre 2009 et aux attentes européennes quant à la « formation tout au long de la vie »).

Il s'agit d'un outil permettant au stagiaire d'indiquer les différentes activités professionnelles pratiquées (cas concret, établissement virtuel, stage...). Il détaille ainsi l'activité, le degré de responsabilité et le contexte de l'expérience professionnelle et il analyse les compétences acquises. Ce travail est développé à chaque session de formation. C'est aussi un support important dans la rédaction d'un CV adapté et pour préparer un argumentaire précis lors d'un entretien d'embauche.

Cet outil se complète d'un **book de compétences professionnelles**, réalisé sous forme de fiches techniques, il permet au stagiaire de s'approprier son parcours en entreprise.

### 3. Exercices de simulation pour les TRE

Les techniques de Recherche d'Emploi (TRE) sont abordées de manière dynamique grâce à des exercices de simulation d'entretien d'embauche devant des professionnels, soit sur une offre d'emploi réelle, soit à partir d'une candidature spontanée.

Les outils CV et lettre de motivation sont produits de manière adaptés. Un travail en amont est ainsi fourni quant à la rédaction, l'argumentation, la présentation personnelle...

Ces exercices peuvent être filmés ou non mais dans tous les cas un débriefing est réalisé avec des conseils. Ils permettent au stagiaire d'argumenter leur parcours, de mettre en avant les compétences acquises... et ainsi de gagner en autonomie et confiance en soi après le parcours de formation.

### 7-A l'issue de la formation

Chacune des formations dispensées par la MFR de Gennes débouche sur de l'emploi :

- avec le FAFIH<sup>9</sup>, le CQP « *réceptionniste* » délivré en contrat de professionnalisation depuis 2012 offre la possibilité pour les stagiaires (à l'issue du dispositif) « employé polyvalent accueil-réception » de confirmer leur parcours au sein d'une entreprise et de se qualifier.

- avec le FAFSEA<sup>10</sup>, le dispositif « Adema : découverte des métiers agricoles » permet aux personnes n'ayant aucune culture agricole d'imaginer un futur professionnel dans le secteur de l'agriculture ou du paysage.

- un titre professionnel « *Technicien en Jardins Espaces Verts* » (niveau IV) qui permet au participant de créer son entreprise dans le Paysage, de travailler en chèque emploi service ou de trouver un emploi de technicien chez un paysagiste ou dans une collectivité.

- un titre professionnel « *Technicien en accueil touristique, option accompagnement et animation* » (niveau IV) permet au public d'acquérir les compétences nécessaires aux métiers de l'accueil, animation et guidage pour créer sa structure ou trouver un emploi salarié dans un office de tourisme, un hébergement touristique, un site, un camping, un hôtel...

### 8-De ma réflexion didactique à mes choix pédagogiques

#### Qu'est ce que la didactique professionnelle ?

Avant même de commencer ma réflexion, il est utile de définir de façon scientifique ce qu'est la didactique professionnelle d'une part et comment je la définis d'autre part.

---

<sup>9</sup> FAFIH : C'est l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) de l'Hôtellerie, de la Restauration et des activités de loisirs. Il est le référent pour la formation professionnelle et s'engage à accompagner les professionnels dans leurs projets et leurs besoins. Ses principales missions sont la gestion, l'information et l'accompagnement.

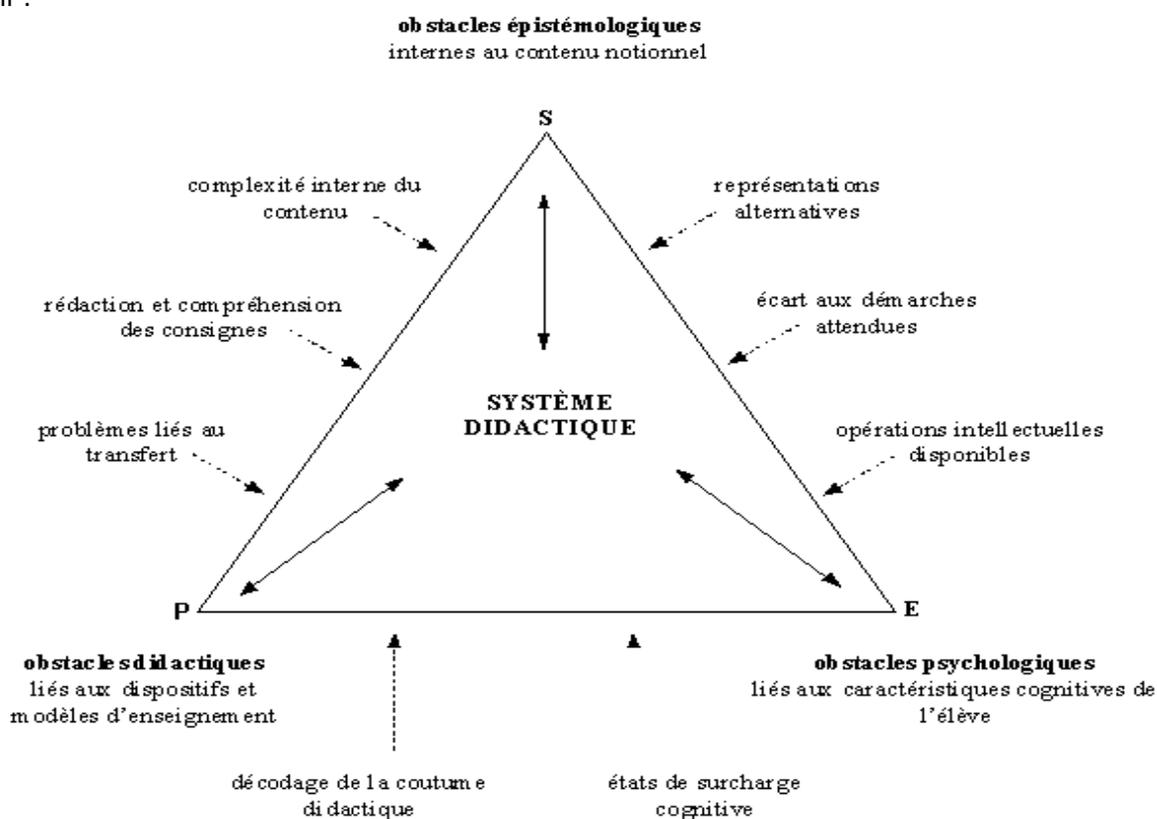
<sup>10</sup> FAFSEA : C'est le fond national d'assurance formation des salariés des exploitations et entreprises agricoles

<sup>11</sup>Selon Pierre Pastré, Patrick Mayen et Gérard Vergnaud, « la didactique professionnelle a pour but d’analyser le travail en vue de la formation des compétences professionnelles. Cette analyse du travail est un préalable à la construction d’une formation et de part sa dimension réflexive, un important instrument d’apprentissage. »

Pour ma part, je définirais la didactique professionnelle comme un questionnement sur :

Ce que le formateur fait de ses connaissances et expériences professionnelles et par quels choix pédagogiques il les transmet à des apprenants afin qu’ils acquièrent des compétences professionnelles. C’est tout là l’enjeu de l’étude épistémologique.

<sup>12</sup>La réflexion didactique dans le triangle pédagogique de Houssay se situe entre le formateur et le savoir :



### 8.1 Les apprenants

La situation pédagogique que je vais vous décrire, a été animée par moi-même lors de mon évaluation en situation de formateur dans l’après-midi du 10 avril 2014 à la MFR de Gennes. Les 17 apprenants (9 femmes et 8 hommes) sont âgés de 19 à 55 ans et sont formés pour apprendre le métier de Technicien en Accueil Touristique. Ils partagent tous le même objectif qu’est l’obtention du titre RNCP de (*Technicien en accueil touristique, option accompagnement ou animation*), *Titre Professionnel de niveau IV (niveau Bac) délivré par le Ministère en charge de l’emploi et reconnu par les professionnels du secteur touristique.*

<sup>11</sup> Revue Française de Pédagogie. [rfp.revues.org](http://rfp.revues.org)

<sup>12</sup> [http://sites.estvideo.net/gfritsch/doc/rezo-cfa-306\\_bis.htm](http://sites.estvideo.net/gfritsch/doc/rezo-cfa-306_bis.htm)

## Profil des stagiaires en formation TAT

Les stagiaires sélectionnés dans cette formation sont majoritairement à la recherche d'un emploi. Quelques uns sont en congés CIF et pourront donc reprendre leur activité à l'issue de la formation. La plupart d'entre eux ont choisi cette formation dans le cadre d'un changement d'orientation professionnelle et les autres, parce qu'ils n'ont pas de métier validé par un diplôme malgré une expérience professionnelle (les plus jeunes d'entre eux). Certains veulent monter leur propre structure touristique (camping, hôtellerie de plein air) et d'autres veulent trouver un emploi en tant qu'animateur ou guide au sein du structure déjà existante.

### Conditions d'admissibilité

- ✓ Etre demandeur d'emploi : Le projet doit être validé par une EMT<sup>13</sup>, par une précédente expérience ou par un intérêt avéré pour la profession qui sera à exprimer au prescripteur.
- ✓ Ou salarié dans le cadre d'un plan de formation, d'un CIF CDI ou CDD
- ✓ Une expérience professionnelle antérieure est souhaitée (contrat saisonnier, CDD, extra), même hors secteur
- ✓ Disposer du permis B et de l'usage d'un véhicule
- ✓ Avoir de solides notions d'anglais et posséder quelques bases d'allemand, espagnol...
- ✓ Etre titulaire d'un diplôme de niveau 5 minimum
- ✓ Bénéficiaire d'un dispositif suite à un licenciement
- ✓ Majeur (18 ans révolus) ayant quitté un cursus scolaire depuis au moins 6 mois

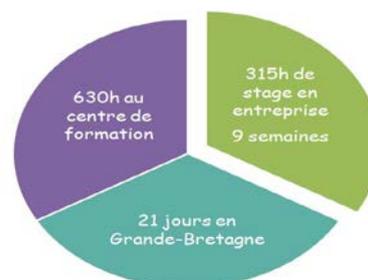
### Aptitudes professionnelles requises

Voici les principaux comportements professionnels à acquérir à l'issue de la formation :

-Bonne présentation	-Facilités de communication et d'expression
-Qualités relationnelles	-Mobilité
-Résistance physique et nerveuse	-Autonomie
-Travail en équipe	-Curiosité
-Disponibilité	-Polyvalence
-Ponctualité	-Dynamisme

### Durée de la formation TAT

Cette formation commence fin novembre et se termine fin juin. Elle comporte 935 heures de formation et se répartit comme suit :

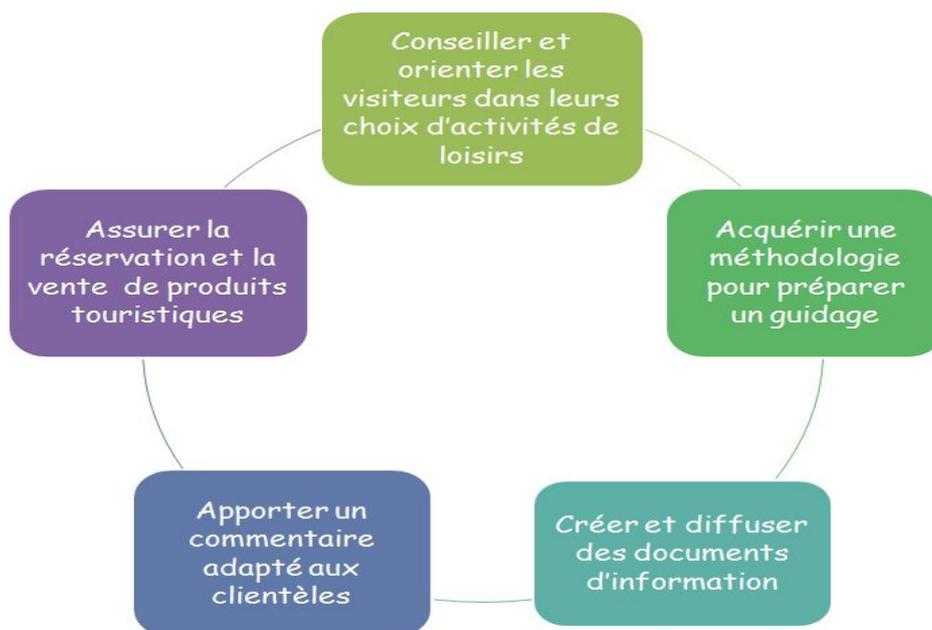


<sup>13</sup> L'Évaluation en Milieu de Travail (EMT) porte sur les compétences et capacités définies dans le référentiel ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers) et constitue une aide dans la réussite de la recherche d'emploi. Sa durée est de 80 H maximum. Le candidat est encadré individuellement par un tuteur de l'entreprise qui l'évalue. A partir de la fiche d'évaluation, le conseiller validera et enrichira le profil professionnel du candidat et lui proposera des offres d'emploi adaptées. Il pourra également envisager avec le candidat des actions de formation si nécessaire.

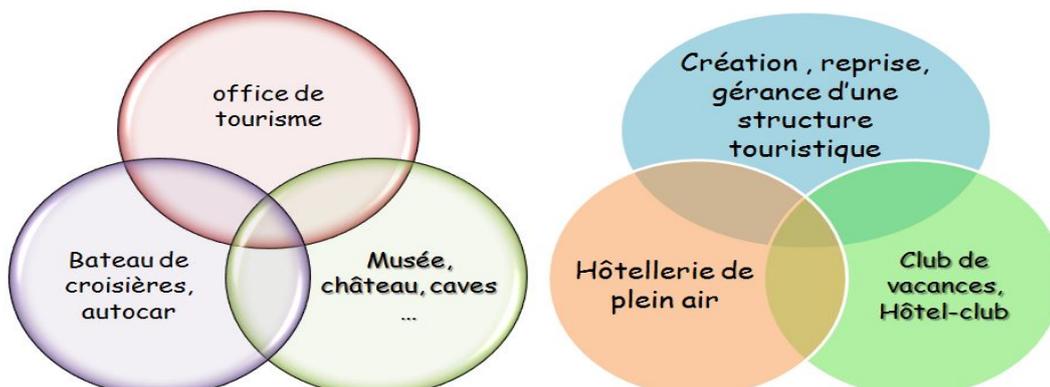
Les Objectifs de la formation



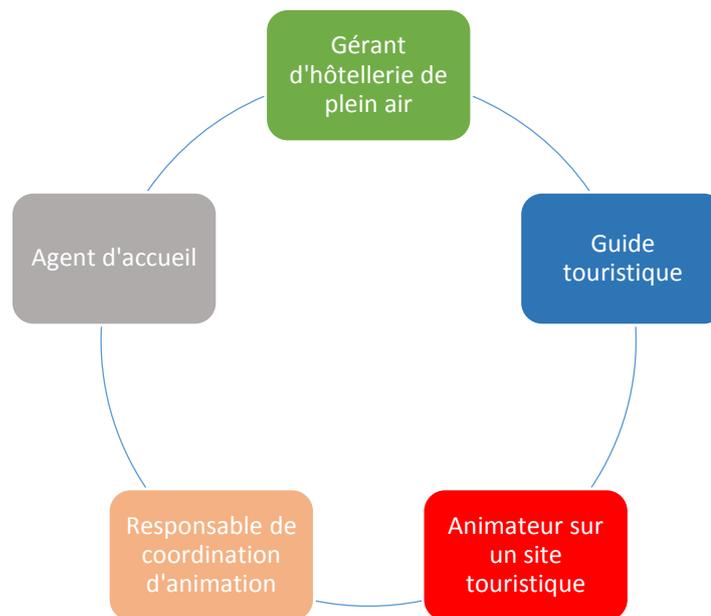
Compétences à acquérir en entreprise



Vers quelles structures



## Pour quels métiers



## Fiche métier à laquelle se rattache la profession de Technicien d'accueil

<sup>14</sup>Le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois ou Rome est un répertoire créé par Pôle-Emploi. Il sert à identifier aussi précisément que possible chaque métier. Ce répertoire comprend plus de 10 000 appellations de métiers et d'emplois. Le nouveau code ROME, composé d'une lettre et quatre chiffres, se structure en trois niveaux :

- \* la lettre (de A à N) une famille de métiers (au nombre de 14) ;
- \* la lettre et les deux premiers chiffres identifient le domaine professionnel (au nombre de 110) ;
- \* la lettre et les quatre chiffres, représentant le code ROME, renvoient à la fiche métier (531 fiches regroupant plus de 10 000 appellations différentes de métiers et emplois).

