

agora

la revue des
formateurs
romands

ARFOR
ASSOCIATION ROMANDE
DES FORMATEURS

p. 8

SPÉCIAL SALON RH

PALEXPO,
une institution
monumentale !

p. 7

MANAGEMENT

Cultiver la bienveillance et la lucidité
au travail pour apaiser les tensions

p. 8

VÉCU

Ne dites pas ce que vous faites dans
la vie, mais pourquoi !

n° 17 - octobre 2017

3
LE MOT DU...
Président de l'Arfor

3
ÉDITO
Spécial Salon RH Suisse

ACTU

4
À L'HONNEUR
François Aubert,
membre d'ARFORmation

5
ON Y ÉTAIT
ARFORlunch vaudois

5
**NOMINATIONS
ET MUTATIONS**
«Agora» la revue
des formateurs romands
s'enrichit d'une nouvelle
rubrique

DOSSIER

6
ARFORPRO
Le Certificat FSEA
de formateur de pratique :
un titre de plus dans le champ
de la formation de formateur ?

7
MANAGEMENT
Cultiver la bienveillance
et la lucidité au travail
pour apaiser les tensions

8
SPÉCIAL SALON RH
PALEXPO, une institution
monumentale !

8
VÉCU
Ne dites pas ce que vous faites
dans la vie, mais pourquoi !

10
**LE PAVÉ
DANS LA MARE**
Salons, foires et autres
manifestations

11
À PENSER
Vous avez dit «Salon» ?

CAHIER

12
ARFORMATION
Excellente nouvelle

13
EURÉKA !
Des Post-It
à l'écran de projection

13
LUPOURVOUS
Coups de cœur

14
BON À SAVOIR
Puzzle Groupe

14
À RACONTER
Une mouche obstinée

15
RÉSEAU
Où réseauter ?

16
ENTRENOUS
Chantal Marti, comédienne,
formatrice et membre
de l'Arfor depuis 2015

LES 5 SENS AU SERVICE DE LA FORMATION, DÉCOUVERTE ET INSPIRATION

16 NOVEMBRE 2017, 18h00-20h00, HOTEL CONTINENTAL LAUSANNE
(suivi d'un apéritif & réseautage)

LE MOT DU... PRÉSIDENT DE L'ARFOR

Pour bien former, restez concentré... et déconnectez !

Il n'y a pas si longtemps, j'ai eu l'occasion de suivre une formation de deux jours, animée par un intervenant chevronné.

Après le traditionnel tour de table et le non moins coutumier « casse-glace », cet intervenant m'a surpris en appelant chaque participant par son prénom, en se rappelant de chaque mot que les participants avaient prononcés et en réutilisant ces derniers, toujours à propos, durant les exercices et les jeux de rôles du premier jour. Au terme de cette journée, je trouvais que son charisme et ses compétences techniques et pédagogiques pouvaient faire pâlir d'envie ses concurrents. Les participants s'impliquaient beaucoup et à la fin du cours, continuaient à lui poser des questions et à requérir ses précieux conseils.

À la fin de la première journée, autour d'un café, je lui confiais mon admiration pour tant de maîtrise et profitais de lui soutirer ses recettes, tout bon formateur n'est-il pas un pilleur éhonté? C'est simple me dit-il: après toutes ces années de pratique, je suis complètement à l'aise avec la pédagogie et les outils du formateur, quant à la matière, je la maîtrise sur le bout du doigt. Je peux donc consacrer 100 % de mon énergie à mes participants.

Cela tombait sous le sens, mais pourtant combien de cours ai-je fréquentés où l'on n'observait pas un tel comportement. Je me réjouissais donc du second jour, une semaine plus tard.

Mais ce jour-là, quelle ne fut pas ma surprise! Si le formateur était toujours aussi charismatique, la matière toujours

aussi bien maîtrisée, la pédagogie toujours si bonne, la magie n'était plus au rendez-vous. La différence avec le premier jour était certes subtile, mais sensible, et les autres participants l'ont également remarquée. Que s'était-il donc passé?

Lors du débriefing de fin de journée, je pris mon courage à deux mains et fit part de mon observation à l'animateur en lui demandant, notamment, la raison d'un tel changement. Il me confia qu'il était préoccupé pour un cours difficile à animer le lendemain, qu'il avait encore beaucoup à préparer et que de plus, il attendait un message de son client qui ne venait pas. Bref, il était présent... mais il n'était plus là!

