

La revue des formateurs romands



www.arfor.ch

Le Mot du Président de l'Arfor

« Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin »

Ce dicton africain prend tout son sens en ce moment à mes yeux pour notre association.

Après deux ans d'un mandat passionnant en tant que Président de l'Arfor, j'ai décidé, après un temps de réflexion, de présenter à nouveau ma candidature pour un second et ultime mandat, comme stipulé dans les statuts de l'association. Dès lors, je continuerai à m'engager pour maintenir le cap, afin que l'association évolue vers un avenir radieux autour de l'objectif qui est de « Renforcer notre position de partenaire et d'acteur reconnu de la formation de formateurs en Suisse Romande ».

Mon premier mandat m'a apporté beaucoup de satisfaction. Beaucoup de rencontres aussi, qui m'ont donné l'envie de développer ou consolider des projets, des manifestations ou plus simplement de mettre en relation les gens pour que naisse une saine et fructueuse collaboration. Avec le recul, je suis heureux de constater l'impact de ces nombreux contacts pour notre association. Concrètement, cela s'est traduit en bons résultats pour l'exercice 2013, et j'espère que cette dynamique perdurera en 2014.

J'aime m'investir dans des activités transversales comme la gestion de projet ou la coordination d'activités pour l'Arfor. Vous le savez ou l'avez peut-être remarqué, j'apprécie le travail sur un mode collaboratif et les synergies de compétences qui rassemblent les gens. Les résultats obtenus collectivement en 2013 en sont la meilleure preuve. Si l'on veut aller loin, mieux vaut le faire accompagné.

Accompagné, je le suis ! D'abord par chaque membre du comité et des commissions, par nos formateurs, par nos partenaires, par notre secrétariat. Et par chacun d'entre vous, membre de l'Arfor, qui nous soutenez en donnant un peu de votre temps ou en contribuant à des finances saines par le paiement de votre cotisation. C'est pourquoi je suis convaincu que nous irons plus loin ensemble.

Nous le savons, « le tout est plus grand que la somme des parties ». Dès lors, pour soutenir l'évolution de notre association et mener à bien le projet Arfor 15 débuté en 2012, nous avons besoin de l'intelligence collective de tous. Votre contribution est importante pour aller plus loin. Je vous remercie d'avance pour votre soutien et vous souhaite de bonnes vacances d'été.

Jean-Pierre Besse,
jean-pierre.besse@arfor.ch



Points forts

- 2 Actu
- 6 Le coworking
- 11 Arformation
- 13 Eurêka
- 15 Lu pour vous
- 16 Entre nous

L'Édito

En partageant, on s'enrichit

Covoiturage, colocation, coworking. De nouvelles formes de partage qui montent dans toutes les sphères de la société. Conscients des limites du modèle individualiste de ces dernières décennies, nous sommes nombreux à être tentés par une expérience d'échange et d'ouverture. Pour rompre la solitude, nous enrichir des différences, mais au risque de devoir composer avec l'autre.

Le coworking était à l'honneur à l'Assemblée générale de l'Arfor en avril dernier. Il a donné lieu à de nombreux échanges sur LinkedIn. A l'évidence, c'est une question d'actualité pour repenser nos pratiques. C'est donc l'un des thèmes que nous avons souhaité aborder dans ce numéro (p.6).

A noter, la contribution très détaillée de Victoria Jones,



nouvelle membre de l'Arfor, qui spontanément s'est proposée pour faire une étude comparative de l'offre d'espaces de coworking existante.

Quant à l'équipe éditoriale d'Agora, je vous confirme qu'elle s'est étoffée: trois rédactrices-relectrices, une nouvelle graphiste (encore accompagnée par Marie-Camille pour ce numéro) et toujours autant d'enthousiasme et d'idées pour enrichir cette revue.

Fruit de vos articles et de ce travail éditorial collectif, ce nouveau numéro est un bel exemple de cocréation... une autre forme de partage montante à l'Arfor.

Par Isabelle Lebon
rédactrice en chef d'Agora
isabelle.lebon@arfor.ch

Editeur

Arfor - Association Romande des Formateurs

Secrétariat opérationnel

Rue des Saars 25

2000 Neuchâtel

Tél: 0848 802 999

info@arfor.ch

www.arfor.ch

Rédactrice en chef

Isabelle Lebon

Conception graphique

Edwina Berisha

Publicité

<http://www.arfor.ch/publicites/>

Comité de relecture

Sandrine Mélé

Magali Nicollerat

Anouk Silvestrini

Impression

CH-Print

www.ch-print.com

Tirage

600 exemplaires

Parution

4 numéros par an

Abonnement

Gratuit pour les membres Arfor

Suisse

12 mois CHF 45.-

L'Arformation se réorganise

Créative, enthousiaste, authentique. Des atouts que Lori Luce, la nouvelle responsable de l'Arformation, compte mettre au service de l'offre de formation de l'Arfor. A ses côtés, Claudia Gonzalez reste la personne de contact pour la filière certifiante. Portrait de Lori.

Propos recueillis par Isabelle Lebon

Signes particuliers

Accorde une grande importance à la qualité des relations humaines. «Les gens se parlent, mais ne s'écoutent pas. Moi, j'aime écouter l'autre, écouter son rêve et lui donner des éléments pour l'atteindre. C'est ma nature profonde.»

Son métier

Formatrice et consultante en communication linguistique et marketing, elle apprend aux personnes à améliorer leur qualité d'expression en français, qu'ils cherchent à être compris, écoutés ou crédibles. Elle accompagne des publics variés: expatriés, cadres en entreprise, personnes en recherche d'emploi... «J'ai développé mon expertise en communication en travaillant dans des secteurs aussi variés que la grande consommation ou la banque. Mais aussi à l'Université de Genève, où j'ai co-produit plusieurs travaux de recherche sur le marketing des réseaux et les comportements d'adaptation des entreprises à internet.»

Sa façon de travailler

Pour stimuler et élargir l'expression, elle utilise des pédagogies artistiques telles que le dessin, le conte ou la métaphore. «J'interpelle l'apprenant dans sa réalité : je recrée la situation dans laquelle il veut progresser par le biais du théâtre ou des jeux de rôle.»

Un objet fétiche

Jamais sans son marque page. «La vie est un livre, mes journées sont des pages à tourner avec bonheur. Mon marque page en retient les meilleurs chapitres.»

Regard optimiste et bienveillant

Culture encyclopédique supérieure à la moyenne

Sourire franc et avenant

Lori Luce



Une fierté

«Je suis heureuse d'avoir remporté le meilleur temps féminin au Marathon de Cuba et d'avoir décidé de mon virage professionnel dans la formation pour adultes, deux défis de passion !»

Son projet pour l'Arformation

Offrir des formations amenant à une pratique d'excellence du métier et contribuer à mettre en œuvre une stratégie de visibilité et de coopération entre les membres.

- 1993 : Diplômée en Hautes Etudes Commerciales (ISG Paris)
- 1994 - 2000 : Responsable marketing et communication, conseil en organisation et management
- 2000 - 2004 : Travaux de recherche à l'UNIGE
- 2005 - 2011 : Sociétés internationales
- 2012 : Formation pour adultes

Contact : lori.luce@arfor.ch

Arforéseau à l'Orif de Morges : produire ou former ?

On y était

Depuis 60 ans, les centres de formation professionnelle spécialisée Orif orientent, forment et intègrent des personnes en difficulté dans l'économie. Produire ou former ? Telle était la question durant l'après-midi du 23 avril à l'Orif de Morges, pour notre troisième Arforéseau. Quelques éléments de réponse.



Neuf membres de l'Arfor ont voulu en savoir davantage sur l'approche de formation utilisée durant des processus de reclassement professionnel et dans l'optique d'une intégration professionnelle réussie dans l'économie. Après l'accueil par la direction du site de Morges,

le responsable pédagogique, Monsieur Lionel Marti, a présenté avec enthousiasme la mission et les activités du centre de formation professionnelle Orif. Il a ensuite parcouru les différentes prestations proposées par l'institution en parsemant sa présentation d'exemples concrets, avant de terminer par la visite d'une sélection de sections de formation et d'orientation.

Les membres présents ont beaucoup apprécié les démarches entreprises par l'ensemble des formateurs (MSP) en vue d'un reclassement professionnel. En particulier, l'accompagnement spécifique requis pour arriver au terme de l'apprentissage d'un nouveau métier. Ils ont pu se rendre compte, par eux-mêmes, qu'il n'est pas chose aisée d'encadrer une personne adulte dans un processus d'apprentissage ou d'acquisition de nouvelles compétences, d'autant plus lorsque le bénéficiaire n'a pas encore fait le deuil de sa précédente profession. Alors produire ou former ? Il a été démontré que la formation prime avant

toute chose et que la production donne du sens à l'action. Lors de ces processus de formation, la production n'est pas une fin en soi. Elle donne le rythme nécessaire afin de préparer l'apprenant aux contraintes et exigences du marché du travail.

En plus de faire appel aux compétences d'adaptation et de personnalisation du processus de formation de la part du formateur, la démarche demande aussi de grandes qualités humaines pour encourager et encadrer l'apprenant tout au long de sa formation. Et cela, même lorsque ce dernier est découragé et qu'il remet en question son projet de reconversion professionnelle. Dans la plupart des cas, le personnel encadrant arrive à faire prendre conscience du chemin parcouru et des débouchés futurs, pour se prémunir du titre d'un célèbre film de Claude Lelouch «Tout ça... pour ça!».

Comme à l'accoutumée, la rencontre s'est achevée par des échanges de bonnes pratiques autour d'un apéritif. Les participants ont fait plus ample connaissance, avec la perspective assurée de futures et fructueuses collaborations. Nous tenons à remercier la direction du site, ainsi que son responsable pédagogique, pour l'accueil et le temps consacré à nous faire visiter leur structure.