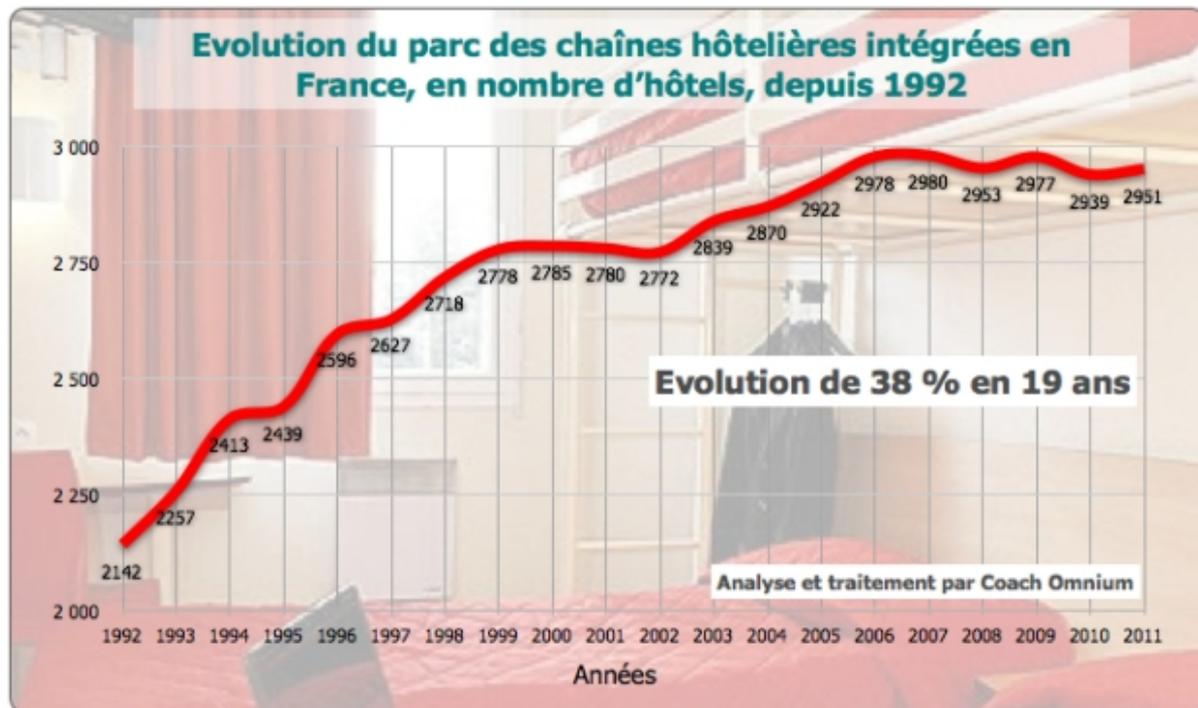
Je vous propose de retrouver cette fiche métier en Annexe.

## 8.2 Le marché du Tourisme

Le marché du tourisme a connu des périodes de pleine progression mais depuis la crise européenne, la chute de la fréquentation des établissements touristiques français ne semble pas vouloir stagner. En parallèle de ce phénomène, de nouvelles structures touristiques voient le jour dans des localités où le tourisme peine à faire vivre les professionnels déjà en place.

Ainsi les chaînes internationales s'implantent dans toutes les villes de France et sur tous les lieux touristiques qui, hormis certains qui vivent bien du tourisme, ont des difficultés à pérenniser leur chiffre d'affaires. Alors pourquoi de telles multinationales s'installent sur ces sites où la capacité d'hébergement est suffisante et comment comptent elles sortir leur épingle du jeu ?

<sup>14</sup> Source : Pôle Emploi : <http://emploi.spf75.org/Codes-ROME-des-Metiers.html>



15

Face à cette évolution, beaucoup de professionnels indépendants ont vu la nécessité de se regrouper en formant des appartenances à des chartes de qualité (Logis, Brit-hôtels, Best-Western...). Il en est de même pour l'hôtellerie de plein air où beaucoup d'indépendants se rallient désormais à des groupes tels que Village Center, Yelloh Village ou Campéole afin de développer leurs structures et d'être affiliés à une charte de qualité et à une entité forte qui est en mesure de communiquer ses produits.

Il est inconcevable de croire encore aujourd'hui qu'on peut travailler et réussir seul. Ces affiliations, ces groupes, ces chartes de qualité, moyennant des royalties\* sur le chiffre d'affaires des affiliés, met en place des politiques de communication afin de promouvoir les établissements affiliés. Ce sont des coûts exorbitants qui ne peuvent être rentabilisés que par la force d'un groupe.

Il en est de même pour les sites de réservation en ligne, à l'époque où France-Hôtel-réservation.fr, France-hotels.com, ainsi que le site hotels.de qui ont tous été absorbés par des sites puissants tels que Booking.com, Expedia.fr, Trivago.fr. Ces derniers sont devenus incontournables, en particulier le site BOOKING qui est la plus grosse structure mondiale de réservations touristiques en ligne. Malgré une commission de 15% minimum sur le prix de l'hébergement (ce qui représente un manque à gagner important pour la structure touristique) les professionnels du tourisme n'hésitent pas à solliciter les services de ces sites pour améliorer leur taux d'occupation et de plus en plus pratiquent même le <sup>16</sup>Yield Management, ce qui réduit considérablement leurs marges. Ils partent tous du principe suivant : « Ce que je ne fais pas, mon

<sup>15</sup> <http://www.hr-infos.fr/actualite/marche/etude/chaines-hotelières-au-coude-coude.html>

<sup>16</sup> Le yield management est une technique marketing qui consiste à maximiser le chiffre d'affaires généré en jouant sur les variables prix et le coefficient d'occupation à l'aide d'une politique de tarification différenciée. Source : <http://www.definitions-marketing.com/Definition-Yield-management>

\*Voir glossaire

concurrent le fait ». Nous assistons donc à la guerre des prix au détriment parfois de la qualité des établissements...

D’où l’importance d’être en phase avec son produit et de le communiquer honnêtement, sans tromperie. Les sites de réservations publient tous les avis des clients et les classements des meilleurs établissements touristiques de ville en ville sont effectués. Maintenant que le contexte économique est posé, voici comment, au paragraphe suivant, j’ai réfléchi à l’animation de ma séance.

### 8.3 Analyse didactique de ma séance animée

La séance que j’ai animée et que je vais vous décrire plus bas met en évidence les facteurs d’ambiance d’une part (communication interne), d’autre part les canaux de communication externe. La communication interne a déjà été étudiée avec Nadine Foulon, responsable de la formation TAT. Ainsi, pour faire lien entre sa séance et la mienne, il m’a apparu intéressant de ne pas retravailler sur les canaux de communication interne mais de leur apporter une autre vision et de faire la transition vers la communication externe et ses canaux.

Ma séance s’inscrit donc dans le référentiel de formation TAT que vous pouvez découvrir ci-dessous : Ceci est un extrait du module 2. Vous trouverez en annexe tout le référentiel de formation.

Cette formation est composée de 3 modules. Le module 2 dans lequel s’inscrit ma séance va permettre aux apprenants de monter un projet d’animation ou de guidage professionnel et ils seront évalués par la suite sur ce module mais nous en reparlerons plus tard. Ce module démarre juste à leur retour d’Angleterre où ils ont eu une expérience d’alternance à l’étranger et ont pu mettre en pratique les savoirs construits lors du module 1.

<b>Module 2</b>		<b>175h</b>
5 semaines		
<b><u>CCP2 : Concevoir et produire l’animation d’un établissement touristique</u></b>		
<b>C4 : Elaborer un programme d’animation destiné à des publics divers en tenant compte de la faisabilité technique, économique et réglementaire et des contraintes de sécurité</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bâtir un programme d’animation adapté aux différentes clientèles touristiques</li> <li>- Analyser et tenir compte des moyens matériels et financiers à disposition</li> <li>- Coordonner une équipe</li> <li>- Connaître les différents supports de communication interne</li> <li>- <b>Connaître les différents supports de communication externe</b></li> <li>- Etablir un plan de communication</li> </ul>	Paramètres et programme d’animation Les contraintes de faisabilité (techniques, humaines, économiques, réglementaires, sécurité) <b>Les différents supports de communication</b> La mise en œuvre de partenariats Méthodologie de projet : constitution d’un dossier-type Organisation de manifestations locales	

	12 séances = 42h
<b>C5 : Produire et animer, le cas échéant en anglais, des activités adaptées à des publics divers, à l'aide de matériel spécifique et en respectant les règles de sécurité</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encadrer et animer un programme d'animation</li> <li>- Maîtriser les techniques d'animation</li> <li>- Gérer une équipe</li> <li>- S'adapter aux attentes des clientèles</li> </ul>	<p>Cas concrets : animation de journée ou soirée à thème</p> <p>Principes et techniques d'utilisation des équipements</p> <p>Techniques de gestion du temps</p> <p>Règles de sécurité et dispense des premiers secours</p> <p>Connaissance de la réglementation spécifique et de la culture professionnelle du spectacle vivant</p> <p>12 séances = 42h</p>
<b>Anglais</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser l'anglais pour accueillir une clientèle étrangère</li> </ul>	<p>Utilisation du vocabulaire spécifique au métier (niveau avancé sur l'échelle européenne)</p> <p>Entraînement à la conversation courante (mises en situation)</p> <p>2 séances = 7 h</p>
<b>Allemand</b>	
	<p>Utilisation du vocabulaire spécifique au métier (niveau intermédiaire sur l'échelle européenne)</p> <p>Immersion semaine = 35 h</p>
<b>Informatique</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser les logiciels adaptés aux fonctions du métier</li> </ul>	<p>Réaliser des documents support</p> <p>Logiciel power Point : présentation de documents(excel + Ppt)</p> <p>4 séances = 14 h</p>
<b>Communication - Expression orale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'exprimer devant un groupe</li> <li>- Savoir argumenter</li> <li>- Savoir respecter un discours dans un espace temps défini</li> </ul>	<p>Exercice de simulation</p> <p>Techniques de gestion d'un groupe ( disposition, voix, volume ...)</p> <p>3 séances = 10,5 h</p>
<b>Evaluations intermédiaires</b>	
	<p>Objectifs définis à l'issue de chaque activité-type (CCP)</p> <p>Présentation du Carnet de voyage GB</p> <p>2 séances = 7 h</p>
<b>Suivi de projets, de rapports, DSPP</b>	
	<p>Projet professionnel, cas concrets en cours</p>

	Entretien individuel, suivi personnalisé 2 séances = 7 h
<b>Tourisme durable</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer des compétences de conduite et gestion de projets éco-touristiques</li> <li>- Prendre en compte l'évolution du tourisme vert dans des projets de création ou de développement de prestations</li> </ul>	<p>La place du tourisme durable dans le secteur touristique</p> <p>Se repérer : tourisme durable, écotourisme, tourisme solidaire, responsable ...</p> <p>La démarche environnementale au cœur du fonctionnement d'une structure, d'un projet</p> <p>Visites de sites et interventions</p> <p>3 séances = 10,5 h</p>

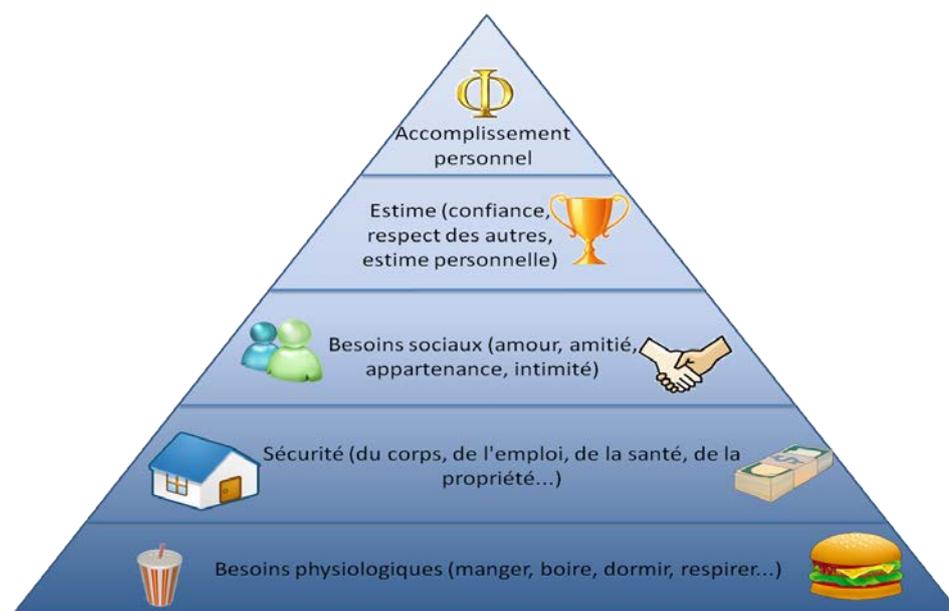
#### 8.4 Description scientifique de l'objet d'apprentissage

D'un point de vue scientifique, les facteurs d'ambiance sont issus des besoins de chaque individu à des degrés différents selon chacun comme le décrit Maslow.

Abraham Maslow (Etats-Unis, 1908-1970) est diplômé de psychologie de l'université du Wisconsin. Il est l'auteur de deux principaux ouvrages : Motivation and Personality (1954) et Toward a Psychology of Being (1968) qui s'intéressent aux facteurs de motivation de l'homme notamment au travail et les répercutions qu'ont ces facteurs de motivation sur le public (clients).

Ainsi est née la théorie des besoins. Maslow met en avant l'analyse des besoins humains dans les organisations en s'intéressant aux origines de la motivation de l'homme au travail. Pour ce faire, celui-ci établit une pyramide des besoins en distinguant 5 catégories de besoins hiérarchisés (Voir la pyramide de Maslow ci-dessous).

17



<sup>17</sup> <http://les-ressources-du-changement.fr/lart-du-compliment/>

Selon ses travaux, un individu cherche d'abord à satisfaire le besoin qui lui semble le plus vital (besoin physiologique). Dès que ce besoin est satisfait, l'individu cherche dans ce cas à satisfaire le second besoin le plus important. Par conséquent, l'hypothèse centrale de Maslow est qu'un besoin de niveau supérieur ne se manifeste que lorsque les besoins de niveau inférieur ont été satisfaits.

Dès qu'un besoin est satisfait, il cesse d'être essentiel pour l'individu et un autre besoin d'un niveau supérieur apparaît alors, qui sera déterminant aussi longtemps qu'il n'est pas satisfait. À l'inverse, le retour à l'insatisfaction d'un besoin inférieur est censé entraîner la disparition des besoins supérieurs.

Ces besoins tels que les décrit Maslow sont essentiels en milieu professionnel et s'inscrivent dans la théorie de management décrite par F.Hertzberg. F.Hertzberg (Etats-Unis, né en 1923) est psychologue et médecin. Celui-ci a mis en évidence la nécessité de travailler sur les facteurs de satisfaction pour augmenter la motivation du personnel et ainsi la productivité qui débouchera sur la satisfaction du client.

## Défauts et limites du modèle de Maslow

La pyramide de Maslow est l'un des modèles de la motivation les plus enseignés, notamment en formation au management. Ce modèle possède l'avantage d'être immédiatement compréhensible et frappant, mais il possède de nombreuses limites qui ont conduit à sa réfutation pratiquement totale.

Sa principale limite réside du fait que l'individu cherche parfois à satisfaire des besoins d'ordre supérieur même lorsque ceux de la base de la hiérarchie demeurent insatisfaits. Cette hiérarchie impose qu'un besoin supérieur n'est atteint qu'à condition de satisfaire les autres, alors qu'un palier peut être passé. Par exemple, un travailleur précaire peut être plus motivé que ceux qui bénéficient de la sécurité de l'emploi.

C'est pour cela que dans les grandes études de management, les facteurs de F.Hertzberg font foi au détriment de la théorie de Maslow qui reste quant à elle très enseignée jusqu'au niveau bac. Je me limiterai donc à la théorie de Maslow pour animer ma séance aux apprenants TAT car, hormis le fait que sa théorie soit critiquée, les besoins que Maslow met en évidence sont, quant à eux scientifiquement prouvés et enseignés.

Les facteurs que F.Hertzberg a mis en évidence peuvent ainsi être mis en parallèle avec les besoins du client selon Maslow comme expliqué sur le tableau ci-dessous :

Client	Entreprise
Besoins d'accomplissement	Facteurs sociaux
Besoins d'estime/de reconnaissance	Facteurs sociaux
Besoins d'appartenance	Facteurs sociaux
Besoins de sécurité	Facteurs tactiles, visuels, sonores, sociaux
Besoins physiologiques	Facteurs olfactifs, sociaux, gustatifs, visuels

Les facteurs d'ambiance sont régis par nos 5 sens :

1-Les facteurs tactiles : Les matières, la température, l’humidité...

2-Les facteurs gustatifs : Le goût

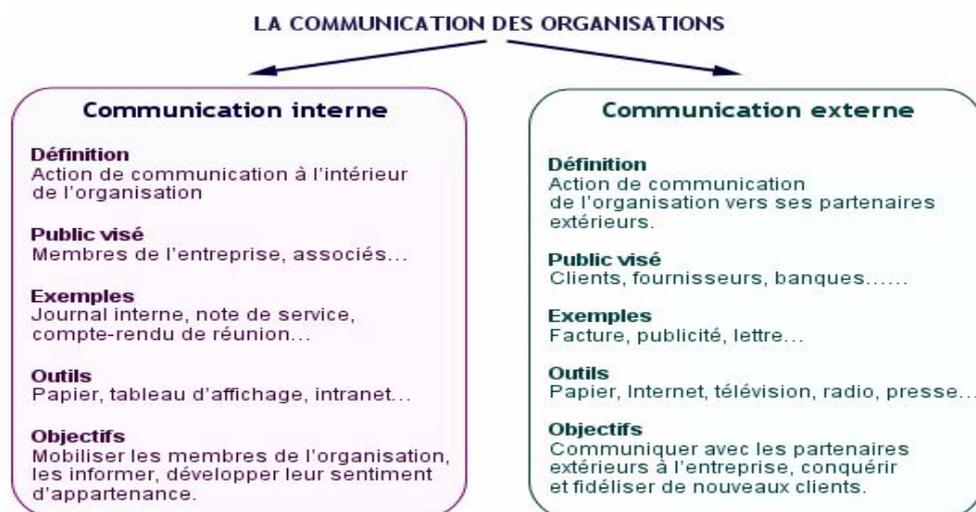
3-Les facteurs olfactifs : Les odeurs naturelles et artificielles...

4-Les facteurs visuels : La luminosité, le décor, l’architecture, la propreté, les espaces, les équipements, les activités...

5-Les facteurs sonores : La musique d’ambiance, les nuisances sonores, le calme.

Enfin, les facteurs sociaux qui définissent l’ambiance de travail au sein même d’une entreprise comme par exemple la communication entre les salariés, l’organisation du travail, les ressources humaines... mais aussi la façon dont va être traitée la clientèle, l’accueil qui lui sera réservé... Ces facteurs sociaux sont déterminants car ils sont le premier contact entre la structure et le client et ne peuvent pas fonctionner différemment.