Cette expérience m'a beaucoup interrogé sur mes propres pratiques, suis-je toujours investi à cent-pour-cent pour mes participants? Est-ce que j'oublie totalement mon portable durant le cours? Est-ce que je pratique toujours une écoute aussi active que cela? Honnêtement, je réserve ma réponse...

Et vous, êtes-vous toujours concentrés lors de vos formations?



Martin Déglon

Président de l'ARFOR
martin.deglon@arfor.ch

ÉDITO

Spécial Salon RH Suisse

Cet automne, venez nous retrouver au Salon RH Suisse, du 4 au 5 octobre 2017 à Palexpo à Genève, qui donne l'occasion de partager entre spécialistes RH et formateurs. Sans oublier, le mercredi 4, où aura lieu la première édition de « l'International Morning » qui séduira plus d'un visiteur.

Ce numéro d'octobre vous permet de découvrir Virginie Ricq, formatrice et consultante en développement personnel. Elle abordera deux thématiques chères aux formateurs, soit la bienveillance et la lucidité au travail et expliquera comment les intégrer dans sa pratique de formateur et de coach.

À lire aussi, l'article de Frédérique Tütsch, responsable de formations au CPI de Fribourg, qui nous présente le Certificat FSEA de formateur pratique. François Aubert, formateur depuis 15 ans dans 40 pays, ainsi que Chantale Marti, comédienne, formatrice et membre de l'Arfor depuis 2015 nous font l'honneur de répondre à nos questions.

Toute l'équipe éditoriale vous remercie de votre fidélité. N'hésitez pas de passer à notre stand de l'Arfor lors de votre passage au salon RH.



Coralie Schaffter

Rédactrice en chef d'Agora
coralie.schaffter@arfor.ch

À L'HONNEUR:

François Aubert, membre d'ARFORmation

Découvrons ensemble François Aubert, formateur depuis 15 ans à travers 40 pays et membre du comité d'ARFORmation.

Signes particuliers

N'aime pas la fourberie, la promiscuité, la perte de temps, le malentendu, les choux de Bruxelles, la violence. Aime la transparence, le Sud, la plongée sous-marine, la bonne chère et le bon vin, la mer, sa femme et ses fils, découvrir de nouveaux endroits et de nouvelles gens.

Son objet fétiche

Sa plume *«qui est intimement liée à l'idée de transmission. Pour les Chinois, c'est un synonyme de connaissance. Je la garde toujours sur moi.»*

Son parcours

François a *«un lourd passé»*... En effet, il était banquier *«mais ça fait quinze ans que je me soigne»* dit-il sur le ton de la plaisanterie. Il est aujourd'hui actif dans le conseil en gestion de la relation client, la formation *«soft skills»* et le business coaching pour des professionnels à travers 40 pays y compris la *«Suisse Romande»*. Il a obtenu son brevet fédéral de formateur en 2013.

Sa façon de travailler

«J'ai un style holistique: aller suffisamment en amont pour comprendre les besoins et amener des solutions aussi complètes que possibles.»

Un projet qui lui tient à cœur

S'engager dans l'amélioration des formations scolaires de nos enfants: d'une part donner la possibilité à tous les enfants de bénéficier d'une éducation de base, d'autre part que l'on repense la structuration des programmes.

L'Arfor et lui

Membre de l'ARFORmation depuis 18 mois, cette fonction lui permet de partager son expérience en tant que formateur.

Propos recueillis par Coralie Schaffter

Ouvert vers l'Autre

Regard bienveillant

François



11^{ème} Salon Solution Ressources Humaines
4-5 octobre 2017 | Palexpo, Genève

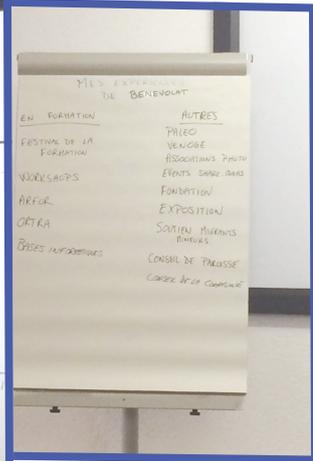
www.salon-rh.ch

powered with  by berding

ON Y ÉTAIT: ARFORLunch vaudois

Le premier ARFORLunch du Canton de Vaud a eu lieu à Lausanne, chez 7act. Nous avons été accueillis par Alexandra Benson, sa fondatrice et directrice.