Pour en savoir plus sur les activités de l'Orif : www.orif.ch.

Par Jean-Pierre Besse, coordinateur des Arforéseau,
jean-pierre.besse@arfor.ch

Lunch de l'Arfor: comment bien débuter et terminer une formation ?

C'est le 23 mai que s'est déroulé le sixième Lunch de l'Arfor, au restaurant Crown Plaza à Genève. Soigner le début et la fin d'une formation, un thème qui a donné lieu à un partage de bonnes pratiques entre les participants, réunis autour d'un repas convivial.

L'enjeu d'un bon début de formation est de pouvoir capter l'attention et d'impliquer rapidement les participants. Par exemple une citation, un dessin humoristique ou une information surprenante. En complément, deux autres méthodes sont recommandées.

La première concerne le **questionnement** qui permet de créer une interaction participative favorable au bon déroulement ultérieur de la formation. C'est le cas des techniques d'animation des grands groupes destinées à activer très rapidement des audiences importantes. Leur approche « entonnoir » consiste en deux questions successives suivies d'une micro interview d'un participant. Par exemple, pour le début d'une formation sur la fixation d'objectifs :

- Qui parmi vous doit fixer des objectifs ?
- Qui parmi vous n'est pas toujours à l'aise pour formaliser par écrit ces objectifs ?
- Monsieur, comment faites-vous de votre côté ?

Autre méthode permettant de capter immédiatement l'attention :

le **Storytelling**. Raconter une histoire ou une anecdote est utile pour faire passer un message et initier un contenu sur un registre informel et émotionnel. Par exemple, pour une formation en management, on peut débuter avec l'histoire des oies migratrices qui fonctionnent avec deux principes organisationnels, tandis qu'elles volent en groupe, formant ces magnifiques V que l'on aperçoit parfois dans le ciel. Tout d'abord le groupe a un leadership rotatif, avec une oie qui reste une heure en tête, relevée ensuite par une autre. Ensuite, quand une oie est malade, deux l'accompagnent au sol et la soignent tandis que le grand V vole en cercle au-dessus. Et quand l'oie va mieux, elle rejoint le grand groupe qui repart.

C'est grâce à ces deux principes que toutes les oies arrivent à destination et qu'au final l'espèce est pérenne.

Pour la bonne fin d'une formation, il est par exemple possible d'organiser un **jeu autour de l'évaluation des connaissances acquises en formation**. Sur le même principe que l'émission « Qui veut gagner des millions ? », le formateur prépare au préalable une série de questions en lien avec les objectifs pédagogiques de la formation.

Si par exemple un des objectifs est de connaître les cinq étapes de la conduite du changement, on obtient naturellement cinq questions pour le jeu.

Plusieurs équipes sont formées et les consignes sont données. Puis le jeu démarre avec le formateur qui pose des questions à tour de rôle à chacune des équipes. Un point par réponse juste et l'équipe qui a le plus de points gagne. Une animation dynamique garantit le succès de cette évaluation ludique et efficace.

Il existe de nombreuses méthodes pour bien débuter et terminer une formation. Et il est nécessaire que les formateurs portent attention à ces moments importants. Car une formation c'est un peu comme une symphonie interprétée par un orchestre. A ce sujet, le grand chef Herbert Von Karajan disait souvent : « En musique, ce qui est particulièrement important c'est la première et la dernière note. Au milieu, ça va tout seul. »

Le prochain lunch de l'Arfor aura lieu le vendredi 26 septembre et traitera du thème : « Comment motiver des participants obligés à participer à une formation ? »

Par Jean-Marc Guscetti,
Animateur des Lunchs de l'Arfor,
info@jmg-formation.ch



Atelier de l'Arfor: le charisme du formateur ou comment faire rayonner la compétence et donner confiance

Évènement semestriel, l'atelier de l'Arfor traite entre professionnels des questions concernant la formation et le développement personnel. L'atelier du 5 mai 2014, organisé à l'ESG de Prilly, a fait salle comble. Dans une ambiance bienveillante et créative. Retour sur ce thème qui nous concerne tous.

Le charisme est une des qualités que l'on prête à un formateur, une personne qui séduit, influence, voire fascine les autres par ses discours, ses attitudes, son tempérament, ses questionnements et ses actions. Nous associons souvent ce charisme à une compétence innée : certains seraient nés avec, d'autres ne pourraient jamais y accéder. Or, chez le formateur, l'orateur occasionnel ou le manager d'équipe, cet outil fondamental qu'est le charisme s'apprend et se bonifie avec le temps.



Comment y accéder tout en restant en accord avec sa personnalité ?

Quel exemple suivre ou quel cheminement personnel entreprendre ?

Tels sont les points que nous avons travaillés, durant quatre heures en compagnie de Matthias-Leonhard Lang, comédien professionnel et formateur, un ancien banquier et gestionnaire de portefeuilles.

Au dire des 25 participants, ce fut impressionnant de découvrir les attitudes, les intonations et les gestes qui font la différence. Tout comme ces petites choses qui permettent d'augmenter de manière significative nos qualités de conviction.

En guise de travail pratique, Matthias nous a demandé de nous filmer durant deux minutes en tenant compte des enseignements du jour, et de lui envoyer ce film, sur la base de laquelle il nous fera des retours personnalisés. Son analyse : « Il est intéressant de définir avec chacun quels sont ses points forts, sur lesquels il peut ériger son caractère « unique ». Avoir sa propre « griffe » est une nécessité pour tout bon orateur. ». Charismatique or not charismatique ? telle est la question à laquelle il nous répondra ...

Pour en savoir plus : www.charismattitude.ch
Par Martin Déglon, Vice-Président de l'Arfor,
martin.deglon@arfor.ch

La formation continue: un des piliers du Salon RH

Le Salon RH est l'occasion pour les professionnels de la filière de se renseigner sur les nouvelles tendances en matière de formation en entreprise. Plus qu'un simple salon, c'est un lieu d'échanges avec forums, ateliers et conférences. Le seul en Suisse romande.

Dans le monde actuel du travail, qui ne cesse d'évoluer, la formation est devenue un des ressorts pouvant mener l'entreprise à la réussite. Accorder des formations est un moyen de développer et de garder les talents chez soi, de valoriser son personnel, d'augmenter la motivation et la performance grâce à l'acquisition de nouveaux outils. Autre avantage, la possibilité de former ses employés afin qu'ils correspondent exactement aux besoins de l'entreprise.

Conscients de cette réalité, les organisateurs du Salon RH Suisse 2014 ont décidé de mettre l'accent sur la formation continue. Les 1^{er} et 2 octobre 2014, le 8^{ème} Salon RH à Palexpo rassemblera un large éventail d'entreprises proposant des offres de formation. Elles présenteront en détail leurs catalogues et innovations, animeront des ateliers pratiques. Des interventions auront lieu en permanence, donnant aux visiteurs la possibilité de s'informer sur les services et leurs méthodes d'application.

Comme à chaque édition, le Salon présente toute la palette des prestations et produits liés au monde des RH, tels que solutions informatiques (GTA, GPEC, SIRH...), conseils (RH, gestion des talents, outsourcing...), lieux de séminaires, agences (travail temporaire, recrutement...), assurances et 2^{ème} pilier, etc.

Cette année, l'accent sera mis sur les nouveaux rapports au travail comme le télétravail, l'ergonomie, la flexibilité des horaires et les

nouveaux espaces de travail. Une surface dédiée «New Work Spaces & Work Strategies» présentera ces tendances enthousiasmantes.

Depuis sa création en 2007, la manifestation connaît une croissance continue et s'est établie en tant que rendez-vous annuel incontournable pour les professionnels RH, qu'ils soient DRH, responsables du personnel ou chefs d'entreprise des secteurs privés et publics. Riche en événements, ce salon offre la possibilité d'assister à environ 120 interventions réparties sur 3 forums et 2 ateliers, et à des conférences-clés tenues par des experts. Autre temps fort du salon : la remise du prix de l'innovation RH (en partenariat avec le CRQP et Bilan), décerné à une équipe RH ayant abouti à des résultats concrets à la suite d'une stratégie mise en place dans son institution.



Par Achim Frerker-Emrich, Directeur des salons RH Suisse
a.frerker@boerding.com

Festival de la formation 2014: donnez le goût d'apprendre !

Pour sa diversité, son originalité et son envergure, le Festival neuchâtelois de la formation est reconnu au niveau national comme la manifestation la plus importante du genre en Suisse. A tel point que plusieurs cantons romands préparent une réplique du concept existant dans leur région. Comme l'an passé, le bus londonien du festival sillonnera les routes suisses pour annoncer les manifestations des 19 et 20 septembre.



Le Festival de la formation a vu le jour en 1992 en Angleterre. Depuis, cette campagne de sensibilisation pour l'apprentissage tout au long de la vie se déroule dans plus de 50 pays répartis dans le monde entier, sous le patronage de l'Unesco. La Suisse participe

au Festival de la formation depuis 1996.

Un comité composé de professionnels de la formation, représentants politiques, membres d'organisations et d'instituts liés à la formation s'attelle actuellement à faire de l'édition 2014 un festival attractif, dynamique et ouvert à tous. Notre objectif est évidemment de faire rayonner cette manifestation aussi largement que possible en Suisse romande. Avec une attention particulière pour aborder les publics précarisés, les plus éloignés de la notion d'apprentissage et ceux qui auraient le plus besoin de se former. A toutes ces personnes, nous souhaitons participer à donner ou redonner le goût d'apprendre en offrant des formations gratuites et originales.