Ces 6 facteurs (sociaux, tactiles, visuels, sonores, olfactifs et gustatifs) sont la résultante des besoins assouvis en milieu d’entreprise et transférés en termes de satisfaction vers le client final. Il est donc important de constater que si les besoins des individus en entreprise ne sont pas respectés, cela aura une répercussion directe sur l’image de marque de l’établissement et par conséquent sur l’insatisfaction de la clientèle. Ces critères sont définis par F.Hertzberg comme étant les facteurs d’ambiance qui s’inscrivent directement dans la communication interne d’une entreprise. Les besoins du côté du travailleur et les attentes du côté du client (Facteurs d’ambiance) sont indissociables et pour qu’ils soient perceptibles par le client, doivent exister en amont dans toute entreprise.



Au delà même de la satisfaction du consommateur final, il en va de l’image de la société et par conséquent de l’extériorisation de celle-ci : C’est ce que nous appelons la communication externe.

La communication externe est encore là, l’image en interne de la politique de management de l’entreprise transférée vers l’extérieur. On ne peut, par conséquent pas trahir les propres valeurs

<sup>18</sup>Source : [http://www.maxicours.com/soutien-scolaire/information-et-communication/1re-stg/204885.html?\\_eid=20ke6306ov7doo9jltv917prp0#\\_=\\_](http://www.maxicours.com/soutien-scolaire/information-et-communication/1re-stg/204885.html?_eid=20ke6306ov7doo9jltv917prp0#_=_)

d'une entreprise à des fins purement commerciales, les clients ne sont pas dupes et s'apercevront de la distorsion entre ce qui est dit et ce qui est fait...

La communication externe permet à l'entreprise de maîtriser son image et sa notoriété. Elle doit refléter pour les partenaires et les clients, les valeurs, la philosophie, le langage et une image forte et positive de la marque. Elle doit mettre en avant l'expérience, la compétence, la capacité d'innovation, la spécificité du savoir-faire de ses équipes ainsi que le positionnement de l'entreprise sur son marché concurrentiel.

Il existe plusieurs possibilités pour l'entreprise de communiquer, ce sont les canaux de communication.<sup>19</sup> La communication externe représente plus qu'un simple site web ou des annonces publicitaires. Ci-dessous, vous trouverez un aperçu des canaux de communication externe que vous pouvez utiliser systématiquement. Cette liste reprend les canaux les plus importants, sans être exhaustive.

## Canaux de communication personnelle

- Conversation
- Discussion de groupe / table ronde
- Journée portes ouvertes
- Conférence
- Salon
- Comptoir d'information / Accueil
- Visite d'entreprise
- Cours

## Canaux de communication écrite

Lettre	Annonce publicitaire
Ordre du jour	Carte de vœux
Bannière	Courrier publicitaire adressé
Dépliant / brochure	Newsletter
Panneau d'affichage	Livre
Cadeau (avec vignette d'entreprise)	Affiche
Rapport annuel (social ou financier)	Mécénat
Magazine d'entreprise/de relations	Communiqués de presse
Sponsoring	Autocollants
Drapeaux	Enquêtes
Impression (p. ex. imprimés événementiels tels que bouteilles d'eau, sous-bocks, etc.)	

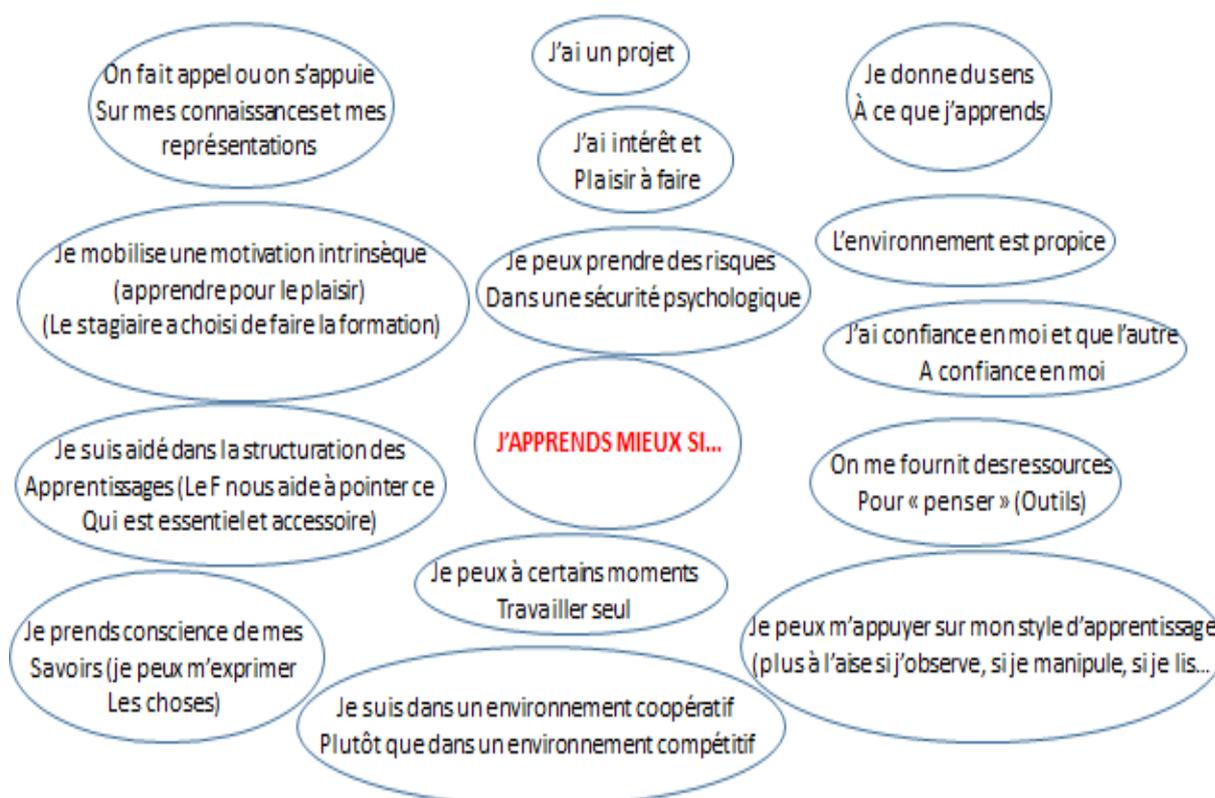
<sup>19</sup> Source : [http://www.assistantplus.com/fr\\_BE/library/show/id/4407/cat/27?print=1](http://www.assistantplus.com/fr_BE/library/show/id/4407/cat/27?print=1)

Canaux de communication audiovisuelle et numérique

Annonce publicitaire	Courriel
Écran vidéo	Jingle
Télévision	E-zine (courriel d'information périodique)
Téléphone	Fax
Jeux	Vidéo
Appel téléphonique d'information	Blog
Enquêtes	Site Internet
Réseaux sociaux	Google Adwords
Réseaux pro	Partenaires locaux
Charte de qualité (appartenance à un réseau)	Référencement GPS

9-Les modèles et méthodes pédagogiques

Qu'est ce qu'apprendre ?



20

Je vais présenter les 3 modèles et méthodes associées illustrées par mes exemples d'animation. Il y'a diverses manières d'apprendre et le formateur a un rôle important de par son intervention et de par le modèle pédagogique que celui-ci emploiera. Je vous propose de découvrir ces modèles :

<sup>20</sup> Synthétisation de mon cours « A1-Fonder son action sur des modèles et méthodes d'apprentissage »

### 9.1 Le modèle de l'empreinte :

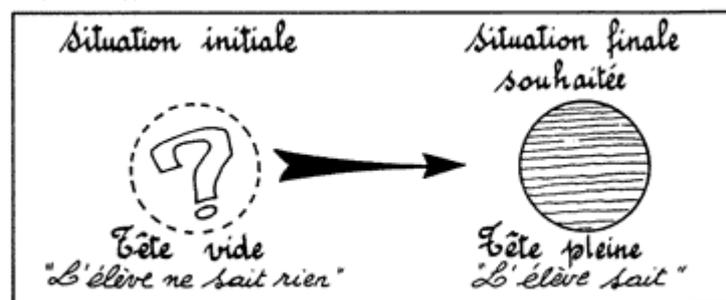
C'est le modèle le plus utilisé aujourd'hui, en particulier dans l'Education Nationale. Le savoir de l'enseignant est amené vers l'apprenant, entre celui qui sait et celui qui ignore. Il n'y a donc pas d'interactions entre les deux acteurs et nous pourrions définir schématiquement la communication de cette sorte<sup>21</sup> :

$$E \rightarrow R$$

E (Emetteur : enseignant) → R (Récepteur : L'apprenant)

« Il ne suffit pas d'enseigner pour que les élèves apprennent, les pédagogues, depuis bien longtemps, n'ont cessé de dénoncer l'idée qu'il suffisait d'enseigner pour que les élèves apprennent »<sup>22</sup>

Ce modèle pose bien des difficultés pour bon nombre d'apprenants car d'une part, ils ne participent pas à l'apprentissage, d'autre part, l'erreur est sanctionnée par une mauvaise note. Ce n'est pas pour autant que ce sont de mauvais élèves, le modèle de l'empreinte ne leur correspond peut être pas.



23

Nous reviendrons sur les modalités d'évaluation plus bas.

#### Exemple d'animation que j'ai effectuée lors de mes stages

J'ai été amené à animer et co-animer une séquence de 5 jours en Allemand à des apprenants n'ayant aucun savoir dans cette langue. Mon objectif était de leur apprendre le vocabulaire de base, puis le vocabulaire technique du tourisme ainsi qu'un peu de grammaire. J'appliquais donc le modèle de l'empreinte. Il n'y avait aucun échange sociocognitif possible puisque les apprenants avaient certes des représentations initiales mais peu de savoirs sur la matière enseignée. J'avais donc en face de moi des « têtes vides » et il fallait que j'en fasse des « têtes pleines ». J'utilisais donc la méthode expositive. Dans cette méthode, l'apprenant s'approprie le savoir et le message. Mon rôle de formateur a été d'exposer les idées, les principes et les méthodes. Le dernier jour d'apprentissage, j'ai organisé une visite avec une guide allemande dans une cave de Crémant de Loire « Bouvet Ladubay » à Saumur. Ainsi, je voulais donner du sens à mes interventions et je voulais

<sup>21</sup> Jean-Paul Martin et Emile Savary, Formateurs d'adultes, p.110

<sup>22</sup> Philippe Meirieu, Frankenstein pédagogue, 1996, page 64

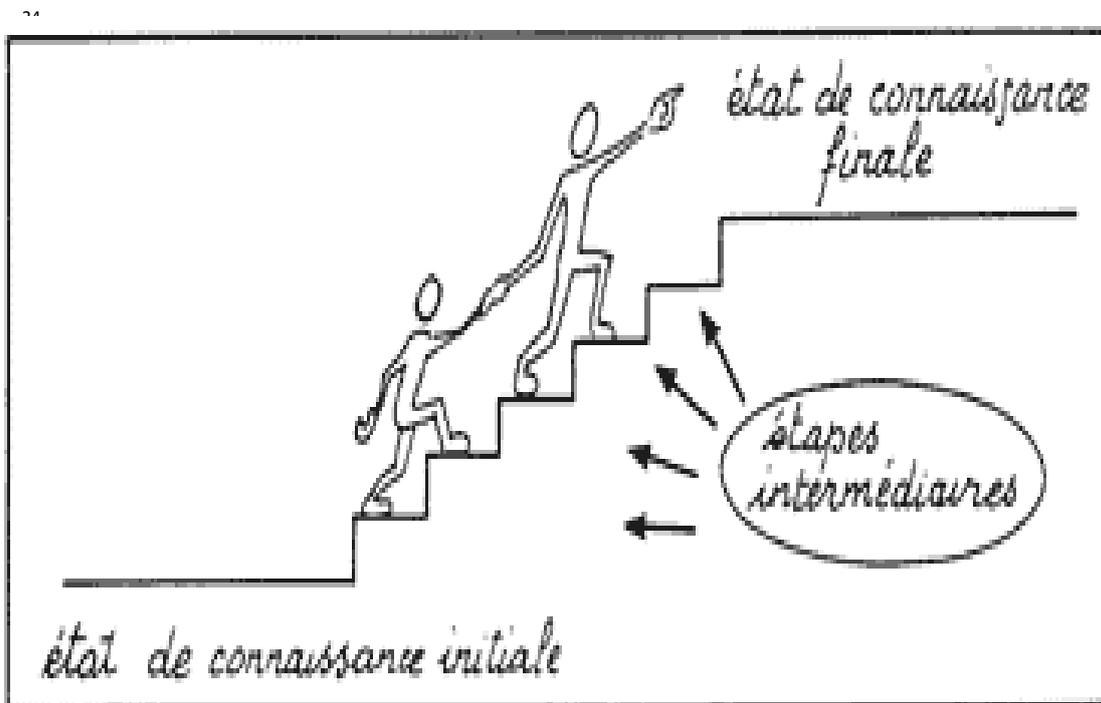
<sup>23</sup> <http://bdp.ge.ch/webphys/enseigner/3modeles.html>

que les apprenants s'auto-évaluent. Il a été formidable de constater que les apprenants étaient tous en mesure de comprendre plus de la moitié des explications données par la guide allemande. Ce fut une bonne expérience et bien que je sois sorti du modèle de l'empreinte et de la méthode expositive l'espace d'une demi-journée, cela m'a permis de constater que les apprenants ont besoin de mettre en application leurs apprentissages afin de leur donner du sens.

## 9.2 Le modèle du conditionnement ou du béhaviorisme

Pour faire lien avec mon expérience ci-dessus, je vais vous parler du modèle du conditionnement ou du béhaviorisme.

Ce modèle est centré sur l'apprenant. Ce courant pédagogique a été étudié par le Physiologiste PAVLOV et le Psychologue SKINNER. Il s'agit de faire exécuter aux apprenants des tâches jusqu'à ce que la maîtrise de celle-ci soit correcte. On parle ainsi de l'automatisation de la tâche. Le formateur doit donc décomposer la tâche en plusieurs sous-objectifs. Chaque sous objectif constitue une marche, une progression. L'apprenant devra donc gravir les marches une par une jusqu'à l'appropriation de la compétence finale. Ainsi le formateur a la mission de découper la tâche en plusieurs sous-tâches accessibles à l'apprenant. Si l'apprenant commet une erreur, celle-ci est à la charge du formateur qui devra réadapter son programme par le retour à une situation d'apprentissage plus simple jusqu'à ce que l'apprenant soit en mesure de réaliser la tâche. Il n'est pas rare de voir des apprenants détourner la procédure et arriver tout de même à s'approprier la tâche. Ce qui compte, c'est le résultat quelques soient les moyens mis en œuvre par l'apprenant.



<sup>24</sup> <http://bdp.ge.ch/webphys/enseigner/3modeles.html#notes>

### Exemple d'animation que j'ai effectuée lors de mes stages

Je suis intervenu sur des cours d'informatique en bureautique sur toutes les formations dispensées par la MFR de Gennes. Je vais donc ne citer qu'un exemple. C'était en présence des 12 apprenants TJEV (Technicien Jardins Espaces verts). Cette séance a duré une journée entière en salle informatique. Chaque apprenant avait un pc pour travailler. L'objectif était qu'ils construisent un devis sur le logiciel EXCEL (Microsoft). Ce logiciel est un tableur. Après une courte définition personnelle d'un tableur et de ses champs d'utilisation, j'ai constitué 2 sous groupes, un sous groupe qui n'avait aucune connaissance du logiciel, un autre sous groupe qui l'avait déjà utilisé. J'ai donc dû non seulement adapter le cours en fonction des 2 niveaux mais aussi l'adapter par rapport au sous groupe en présence. En effet, les plus expérimentés allaient plus vite. J'ai donc fait de la pédagogie différenciée tout en conservant l'objectif de formation qui devait être atteint par tous. Ainsi j'ai donc découpé les tâches pas à pas en isolant le fonds de la forme. Nous avons travaillé dans un premier temps sur la forme. Afin d'éveiller leur curiosité, j'ai mis en place la pédagogie inversée qui consiste à leur donner une tâche à accomplir puis à revenir sur la tâche une fois celle-ci réalisée pour étudier la façon dont les apprenants l'ont réalisée. Pour les moins expérimentés, les étapes ont été franchies une par une sous ma vigilance et les apprenants ont été en mesure de réaliser eux-mêmes leur propre devis à l'issue de la séance. L'objectif a donc été atteint. J'étais donc en méthode démonstrative qui consiste à montrer les gestes et à présenter la procédure. Les gestes ont été reproduits par les apprenants.

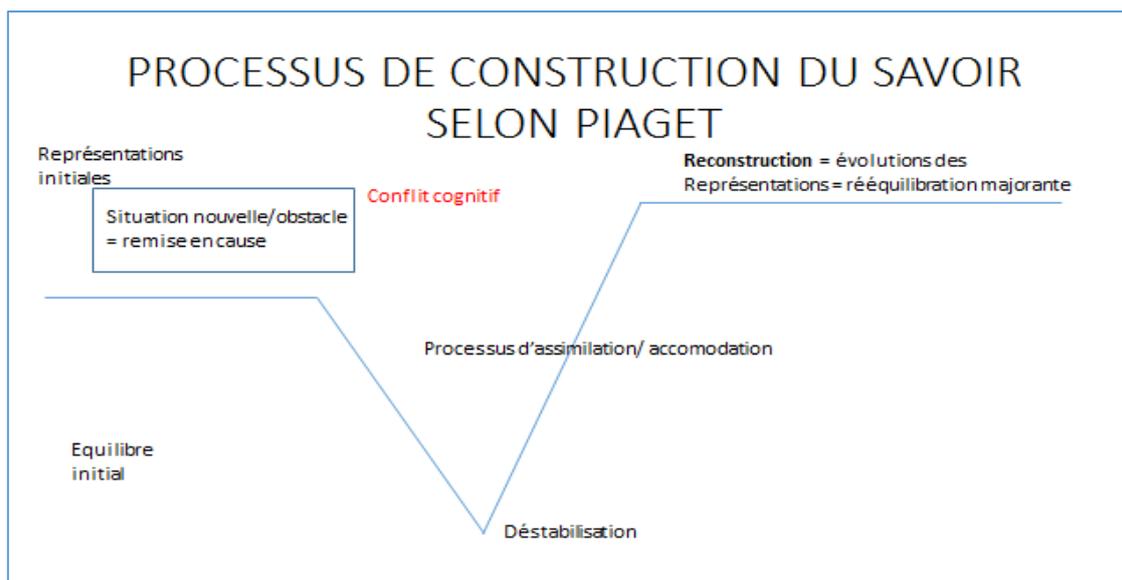
### 9.3 Le modèle constructiviste ou socio-constructiviste

Le modèle socio-constructiviste repose sur les 3 suppositions suivantes :

- C'est en agissant (en résolvant des problèmes) que l'on apprend.
- « Quel que soit son âge, l'esprit n'est jamais vierge, table rase ou cire sans empreinte »<sup>25</sup>. Les représentations initiales s'érigent souvent en obstacle aux nouvelles connaissances.
- La connaissance ne s'acquiert pas par simple empilement ; elle passe d'un état d'équilibre à un autre par des phases transitoires au cours desquelles les connaissances antérieures sont mises en défaut.