Après un tour de table nous avons partagé d'excellents sushis et échangé autour de nos diverses expériences de bénévolat en tant que formateur. De cette discussion est sorti tout ce que nous faisons, sans forcément en avoir conscience, en tant que bénévoles. Les échanges étaient ouverts, sincères et très intéressants, car les expériences des uns faisaient écho avec



celles des autres et nous avons pu parler des avantages et inconvénients de cette pratique ainsi que de ses limites.

Les deux heures passées ensemble ont été constructives et bénéfiques. Le bureau d'Alexandra étant un Open Space, les participants se sont présentés au fur et à mesure de leur arrivée.



Aurore Donné

Formatrice, Mentoring Coach,
Spécialiste Micro-expressions

info@aurore-donne.ch
www.aurore-donne.ch

NOMINATIONS ET MUTATIONS

«Agora» la revue des formateurs romands s'enrichit d'une nouvelle rubrique

Chers Membres, «Agora» la revue des formateurs romands s'enrichit d'une nouvelle rubrique intitulée Nominations et Mutations.

Cette nouvelle rubrique, qui figurera également sur notre site Internet, a pour but d'informer les membres des mouvements de poste en relation avec la formation,

ainsi que du développement du personnel au sein des différentes institutions et entreprises membres ou partenaires de notre association.

Dans cet esprit, nous vous remercions de nous faire connaître par courriel, à notre secrétariat:

- *Nom et fonction des membres et collaborateurs nouvellement nommés à des postes à responsabilité dans votre organisation à compter du 1^{er} septembre 2017 (2 personnes max par organisation et par édition)*

- *Le tout accompagné d'une photo couleur au format identité et d'un court texte relatif (nom; fonction; date avec descriptif très succinct)*

Publication dans Agora selon l'ordre d'arrivée.

Nous nous réjouissons d'ores et déjà de vos envois et vous remercions de votre contribution.



Patrick Debray

Chargé de la communication
et des relations publiques Arfor
patrick.debray@arfor.ch

ARFORPRO:

Le Certificat FSEA de formateur de pratique : un titre de plus dans le champ de la formation de formateur ?

Le constat de départ : un des gages de qualité de la formation professionnelle suisse est que des professionnels transmettent leurs savoirs et leurs expériences à la relève, au niveau de la formation professionnelle initiale ou supérieure. Les formatrices et formateurs en entreprise accompagnent et soutiennent des apprentis, des étudiants ainsi que des collaborateurs. De plus, ils conçoivent notamment des situations de formation et d'apprentissage dans le domaine pratique.

Comment sont-ils préparés à ce rôle ?

Ils sont déjà au bénéfice d'une formation cantonale allant de 40 heures à 100 heures selon les régions. Cette formation spécifique à l'apprentissage dual aborde des aspects aussi divers que le cadre légal de la formation professionnelle, le recrutement des apprentis, l'accompagnement de la personne en formation à travers des objectifs précis, la santé et l'ergonomie ou encore la connaissance et la collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle.

Même si ce dispositif constitue une base solide, il s'avère nécessaire de le compléter, surtout si l'on prend en considération l'évolution souhaitée des compétences de la formatrice ou du formateur en entreprise. Il est en effet attendu de ceux-ci d'accompagner dans leur domaine de compétences tous les employés, notamment lors de l'arrivée d'une nouvelle recrue ou pour l'introduction d'un nouvel outil ou méthodologie de travail. Cet accompagnement peut se décliner à la place de travail ou en salle de classe, tout en se focalisant d'avantage sur l'individu que sur un groupe.