C'est bien entendu avec votre concours que nous atteindrons nos objectifs. Si vous souhaitez vous associer à notre projet et consacrer quelques heures au public romand, vous pouvez dès à présent vous inscrire en tant que formateur sur : www.formationenfete.ch. Sachez par ailleurs que nous pouvons vous apporter un soutien dans la mise en place de votre formation.

Pour plus d'information :
www.formationenfete.ch

Par Laurent Comte,
 coordinateur romand du Festival de la formation,
info@formationenfete.ch



Ensemble pour demain... le slogan de l'Arfor qui donne une impulsion à l'intelligence collective

Né il y a quelques mois, le projet Arfor 15 fait suite à la dernière enquête de satisfaction menée auprès des membres de l'association. L'objectif: faire évoluer l'association, pour renforcer son positionnement comme partenaire reconnu de la formation d'adultes.

Après une première séance d'interviews des personnes mobilisées au mois d'octobre dernier, les membres présents à l'AG de l'Arfor ont « brainstormé » sur quatre thèmes clés:

- Réseau Arfor
- Communication interne
- Visibilité des formateurs
- Professionnalisation de l'association

Les idées recueillies ont été riches et ont permis de constituer quatorze groupes de travail ciblés. L'étape suivante consiste à animer chacun de ces groupes de travail pour élaborer un plan d'actions concrètes qui sera soumis au comité.

Ouverts à tous les membres de l'association, les groupes s'organisent en fonction des disponibilités de chacun, avec un objectif de présenter l'élaboration de leur travail à l'automne.

Des idées créatrices à l'action, juste un pas...

À la date du 17 mai 2014, une dizaine de personnes s'étaient inscrites dans les différents groupes de travail. La mobilisation du plus grand nombre est nécessaire pour que l'intelligence collective œuvre au service de l'association.

Rejoignez un des groupes en vous inscrivant sur la plateforme moodle sur www.arfor.ch (onglets: moodle, Arfor interne, Arfor 15).

Par l'équipe de pilotage du projet Arfor 15 :

Séphora Nicod | séphora.nicod@arfor.ch

Philippe Pillonel | philippe.pillonel@arfor.ch

Anouk Silvestrini | anouk.silvestrini@arfor.ch

Ensemble

Le système modulaire FFA en consolidation

Depuis janvier 2014, Sabine Aquilini est la directrice générale du système modulaire de formation des formateurs (système modulaire FFA). Elle succède à Ruth Eckhardt-Steffen, qui a assumé cette fonction avec succès durant 7 ans et qui continuera à travailler pour la FSEA à temps partiel. Un changement de direction qui garantit la continuité opérationnelle et structurelle des services.

Sabine Aquilini, nouvelle partenaire FSEA de l'Arfor

« Vivant depuis 1990 en Suisse, ma vie professionnelle m'a permis de poursuivre mes études postuniversitaires, pour obtenir les diplômes de formatrice d'adultes et de Développement organisationnel et Management d'organisations à but non-lucratif.

Depuis janvier 2014, je dirige le système FFA au niveau national, avec une vigilance particulière quant au respect des spécificités régionales. J'ai pu développer mes compétences en management, formation et communication interculturelle dans différentes structures nationales, en travaillant dans le domaine de la culture et de l'éducation, mais aussi pendant un séjour de plusieurs années en Namibie. Je suis désormais impatiente de les mettre au service du système modulaire FFA et de la FSEA, et d'avoir l'opportunité d'échanger directement avec les différents acteurs. »

Exigences du SEFRI

Au cours des dernières années, le système modulaire FFA a subi des changements en termes de structure et de contenu. L'adaptation des objectifs, du contenu, des compétences, et donc des descriptions des modules, aux exigences de la vie professionnelle actuelle illustre parfaitement la dynamique du système porté par nos éducateurs et instructeurs.

A partir de janvier 2015, les évaluations des compétences seront soumises à une vérification centralisée afin de répondre aux exigences du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI), en termes de formation professionnelle. Du côté des participants aux cours, des formateurs et des institutions, l'agacement et l'incertitude concernant l'avenir sont perceptibles. Aussi le système modulaire FFA et leurs collaborateurs mettront en œuvre des séances d'information pour améliorer la communication sur les changements.

Notre objectif commun est de fournir une formation de qualité.

Nous sommes convaincus que les mesures déjà mises en œuvre ou prévues nous aideront à atteindre notre but, avec l'aide de tous les acteurs concernés.

Vers plus de qualité

Consolidation ne signifie pas arrêt : en parallèle, nous travaillons sur le développement du système modulaire, pour répondre aux attentes des formateurs d'adultes, principalement actifs dans des situations de formation individuelle sur le poste de travail.

En outre, nous souhaitons développer, dès l'automne 2014, le nombre de formations menant au diplôme de formateurs d'adultes, d'abord en Suisse allemande, puis en Suisse romande. Nous visons aussi à proposer, au niveau national, l'examen menant au diplôme de responsable de formation, pour renforcer le troisième niveau du système modulaire.

Au cours des prochains mois, nous souhaitons également apporter des informations encore plus claires à nos interlocuteurs, créer un site Web convivial et mettre en œuvre des méthodes rigoureuses et efficaces d'accréditation des institutions. Nous voulons aussi permettre de faire des évaluations du parcours « Reconnaissances et Evaluations des Acquis » par le biais de moyens électroniques.

Collaborer plus efficacement et directement avec nos partenaires actuels, tel est l'objectif prioritaire de la nouvelle équipe du système modulaire FFA.

Par Sabine Aquilini,
Directrice du système modulaire FFA,
sabine.aquilini@alice.ch



Nouvelles formes de collaboration : des atouts pour la formation

Le 3 avril dernier, l'assemblée générale de l'Arfor investissait l'Y-Parc d'Yverdon.

En ouverture de l'événement : une conférence de Geneviève Morand, présidente de la Fondation pour la créativité entrepreneuriale, sur le thème « coworking et collaboration, des atouts pour la formation ». Pour nourrir votre réflexion autour de ces nouvelles formes de collaboration au travail, vous trouverez dans ce dossier : un rappel des temps forts de la conférence du 3 avril, une présentation du coworking par Geneviève Morand, une enquête détaillée réalisée par Victoria Jones, des avis et partages d'expériences développés à partir d'une discussion sur LinkedIn, ainsi que la position de l'Arfor exprimée par son président.

Dossier coordonné par Isabelle Lebon

Créativité et relation

Cette année, l'événement a rassemblé 50 personnes. Avec une dynamique particulière, instaurée d'emblée par l'intervention de Geneviève Morand. En proposant de changer l'emplacement des chaises, de la traditionnelle disposition en théâtre à une disposition en cercle, la créatrice de la Muse a aussitôt permis d'ouvrir et d'enrichir les interactions entre les participants. Elle a ensuite évoqué sa démarche et souligné l'importance de deux valeurs, communes aux nouvelles formes de collaboration :

- La créativité : le coworking met en lien des créateurs de tous horizons, il rassemble les différences. En cela il participe à la créativité.
- La relation : rechercher la qualité et la profondeur dans les relations, passer du réseautage à l'entraide, autant de principes chers au coworking et que Geneviève Morand résume par l'accès à une vraie « intelligence relationnelle ».

« Coworking or not coworking », telle est la question

Dans le mot « coworking » comme dans le mot « networking », il y a la notion de « travail ». Les espaces de coworking sont l'endroit de référence de la classe créative et de la génération Co. Entre travailler seul et travailler ensemble, ils proposent un lieu fondé sur l'échange où chacun reste autonome et où son intégrité est respectée.

Certains espaces sont spécialisés d'autres non. Par exemple la Muse Genève et Lausanne accueille les porteurs de tout type de projet, qu'ils soient indépendants ou constitués en entreprise. On y observe l'émergence de net-up soit des entreprises principalement de services qui se développent en réseau. Par contre, Impact The Hub qui va ouvrir à Genève, a pour vocation uniquement d'accueillir des initiatives émanant d'entrepreneurs sociaux. Si certains lieux n'accueillent pas plus de 10 places de travail sur moins de 100m², la Muse Genève, le plus grand espace de Suisse romande, accueille en simultané près de 45 coworkers sur une surface de 300m². Cette densité est garante de la masse critique qui favorise la diversité des échanges.

Faut-il rejoindre un espace de coworking existant, créer son propre espace, ou pratiquer de la colocation ? Toutes ces alternatives sont à examiner avec soin en fonction des besoins des gens. Il est préférable d'adosser un tel projet à un réseau déjà existant.

Les défis d'un espace de coworking consistent aussi bien à proposer une conciergerie efficace qu'une véritable animation du lieu. Il faut comprendre qu'au-delà de répondre aux besoins en logistique, wi-fi, photocopie, café, etc., une des fonctions clé d'un tel espace est de briser l'isolement des porteurs de projet et d'augmenter la probabilité de rencontrer la bonne personne, que ce soit en terme de partenaires, collaborateurs ou clients.

Un journaliste en visite à la Muse a eu cette formule intéressante de « laboratoire de contamination positive ». Si l'on devait résumer l'expérience qu'apporte un tel lieu aux coworkers, on peut parler de co-développement et de co-création, et ceci dans un environnement bienveillant et sans jugement.



Depuis 2008, les espaces de coworking doublent chaque année. Ces derniers temps, on a aussi vu des espaces fermer. Le temps à investir dans l'intendance et l'accueil d'événement ne doit en aucun cas être sous-estimé et il est nécessaire d'établir un budget précis. Pour se familiariser avec ce concept, il est important de visiter des espaces de coworking et leur site Internet. La Cantine à Paris, The Betacowork à Bruxelles et la Muse ont fait partie de la campagne de lancement de Creative Wallonia en tant qu'espaces de référence. Ramon Suarez du Betacowork prépare un livre sur la gestion d'un espace de coworking à sortir prochainement. Antoine Burret, anthropologue qui prépare une thèse sur les tiers lieux, et Yoann Duriaux, viennent de rédiger le Manifeste des tiers lieux à découvrir en ligne.