Ainsi l'apprenant est au cœur même du processus d'apprentissage. Celui-ci est amené à résoudre des situations problèmes ou des problèmes à résoudre. Le formateur va donc solliciter l'apprenant au moyen de questionnements et d'un scénario pédagogique conçu par lui-même en se basant sur les représentations initiales de l'apprenant, comme montré sur ce schéma :

<sup>25</sup> Bachelard, *La formation de l'esprit scientifique*



Sur ce schéma, la déstabilisation lors de la situation d'apprentissage constitue la zone proximale de développement (ZPD). D'après Vygotski<sup>26</sup> « Si l'enfant fait un pas par l'apprentissage, il avance de deux pas dans son développement ». D'après ce même auteur « La ZPD est une distance, celle qui sépare ce dont l'enfant est capable quand il travaille seul, de ce qu'il est en mesure de réussir en collaboration avec un adulte ou des pairs »

Dans ce modèle, l'erreur n'est pas sanctionnée, bien au contraire, elle constitue un moyen de construire de nouveaux savoirs qui peuvent être transférables et modélisables sur de nouveaux apprentissages.

<sup>27</sup>« L'erreur fait partie intégrante du processus normal d'apprentissage. On ne réussit pas tout du premier coup et il est bien souvent nécessaire de commencer par se tromper avant de finir par réussir une tâche »... « L'erreur est effectivement un matériau précieux pour qui veut découvrir les chemins empruntés par celui qui apprend et non par celui qui enseigne ! »

#### Exemple d'animation que j'ai effectuée lors de mes stages

Vous trouverez au chapitre 11, la description et l'analyse de ma séance animée pour laquelle j'ai utilisé le modèle socio-constructiviste et la méthode active. La méthode active a pour objectif de rendre l'apprenant auteur de ses apprentissages afin qu'il construise ses savoirs à travers des situations de recherche.

<sup>26</sup> Philippe Meirieu, « faire l'école, faire la classe », 2004 – p.48

<sup>27</sup> Sylvain Grandserre, Laurent Lescouarch, Faire travailler les élèves à l'école, 2009, p.61-62

Synthétisation des 3 modèles pédagogiques vus

	<b>Empreinte</b> <small>Connaissances initiales/représentatives Sont ignorées</small>	<b>Conditionnement</b> <small>Elles sont évitées</small>	<b>Constructiviste</b> <small>Elles sont mobilisées</small>	<b>Socio-constructiviste</b>
<b>Statut de la connaissance</b>	Elle se transmet	Elles s'inculque	Elle se construit par l'action Individuelle sur 1 Objet d'apprentissage	Elle se construit par 1 Action collective puis Individuelle sur 1 objet D'apprentissage
<b>Travail de l'A</b>	Prendre des informations Comblent des manques	Exécuter Répéter	Chercher / Résoudre	
<b>Travail du F</b>	Organiser et transmettre des messages	Décomposer des contenus En micro-objectifs et Entraîner les A à réaliser	Organiser des situations-problèmes à résoudre par les A <small>Etre un médiateur entre les A et le savoir</small>	
<b>Statut de l'erreur</b>	Faute à éradiquer	Inadéquation du Contenu (Résultat/performance)	Elément pouvant être central au cœur du processus D'apprentissage	
<b>Valeurs</b>	La culture est un ciment Social. A chacun sa place Autorité/Tradition	Rationalisation des tâches Répartition entre Exécutants et concepteurs  1950 SKINNER (US)	Liberté / Autonomie  J.PIAGET (SUISSE)  LVYGOTSKY (RUSSE)	J.BRUNER (US)

APPRENDRE<sup>29</sup>

Ce n'est pas	C'est plutôt
Envisager les connaissances comme des choses statiques qui s'empilent et s'accumulent	Envisager les connaissances comme des outils intellectuels fonctionnant dans des situations réelles, avec la complexité de celles-ci
Remplir le vide de l'ignorance	Transformer des idées et des représentations pré-existantes
Souhaiter en tant que formateur expliquer tout, tout de suite, de façon rigoureusement exacte	Accepter en tant que formateur que l'apprenant passe par des états de « semi-compréhension »
S'appuyer toujours sur des pré-requis, soi-disant indispensables pour maîtriser la notion	Rechercher pour chaque type de connaissances à acquérir des niveaux variables, en fonction des intérêts de l'apprenant, des ses possibilités...
Envisager que ce qui est enseigné représente seulement le point d'arrivée du travail d'apprentissage	Envisager que ce qui est enseigné puisse être le point de départ de l'activité intellectuelle de l'apprenant afin de l'aider à transférer l'apprentissage à d'autres situations

Comme l'illustre ce tableau ci-dessus, l'apprentissage ne passe pas par l'accumulation de savoirs bruts mais par la façon dont le formateur va « convoquer » l'apprenant à la construction de ses nouveaux savoirs.

<sup>28</sup> Synthétisation des modèles issue de mon cours.

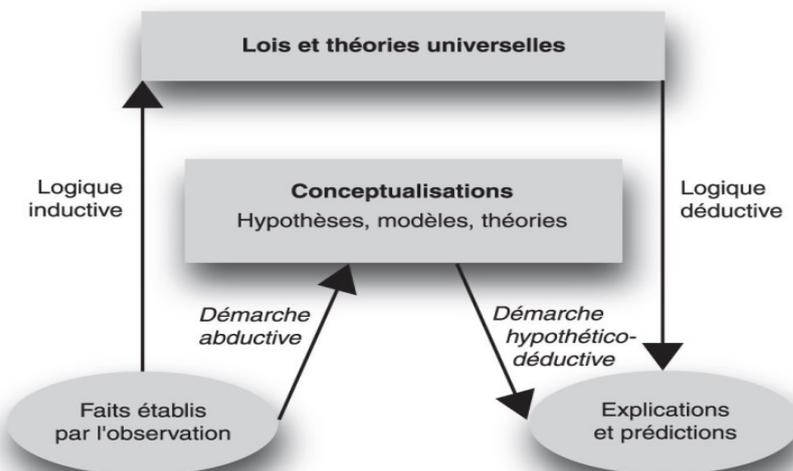
<sup>29</sup> Extrait de mon cours - D'après Jean-Pierre Astolfi, *L'Ecole pour apprendre*, ESF, 1992

## 10-Les démarches

La démarche inductive : on part d'un exemple pour aller vers une théorie ou un concept général.

La démarche déductive, à l'inverse, on part de la théorie générale pour arriver à une expérience particulière.

<sup>30</sup>Voici un exemple de schématisati



## 11- description et analyse de ma seance animee

Voici la fiche pédagogique que j'ai conçue et telle que je l'ai remise aux évaluateurs de ma séance animée :

<p>Emetteur : Xavier SANS</p>
<p><b>Formation :</b></p> <p>Technicien d'Accueil Touristique (TAT) – 2 options possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Option Accompagnement (Accompagner et guider un groupe sur un site ou lors d'un circuit touristique.</li> <li>➤ Option Animation (Concevoir et produire l'animation d'un établissement touristique)</li> </ul> <p>Titre RNCP de Technicien d'Accueil Touristique, niveau IV</p>
<p><b>Objectif de formation :</b></p> <p>- Connaître les différents supports de communication externe</p>
<p><b>Module : 2 – C4 : Concevoir et produire l'animation d'un établissement touristique</b></p> <p><b>Métiers visés qui requièrent cette compétence :</b></p>

<sup>30</sup> <http://librairie.immateriel.fr/>

Propriétaire, gérant d’hébergement, salarié : gîtes, chambres d’hôtes, camping, hôtels
<b>Séquence : Elaborer un programme d’animation destiné à des publics divers en tenant compte de la faisabilité technique, économique et réglementaire et des contraintes de sécurité</b>
<b>Séance :</b> Connaître les différents supports de communication externe
<b>Objectif pédagogique :</b>  Etre en mesure d’identifier les outils de communication nécessaires au développement d’un établissement commercial.
<b>Durée :</b> 90 minutes +/- 10 minutes
<b>Date :</b> jeudi 10 avril 2014 – 14 h 00
<b>Lieu :</b> CFP LE VERGER à Gennes (49350)
<b>Public :</b> 15 apprenants
<b>Matériel :</b> Paper-board, Feuilles, tableau, documents d’étayage, documents de structuration
<b>Méthode pédagogique :</b> Active en démarche inductive
<b>Modèle :</b> Socioconstructiviste
<b>Technique pédagogique :</b> Situation problème* <sup>31</sup>
<b>Intentions pédagogiques :</b>  Sous-groupe, conflits cognitifs*, mobiliser les apprenants à l’endroit de leurs représentations initiales*, déconstruction des croyances. Ce sont les apprenants qui vont trouver des solutions ou des pistes. Distinguer, organiser les idées, restituer et justifier ses choix.

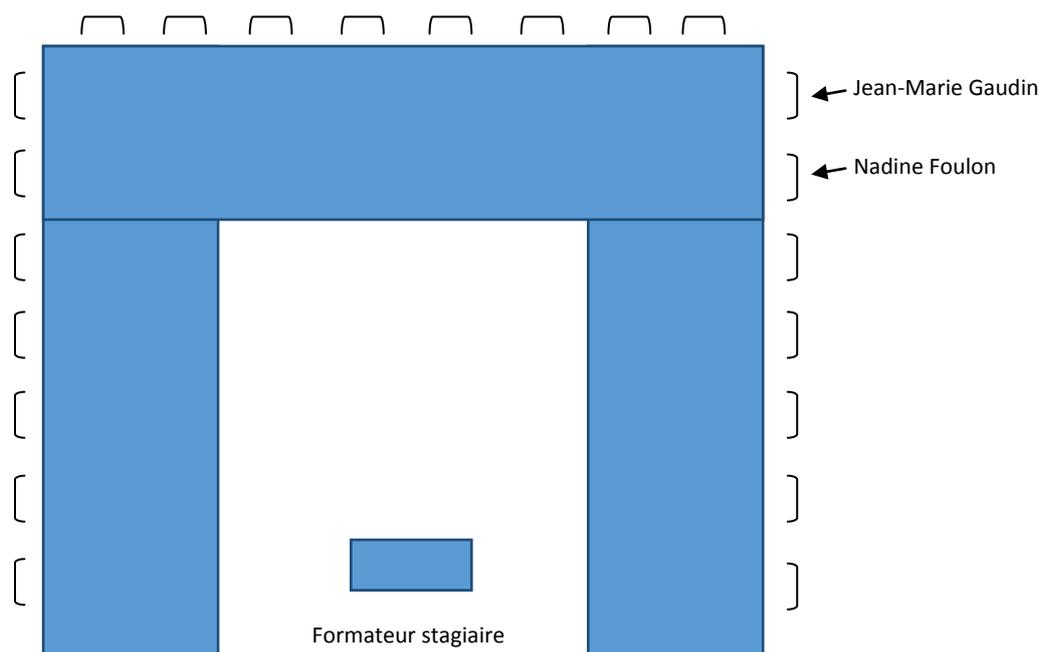
Il en est de même pour mon scénario pédagogique :

Déroulement de la séance / Apprenants	Formateur	Ressources Pédagogiques	Intentions Pédagogiques	Durée
-Présentation	Accueil, présentation et explication du contexte des apprenants en situation de formation	-tableau	Créer le contact avec les apprenants-Les situer dans le contexte de formation	3 mn
Activité de Lancement. Contexte 1 1-Consigne : « Listez tous les détails qui vous semblent pouvoir entacher le bon déroulement de vos vacances » Restitution sur feuille. 2-Lecture ensemble du rapport d’audit dans ses grands titres. Lecture et Interprétation	-Collecte des RI -Restitution sur tableau en demandant à chaque sous-groupe 1 critère retenu. Je conserve leurs critères au tableau. -Le rapport d’audit appuiera la restitution	-Contexte -Rapport d’audit -Feuilles de restitution	-Mobiliser les apprenants à l’endroit de leurs représentations initiales -Mise en sens de la séance	20 mn
-Phrase de rupture : Malgré un rapport d’audit qualité excellent, l’établissement est en perte d’activité et par conséquent de CA. Une	-Ecoute et analyse des réactions à l’énoncé de la phrase de rupture. -J’interviens pour leur demander de ne rien communiquer à ce stade	-Aucune ressource à ce moment là	-Déconstruction des croyances. -Ecoute active pour savoir si un des apprenants va dès lors trouver une piste (Je ne le souhaite pas à ce	2 mn

<sup>31</sup> \* Voir glossaire

menace de licenciement économique pèse sur une partie du personnel à court terme.	(si besoin). -Je laisse intentionnellement un blanc (silence)		stade). -Chacun doit garder ses idées à cet instant.	
-Activité principale : Contexte 2 Consigne « Las de se battre, ils ont besoin de vous pour trouver les bons leviers à actionner afin que leur affaire reprenne des couleurs. Que feriez-vous à leur place pour relancer leur camping ? »  Restitution sur paperboard, sous groupes identiques à l'activité de lancement.	-Consigne écrite -Relecture et Reformulation de la consigne si nécessaire par un des apprenants -Etayage ni trop tôt, ni trop tard durant l'activité et si besoin. (pas avant les 20 premières minutes de l'activité principale).	-Contexte 2 -Paperboard	-Regrouper les apprenants -Confrontation -Conflits sociocognitifs -Observer -Ce sont eux qui vont trouver des solutions ou des pistes. -Structurer -Elaborer - Les pistes où je veux les emmener sont les suivantes : -Aucune communication externe de l'établissement (Internet, publicité, plaquettes commerciales, partenariats, positionnements par GPS, Interfaces touristiques, publipostage, fidélisation, Participation à des forums professionnels....) -Campings indépendants qui ne bénéficient pas de la force d'un réseau de chaîne ou d'affiliation à une charte de qualité.	40 mn
<b>Déroulement de la séance / Apprenants</b>	<b>Formateur</b>	<b>Ressources Pédagogiques</b>	<b>Intentions Pédagogiques</b>	<b>Durée</b>
-Restitution Exploitation/Structuration*	Mode inductif de collecte	-Tableau -Doc de structuration	-Collecte des éléments	35 mn

## Aménagement de la salle de cours



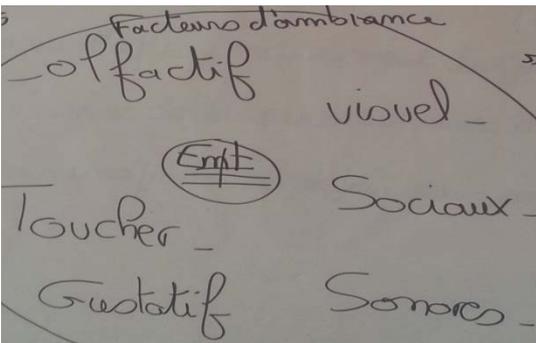
Cette salle disposée en « U » a une capacité maximale de 22 places. C’est une salle très exigüe, le passage derrière les tables est impossible lorsque les apprenants sont assis. Cette salle est la salle exclusive des TAT et porte le nom de « salle tourisme ». Celle-ci est située au deuxième étage du château et comporte une arrière salle de 10m<sup>2</sup> où est entreposé le matériel pédagogique.

Vous observerez en noir la description de la situation pédagogique

**Vous observerez en bleu l’analyse de la situation pédagogique**

14h00	<p>Nadine Foulon, Responsable de formation « tourisme » est mon évaluatrice et assiste Jean-Marie Gaudin, Responsable de la formation de Formateurs que je suis au sein de l’UCO (Université Catholique de l’Ouest).</p> <p>Monsieur Gaudin se présente dans le silence absolu des apprenants.</p> <p>Je me présente brièvement à mon tour car les apprenants me connaissent déjà. En effet, j’ai animé au sein de leur groupe une séquence d’allemand qui a duré 2 semaines ainsi que quelques séances en informatique et en mathématiques.</p> <p>Le silence règne toujours.</p> <p>Je leur demande de refermer leur ordinateur portable en leur expliquant qu’ils n’en auront pas l’utilité, ce qu’ils font sans mot dire.</p>
	<p><b>Leur silence est étonnant par rapport à leur comportement habituel. Je pense que le caractère solennel de cette séance, du fait de l’évaluation qui prend place y est pour beaucoup. L’intimidation aussi est suscitée par la présence des 2 évaluateurs. Je perçois aussi de la bienveillance envers moi de par leur silence. Afin d’éviter un manque de participation, les ordinateurs portables resteront fermés.</b></p>
14h05	<p>Intentionnellement, je ne dévoile pas le but de la séance et je leur dis. Ils ne connaissent donc pas l’objectif pédagogique. Ils me regardent attentivement et le silence règne toujours.</p>
	<p><b>J’ai décidément envie de rompre ce silence qui me met mal à l’aise et qui, par la même occasion risque de freiner la participation des apprenants. L’objectif pédagogique n’est donc pas cité afin de ne pas leur donner de piste, je peux donc travailler sur leurs représentations initiales sans les influencer.</b></p>
14h10	<p>Je leur soumetts une première activité « Activité de lancement*<sup>32</sup> » étayée par un contexte qui est le suivant et que je demande à être lu par un volontaire :</p> <p>« Vous êtes enfin en vacances et vous arrivez sur le terrain de camping que vous avez réservé. Vous êtes professionnel du tourisme, par conséquent, rien ne vous échappe. Vous vous promenez dans la structure et vous repérez une somme de détails... »</p> <p>Je leur demande s’ils ont compris ou si il y’a besoin de reformuler.</p> <p>Je leur donne la consigne : « Listez tous les détails qui vous semblent pouvoir entacher le bon déroulement de vos vacances ». La consigne est écrite sur une feuille.</p> <p>De même pour la consigne, je m’assure qu’elle est comprise de tous.</p> <p>Les apprenants commencent à se parler entre eux.</p> <p>Je leur demande de constituer 3 sous groupe de 5 personnes, ce qu’ils font rapidement.</p>

<sup>32</sup> \* voir Glossaire

	<p>Le travail commence, les idées remplacent le silence... Des mots tels que confort, accueil, calme, sécurité...se font entendre.</p>
	<p><b>J'ai volontairement contextualisé la consigne afin que leur réflexion soit ciblée sur un point bien précis et afin que leur réflexion ne vienne pas empiéter la seconde activité que je décrirai plus bas.</b></p> <p><b>Il en est de même pour la consigne : Afin de les motiver, je me suis dit que repérer des points négatifs nuisibles au bon déroulement de leur vacances serait plus ludique que de repérer des points positifs.</b></p> <p><b>Au niveau de la reformulation j'avais prévu de faire reformuler le contexte et la consigne par un autre apprenant mais comme ils ont tous compris, je n'en ai pas eu besoin.</b></p> <p><b>Par connaissance des tensions importantes existantes au sein de ce groupe, j'ai choisi de ne pas imposer moi-même la constitution des sous-groupes de manière arbitraire.</b></p> <p><b>Le fait que les débats participatifs s'animent me laisse à penser que j'ai fait le bon choix.</b></p> <p><b>La collecte des représentations initiales commence et je glane de bonnes idées de ci, de là.</b></p> <p><b>La mise en sens de la séance est déclenchée.</b></p>
<p>14h20</p>	<p>Je leur demande de restituer leur travail de façon verbale en me donnant une idée par sous-groupe à tour de rôle et en leur demandant d'éviter les doublons.</p> <p>Les idées fusent à ma grande surprise, je les écris toutes au tableau en essayant de les regrouper par catégorie et en créant des liens cohérents entre elles. Chacun participe et cette participation me montre l'enthousiasme croissant au sein des sous groupes.</p> <p>Le tableau se remplit et la restitution se termine par manque de nouvelles idées de la part des apprenants. Je structure ensuite les catégories de manière scientifique sur un paper board.</p> <p>Je remets à chaque sous-groupe un rapport d'audit émanant d'Atout France, organisme d'état en charge de la validation des catégories d'étoiles pour les campings. Nous lisons le rapport d'audit dans ses grands titres. Voici la structuration telle que réalisée lors de cette activité :</p> 
	<p><b>Le fait de restituer à l'oral m'a permis de gagner du temps à ma structuration et a permis à chacun de s'exprimer et de mettre en valeur son travail. Ma structuration prend forme dans un premier temps sur le tableau noir puis je regroupe les catégories sur un paper-board prévu à cet effet afin d'obtenir une structuration professionnelle riche de vocabulaire technique qu'ils devront acquérir. Par exemple, ce que les apprenants restituent sont des mots tels que sécurité, accueil. Je restitue donc leurs propres mots puis je les définis de manière scientifique par le facteur social. Ils peuvent ainsi aisément faire le lien entre leur structuration que je prends</b></p>

	<p><b>en compte et ma structuration.</b></p> <p><b>Le rapport d'audit lu, celui-ci a permis aux apprenants de comprendre que leur restitution était tout a fait crédible et qu'elle allait au-delà de la séance puisqu'elle était la base même de la norme de qualité des établissements touristiques.</b></p> <p><b>En ce qui concerne le niveau de guidage, la restitution était orale, cela ne m'a posé aucun souci dans la mesure où j'ai rapidement fait le lien entre leur restitution et ma structuration. Le niveau de guidage était par conséquent faible.</b></p>
14h40	<p>Vient ensuite l'activité principale*. Je remets aux apprenants un contexte ainsi qu'une consigne. Ce contexte laisse apparaître une situation problème à laquelle les apprenants vont devoir trouver des solutions. Pour cela, la consigne de travail est écrite. Je demande à un apprenant volontaire de lire le contexte puis à un autre de lire la consigne. Le silence règne dans la salle de cours. Chacun a le document et peut donc suivre la lecture et la reprendre à sa guise durant toute l'activité. Les apprenants qui sont toujours en sous-groupe commencent à réfléchir à voix basse puis à voix haute. Je leur distribue à chacun une feuille de paper-board et 3 feutres de couleurs différentes afin qu'ils puissent restituer leur travail et ainsi le présenter à leurs collègues. Les apprenants mettent du temps à se mettre au travail, j'entends des idées qui commencent à jaillir mais qui ne sont pas en lien avec le travail demandé. Je les laisse malgré tout sans intervenir. Puis j'entends des mots qui me laissent penser qu'ils sont sur la bonne voie (internet, réseau de professionnels...). D'autres en revanche semblent vouloir modifier le contexte donné, pensant que celui-ci est la cause du problème à résoudre. J'appuie sur le fait que le contexte expose clairement la bonne marche de l'entreprise et que par conséquent, celui-ci n'a pas lieu d'être modifié et que le problème ainsi que les solutions viennent de plusieurs autres facteurs. J'entends ce sous-groupe donner des mots qui me laissent à penser qu'ils sont sur le bon chemin. Je passe de tables en tables pour mesurer l'avancée du travail. Les 3 sous-groupes restituent leur production sur leur feuille de paper-board.</p>
	<p><b>Il ne m'a pas semblé utile d'expliquer le contexte donné dans la mesure où, d'une part, j'avais pris soin de l'écrire avec des mots simples, d'autre part, je ne voulais pas le reformuler de peur de rentrer dans les détails ou même voire de le compliquer. Si besoin de reformulation il y avait, j'aurais demandé à un apprenant de le faire. Je m'étais bien sûr au préalable informé que tous les apprenants aient compris le contexte ainsi que la consigne.</b></p> <p><b>Je laisse le conflit sociocognitif s'installer mais je n'interviens pas avant 15 minutes même si je sais qu'ils ne partent pas sur la bonne voie au départ. Au bout de 15 minutes, je suis contraint de réorienter un sous groupe qui veut modifier le contexte et qui, par conséquent ne fait pas le lien avec l'activité de lancement. Je ne donne aucune information autre que celle de ne pas modifier le contexte de l'étude de cas. Mon étayage est par conséquent difficile car restreint mais semble avoir porté ses fruits au vu de leurs paper-board qui se remplissent.</b></p>
15h10	<p>Le travail sur paper-board touche à sa fin et 2 groupes me donnent leur production. Le dernier groupe, quant à lui termine sa restitution. Les paper-board sont bien remplis, les apprenants ont occupé la majeure partie de l'espace alloué. Je classe les 2 premiers paper-board et en attendant le dernier groupe, les apprenants attendent dans le calme et se gratifient de leur travail en narguant l'autre groupe sur un ton de plaisanterie « une fois qu'on va passer au tableau, il n'y aura plus rien à redire tellement on a fait le meilleur travail ».</p> <p>Le dernier groupe me restitue son paper-board au bout de quelques minutes supplémentaires, je l'examine et je le classe. Les 3 sous groupes sont désormais en compétition à qui aura fait le meilleur travail. Je les laisse quelques instants se reposer</p>

	<p>puis je demande de choisir un volontaire par groupe pour restituer au tableau le travail demandé.</p> <p>Chaque groupe trouve facilement son volontaire en quelques secondes. J'appelle donc un premier sous-groupe et la restitution peut commencer. Afin de structurer ma séance, j'utilise une fois de plus mon paper-board qui m'a servi à structurer la première activité afin de le compléter.</p> <p>Le premier groupe ayant fini de restituer sa production, j'appelle le second groupe à en faire de même. Ainsi les trois sous-groupes passent et la structuration prend forme. Les apprenants ont tous ainsi participé et il ne manque pratiquement rien par rapport à ce que j'escomptais.</p> <p>Je remets un document de structuration à chaque apprenant.</p> <p>La séance s'achève et les apprenants me remercient chaleureusement</p> <p>Voici donc le document de structuration tel qu'effectué lors de ma séance :</p> 
	<p>Je laisse donc quelques moments de répit aux apprenants en les remerciant de leur implication afin de les dérouter de leur activité. Le fait que j'ai décidé de demander à chaque sous-groupe un volontaire était une façon de garder de la concentration au sein des sous-groupes et ainsi de la participation active. Afin de ne pas mettre les apprenants dans l'inconfort, je leur ai proposé de restituer à plusieurs si ils préféraient.</p> <p>J'avais prévu un peu plus de temps au cas où une restitution arriverait en retard. Ainsi les 5 minutes de sécurité que je m'étais réservées m'ont été utiles et confortables pour les apprenants. Ces 5 minutes m'ont aussi permis de jeter un œil sur les premières restitutions et ainsi les classer de la moins fournie à la plus fournie. En effet, afin de valoriser le travail de chaque apprenant, il m'a semblé primordial d'exploiter chaque structuration et le fait de commencer par la moins fournie a permis de prendre les bonnes idées jusqu'à ce que je termine par la plus fournie qui est venue compléter la structuration finale.</p>

	<p>Le document de structuration que je remets à chaque apprenant, reprend point pour point le travail demandé et qui a été restitué. Je ne prends donc pas de temps à le relire avec eux et j'utilise ce temps pour les remercier et pour répondre à leurs questions. Je vous propose de trouver en annexe les documents de structuration que j'ai remis aux apprenants.</p> <p>C'est avec émotion que je reçois leurs applaudissements</p> <p>J'ai été très heureux de la réaction des apprenants à la fin de ma séance, beaucoup sont venus me remercier car ils m'ont dit avoir passé un agréable moment où ils ont pu participer et apprendre en même temps. Cela m'a fait plaisir car je connais le contexte dans lequel j'ai animé. Le contexte était très tendu car le groupe est scindé en 3. Des agressions verbales ont lieu souvent. Je n'ai en revanche rien perçu de tel lors de ma séance, ce qui m'amène à me questionner sur le groupe et son fonctionnement. Je reviendrai sur ce point dans ma problématique.</p>
--	---

## 12-L'évaluation

J'ai été invité à faire partie du Jury à l'issue du module 2. Avant de vous faire part de mon ressenti, j'ouvrerais une parenthèse afin de vous citer les différents types d'évaluations qui sont utilisés.

	DIAGNOSTIQUE	FORMATIVE	SOMMATIVE
Centrée sur...	<ul style="list-style-type: none"> <li>-L'expérience</li> <li>-Les Acquis de L'A (savoir)</li> <li>-Les connaissances de l'A</li> <li>-Les aptitudes, savoir faire</li> <li>-Les représentations initiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La progression ou (processus) des A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-L'A</li> <li>-L'examen</li> <li>-Le contrôle</li> <li>-Les résultats</li> </ul>
A quoi elle sert Les fonctions ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Photo initiale du côté du F</li> <li>-Formaliser des O</li> <li>-Orienter les O</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Vérifier la progression A/F. Quand l'A mesure sa progression, Piaget parle d'Accommodation</li> <li>Quand c'est le F, Piaget parle de Réadaptation</li> <li>-Se poser</li> <li>-Cerner</li> <li>-Identifier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Hiérarchiser les A / groupe</li> <li>-Sanctionner un résultat qui répond à une norme</li> <li>-Valider l'acquisition des savoirs</li> <li>-Valider un diplôme</li> <li>-Valider un niveau</li> </ul>
Objectifs de chacune Des évaluations		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Maintenir, rectifier, recentrer et recadrer les O</li> <li>-Le formateur ajuste</li> <li>-Le F détermine, trouve les méthodes adéquates</li> </ul>	

A = Apprenant                      O = Objectifs                      F = Formateur

Comme nous pouvons le constater sur ce tableau synthétique, il existe 3 types d'évaluation. Je distinguerais l'évaluation diagnostique de l'évaluation prédictive.

<sup>33</sup> Extrait de mon cours : A2 – *Evaluer des apprentissages* du 18 octobre 2013

-L'évaluation prédictive permet de détecter si un apprenant possède ou non les aptitudes, capacités et connaissances nécessaires pour suivre une formation ou bien permet de mesurer quelle formation pourrait suivre l'apprenant. Elle se situe donc avant l'entrée en formation

-Réalisée au début d'un module de travail, l'évaluation diagnostique permet de situer le niveau de l'apprenant et de mieux connaître ses compétences ou difficultés

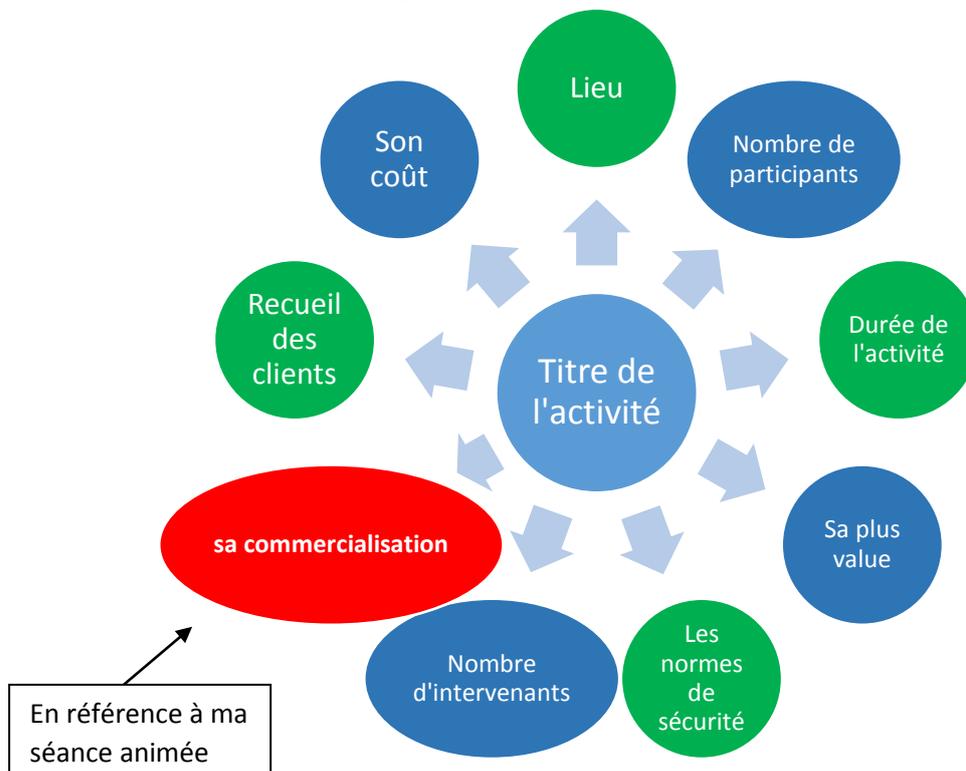
-L'évaluation formative permet de faire le point en cours de formation. Elle permet donc de vérifier la progression de l'apprenant vers un objectif pédagogique préalablement défini et de faire le point sur ce qu'il comprend et sur ce qu'il ne comprend pas.

-L'évaluation sommative se traduit par la décision d'obtention d'un diplôme, d'un titre, d'un classement. Elle se situe en fin de formation. Elle permet de valider sa formation par la délivrance d'une reconnaissance et permet d'accéder à une formation ultérieure de niveau supérieur.

Cette parenthèse fermée, revenons-en à l'évaluation pour laquelle j'ai été invité en tant que jury. Les apprenants auprès desquels j'ai animé ma séance d'évaluation devaient individuellement monter un projet d'animation ou bien de guidage d'une activité selon l'option qu'ils avaient prise en début de formation. Ce projet consistait en la création d'une activité « clé en main » qu'ils auront à défendre face au jury que je représentais.

Pour ce faire, ils devaient présenter leur projet oralement à l'aide de l'éditeur de diapositives Powerpoint (Microsoft) et nous remettre un document dactylographié structuré et pertinent. La consigne était de nous vendre leur projet comme si nous étions des clients ou des recruteurs. Cette évaluation est sommative et en lien avec le module 2.

Les apprenants avaient des critères particuliers à respecter, formulés par leur responsable de formation Nadine Foulon sous forme de grille. Le but de cette évaluation étant d'apprécier la pertinence et l'organisation de leur projet selon ces critères. Cela étant posé, en tant que jury, voici les critères auxquels je devais être vigilant afin d'évaluer les apprenants :



J'ai donc évalué en binôme 9 apprenants sur les 17 qui constituent cette formation. Un autre binôme évaluait donc les 8 autres apprenants Chacun d'eux avait 30 minutes maximum pour présenter son projet. Ce travail a été demandé 2 mois avant l'évaluation.

Le résultat était sous la forme suivante : ACQUIS – EN COURS D'ACQUISITION – NON ACQUIS

8 des apprenants que j'ai évalués ont eu NON ACQUIS. 1 seul apprenant a eu la mention EN COURS D'ACQUISITION.

En effet, les résultats obtenus étaient loin d'être à la hauteur des résultats escomptés et ceci pour plusieurs raisons :

-Aucune pertinence dans leur projet alors qu'il leur a été demandé de suivre une chronologie qui déroulerait leur projet pas à pas.