Par Geneviève Morand, Présidente de la Fondation Muse pour la créativité entrepreneuriale,
genevieve.morand@gmail.com

Auteure de « L'art de l'entraide », Ed. Jouvence, 2013 et co-auteure de « L'art de l'intelligence relationnelle », Ed. Jouvence, à paraître en novembre 2014.

Références : <http://ramonsuarez.com/>

http://movilab.org/index.php?title=Le_manifeste_des_Tiers_Lieux
www.la-muse.ch



Vous êtes formateur en entreprise, débutant ou occasionnel?

LA FORMATION BFFA-M1

Animer des sessions de formation pour adultes

vous est destinée : elle est la première étape sur le chemin du brevet fédéral de formateur.

La prochaine session débutera le 4 septembre 2014

Pour en savoir plus : www.arfor.ch

Coworking : le bon choix pour un formateur indépendant ?

Certes le coworking n'est pas pour tout le monde, tout comme l'open space qui a « révolutionné l'espace de travail collaboratif » en Suisse dans les années 2000. Mais qu'est-ce que le coworking et à quel profil convient-il ? Vous avez déjà le statut d'indépendant et vous souhaitez plus d'interactions professionnelles ? Vous êtes prêt à vous mettre financièrement et mentalement à votre propre compte ? Vous avez un esprit d'équipe et vous êtes porteur d'idées, autonome et ouvert ?

tions professionnelles ? Vous êtes prêt à vous mettre financièrement et mentalement à votre propre compte ? Vous avez un esprit d'équipe et vous êtes porteur d'idée, autonome et ouvert ?

L'idée est simple, au lieu de travailler isolé à la maison ou de louer et d'équiper un bureau, vous choisissez la formule la plus adaptée à vos besoins (voir info tableau ci-dessous) et intégrez une communauté à la fois entrepreneuriale, stimulante et propice aux échanges.

L'objectif du coworking n'est pas nécessairement d'associer formellement les activités professionnelles des uns et des autres, mais d'offrir de bonnes conditions de travail avec une forte dimension de réseautage et des synergies à la fois riches et stimulantes.

L'évolution du coworking *

- **2005** Naissance du coworking au HAT FACTORY à San Francisco
- **2007** 75 sites de coworking dans le monde entier
- **2008** 160 espaces de coworking
- **2009** Début des premières chaînes de coworking
- **2011** 1130 communautés étalées sur le globe
- **2012** Plus de 2000, dont 756 en Europe
- **2014** 9 espaces de coworking en Suisse romande (en pleine croissance)

*Source : <http://wiki.coworking.org>

AVANTAGES (selon les coworkers)	INCONVÉNIENTS
Réduction des coûts pour indépendants et Start Up	Le coût comparativement à un travail à domicile
Opportunités de rencontres et travail en réseau	Le bruit et les dérangements
Esprit de communauté, appartenance, camaraderie, partage, entraide, réseautage	Nécessité d'apporter son propre ordinateur
Flexibilité tarifaire avec forfaits modulables	Il y a régulièrement des nouveaux arrivants ou des visiteurs/gens de passage
Motivation, inspiration, enthousiasme, créativité	Important d'adhérer à ces valeurs de diversité, solidarité et lien social, sans lesquelles le coworker ne trouvera pas sa place
Créer des liens, se rendre service mutuellement, sans obligation	
Partage de valeurs : collaboration, ouverture d'esprit, sens communautaire, durabilité	
Travailler avec des entrepreneurs provenant de tous milieux confondus	
Lieu propice aux échanges et impact social, solidaire et durable	
Accès à une communauté de soutien composée de personnalités très diverses	
Développer ses compétences sociales en réseautage, entraide, prise de parole en public	

Quel espace de coworking pour quel formateur ?

La caractéristique essentielle d'un espace de coworking, c'est la diversité de sa communauté. Il y a en général peu de concurrence interne susceptible de créer un environnement néfaste. Au contraire, le coworking offre un réel potentiel pour créer des synergies entre les formateurs, à partir du moment où les membres sont ouverts aux échanges. Autre constat: les espaces de coworking sont multiformes, à chacun de découvrir celui qui lui conviendra le mieux. Tout en conservant à l'esprit qu'un environnement

collaboratif n'est pas à la portée de tout le monde !

Espaces de coworking en Suisse romande

(sources: sites internet)

NOM	LIEU	SERVICES	TARIFS CHF
La Muse	Rue de la Muse 2, 1205 Genève	Semi-open space, Wifi, imprimante, salle de conférence, beamer, flip chart, coin détente, coin cuisine, environ 4-5 événements par mois, journée d'essai gratuite, contrat d'abonnement renouvelable tous les 3 mois	250.- à 300.- par mois
La Muse	Avenue Mont-d'Or 67, 1007 Lausanne	Semi-open space, 2 salles de réunion, coin cuisine et détente, Wifi, imprimante, scanner, beamer, studio photo, 8 événements par mois	250.- à 300.- par mois
Cric Crac Croc	Rue de Carouge 83, 1205 Genève	Imprimante, scanner, Wifi rapide, bureaux équipés, coin détente, cuisine, espaces de réunion à louer	125.- à 480.- par mois
La Ruche - Essaim	Rue Louis-Favre, 1201 Genève	8 places de travail, ordinateur, Wifi, imprimante, photocopieuse, cuisine, boîte à lettres, salle de réunion	NC
Eclau	Guiguer-de-Prangins 11, 1004 Lausanne	Wifi, imprimante, scanner, fax, réception de courrier, coin cuisine, espace détente, petite salle de réunion, bibliothèque, clé et possibilité 24/24h, place de parc selon disponibilité, rabais étudiants et chômeurs.	150.- à 300.- par mois
numéro 3	Rue Ecole de Commerce 3, 1004 Lausanne	Solutions à la carte : courriers/colis, assistance administrative, organisation comptable, solutions informatiques, rabais associations et étudiants 10%	25.- l'heure, 100.- par jour, 500.- par mois
G-60	Rue de Genève 60, Lausanne	Un bistrot avec consommations à volonté où l'on paye pour le temps passé	NC
Le bureau	Rue de l'Orangerie 4, 2000 Neuchâtel	Espace d'innovation et partage avec restaurant: réunions, formations, conférences de presse, tables rondes, présentations	NC
Colab	Route de la Fonderie 2, 1700 Fribourg	Evénements et réunions. Wifi rapide, adresse mail, clé pour accès 24/7, logo à l'entrée, cuisine, salle de détente, imprimante/photocopieuse, scanner, table de ping-pong, journée d'essai gratuite	25.- par jour, 150.- à 390.- par mois

Enquête réalisée par Victoria Jones, HR Training and Communications Partner, victoria.jones@bluewin.ch



Paroles de formateurs

Tisser des liens, échanger, se réunir sont des besoins exprimés par bon nombre de formateurs dans le cadre de nos discussions. Si un espace de coworking dédié aux formateurs existait, seriez-vous intéressé? Tel était le thème de la discussion proposé par Jean-Pierre Besse au groupe Arfor sur LinkedIn. Les commentaires ont été nombreux. Nous avons sollicité leurs auteurs pour qu'ils nous en disent plus. Avis et partages d'expérience de formateurs.

« J'étais à la recherche d'un compromis pour trouver un bureau à Genève, juste deux jours par semaine. Afin de pouvoir planifier tous mes rendez-vous pour la création de mon entreprise, mais aussi pour ne pas rester enfermée chez moi pendant le montage de mon activité. J'ai trouvé l'adresse de CRIC CRAC CROC à Genève, par le biais d'une de mes relations. Suite à une première visite, j'ai tout de suite apprécié l'ambiance « familiale », grande cuisine ouverte, thé/café à volonté, décor agréable et accueil personnalisé. La responsable a étudié mes besoins, avant de me proposer la formule la plus simple : un forfait de 10 demi-journées à prendre sur deux mois, pour disposer d'un premier pied-à-terre et baigner dans cette nouvelle ambiance professionnelle. J'ai eu la chance de participer au premier lunch de réseautage sur la thématique « Lunch positif », qui m'a tout de suite permis de connaître en une seule fois tous les co-workers et leur domaine d'activité. »



Estelle Treiber, formatrice indépendante avec Brevet Fédéral, estelletreiber@gmail.com

« Travailler « avec » ou « à côté » ? Un espace de coworking dédié aux formateurs semble une excellente idée a priori. Toutefois je suggère à ceux qui auraient envie de partager un tel espace de bien clarifier leurs intentions et leurs attentes.

Leur motivation principale est-elle de faire l'économie d'un local autonome? Ont-ils envie de fuir la solitude et les inconvénients du bureau à la maison? Ou souhaitent-ils davantage d'interaction avec d'autres professionnels? Interaction qui peut aller du simple avis ou conseil autour d'un café, jusqu'à l'élaboration de prestations communes et la prospection de nouveaux clients. Pour ma part, c'est pour toutes ces raisons cumulées que je cherche des colocataires ou des coworkers pour mon bureau de Lausanne.

Dans tous les cas, quelle que soit la raison principale, il est préférable de veiller à ce que l'espace de coworking réunisse des activités complémentaires plutôt que concurrentes. Par ailleurs, pour éviter des frictions, le responsable de l'espace (titulaire du bail et débiteur des diverses charges) devra prévoir de bons contrats, mentionnant en détail l'étendue de la mise à disposition ainsi que les règles à respecter pour vivre en bonne intelligence. On commence



ainsi souvent par être « coloco », puis, si les atomes sont bien crochus, des projets communs peuvent se développer, le choix du ou des bons partenaires se faisant finalement au feeling! »

Marie-Claire Fagioli, coach, formatrice et consultante, mcfagioli@icefagioli.ch

« Je pense que la formation se prête bien au coworking et il me semble que nous sommes déjà nombreux à le pratiquer sans forcément le nommer. Dans le cas de co-création de contenus de formation, il faut bien définir les objectifs dès le départ et fixer les modalités d'utilisation de ce qui sera créé ensemble (droits d'utilisation, propriété, communication...), sous peine de créer des tensions difficiles à effacer. »



Fabien Arévalo, spécialiste en relation client, fondateur et directeur d'altamedia & altaeva.ch, fabien.arevalo@altamedia.ch

« Un lieu de coworking offre un espace ouvert de travail et de partage. Echanger permet en général de s'améliorer et d'avancer. C'est d'autant plus vrai dans un domaine complexe comme celui de la formation, où les intervenants ne doivent pas seulement gérer le contenu à délivrer, mais aussi s'assurer qu'il répond bien à la demande de l'apprenant (laquelle peut elle-même manquer de clarté lorsque plusieurs acteurs différents au sein d'une société participent au processus). Ils devront ensuite l'adapter à leur public – les participants – et anticiper ses réactions potentielles. Avoir un feedback de pairs face à tant de parties prenantes ne peut être que bénéfique.

La question centrale réside cependant en la capacité de chacun de pouvoir pleinement se concentrer et prendre le recul nécessaire dans un espace ouvert parfois bruyant, afin de créer des programmes et le matériel adéquat. Cela dépend de chacun. Pour ma part, j'ai besoin de calme, de silence et de solitude.

Au fond, l'idéal serait peut-être de conjuguer ces deux modes: bénéficier des avantages du coworking et d'un espace de travail individuel qui nous correspond le mieux possible. Des espaces d'échange, comme ceux qu'offre Arfor, vont précisément dans cette direction. »
François E. Aubert, formateur d'adultes avec Brevet Fédéral, fea@swissconsultant.com



« A l'heure du réseautage actif, qu'il soit numérique ou physique, je pense qu'il est indispensable pour les formateurs romands de s'unir pour assurer un niveau de qualité de leurs formations. Les entreprises installent des plateformes collaboratives pour augmenter la créativité et la performance. Le coworking est une solution pour les formateurs un peu seuls. Rencontrer des pairs enrichit naturellement: les rencontres permettent de faire éclore la créativité. »
Isabelle Mayor, Community Manager de l'Arfor et formatrice en COM, Communication, Organisation et Motivation, isabelle.mayor@arfor.ch



« De mon point de vue, le coworking est une bonne idée. Il permet des échanges entre professionnels – souvent, sinon toujours, isolés dans leurs pratiques – desquels peuvent émerger des synergies profitables à tous. Il peut aussi amener à une remise en question de nos manières de faire. Enfin, il rend également possible des économies en termes d'infrastructure. Bien sûr, ce type de collaboration sous-entend des règles de fonctionnement claires, basées sur la confiance et la réciprocité. Si une structure de coworking « Arfor compatible » se dessine, je veux bien apporter mon soutien à son élaboration, dans la mesure de mes moyens. »

Bertrand Ganne, formateur part time chez OSEO Vaud, bertrand_g@me.com



Le mot du président: quel espace de coworking pour les formateurs ?

L'espace de coworking serait un lieu de travail collaboratif où chacun est à la fois autonome et membre d'une communauté.

Il s'agirait de proposer à la location des bureaux fixes ou flexibles dans un espace où toutes les ressources sont mises à disposition, où l'aménagement et l'ambiance sont adaptées aux besoins.

Je suis convaincu que l'atmosphère stimulante des espaces de coworking favoriserait les interactions et le partage. Ce sont des valeurs fortes que l'Arfor souhaite développer à l'avenir en tenant compte de la charte en vigueur <http://www.arfor.ch/charte/>.

L'Arfor propose déjà un espace interactif on-line par le biais d'une plateforme Moodle (<http://www.arfor.ch/lms/>) pour ses membres et partenaires. C'est déjà une première étape. Et pourquoi ne pas franchir le cap du virtuel au réel ?

Jean-Pierre Besse, président de l'Arfor, jean-pierre.besse@arfor.ch



Donner de l'envergure aux formateurs en entreprise

En cette année de la formation professionnelle, le SEFRI et les partenaires de la formation organisent plusieurs événements importants sur le système dual de formation professionnelle et ses points forts. La formation professionnelle permet à deux tiers des jeunes Suisses d'acquérir de solides connaissances de base. Elle constitue le point de départ d'un apprentissage tout au long de la vie et offre de nombreuses perspectives professionnelles. Les formateurs en entreprise contribuent activement à cette réussite.*

Transmission et transition

La formation professionnelle initiale duale se déroule essentiellement en entreprise. Les personnes en formation y acquièrent compétences, connaissances et aptitudes professionnelles pratiques. L'encadrement des personnes en formation est assumé par les formateurs en entreprise, des professionnels de leur métier qui, en plus de leur activité quotidienne, s'occupent des missions suivantes :

- formation et gestion de la relève
- recrutement des personnes en formation
- évaluation des prestations et du comportement des personnes en formation
- accompagnement et soutien des personnes en formation.

La manière d'être et d'agir d'un formateur en entreprise joue un rôle essentiel dans l'évolution des personnes qu'il encadre. Leur comportement, leur motivation et leur langage sont influencés par l'entourage professionnel et, en particulier, par les formateurs qui les accompagnent dans cette transition vers le monde du travail.

Un deuxième métier

Les exigences en matière d'accompagnement et d'encadrement des personnes en formation ont constamment été augmentées ces dernières années. La réforme de la formation commerciale de base de 2003 ainsi que la nouvelle ordonnance sur la formation professionnelle 2012 impliquent d'importants changements structurels afin de valoriser l'apprentissage en entreprise. L'entreprise formatrice doit tenir compte de cette évolution dans sa politique de formation.

Une importance particulière doit être attribuée à l'image des formateurs au

sein de l'entreprise et à la visibilité de leur engagement pour la formation initiale. Dans la réalité quotidienne, l'activité du formateur en entreprise n'est malheureusement pas valorisée à sa juste valeur. Dans beaucoup d'entreprises, les formateurs occupent cette responsabilité en plus des tâches mentionnées dans leur cahier des charges. Ne serait-il pas judicieux d'attribuer du temps de travail à cette fonction afin de permettre aux formateurs en entreprise de s'impliquer davantage dans le suivi et l'encadrement de la relève ? Une autre piste de valorisation consiste en la formation de ces formateurs. Il paraît indispensable de leur offrir une possibilité de développer des compétences pédagogiques et d'« apprendre ce deuxième métier ». Outre la formation obligatoire pour obtenir l'autorisation de former, dispensée par les autorités cantonales, plusieurs prestataires proposent des formations pratiques et utiles à l'acquisition de ces nouvelles compétences.

La prise de conscience de cet investissement, comme le succès de la formation contribuent à une valeur ajoutée, tant sur les plans professionnel et humain que du point de vue financier. Cela suppose également une remise en question régulière et un alignement avec les besoins des différents acteurs de la formation. A ces seules conditions, l'entreprise sera en mesure d'accélérer le développement des compétences de ces formateurs et de donner le plus d'envergure à sa propre relève.

Par Daniel Pfister, Associé-Directeur de RELCO Formation, daniel.pfister@relco.ch,

www.relco.ch

* www.berufsbildung2014.ch



Accompagner un licenciement de masse

Un licenciement de masse peut tourner au drame psychologique : un calvaire pour les employés visés, mais aussi des séquelles au niveau de l'activité, par la diminution des performances des employés qui restent au sein de l'entreprise. Comment l'éviter ?



Aujourd'hui de plus en plus d'entreprises font appel à un service externe pour licencier leurs employés, afin de se dégager de toute la partie émotionnelle d'une telle opération. Dans ce cas, l'entreprise est bien évidemment soumise à une discussion en amont d'un tel procédé, pour évaluer l'importance de l'accompagnement des « survivants ». Or à ce jour, peu d'entreprises ont véritablement intégré l'accompagnement des collaborateurs restant en poste. Bien souvent, l'action mise en place n'est ni homogène, ni cohérente avec le projet global de diminution des ressources.

Pour recréer le collectif éclaté quelques mois plus tôt, certaines entreprises font appel à un formateur coach compétent. L'annonce d'un licenciement constitue un réel choc : comme face à

la mort ou à toute autre perte, elle s'apparente à un processus de « deuil ». Les « survivants » se sentent très souvent abandonnés et trahis. Après l'énorme stress généré par l'annonce du nom des licenciés, s'amorce une phase de sidération lorsque les « survivants » regagnent à nouveau leur bureau vidé de leurs collègues. Le soulagement de l'employé « survivant » va rapidement laisser place à une culpabilité affective vis-à-vis des personnes licenciées. « Pourquoi eux et pas moi ? ». Le rôle du formateur coach a alors toute son importance, pour donner du sens et redonner aux survivants les repères nécessaires pour retrouver une identité au sein de l'entreprise. Faire appel à un formateur coach en amont d'un licenciement de masse s'avère particulièrement important pour remplir deux objectifs :

1) Prévenir une dégradation de la santé des collaborateurs, licenciés et « survivants ». Les entreprises se

concentrent avant tout sur les aspects techniques, légaux et administratifs des licenciements. La santé des employés n'est pas leur priorité. Un des enjeux pour le formateur coach est d'éduquer l'entreprise à prendre en considération ce critère, crucial pour la suite des activités de l'entreprise assumées par les « survivants ». Sous-estimer la prévention risque de générer de nombreuses absences, alors qu'une stratégie claire en amont du licenciement peut les limiter.