-Document Powerpoint non abouti et présentation non esthétique alors qu'il leur a été demandé d'appuyer sur l'esthétisme de la projection et sur la pertinence des chapitres exposés.

-Aucune préparation à leur passage à l'oral, les apprenants ne se sont pas imprégnés de leur projet, ils l'ont donc exposé comme s'ils venaient d'en prendre connaissance.

-Document dactylographié ressemblant plus à un brouillon qu'à un document soigné quand les apprenants n'avaient pas oublié de nous l'imprimer... alors qu'il était bien stipulé qu'un exemplaire relié devait être rendu aux membres du jury.

-Mauvaise expression orale, là encore, le langage soutenu était de rigueur et le jury avait l'impression que les apprenants leur parlaient comme on parle à des amis.

-Plan de communication non établi alors que les apprenants avaient étudié l'identification des différents canaux de la communication externe avec moi-même et que Nadine Foulon avait étudié avec les apprenants la méthodologie de mise en place d'un tel plan. En effet, les apprenants ont bien parlé des canaux de communication externe sans y apporter de cohérence avec leur projet. Citons l'exemple d'une apprenante qui avait pour projet d'inviter des musiciens amateurs sur un terrain de camping privé afin de divertir les clients. Cette apprenante avait pour projet de faire la promotion de son animation sur Facebook... Ce n'était pas la meilleure idée car le risque est de voir arriver des milliers de personnes extérieures au camping et de ne plus être en mesure de gérer cet afflux. Le mieux aurait été de contacter par mail les partenaires du tourisme comme les Office de Tourisme, faire une newsletter sur les sites de réservation partenaires et mettre en place une publicité sur le propre site du camping.

Si cette évaluation cadrait parfaitement avec les objectifs pédagogiques du module 2, les résultats ont pour ma part été très inquiétants mais cela ne m'a pas étonné, pour les raisons que je vais développer dans le chapitre suivant.

### 13-Ma problématique

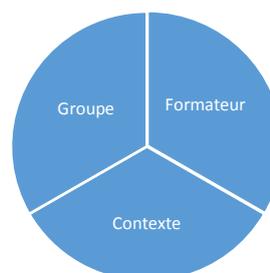
Comme je vous l'expliquais dans ma fiche pédagogique, des tensions existent au sein du groupe et il fallait impérativement que j'en tienne compte pour créer mon animation. Or, ma séance s'est bien déroulée et les apprenants ont été très reconnaissants. C'est cette distorsion entre la

souffrance observable du groupe en temps normal et leur métamorphose durant ma séance qui me pose bien des questions. Cette distorsion va bien au-delà de la manière dont j'ai préparé mon animation puisque tel que décrit dans ma description de séance, ils se sont « affrontés » de façon conviviale à qui rendrait la meilleure restitution. En stage depuis fin novembre 2013, j'ai pu voir ce groupe à raison d'une semaine et demie par mois en moyenne. J'avais donc assez de recul et peu de préjugés pour m'apercevoir de l'évolution de ce groupe. Je vais donc vous exposer ma réflexion personnelle et je n'apporterai aucun jugement, juste des faits observés par moi-même.

Ainsi c'est par une analyse systémique argumentée par des faits observés que je vais tenter de vous expliquer comment le groupe a évolué dans sa souffrance.

Au début de leur formation, les apprenants ont fait connaissance entre eux puis avec l'institution et avec l'équipe pédagogique et l'équipe administrative qui encadrent cette institution. Un règlement intérieur leur a été donné, un contrat a donc été passé entre les apprenants et le centre de formation. Ce contrat posait des règles de fonctionnement au sein du groupe et nommait des comportements interpersonnels à privilégier. Les apprenants ont donc pris leurs repères assez rapidement et l'ambiance était agréable entre tous les acteurs. Ainsi, le contact entre le groupe, le contexte et les formateurs était bon. Je pense que le fait d'avoir été sélectionné pour suivre cette formation était une satisfaction pour les apprenants.

Nous pourrions l'exposer de cette manière :



Dans cette représentation schématique, aucun des acteurs ne souffre, tout semble donc aller pour le mieux.

J'entends par le terme « contexte » : Le marché du travail, les expériences d'alternance, les lieux, la logistique, le temps et la formation (ses contenus).

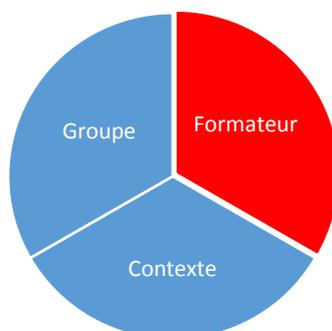
Puis, au mois de février, j'ai retrouvé ce même groupe. Les apprenants étaient tendus pour les raisons suivantes :

Ils ne peuvent pas obtenir leur planning de cours pour la semaine suivante. Ils en ont parlé à la responsable de formation qui leur a répondu que c'était sa façon d'opérer et qu'elle ne changerait pas ses habitudes. Ils remettent donc en cause l'organisation de leur formation et la posture de leur formatrice responsable.

J'anime et co-anime une séquence en allemand avec un formateur qui fait des fautes d'orthographe au tableau. En accord avec le formateur, j'interviens lorsque je remarque des fautes. Les apprenants s'empressent de se procurer un dictionnaire d'allemand. Le formateur a perdu toute sa crédibilité et dès lors, tous les mots inscrits au tableau sont scrupuleusement vérifiés par les apprenants. J'en fait part à la responsable de formation qui me répond que les apprenants ne sont pas ici pour apprendre parfaitement l'allemand et que si ils ne sont pas contents, c'est pareil !. Je ne remonte pas la réponse de la responsable au groupe, loin de moi l'envie de créer des tensions plus qu'il en existe déjà. Le groupe ne sait d'ailleurs pas que j'en ai parlé à la responsable. Alors, tant bien que mal, j'essaie de canaliser le groupe car ma crainte est que le groupe s'en prenne au formateur d'allemand. Lorsque j'animais des séances en allemand, les apprenants étaient ravis et participaient.

L'idée que j'ai eue de les emmener aux caves Bouvet Ladubay a été très bien reçue et les apprenants ont pu mesurer leur progression. Ceci dit, cela n'a pas été sans mal car l'équipe pédagogique s'opposait à cette sortie, il a fallu que j'argumente les bienfaits pédagogiques de cette sortie. Cela a donc été accepté mais aucun des formateurs n'a voulu accompagner le groupe, je me suis donc retrouvé seul à organiser la sortie et à accompagner le groupe...

Nous pourrions exposer cette souffrance de cette manière :



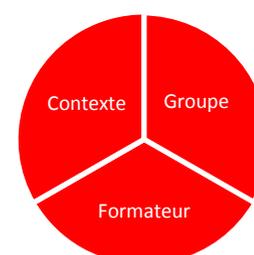
Dans ce schéma, ce qui est en rouge est ce qui pose problème pour le groupe. Le groupe devient « blâmant » vis-à-vis du ou des formateurs.

Je retrouve le groupe au mois de mars, la saison touristique va commencer et le centre de formation prend la décision de déloger les apprenants de leur chambre pour les transférer dans un hébergement moins confortable. Ils n'avaient pas eu connaissance de cela au moment de l'entrée en formation. Les apprenants n'acceptent pas ce changement car ils paient leur pension au même titre que les clients. Mais pour l'image de marque du site touristique, la Directrice du centre de formation privilégie les clients aux apprenants. La considération de la structure vis-à-vis des apprenants est entachée.

De plus, depuis un mois, il n'y a plus d'internet dans la salle informatique et la borne WIFI n'est plus opérationnelle non plus. Les délégués du groupe remontent l'information à la responsable qui leur répond « je ne suis pas informaticienne, vous n'avez qu'à vous débrouiller et je ne suis pas votre mère ». J'étais dans le bureau de l'équipe pédagogique à ce moment là, je revenais de formation pour effectuer une nouvelle période de stage et je ne m'attendais pas à une telle réponse de la part de la responsable. Les apprenants ont besoin de l'outil internet pour travailler, leur demande était légitime. Je me suis donc proposé d'intervenir pour rétablir le réseau informatique dans la salle. Ainsi, au bout de quelques heures, le réseau était à nouveau fonctionnel.

Enfin, les apprenants sont partis en stage en entreprise dans le cadre de l'alternance. A mon retour en stage, je leur ai demandé si leurs stages s'étaient bien déroulés. « Oui, tant bien que mal » ai-je entendu pour plus de la moitié des apprenants. Je leur ai demandé s'ils avaient pu faire le point avec leur responsable de formation, ils m'ont répondu « A quoi bon, lorsque nous avons un problème, les formateurs nous disent de le régler auprès du tuteur de stage et personne du centre de formation ne s'est déplacé pour effectuer une visite de stage, ni même un appel téléphonique. C'est notre avant dernier stage et nous n'avons eu aucun accompagnement... »

Tout ceci crée des tensions au sein même du groupe qui se scinde ainsi que vers les formateurs et le contexte.



A ce stade de souffrance, le groupe n'a plus aucun repère, il devient « non pertinent ».

C'est ainsi que j'ai retrouvé les apprenants au mois d'avril pour mon évaluation. Lorsque je parle du groupe à l'équipe pédagogique, celle-ci considère les apprenants comme des « emmerdeurs qui n'ont pas coupé le cordon ombilical... ». Jamais je n'ai entendu un formateur remettre en question ses méthodes de travail ou ses méthodes d'accompagnement.

Je me suis donc posé la question de savoir pourquoi le groupe souffre t-il autant. Et là je me suis posé l'hypothèse suivante : et si la souffrance du groupe émanait de la souffrance de l'équipe pédagogique et du contexte ? En effet, le centre de formation est en pleine restructuration, ainsi les fiches de poste vont être réaménagées et certains licenciements sont à prévoir, ce qui déplaît et qui crée des tensions au sein même de l'équipe pédagogique que j'ai retrouvée scindée lors de mon dernier retour de stage en mai 2014.

Mon autre hypothèse est qu'ils ont certainement transféré leur souffrance vers les apprenants. Les preuves qui me permettent de le dire sont les remerciements des apprenants que j'ai reçus lors de mes interventions, la bienveillance qu'ont toujours eue les apprenants à mon égard, enfin les applaudissements et la participation active de leur part lors de ma séance évaluée. Les apprenants m'ont clairement expliqué qu'ils participaient peu aux formations, que les paper-board étaient quasi inexistantes, ce que je traduis par peu d'activités sociocognitives. La souffrance du groupe est réelle mais la solution ne vient pas du groupe à mon avis, elle est à chercher au niveau de l'équipe pédagogique et de la structure.

Si on considère les différents modèles théoriques actuels décrivant les facteurs de stress, de mal-être, de souffrance au travail, on peut constater que la majorité des signaux d'alerte sont observables et réunis dans ce contexte de formation. La plupart des éléments reconnus comme sources de stress et des autres risques psychosociaux<sup>34</sup> sont repérables, tant chez les apprenants que dans l'équipe pédagogique, dans les différents champs :

**La nature des activités** : perte de sens, ...

**L'organisation du travail** : moyens et outils de travail déficients, planning de travail méconnu...

**Le management/encadrement des "ressources humaines"** : absence de participation dans les cours, absence de perspectives pour les formateurs, manque de reconnaissance du travail accompli, ...

**Les relations de travail** : manque de soutien des formateurs vis à vis des apprenants, difficultés de relations entre apprenants...

**L'environnement sociologique des apprenants** : agressivité des formateurs à leur égard, risque de licenciement des formateurs...

J'ai eu le sentiment d'avoir pris le rôle de médiateur, je me suis trouvé entre les apprenants et l'équipe pédagogique et j'ai essayé de trouver des solutions à apporter au groupe et je me suis aperçu que ma démarche était la bienvenue. J'avais vraiment l'impression que l'équipe pédagogique qui n'était pas en mesure de gérer le groupe, s'accommodait bien de ma présence.

Par ailleurs, si l'on considère les modèles permettant de comprendre de quelle façon les personnes trouvent et maintiennent une satisfaction au travail et un équilibre psychique, on peut

---

<sup>34</sup> SAHLER B. et alii. Prévenir le stress et les risques psychosociaux, ANACT, 2007

évoquer 5 acteurs majeurs de construction de la santé psychologique<sup>35</sup>. Ces 5 facteurs peuvent se retrouver dans les choix pédagogiques que j'ai proposés lors de ma séance :

**-La variété des compétences utilisées** : la méthode socioconstructiviste permet de mobiliser et de prendre en compte les connaissances des apprenants, leurs représentations et leur activité et de les valoriser

**-La possibilité de réaliser dans son entier une production visible**, mes choix pédagogiques leur permettaient d'être dans un apprentissage global et non morcelé ...

**-L'importance sociale du travail accompli**, dans mon animation, les objectifs sont clairement identifiés pour donner du sens, les transferts sont envisagés ...

**-L'autonomie**, les apprenants ont été impliqués en se confrontant à un problème à résoudre, ils construisent par eux même leur apprentissage, ...

**-Les retours en termes de reconnaissance et de visibilité des résultats du travail** : les productions des stagiaires ont été exploitées, valorisées ...

Ne faudrait-il pas faire appel à un médiateur extérieur pour gérer la souffrance de tout un centre de formation ?

Mais pour cela, encore faut-il que l'équipe pédagogique prenne conscience qu'elle est peut être le facteur de cette souffrance et que la souffrance existe bien ?

## 14-Conclusion

Jamais je n'aurais pensé être en mesure de suivre cette formation tant le niveau de celle-ci me semblait inatteignable. J'ai eu la chance d'être sélectionné et j'avoue sincèrement que cette année m'a donné du fil à retordre tant il a fallu que j'ôte mes résistances et que j'apprenne à me laisser guider là où l'équipe pédagogique voulait m'emmener. Je l'ai fait sans réticence car j'avais confiance en l'équipe puis en moi au fur et à mesure que la formation se déroulait. Je suis désormais en mesure d'asseoir mes compétences, de les définir et de les revendiquer. La confiance que j'ai prise durant toute cette année m'a permis de mieux me connaître et de mieux connaître mon environnement. J'imaginai le métier de formateur de façon narcissique où seul mon confort, ma sécurité et ma posture primaient, j'en oubliais les apprenants qui sont Ô combien primordiaux car le travail didactique en amont et l'organisation d'une séance, (de l'activité de lancement jusqu'à la structuration) se tournent vers l'intérêt de l'apprenant. Je vais pouvoir, à l'issue de ma formation, mettre davantage en pratique tout ce que j'ai appris durant ma formation car je rejoins l'équipe pédagogique de la MFR de Gennes le 7 juillet à mon plus grand bonheur. Je suis persuadé que j'ai à apprendre d'eux et qu'ils ont (sans prétention) à apprendre de mon expérience durant cette année de formation. Ainsi nous pourrions certainement limiter la souffrance perçue et l'appréhender au mieux afin d'y trouver des remèdes. La méthode active doit pouvoir en large partie remédier à cela si tant est qu'elle soit connue et utilisée par les formateurs en place, ce qui n'est hélas aujourd'hui pas le cas.

**Alors, Si c'était à refaire... OUI je le referais sans aucune hésitation**

<sup>35</sup> Voir modèle de HACKMAN et OLDMAN - NEBOIT Michel, VEZINA Michel. Stress au travail et santé psychique. Octarès, 2002.

## GLOSSAIRE

**COGNITIF** : Se rapporte à la connaissance

**EPISTEMOLOGIE** : Discipline qui prend la connaissance scientifique pour objet.

**REPRESENTATIONS INITIALES** : Les représentations constituent «des ensembles sociocognitifs, organisés de manière spécifique, et régis par des règles de fonctionnement qui leur sont propres, dont les principes génèrent des prises de position ou des interprétations de l'environnement » Doise,W. (1993 ). Attitudes et représentations. Dans D. J odelet , Les représentations sociales (p. 220-238). Paris : ESF

**ROYALTIES** : Paiement qui doit avoir lieu de manière régulière, en échange d'un droit d'exploitation ou d'un droit d'usage d'un service.

**SITUATION PROBLEME** : Activité pédagogique consistant, en une tâche donnée à un apprenant et destinée à lui faire découvrir les réponses par lui-même, à l'aide d'un étayage approprié et lui permettre ainsi l'acquisition de nouveaux savoirs ou compétences.

**STRUCTURATION** : Interprétation des restitutions des apprenants sous forme de document distribué en fin de séance. C'est le cours en quelques sortes.

**TITRE RNCP** : Registre National des Certifications Professionnelles. L'enregistrement des certifications professionnelles au RNCP est assuré par la CNC (Commission nationale des certifications professionnelles).

**ZPD** : Zone Proximale de Développement.

**YIELD MANAGEMENT** :Technique marketing qui consiste à maximiser le chiffre d'affaires généré en jouant sur les variables prix et le coefficient d'occupation à l'aide d'une politique de tarification différenciée. Source : <http://www.definitions-marketing.com/Definition-Yield-management>.

## BIBLIOGRAPHIE

-Synthétisation de mon cours « *A1-Fonder son action sur des modèles et méthodes d'apprentissage* »

Source : UCO – Formation de Formateurs – Jean-Marie Gaudin

-Jean-Paul Martin et Emile Savary, *Formateurs d'adultes*, Editions Chronique Sociale- CAFOC de Nantes- 6<sup>ème</sup> édition – 2013 page 110

-Philippe Meirieu, *Frankenstein pédagogue*, Paris, ESF éditeur, 1996, page 64

-Bachelard, *La formation de l'esprit scientifique*. Paris, 5e édition, Librairie philosophique J. Vrin, 1967

-Philippe Meirieu, « *faire l'école, faire la classe* », Paris : ESF, 2004 – page 48

-Sylvain Grandserre, Laurent Lescouarch, *Faire travailler les élèves à l'école*, Paris, ESF 2009, pages 61-62

-Extrait de mon cours - « *A1-Fonder son action sur des modèles et méthodes d'apprentissage* »

Source : UCO – *Formation de Formateurs* – Jean-Marie Gaudin. D'après Jean-Pierre Astolfi, *L'Ecole pour apprendre*, ESF, 1992

-Extrait de mon cours : « *A2 – «Evaluer des apprentissages* » du 18 octobre 2013. Source UCO – Formation de Formateurs.