2) Savoir transformer les licenciements en opportunité. La question n'est pas de minimiser les risques et les souffrances générés par une restructuration, mais de les anticiper avec une vision nouvelle, proactive plutôt que réactive, constructive plutôt que défensive. Les employés qui conservent leur emploi ressentent souvent le syndrome du « survivant ». Si ce malaise s'installe dans le temps ou est mal géré, l'entreprise risque de perdre la confiance de

ses « survivants » et d'en ressentir les effets au quotidien.

La présence d'un formateur coach qualifié dans ces moments difficiles est le gage pour l'entreprise de conserver la confiance de ses « survivants ». Aujourd'hui, plus encore qu'il y a une dizaine d'années, l'entreprise se doit de garder dans ses rangs des gens motivés plutôt que compétents. Car après un tel choc, le motivé restera toujours plus longtemps fidèle à son entreprise que le compétent, qui lui prendra le large à la première opportunité d'évolution offerte. Prévoir un budget et faire appel à l'aide externe d'experts dans leur branche est la meilleure opportunité pour l'entreprise de garder une cohérence dans cette démarche de diminution des ressources.

Par Shantidas Annen, Consultant RH indépendant,

contact@sanrecrutement.ch,
www.sanrecrutement.ch

Évaluer la formation en entreprise et mesurer la satisfaction

*La mesure de l'efficacité de la formation dans les entreprises n'est pas aussi développée qu'on pourrait le penser. Les directions des ressources humaines se penchent depuis longtemps sur cette question et, malgré des recommandations claires sur ce sujet *, les pratiques approfondies d'évaluation sont encore trop rarement utilisées.*

La plupart des sessions de formation se terminent par la distribution d'un questionnaire. Et que demande-t-on ? Généralement, la satisfaction du participant quant à l'animation et à l'organisation de la session. Ainsi donc, à part en tirer un vague « baromètre » (qui ne varie pas ou très peu au fil du temps) que fait l'organisateur (l'entreprise ou l'institut) de ces informations ? Quelle expérience en tire-t-il ? Quelles mesures d'amélioration met-il en place ? De telles évaluations laissent de trop nombreuses questions sans réponse. Par exemple, les objectifs pédagogiques ont-ils été atteints, pour autant qu'on les ait définis avant la session de formation ? Les participants peuvent-ils utiliser ou utiliseront-ils ce qu'ils ont appris en formation à leur place de travail ?

D'autre part, si de nouvelles pratiques sont issues de la formation et qu'elles demandent des modifications des processus et de l'organisation de l'entreprise, celles-ci seront-elles accomplies ? Et quelles en sont les conséquences ? Enfin, quel est l'impact de cette formation sur les résultats de l'entreprise, sur la satisfaction des clients, sur l'ambiance de travail ? Autant de questions qui méritent d'être explorées avant et après la formation.

Par Michel Voisard, membre du comité Arfor et directeur de Mediactif, michel.voisard@mediactif.ch

* Voir par exemple les 4 niveaux de Donald Kirkpatrick.



PARTAGEZ VOTRE EXPÉRIENCE DE FORMATEUR

pour préparer la grande enquête de satisfaction de 2015 auprès des membres de l'Arfor

Fondé en 1990, Mediactif est un institut suisse de relations clients, dont la mission est de développer et d'adapter des systèmes de mesure de la satisfaction aux besoins des entreprises et des organisations.

En partenariat avec l'Arfor, Mediactif souhaite améliorer la qualité de ses enquêtes et préparer l'enquête de satisfaction qui sera menée en 2015 auprès des membres de l'Arfor.

Pour cela, Mediactif est à la recherche de quelques formateurs et consultants dans les domaines RH et marketing, notamment dans les cantons de NE, FR et JU, qui souhaiteraient s'associer à sa démarche en partageant réflexions et expériences terrain. Les conclusions de cette réflexion seront partagées dans un prochain numéro d'Agora.

Pour en savoir plus et convenir d'un rendez-vous : michel.voisard@mediactif.ch

Vous souhaitez mesurer la satisfaction de vos collaborateurs et leur niveau de motivation et d'implication dans vos process de production.



Vous songez à contrôler le respect de vos procédures d'accueil et vos consignes de sécurité.



Vous désirez mettre en œuvre une action de prospection de clients et vous voulez sonder ce nouveau marché.



Vous voulez savoir dans quelle mesure vos clients sont satisfaits et ce qui leur manque pour être fidèles à votre entreprise.

Vous souhaitez mieux connaître les aspirations de vos collaborateurs et développer vos marchés, vous voulez tester le degré de satisfaction et de fidélité de vos collaborateurs et clients ! Mediactif est votre meilleur partenaire !

Institut fondé en 1990 et reconnu des directions marketing et ressources humaines romandes, Mediactif est spécialisé dans les études d'image, les analyses de la satisfaction des clients et des collaborateurs, les diagnostics des services, la formation de vos collaborateurs et les missions de prospection.

mediactif

Institut de relations clients à Vevey – tél. 021 925 95 00
email : michel.voisard@mediactif.ch – www.mediactif.ch

Formations de l'Arfor

Boîte à outils, processus et développement : à vous de choisir !

Notre commission prépare, pour la rentrée 2014 – 2015, une sélection d'outils et de formations axés sur les besoins des professionnels et tournés vers l'avenir. Ces prestations permettent de maintenir le formateur à un haut niveau de compétence pratique et novatrice. Vous aurez aussi l'occasion d'adapter et de développer vos formations grâce à notre offre orientée processus et développement.

Prochaines formations « Boîte à outils » :

Le PowerPoint impactant	24/09/2014
Visualisation en formation	30/09/2014
Comment parler de soi pour accroître sa visibilité ?	30/09/2014
Comprendre l'e-Learning	06/11/2014

Prochaines formations « Processus » :

Accompagner le participant dans son parcours d'apprentissage	16/09/2014
Gestion administrative de formations	06/10/2014
Créer une action de formation	12/11/2014

Certifications : faites reconnaître vos compétences !

BFFA-M1 | Animer des sessions de formation pour adultes
04/09/2014

Nouveauté 2014: un bonus d'une heure de coaching gratuit pour chaque participant, sur un thème en relation avec sa pratique professionnelle de formateur.

Le **BFFA-M1 de l'Arfor** a amené de nombreux participants à poursuivre leur cursus jusqu'à l'obtention du Brevet fédéral de formateur. Nos formateurs ont une grande expérience pédagogique et de terrain. Ils vous apporteront tout le soutien nécessaire.

Une participante nous confie: « *Nous sommes constamment placés en situation réelle. Cette formation me permet vraiment d'acquérir des outils efficaces et réutilisables immédiatement dans mes formations. De plus, je me sens écoutée et soutenue par des professionnels reconnus ! Je recommande vivement l'Arfor à tous ceux qui veulent exceller dans leur métier de formateur.* »

BFFA-M2 | Accompagner des processus de formation en groupe.

Les modules 2 à 5 représentent chacun une certification partielle pour le brevet fédéral de formateur, en collaboration avec le CPI.

BFFA-M3 | Informer et conseiller l'adulte en formation
11/09/2014

BFFA-M4 | Organiser des formations pour adultes
04/11/2014

BFFA-M5 | Concevoir des formations pour adultes sur le plan didactique
04/11/2014

Descriptifs détaillés, dates des cours et formulaires d'inscription sur: www.arfor.ch
Nous serons heureux de répondre à vos questions: lori.luce@arfor.ch



Vous former

Apprentissage multimédia et charge cognitive

En tant que formateur vous êtes amené à utiliser des outils multimédias, ne serait-ce que des présentations. Comment fonctionne ce mode d'apprentissage, est-il (plus) efficace? Quelles sont les bonnes pratiques? Voici quelques clés pour développer vos supports multimédias.

Nous utilisons ici le terme apprentissage multimédia pour « apprentissage par les mots et les images ». Il doit faciliter l'assimilation et la compréhension de la matière. Sinon, pourquoi l'utiliser ?

La mauvaise utilisation de techniques multimédias provoque une surcharge cognitive inutile dans le processus d'apprentissage. La charge cognitive (Sweller) est de trois types. La charge intrinsèque : l'interaction entre la difficulté de la matière et l'expertise de l'apprenant. La charge extrinsèque: causée par des facteurs annexes à la matière étudiée, par exemple les méthodes de présentation utilisant des sources multiples d'information provoquant le partage du centre d'attention. Elle doit être minimisée autant que possible. La charge germane ou essentielle : les efforts de l'apprenant investis sur des éléments pertinents (construction de schémas mentaux). Une méthode d'enseignement fréquemment changée en cours d'année peut perturber cette construction.

On notera que la charge intrinsèque n'est pas constante. Elle est différente si l'on présente le matériel à un expert ou un novice (la théorie de la relativité d'Einstein possède une charge plus basse pour un étudiant en physique que pour un lycéen alors que la matière est la même).

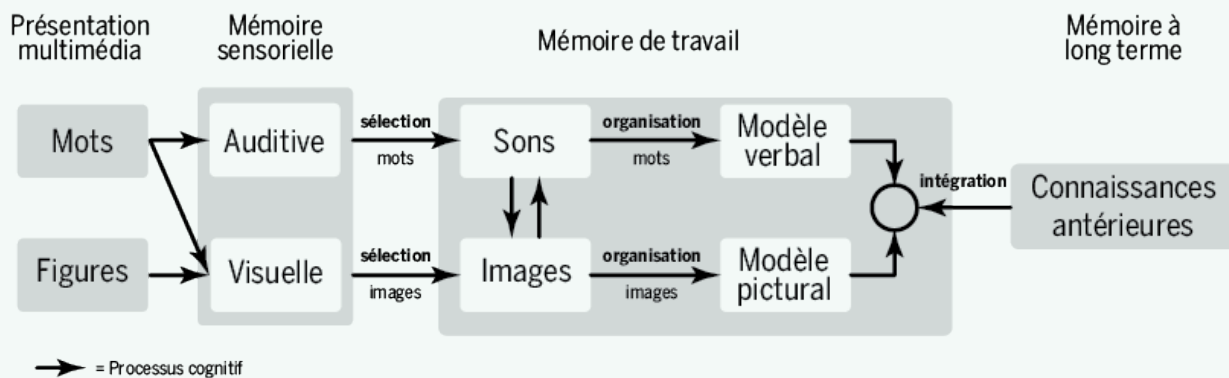
On ne peut donc pas manipuler la charge intrinsèque, cependant, les deux autres charges le peuvent (réduction de la charge extrinsèque et favorisation de la charge germane).

Le principe de base de l'apprentissage multimédia, développé lors des différentes recherches de Mayer, est de faciliter l'assimilation (p.e. effet de segmentation), tout en diminuant la charge cognitive extrinsèque (p.e. effet de cohérence) et en favorisant la charge germane (p.e. effet de pré-apprentissage).

AUTEUR	THÉORIE	DÉFINITION
Paivo	Double codage	Canaux de traitement séparés pour les éléments verbaux et visuels
Baddeley	Capacité limitée	Capacité de traitement limitée en mémoire de travail
Mayer	Traitement actif	L'apprentissage doit être accompagné d'une activité cognitive consciente de la part de l'apprenant

En se basant sur les théories définies dans le tableau ci-après, Mayer distingue trois étapes du traitement de l'information: sélection, organisation et intégration.

Apprentissage multimédia et charge cognitive



Les trois traitements essentiels (représentés par les flèches noires) pour un apprentissage actif sont :

La sélection du matériel pertinent :

Une fois traité par le système perceptif, le matériel auquel l'apprenant prête attention est transféré de la mémoire sensorielle à la mémoire de travail.

L'organisation du matériel sélectionné :

L'information en mémoire de travail peut être maintenue et manipulée. Le passage d'un canal à l'autre est possible (imaginer un objet à partir du mot lu par exemple). C'est ici que nous construisons des relations structurelles entre les éléments.

L'intégration du matériel sélectionné :

Les informations picturales et verbales sont liées aux connaissances existantes pour ne former plus qu'un seul modèle mental (construction des connexions entre la nouvelle matière et des portions pertinentes de connaissances antérieures).

Les capacités de la mémoire à long terme ainsi que la présentation des images et des mots sont virtuellement illimitées. Le problème réside dans notre capa-

cité à les manipuler et maintenir mentalement en mémoire de travail.

En effet, lors d'apprentissages multimédias, les tâches peuvent excéder les capacités de traitement du système cognitif et amener à des surcharges néfastes à l'apprentissage. Suite à une centaine d'études effectuées lors de ces dix dernières années, Mayer (2009) a identifié 11 principes multimédias (tableau 3) pour éviter les surcharges lors du traitement des demandes cognitives.

En termes de présentations (PowerPoint®, Prezi et autres) certaines études montrent différents effets positifs, comme une attention accrue (Mantei, Pearson, Harknett & Cobane, 1994-2000), une augmentation de la motivation (Marr, 2000), la compréhension de la matière (Vachon, Pearson, 1994-2003) et l'efficacité de la présentation des connaissances (Fifield & Peifer, Lundgren, 1994-1998).

La présentation semble donc ajouter une certaine valeur, tant pour l'enseignant que pour l'apprenant. Il faut cependant que sa conception respecte certaines règles (voir, entre autres, effets de cohérence, segmentation, mise en évidence). Avec toujours un objectif de faciliter l'intégration du matériel et la conception d'un tel outil reste un travail extrêmement chronophage.

LE COUP GAGNANT DANS VOTRE STRATÉGIE RH
www.salon-rh.ch

1 & 2 octobre 2014 | Palexpo Genève
 8^{ème} Salon Solutions Ressources Humaines

Salon RH
 Suisse

PARTENAIRES

PARTENAIRES MÉDIA



Les 11 principes multimédias

	PRINCIPES	L'APPRENTISSAGE EST FACILITÉ SI...
Réduit l'influence des traitements externes – Charge extrinsèque	Cohérence	... les informations non essentielles sont supprimées. Focalisez sur des éléments spécifiques plutôt que généralisés.
	Mise en évidence	... les informations importantes sont mises en évidence par des repères.
	Redondance	... des éléments visuels sont présentés accompagnés d'une narration, plutôt que des éléments visuels, du texte imprimé et une narration. Evitez trop de texte dans vos diapositives et préférez les mots-clés.
	Contiguïté spatiale	... les éléments de texte sont placés près des éléments visuels correspondants, plutôt qu'éloignés l'un de l'autre sur l'écran.
	Contiguïté temporelle	... les éléments textuels et visuels sont présentés en même temps, plutôt que successivement. Synchronisez votre discours avec les diapositives présentées.
Favorise la gestion des traitements essentiels – Charge intrinsèque	Segmentation	... le contenu pédagogique est segmenté, plutôt que présenté en un seul bloc.
	Pré-apprentissage	... les éléments clés du contenu sont distribués avant la séance d'apprentissage principale.
	Modalité	... les éléments graphiques sont présentés simultanément avec une narration, plutôt qu'avec du texte affiché ou projeté. En présentation, présentez un visuel avec un texte parlé, plutôt qu'affiché avec le visuel.
Favorise les traitements génératifs – Charges germanes	Multimédia	... vous privilégiez les éléments visuels conjointement avec des mots plutôt que des mots seuls.
	Personnalisation	... vous utilisez un style de langage conversationnel plutôt que formel.
	Voix	... une voix humaine réelle est utilisée plutôt qu'une voix synthétisée.



Pour en savoir plus sur l'apprentissage multimédia : www.arfor.ch

Et sur la formation Arfor « Le PowerPoint impactant » : www.arfor.ch/formation/le-powerpoint-impactant

Par Steve Vallélian, directeur de l'institut de formation Phosfor et formateur Arfor, sv@phosfor.ch, www.phosfor.ch

Eurêka !

Utilisez votre iPad comme tableau blanc

La Confédération, comme autant d'institutions et d'entreprises ont opté pour l'objectif « zéro papier » pour préserver l'environnement. Force est de constater que nous, formateurs, sommes des consommateurs de papier invétérés pour nos supports, nos exercices et nos animations. J'ai moi-même de la peine à renoncer au Flip Chart comme outil pédagogique. Alors, comment éviter de consommer un

bloc de papier à chaque formation ? Je vous propose d'essayer Penultimate sur votre iPad, une application toute simple de prise de notes manuscrites.

Des avantages nombreux

Vous disposez d'un choix de papier ligné, quadrillé ou uni, de couleurs variées et de stylos de différentes épaisseurs.

Si vous utilisez déjà Evernote (voir Arfornews n° 40), toutes vos prises de notes en formation créées avec Penultimate seront alors automatiquement synchronisées

avec votre carnet de notes Evernote. Après la formation, vous pouvez partager vos notes avec les participants par PDF ou simplement leur donner une URL pour accéder aux fiches de tableau blanc. Pour réutiliser vos notes lors d'une autre formation, il suffit de les afficher au projecteur à partir de l'iPad et de les compléter en direct.

Investir pour passer au zéro papier

Penultimate coûte CHF 1.- et je vous conseille d'acheter un stylo spécial pour écrire sur votre iPad (environ CHF 40.-).



Plus d'infos sur :

evernote.com/penultimate/
Pensez à partager vos expériences sur LinkedIn, groupe Arfor.

Par Isabelle Mayor,
Community Manager de l'Arfor,
isabelle.mayor@arfor.ch



Slide-it, l'interaction naturelle retrouvée

Lors de l'assemblée générale de l'Arfor de 2013, nous avons eu l'occasion de tester un outil collaboratif d'un type complètement nouveau, développé par Alain Crevoisier et sa start-up Future-instruments, située sur le campus EPFL. Un an plus tard, l'outil change de nom et présente de nombreuses évolutions. La version Beta de Slide-it est sur le point d'être disponible auprès du grand public pour une phase d'évaluation. Inventaire des progrès réalisés au service de la formation.

Mouvement et fluidité

Le concept de Slide-it est inspiré par des années de recherche dans le domaine des interfaces gestuelles appliquées au contrôle de contenu multimédia. Ceci dans l'objectif de libérer l'utilisateur de la rigidité des interfaces développées depuis la deuxième moitié des années 80 sur le modèle clavier-souris. Les logiciels de tableau interactif souvent utilisés en formation héritent aussi de cette tradition, où pendant des décennies, c'est l'utilisateur qui a dû s'adapter tant bien que mal à la machine. Au contraire, Slide-it a été construit en reprenant l'interaction homme-machine à la base. Le résultat est un concept d'interaction où toute information est représentée sous forme d'objets virtuels pouvant être manipulés comme on le ferait naturellement sur une table avec des objets physiques de type plutôt plat (feuille, cartes, photos, etc.).

Une évolution rendue possible grâce à la démocratisation des écrans tactiles multitouch. Avec un écran suffisamment grand, l'utilisateur peut potentiellement interagir avec ses deux mains et ses dix doigts, ce qui ouvre la porte à une utilisation de l'ordinateur bien plus proche de ce que nous avons l'habitude de faire dans notre quotidien. Avec Slide-it, le mimétisme avec la réalité va même encore plus loin, puisqu'il est possible de lancer un objet d'un écran à un autre par un simple mouvement de glissé (slide en anglais, d'où le nom « Slide-it »). La trajectoire de l'objet se poursuit d'un appareil à l'autre, comme si les deux écrans n'en faisaient qu'un. Cette impression de continuité entre des appareils distincts est très utile dans des scénarios collaboratifs, puisque l'on se rapproche de la situation où l'on se trouve autour de la même table.