-SAHLER B. et alii. *Prévenir le stress et les risques psychosociaux*, ANACT, 2007

-Modèle de HACKMAN et OLDMAN - NEBOIT Michel, VEZINA Michel. *Stress au travail et santé psychique*. Octarès, 2002.

## SITOGRAPHIE

Revue Française de Pédagogie. rfp.revues.org – Consulté le 29 avril 2014

[http://sites.estvideo.net/gfritsch/doc/rezo-cfa-306\\_bis.htm](http://sites.estvideo.net/gfritsch/doc/rezo-cfa-306_bis.htm) - Consulté le 12 mai 2014

<http://emploi.spf75.org/Codes-ROME-des-Metiers.html> - Consulté le 15 mai 2014

<http://www.hr-infos.fr/actualite/marche/etude/chaines-hotelières-au-coude-coude.html> - Consulté le 20 mai 2014

<http://www.definitions-marketing.com/Definition-Yield-management-> Consulté le 21 mai 2014

<http://les-ressources-du-changement.fr/lart-du-compliment/> - consulté le 21 mai 2014

[http://www.maxicours.com/soutien-scolaire/information-et-communication/1re-stg/204885.html?\\_eid=20ke6306ov7doo9jltv917prp0#\\_=\\_](http://www.maxicours.com/soutien-scolaire/information-et-communication/1re-stg/204885.html?_eid=20ke6306ov7doo9jltv917prp0#_=_) - Consulté le 02 mai 2014

[http://www.assistantplus.com/fr\\_BE/library/show/id/4407/cat/27?print=1](http://www.assistantplus.com/fr_BE/library/show/id/4407/cat/27?print=1) – Consulté le 22 mai 2014

<http://bdp.ge.ch/webphys/enseigner/3modeles.html> - Consulté le 22 mai 2014

<http://bdp.ge.ch/webphys/enseigner/3modeles.html#notes> – Consulté le 22 mai 2014

<http://librairie.immateriel.fr/> - Consulté le 22 mai 2014

# ANNEXES

---

Annexe 1

## Organigramme de la MFR de GENNES

---

---

Annexe 2

## Fiche métier à laquelle se rattache le métier de technicien d'Accueil

---

---

Annexe 3

## Le référentiel de formation des Techniciens d'Accueil

---

---

Annexe 4

## Documents de structuration de ma séance animée

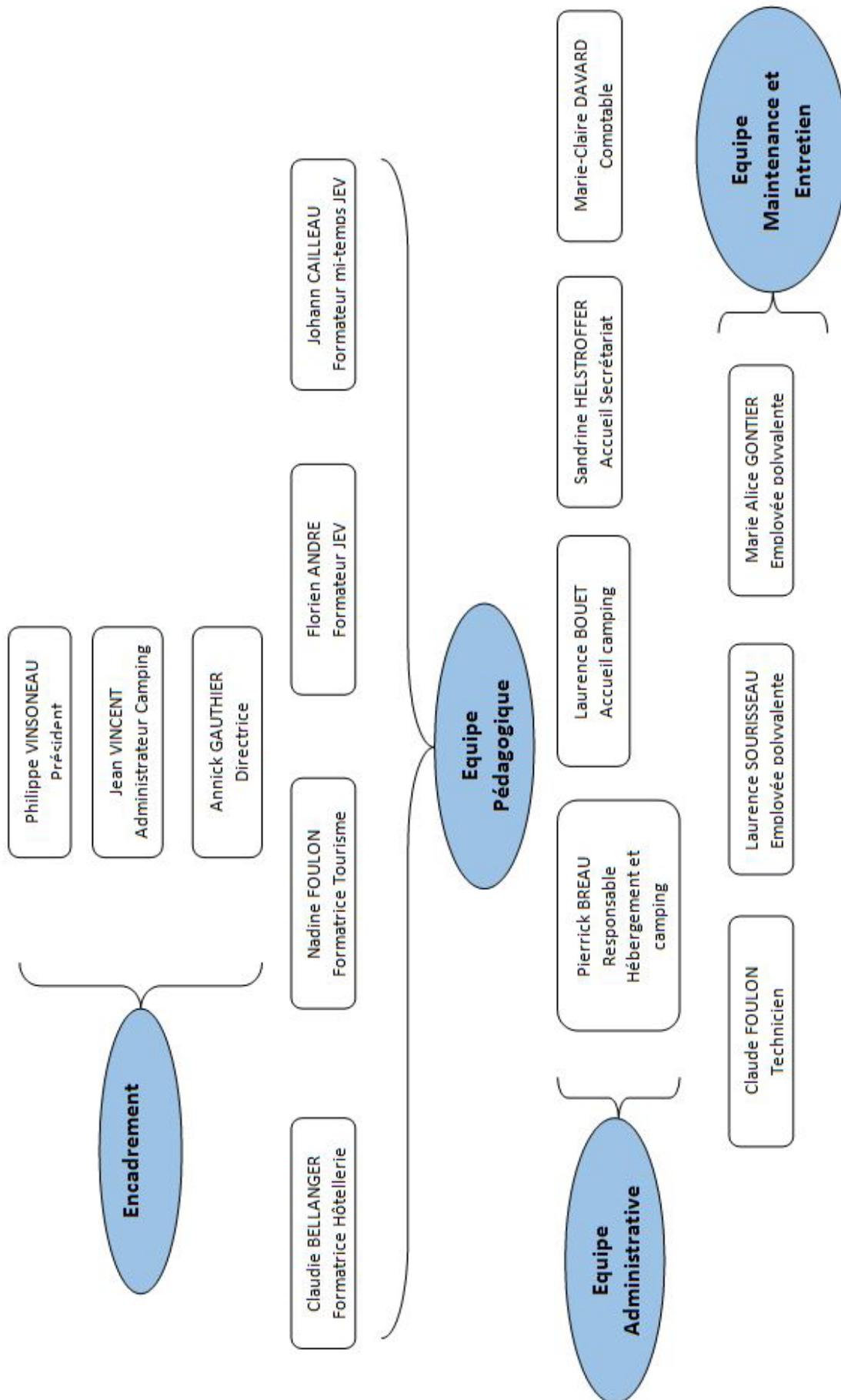
---

---

Annexe 5

## Les contextes de ma séance animée

ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME DE LA MFR DE GENNES



ANNEXE 2 : FICHE METIER A LAQUELLE SE RATTACHE LE METIER DE TECHNICIEN D'ACCUEIL

<b>G1101 - Accueil touristique</b>	
<p><b>Appellations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Agent / Agente d'accueil touristique</li> <li>■ Chargé / Chargée d'accueil en réceptif local</li> <li>■ Chargé / Chargée d'accueil touristique</li> <li>■ Conseiller / Conseillère en séjour touristique</li> <li>■ Hôte / Hôtesse d'accueil et d'animation de croisière</li> <li>■ Hôte / Hôtesse d'accueil tourisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hôte animateur / Hôtesse animatrice de croisière fluviale</li> <li>■ Hôte animateur / Hôtesse animatrice de croisière maritime</li> <li>■ Permanent local / Permanente locale d'agence réceptive</li> <li>■ Représentant local / Représentante locale d'agence réceptive</li> <li>■ Technicien / Technicienne d'accueil touristique</li> </ul>
<p><b>Définition</b></p> <p>Accueille et renseigne les touristes afin de faciliter leurs conditions de séjour ou de voyage.                  Peut gérer les conditions de séjour de la clientèle d'un réceptif touristique (club de vacances, hôtel club, ...).                  Peut coordonner l'activité d'une équipe.</p>	
<p><b>Accès à l'emploi métier</b></p> <p>Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (général, professionnel, ...) à Bac+2 dans le secteur tertiaire ou du tourisme (vente, production, animation et gestion touristiques, ...).                  Des formations complémentaires spécifiques (économie du tourisme, management des aménagements touristiques, ...) peuvent être requises.                  La pratique d'une ou plusieurs langues(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être exigée.</p>	
<p><b>Conditions d'exercice de l'activité</b></p> <p>L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'agences de voyages, d'organismes de tourisme réceptif, de compagnies de transports, d'offices de tourisme, ... en contact avec le public et différents intervenants (commerciaux, fournisseurs, hôteliers, ...).                  Elle peut impliquer un éloignement du domicile de plusieurs jours ou mois (sites à l'étranger, ...).                  Elle varie selon le type de structure (office de tourisme, agence réceptive, compagnie de transports, ...).                  Elle peut s'exercer les fins de semaine, les jours fériés et être soumise à des variations saisonnières (vacances scolaires, périodes estivales, ...).</p>	
<p><b>Activités et compétences de base</b></p>	<p><b>Compétences</b></p> <p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Caractéristiques des produits touristiques</li> <li>■ Procédures de réservation touristique</li> <li>■ Techniques de vente</li> <li>■ Modalités d'accueil</li> <li>■ Techniques de communication</li> </ul>
<p><b>Activités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accueillir le public et le renseigner sur l'offre touristique locale</li> <li>■ Conseiller la personne sur des services ou des produits régionaux, des articles souvenirs, ...</li> <li>■ Effectuer la vente de prestations (hébergement, excursions, ...) et procéder à l'encaissement</li> <li>■ Réaliser la décoration, l'affichage de l'espace d'accueil et le classement de la documentation</li> <li>■ Collecter des informations sur l'offre touristique locale et présenter les nouveautés</li> </ul>	

Activités et compétences de base		Compétences
<p><b>Activités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Renseigner les supports de suivi d'activité et transmettre les informations au service concerné</li> <li>■ Actualiser la documentation professionnelle</li> </ul>		<p><b>Savoirs théoriques et procéduraux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Typologie de la clientèle de voyageurs</li> <li>■ Principes de la relation client</li> <li>■ Savoirs de l'action</li> <li>■ Veille documentaire</li> <li>■ Utilisation de logiciels de réservation</li> </ul>
Activités et compétences spécifiques		Compétences
<p><b>Activités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accueillir des passagers lors de : Croisière fluviale</li> <li>■ Accueillir des passagers lors de : Croisière maritime</li> <li>■ Accueillir des passagers lors de : Voyage aérien</li> <li>■ Accueillir des passagers lors de : Voyage ferroviaire</li> <li>■ Organiser les conditions de séjour de la clientèle d'un établissement touristique et en suivre la conformité</li> <li>■ Elaborer et mettre en place un projet d'animation pour un établissement touristique ou un territoire</li> <li>■ Gérer une enveloppe budgétaire et réaliser le bilan des animations touristiques</li> <li>■ Coordonner l'activité d'une équipe</li> </ul>		<p><b>Savoirs théoriques et procéduraux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Modalités d'embarquement/débarquement des passagers</li> </ul> <p><b>Savoirs théoriques et procéduraux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Techniques d'animation de groupe</li> <li>■ Techniques de prévention et de gestion de conflits</li> </ul> <p><b>Savoirs théoriques et procéduraux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conduite de projet</li> </ul> <p><b>Savoirs théoriques et procéduraux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestion budgétaire</li> </ul>
Environnements de travail		Conditions
<p><b>Structures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Agence de tourisme</li> <li>■ Agence de voyages</li> <li>■ Entreprse de transport</li> <li>■ Hôtellerie de plein air</li> <li>■ Office du tourisme</li> </ul>	<p><b>Secteurs</b></p>	<p><b>Conditions</b></p>

Environnements de travail		Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Résidence de tourisme</li> <li>■ Société de services</li> <li>■ Village vacances</li> <li>■ Voyageur (tour opérateur)</li> </ul>			
<b>Mobilité professionnelle</b>			
Emplois / Métiers proches			
Fiche ROME		Fiches ROME Proches	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>G1101 - Accueil touristique</b></li> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	-	<b>D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises</b> Toutes les appellations	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>G1101 - Accueil touristique</b></li> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	-	<b>G1202 - Animation d'activités culturelles ou ludiques</b> Animateur / Animatrice de village de vacances	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>G1101 - Accueil touristique</b></li> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	-	<b>G1703 - Réception en hôtellerie</b> Toutes les appellations	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>G1101 - Accueil touristique</b></li> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	-	<b>M1601 - Accueil et renseignements</b> Hôte / Hôtesse d'accueil	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>G1101 - Accueil touristique</b></li> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	-	<b>N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire</b> Toutes les appellations	
Emplois / Métiers envisageables si évolution			
Fiche ROME		Fiches ROME envisageables si évolution	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>G1101 - Accueil touristique</b></li> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	-	<b>G1102 - Promotion du tourisme local</b> Toutes les appellations	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>G1101 - Accueil touristique</b></li> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	-	<b>G1201 - Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives</b> Toutes les appellations	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>G1101 - Accueil touristique</b></li> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	-	<b>G1301 - Conception de produits touristiques</b> Toutes les appellations	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>G1101 - Accueil touristique</b></li> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	-	<b>N2101 - Navigation commerciale aérienne</b> Toutes les appellations	

ANNEXE 3 : LE REFERENTIEL DE FORMATION DES TECHNICIEN D'ACCUEIL TOURISTIQUE

<b>Module 1</b> 12 semaines <b><u>CCP1 : Conseiller les visiteurs en séjour dans un établissement touristique</u></b> <b><u>Unités transversales correspondantes</u></b> <b><u>(Vacances)</u></b> <b><u>Mobilité au Pays de Galles</u></b>		<b>245h</b>  <b>(2 semaines)</b> <b><u>105h</u></b>
<b>C1 : Organiser et animer les prestations d'accueil des clients individuels et des groupes</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les caractéristiques de l'environnement socio-économique du territoire</li> <li>- Connaître les comportements et les spécificités des clientèles</li> <li>- Maîtriser les techniques d'accueil</li> <li>- Gérer l'information touristique</li> </ul>	Histoire du Tourisme Organisation administrative du Tourisme Notion du Tourisme : lexicque, code du tourisme, chiffres-clés L'offre économique et touristique du territoire Les techniques d'accueil 10 séances = 35h	
<b>C2 : Apporter le conseil attendu par le client en appliquant la démarche qualité de l'entreprise</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer et prendre en compte les attentes des clientèles</li> <li>- Promouvoir les activités touristiques locales</li> <li>- Préconiser une offre pertinente</li> <li>- Maîtriser les techniques d'information, de promotion et de communication</li> <li>- Adapter les outils de communication aux différents types de clientèles</li> </ul>	Inventaire et analyse des prestations annexes à l'accueil Présentation de l'offre touristique du territoire La démarche qualité, les certifications, les labels ... Principes d'utilisation des techniques et matériels de communication (Aspects réglementaires ???) Approche marketing du tourisme (lié à l'accueil)  10 séances = 35h	
<b>C3 : Effectuer des ventes de prestations additionnelles en réalisant des opérations de réservations, d'encaissement et d'émissions de bons d'échange pour une clientèle d'individuels ou groupes</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir répondre aux attentes des différentes clientèles</li> <li>- Procéder à la vente et/ou réservation de produits, services touristiques ...</li> </ul>	Les différentes étapes conduisant à la décision d'achat <i>Principes de réservation, d'encaissement et de facturation et rédaction des</i>	

- Utiliser les procédures de réservation, d'encaissement, de suivi	<i>documents correspondants</i> Méthode de gestion des litiges 8 séances = 28h
<b>Anglais</b>	
- Préparation culturelle à la mobilité : - Maîtriser l'anglais pour accueillir une clientèle étrangère	Travail de présentation de Swansea Utilisation du vocabulaire spécifique au métier (niveau avancé sur l'échelle européenne) Entraînement à la conversation courante (mises en situation) 5 séances = 17,5h
<b>Anglais</b>	
- Maîtriser l'anglais pour accueillir une clientèle étrangère - Préparation culturelle à la mobilité	Travail sur CV, lettre de motivation et simulation d'entretien d'embauche Entraînement à la conversation courante (jeux de rôles, mises en situation) Exercice de guidage et d'animation Immersion Semaine 3 = 28h
<b>Mathématiques - Statistiques</b>	
- Mathématiques pratiques - Produire des statistiques sur la fréquentation d'un site	Règles de 3, pourcentages, TVA, ristournes Moyenne, écarts-type ... Collecter les informations destinées à un observatoire de la clientèle 4 séances = 14h
<b>Informatique</b>	
- Utiliser les logiciels adaptés aux fonctions du métier	Réaliser des documents support à l'émission de statistiques, à la vente, à la communication, à l'administratif ... (word + photo vidéo + internet/mail ...) 3 séances = 10,5h
<b>Communication - Expression orale</b>	
- Travailler l'image de soi dans le contexte professionnel	La reformulation et l'argumentation Exposés devant le groupe

<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'exprimer clairement</li> <li>- savoir argumenter</li> <li>- savoir répondre aux questions et s'adapter à la spécificité d'un client (étranger, handicapé ...)</li> </ul>	Interventions et mises en situation devant un public  3 séances = 10,5h
<b>Gestion - comptabilité</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ?connaître les aspects de gestion financière, administrative, fiscale des structures ?</li> <li>- évaluer la rentabilité financière d'un projet ou d'une activité</li> </ul>	Procédures comptables d'encaissement Outils prévisionnels <i>Analyse de rentabilité et construction d'un tableau de financement d'un projet</i>  8 séances = 28h
<b>Technique de recherche d'emploi</b>	
	Lettre de motivation et CV  3 séances = 10,5h
<b>Suivi de projets, de rapports, DSPP</b>	
	« Passeport » compétences Bilan du stage en entreprise  2 séances = 7h
<b>Suivi administratif</b>	
	Présentation (formation, équipe) et visite Règlement intérieur + documents administratifs Présentation individuelle  2 séances = 7h
<b>Régulation et accompagnement individuel</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apporter un suivi individuel</li> <li>- Identifier les difficultés</li> <li>- Mettre en place les correctifs</li> </ul>	Entretiens individuels et collectifs  2 séances = 7h
<b>Evaluations intermédiaires</b>	
	Objectifs définis à l'issue de chaque activité-type (CCP) ?Nombre séances peut être à revoir ?  2 séances = 7h