Ce qui change

Lors de la présentation de mars 2013, nous avons pu expérimenter l'envoi de notes et d'images depuis un appareil mobile vers une surface de collecte projetée sur un écran avec un beamers. Bien que suffisant pour des scénarios simples, de type quiz par exemple, l'outil nous est apparu manquer de fonctions plus avancées, telles que le dessin à main levée. Les types d'objets à disposition étaient aussi limités. Le souhait avait été formulé de pouvoir afficher des documents pdf et de pouvoir « encapsuler » facilement, sous forme d'objet, tout type d'info provenant du web.

C'est aujourd'hui chose faite: l'utilisateur peut dessiner directement sur les notes et les images, qu'elles proviennent de son ordinateur ou du web, tout comme annoter des documents pdf. Autre nouveauté, l'animateur peut décider quand les participants ont le droit d'envoyer des éléments au tableau, ou de prendre la main sur ce dernier: il peut ainsi mieux gérer les moments de partage et ceux qui requièrent un travail individuel ou en groupe.

Enfin, il devient possible de « créer des instantanés » d'une surface, c'est-à-dire de saisir l'état de cette dernière à un instant T. Fonctionnalité utile dans une session créative et gros avantage par rapport aux traditionnels post-it. On peut ainsi facilement revenir en arrière pour reprendre le travail à un point antérieur, afin d'explorer une autre voie.

Avec ces derniers développements, Slide-it devrait aujourd'hui satisfaire aux scénarios avancés de travail collaboratif, en présentiel, à distance ou les deux combinés. L'outil s'inscrit dans la tendance actuelle d'apprendre ensemble, de co-créer ou co-construire. Que se soit pour acquérir de nouvelles connaissances, mais aussi dans la conception, la planification ou la résolution de problème, toute forme d'utilisation où le processus collaboratif peut être source de valeur ajoutée.

La version Beta de Slide-it sera librement disponible en ligne d'ici peu. Cette phase de test permettra de recueillir des feedbacks de la part des premiers utilisateurs sur leur expérience et leurs scénarios d'utilisation. Ceci en vue d'améliorer encore l'outil avant un déploiement à plus large échelle.

Pour tout renseignement sur l'outil et l'accès à la version Beta :

<http://slide-it.co>

Par Alain Crevoisier, CEO,
alain@future-instruments.com



Testez GRATUITEMENT la version Beta de Slide-it !

Faites partie des utilisateurs privilégiés qui feront évoluer le produit avant un déploiement à plus large échelle.

Renseignement et inscription pour la version Beta: <http://slide-it.co>

Vous souhaitez découvrir les possibilités de Slide-It et l'utiliser avec succès dans vos formations ?

Inscrivez-vous à l'un des ateliers «Slide-it» qui se déroulera les samedis matin 16 et 23 août 2014 à Lausanne.

Lu pour vous : Spécial été



Former sans ennuyer

Transmettez votre savoir avec plaisir et efficacité, par Bruno Hourst

Editeur: Eyrolles / 2014



Le métier de formateur

par Christophe Parmentier

Editeur: Eyrolles / 2013

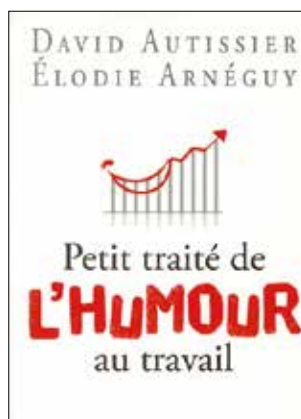


Tous formateurs !

Partager son savoir-faire au quotidien, par Christine Paolini

Editeur: Gereso / 2013

« Pour la tête et les mains, idéal pour un peu de réflexion estivale afin de relever les défis de la rentrée. »



Petit traité de l'humour au travail

Comment développer l'humour au travail, par Elodie Arnéguy et David Autissier

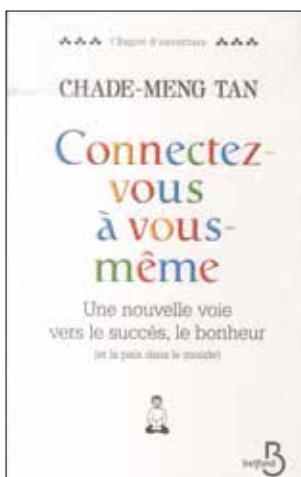
Editeur: Organisation / 2011



Petit manuel anti-prises de tête

Réussir et vivre dans la bonne humeur, par Jean Rambaud et Christophe Lunacek

Editeur: Interéditions / 2014



Connectez-vous à vous-même

Une nouvelle voie vers le succès, le bonheur et la paix dans le monde,

par Tan Chade-Meng

Editeur: Belfond / 2014

« Pour le cœur, le bien-être et le plaisir, histoire de se ressourcer »

Par Pierre-Alain Bex, formateur Wellco,
pierre-alain.bex@wellco.ch



Didier Mayeux, responsable de projets de formation, membre de l'Arfor depuis 2007

Il aurait pu reprendre la ferme de son oncle et cultiver la terre. Il a choisi de cultiver les bonnes pratiques au sein des équipes Migros. Soutenir la progression professionnelle, écouter le terrain, adopter des méthodes actives. Des principes que nous explique ce professionnel créatif et engagé.

Favoriser l'évolution dans la hiérarchie et les passerelles

Dans ma démarche d'accompagnement, j'utilise trois leviers :

Permettre à chacun de progresser. Je suis toujours agréablement surpris par la richesse humaine des participants à mes formations et par leur volonté de se réaliser pleinement, dans leur travail comme dans leur vie en général. Je les suis dans leur parcours, souvent depuis leur apprentissage. Les voir se construire et grandir, apprécier leurs progrès, c'est pour moi plus qu'un objectif, c'est une fierté.

Favoriser l'ouverture. Chacun doit pouvoir adopter deux angles de vue, l'un pour assurer son développement, l'autre orienté vers les autres. Une vision centrée sur sa compétence technique couplée à une vision méta sur l'approche managériale, le soutien aux collègues et, bien sûr, la relation client. Le tout dans les valeurs de développement et de réalisation de soi.

Démultiplier. Je m'investis au quotidien en faveur du transfert des bonnes pratiques. Pour que les formés deviennent à leur tour formateurs.

Savoir, pratique et méthodes actives

Dès mes débuts, comme apprenti cuisinier en dual au lycée hôtelier de Paris, j'expérimente la complémentarité entre cours théoriques



et travaux pratiques. C'est ce même équilibre entre savoir et terrain que je mets en œuvre dans mes dispositifs de formation. J'ai réussi à intégrer les méthodes actives. Des jeux de rôle filmés, combinés à une immersion dans la pratique « On The Job », où chaque spécialiste produit est placé en situation réelle dans un autre magasin que le sien. Des actions qui apportent responsabilité, réalisation et plaisir, chez tous les acteurs de la chaîne de compétence.

Une conscience pour l'avenir

J'aime le contact des gens et la nouveauté. La curiosité est pour moi une qualité. Celle qui permet de voir ce qui se fait ailleurs, de découvrir de nouvelles méthodes de formation, d'aller à la rencontre des gens. Dans mon métier, comme dans ma vie, je suis curieux. Je crois en l'avenir de la responsabilité sociale des entreprises. J'apprécie l'évolution des mentalités chez la jeunesse, de plus en plus responsable dans la société, sensible au développement durable et qui montre l'exemple en optant pour le co-voiturage, le vélo ou les transports publics pour se déplacer. Dès que possible, j'aimerais retourner en Asie, pour prendre la mesure des transformations et étudier la vie dans les campagnes. Un appel de mes racines...

- 1977 : Cuisinier en France
- 1982 : Chef boulanger à Carrefour Suisse
- 1992 : Adjoint de gérant à Migros Vaud
- 1998 : Formateur en outils de gestion à Migros Vaud
- 2006 : Responsable de projets de formation à Migros Vaud
- 2014 : Superviseur et animateur de formations

Contact : didier.mayeux@gmvd.migros.ch

Propos recueillis par Isabelle Lebon



Ce n'est qu'un au revoir

Le comité et la commission Arformation remercient Alain Christinet pour son implication et son engagement tout au long de ces années au sein de l'Arfor.

Par ses interventions, toujours très appréciées, il a constamment œuvré à la reconnaissance et à la qualité de notre association en Suisse Romande. Pour la prochaine session et les 4 jours qu'il animait dans la formation Arfor 1 (devenue BFFA-M1 « animer des sessions de formation pour adultes »), Alain passera le flambeau à Odile Yamo Luthi. Nous souhaitons à Alain le meilleur pour la suite de sa carrière et formulons nos vœux de succès à Odile.

Ils nous ont rejoints

56 nouveaux membres ont été accueillis lors de notre dernière Assemblée générale.

BIENVENUE À EUX !

Pour faire plus ample connaissance avec eux et développer le réseau de chacun, nous convions nos membres à se joindre à la soirée d'accueil qui aura lieu le vendredi 7 novembre à Lausanne.

Infos et inscription :

www.arfor.ch/activites-membres

Rendez-vous

Prochain Agora distribué au salon RH de Genève les 1er et 2 octobre 2014, avec un tirage augmenté à 1000 exemplaires !

« **La gestion de carrière du formateur** »

sera le thème du dossier spécial :

- Devenir indépendant, rêve et réalité
- Offre, positionnement, identité
- Prospection, réseau, visibilité
- Gestion du temps et organisation
- Formation continue du formateur
- Transmission, gestion de sa propre relève

Prochainement plus de détails...