<b>Mobilité au Pays de Galles : séjour linguistique, pédagogique et culturel</b> <b>1 semaine en cours + 2 semaines en entreprise</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Découvrir l'environnement professionnel et touristique d'un pays étranger</li> <li>- S'adapter à des méthodes professionnelles différentes</li> <li>- Développer les compétences et connaissances linguistiques, interculturelles et professionnelles</li> <li>- Consolider les compétences acquises en amont</li> </ul>	<p>Cours d'anglais et simulations d'entretiens                      Immersion totale : familles d'accueil, soirées à thème, débats avec d'autres étrangers                      Contact et visites des entreprises                      Stage en immersion professionnelle                      « Europass Mobilité » : attestation de compétences acquises</p> <p style="text-align: center;">3 semaines                      =                      105h</p>
<b>Module 2</b>	
5 semaines <b>CCP2 : Concevoir et produire l'animation d'un établissement touristique</b>	
<b>175h</b>	
<b>C4 : Elaborer un programme d'animation destiné à des publics divers en tenant compte de la faisabilité technique, économique et réglementaire et des contraintes de sécurité</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bâtir un programme d'animation adapté aux différentes clientèles touristiques</li> <li>- Analyser et tenir compte des moyens matériels et financiers à disposition</li> <li>- Coordonner une équipe</li> <li>- Connaître les différents supports de communication interne</li> <li>- <b>Connaître les différents supports de communication externe</b></li> <li>- Etablir un plan de communication</li> </ul>	<p>Paramètres et programme d'animation                      Les contraintes de faisabilité (techniques, humaines, économiques, réglementaires, sécurité)  <b>Les différents supports de communication</b>                      La mise en œuvre de partenariats                      Méthodologie de projet : constitution d'un dossier-type                      Organisation de manifestations locales</p> <p style="text-align: center;">12 séances = 42h</p>
<b>C5 : Produire et animer, le cas échéant en anglais, des activités adaptées à des publics divers, à l'aide de matériel spécifique et en respectant les règles de sécurité</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encadrer et animer un programme d'animation</li> <li>- Maîtriser les techniques d'animation</li> <li>- Gérer une équipe</li> <li>- S'adapter aux attentes des clientèles</li> </ul>	<p>Cas concrets : animation de journée ou soirée à thème                      Principes et techniques d'utilisation des équipements                      Techniques de gestion du temps                      Règles de sécurité et dispense des premiers secours</p>

	Connaissance de la réglementation spécifique et de la culture professionnelle du spectacle vivant 12 séances = 42h
<b>Anglais</b>	
- Maîtriser l'anglais pour accueillir une clientèle étrangère	Utilisation du vocabulaire spécifique au métier (niveau avancé sur l'échelle européenne) Entraînement à la conversation courante (mises en situation) 2 séances = 7 h
<b>Allemand</b>	
	Utilisation du vocabulaire spécifique au métier (niveau intermédiaire sur l'échelle européenne) Immersion semaine = 35 h
<b>Informatique</b>	
- Utiliser les logiciels adaptés aux fonctions du métier	Réaliser des documents support Logiciel power Point : présentation de documents(excel + Ppt) 4 séances = 14 h
<b>Communication - Expression orale</b>	
- S'exprimer devant un groupe - Savoir argumenter - Savoir respecter un discours dans un espace temps défini	Exercice de simulation Techniques de gestion d'un groupe ( disposition, voix, volume ...) 3 séances = 10,5 h
<b>Evaluations intermédiaires</b>	
	Objectifs définis à l'issue de chaque activité-type (CCP) Présentation du Carnet de voyage GB 2 séances = 7 h
<b>Suivi de projets, de rapports, DSPP</b>	
	Projet professionnel, cas concrets en cours Entretien individuel, suivi personnalisé 2 séances = 7 h
<b>Tourisme durable</b>	
- Développer des compétences de conduite et gestion de projets éco-touristiques - Prendre en compte l'évolution du tourisme vert dans des projets de création ou de développement	La place du tourisme durable dans le secteur touristique Se repérer : tourisme durable, écotourisme, tourisme solidaire,



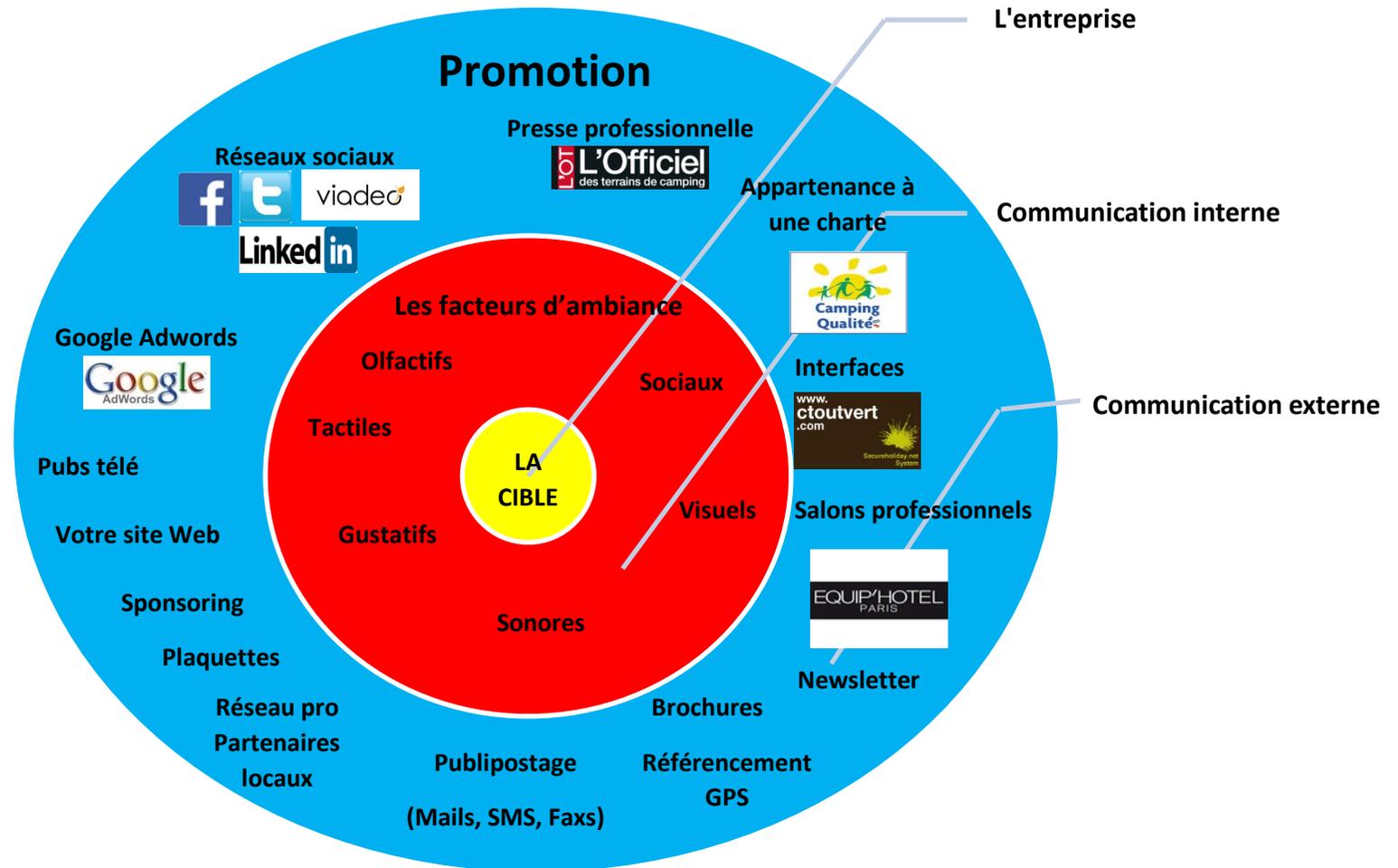
	<p>Connaissances nécessaires à la gestion de la chaîne des prestations : accueil, accompagnement, guidage, progression et gestion des visites, circuits et itinéraires</p> <p>Règles de sécurité des biens et des personnes</p> <p>Principe d'utilisation d'un microphone</p> <p>La réglementation des transports</p> <p>Techniques de gestion de conflits</p> <p>12 séances = 42h</p>
<b>Anglais</b>	
- Maîtriser l'anglais pour accueillir une clientèle étrangère	<p>Utilisation du vocabulaire spécifique au métier (niveau avancé sur l'échelle européenne)</p> <p>Entraînement à la conversation courante (mises en situation)</p> <p>3 séances = 10,5h</p>
<b>Informatique</b>	
- Utiliser les logiciels adaptés aux fonctions du métier : montage de dossiers, animation de réunions, tableaux de gestion	<p>Réalisation d'un rapport</p> <p>Vidéos : tournage et montage</p> <p>Analyse des mises en application réalisées en stage (1 séance de mise au point semaine 26)</p> <p>5 séances = 17,5h</p>
<b>Communication - Expression orale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restituer un rapport, un bilan</li> <li>- Savoir argumenter</li> <li>- Savoir s'exprimer devant un groupe</li> </ul>	<p>Exercices de simulation</p> <p>Techniques de gestion d'un groupe (disposition, voix, volume ...)</p> <p>4 séances = 14h</p>
<b>Tourisme durable</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer des compétences de conduite et gestion de projets éco-touristiques</li> <li>- Prendre en compte l'évolution du tourisme vert dans des projets de création ou de développement de prestations</li> </ul>	<p>La place du tourisme durable dans le secteur touristique</p> <p>Se repérer : tourisme durable, écotourisme, tourisme solidaire, responsable ...</p>

	<p>La démarche environnementale au cœur du fonctionnement d'une structure, d'un projet</p> <p>Visites de sites et interventions</p> <p>3 séances</p> <p>=</p> <p>10,5h</p>
<b>Suivi de projets, de rapports, DSPP</b>	
	<p>Projet professionnel, cas concrets en cours</p> <p>Entretien individuel, suivi personnalisé</p> <p>4 séances</p> <p>=</p> <p>14h</p>
<b>Régulation et accompagnement individuel</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apporter un suivi individuel</li> <li>- Identifier les difficultés</li> <li>- Mettre en place les correctifs</li> </ul>	<p>Entretiens individuels et collectifs</p> <p>2 séances</p> <p>=</p> <p>7h</p>
<b>Evaluations intermédiaires</b>	
	<p>Objectifs définis à l'issue de chaque activité-type (CCP)</p> <p>?Nombre séances peut être à revoir ?</p> <p>Présentation du Carnet de voyage GB</p> <p>2 séances</p> <p>=</p> <p>7h</p>
<b>Technique de recherche d'emploi</b>	
	<p>Répondre à une annonce</p> <p>Entretiens d'embauche</p> <p>3 séances</p> <p>=</p> <p>10,5h</p>
<b>Stage d'été en entreprise</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Découvrir le milieu professionnel d'une entreprise de tourisme et/ou de loisirs</li> <li>- Former à la culture d'entreprise</li> <li>- Consolider les compétences acquises pendant les différents modules</li> <li>- Aider à la professionnalisation du stagiaire</li> <li>- Bénéficier d'une expérience professionnelle en saison touristique</li> </ul>	<p>Transférer des compétences professionnelles en situation de travail pour être en capacité de :</p> <p>Réaliser des prestations d'accueil, conseil et vente</p> <p>Participer à la programmation et à l'animation des activités de l'entreprise</p> <p>Participer à l'accompagnement d'un</p>

	<p>groupe de visiteurs Utiliser la langue anglaise (le cas échéant une 2<sup>ème</sup> langue) Cahier de suivi du stagiaire : organiser la démarche d'accompagnement du stagiaire et formaliser l'accompagnement 9 semaines = 315h</p>
--	--

ANNEXE 4 : DOCUMENTS DE STRUCTURATION DE MA SEANCE ANIMEE

La communication en entreprise



## La communication interne :

Les facteurs d'ambiance sont régis par nos 5 sens :

1-Les facteurs tactiles : Les matières, la température, l'humidité...

2-Les facteurs gustatifs : Le goût

3-Les facteurs olfactifs : Les odeurs naturelles et artificielles...

4-Les facteurs visuels : La luminosité, le décor, l'architecture, la propreté, les espaces, les équipements, les activités...

5-Les facteurs sonores : La musique d'ambiance, les nuisances sonores, le calme

Enfin, les facteurs sociaux qui définissent l'ambiance de travail au sein même d'une entreprise comme par exemple la communication entre les salariés, l'organisation du travail, les ressources humaines... mais aussi la façon dont va être traitée la clientèle, l'accueil qui lui sera réservé... Ces facteurs sociaux sont déterminants car ils sont le premier contact entre la structure et le client et ne peuvent pas fonctionner différemment.

## La communication externe :

La communication externe permet à l'entreprise de maîtriser son image et sa notoriété. Elle doit refléter pour les partenaires et les clients, les valeurs, la philosophie, le langage et une image forte et positive de la marque. Elle doit mettre en avant l'expérience, la compétence, la capacité d'innovation, la spécificité du savoir-faire de ses équipes ainsi que le positionnement de l'entreprise sur son marché concurrentiel.

## Conclusion :

Communication interne et communication externe sont le binôme incontournable de la réussite de votre entreprise. Ils sont le reflet mutuel de l'image de votre structure. Une entreprise qui ne communique pas rencontrera obligatoirement et à court terme une perte d'activité. Les canaux de communication doivent être utilisés à bon escient et dans la limite du budget fixé par son dirigeant. Il s'agit donc de bien cibler son média. Il ne faut pas avoir peur d'investir dans la communication, les retombées positives arriveront.

La veille technologique est importante. Celle-ci vous permettra de vous placer en avant par rapport à la concurrence et d'utiliser de nouveaux canaux de communication de plus en plus sophistiqués.

## Définitions :

-**Le sponsoring** est une opération publicitaire pour valoriser une marque. L'entreprise apporte à un tiers un soutien à une activité sociale ou culturelle, dans le but de se faire connaître.

-**Le publipostage** est l'envoi en masse d'informations via mail, faxes, sms, ou courriers classiques.

-**Les Interfaces** sont le moyen de mettre en ligne vos disponibilités ainsi que vos tarifs en temps réel. Les sites de réservation interfacés (quasiment tous) sont en mesure de vendre de l'hébergement à votre profit.

## ANNEXE 5 : LES CONTEXTES DE MA SEANCE ANIMEE

### Contexte 1

Vous êtes enfin en vacances et vous arrivez sur le terrain de camping que vous avez réservé. Vous êtes professionnel du tourisme, par conséquent, rien ne vous échappe. Vous vous promenez dans la structure et vous repérez une somme de détails...

**Consigne :** Listez tous les détails qui vous semblent pouvoir entacher le bon déroulement de vos vacances

### Contexte 2

Madame et Monsieur Henry sont propriétaires d'un camping 3 étoiles indépendant implanté sur les bords de Loire et ouvert toute l'année.

Ils ont acheté cet établissement il y'a 30 ans et leur professionnalisme n'est plus à prouver tant la qualité est au rendez-vous. En effet, ils n'ont eu de cesse d'améliorer leur produit qui répond aux exigences de leur clientèle. (renouvellement des mobil-home tous les 10 ans, construction d'une piscine couverte, animations durant la haute saison, garderie pour les petits tous les matins...).

Les avis des clients sont recueillis par le biais d'un questionnaire élaboré par les propriétaires du camping. Ce questionnaire est laissé par les clients à l'accueil dans une boîte prévue à cet effet. Le questionnaire laisse apparaître une satisfaction massive des clients.

Le taux d'occupation = (Nombre d'espaces loués / nombre d'espaces louables) X 100 du camping est de 40% à l'année.

Aux vues du faible résultat du camping, les propriétaires mandatent La société ATOUT France (reconnue par le Ministère en charge du Tourisme) afin de connaître leur positionnement en termes de qualité mais aussi en termes de positionnement d'étoiles selon le nouveau barème de 2009. Ce rapport d'audit les conforte dans leur positionnement et dans la qualité de leurs prestations.

Le personnel est très professionnel, les propriétaires encadrent leur personnel du matin au soir. L'esprit de famille est très sollicité et on ne déplore pas de démissions massives.

Cependant, Madame et Monsieur HENRY sont en perte de croissance et ne se l'expliquent pas. Ils envisagent donc quelques licenciements économiques et l'embauche de moins de saisonniers s'ils ne trouvent pas de solution pour améliorer leur Chiffre d'Affaires.

C'est un travail de toute une vie qui est remis en question.

**Consigne :** Las de se battre, ils ont besoin de vous pour trouver les bons leviers à actionner afin que leur affaire reprenne des couleurs. Que feriez-vous à leur place pour relancer leur camping ?

Ce dossier présente le centre de formation de la MFR de Gennes , mon organisation à préparer ma séance que j'ai animée le 10 avril 2014 dans ce même centre de formation, autour du thème de

**« La communication externe et ses canaux »**

Auprès d'apprenants qui suivent la formation de Technicien en Accueil touristique (TAT).

Les conditions d'intervention m'étaient délicates tant le groupe est en souffrance. C'est là tout mon questionnement et ma problématique que je vous propose de partager au fil de la lecture de ce dossier.

*« L'enseignement est une chose trop sérieuse pour être confiée à des incapables qui, perdant de vue le but recherché, accumulent sans sourciller les mesures absurdes, incohérentes et contradictoires dont ils sont bien les seuls à ignorer les effets pernicious. »*

En plein délire scolaire, Jacques Capelovici, éd. CARRERE, Michel Lafon, 1984 (ISBN 2-86804-018-7), chap. Avant-propos, p. 7