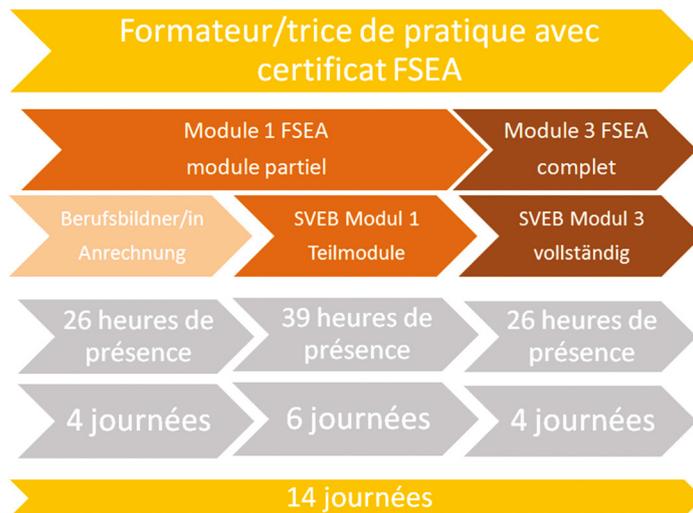
Par ce simple inventaire à la Prévert, on mesure rapidement l'amplitude des compétences du formateur en entreprise promu formateur de pratique. Cela est notre premier constat.

Donc, c'est tout naturellement que l'on pense à proposer à ces formateurs de suivre une formation davantage orientée vers la pédagogie. C'est notre deuxième constat: les modules FSEA classiques mettent l'accent sur la formation en groupe. Les contenus du BF-M1 qui aboutit au certificat de «formateur/trice» ne prennent pas en compte la situation de la formation pratique. Il est notamment exigé 100 heures de pratique en groupe sur les 150 heures à fournir pour justifier de sa pratique; les contenus sont orientés vers l'animation de groupe.

La proposition

Il fallait considérer la problématique dans son entier, c'est-à-dire tant au niveau des compétences à acquérir qu'au niveau de la reconnaissance desdites compétences.

La FSEA a donc élaboré un Certificat de formateur/trice de pratique. La formation se compose de certaines parties du module 1 «Animer des sessions de formation pour adultes» et du module 3 complet «Soutenir des processus d'apprentissage individuels».



Les points forts du dispositif

Un contenu adapté aux situations réelles rencontrées sur la place de travail. En voici un aperçu: bases de la théorie de la communication, notamment en ce qui concerne les entretiens individuels; attitudes, stratégies et difficultés d'apprentissage individuelles; différence entre le suivi d'un jeune adulte et d'un adulte plus âgé;

- La pratique a été adaptée, il est requis au minimum 100 heures d'animation dans l'enseignement individuel avec un maximum de 50 heures en groupe.
- La formation de formateur en entreprise, précédemment acquise, est prise en compte et valorisée sous forme de crédit de formation.
- Le certificat du module 1 FSEA peut être obtenu dans les 5 ans grâce à un module complémentaire, une forme de passerelle qui permet d'aborder les thèmes en lien avec l'animation des groupes.
- La formation de «formateur/trice de pratique» fait partie du parcours modulaire qui conduit à l'admission suite à la vérification centralisée pour l'obtention du titre de «formateur/formatrice avec brevet fédéral» (niveau 2 du système modulaire «Formation des formateurs/trices»)

La réalisation

Le Centre de perfectionnement interprofessionnel (CPI), membre ARFOR, a été sollicité par la FSEA pour expérimenter en pilote ce dispositif. D'autres institutions suisse allemandes faisaient également partie du projet.

Cette question volontairement provocante nous a permis d'explorer le contexte de création de ce nouveau certificat. Non! Ce n'est pas un titre de plus, mais une réelle formation bien utile pour les formateurs qui œuvrent en entreprise. La structure des modules laisse la part belle à l'expérience très riche de ce public qui par l'échange et la position méta nécessaire à notre métier enrichit la classe et permet d'explorer le champ des possibles.

Reconnaissons toutefois qu'un peu plus de visibilité ne lui ferait pas de mal!



Frédérique Tütsch

Responsable de formations, membre de la direction du Centre de Perfectionnement Interprofessionnel CPI
frederique.tutsch@cpi.ch

En mai 2015, une première volée de formateurs enthousiastes s'est lancée dans l'aventure. Le dispositif retenu par le CPI s'organise selon le déroulement ci-dessus.

La satisfaction des participants fut la récompense. Voici un échantillon des impressions récoltées le dernier jour de formation:

«C'était comme une validation des acquis, la confirmation de ma pratique quotidienne»

«J'ai reçu une boîte à outils adaptée à mon contexte de travail»

«Avoir fait la formation de formateur en entreprise, avant d'entamer ce module, m'a permis d'avoir une bonne base et un peu d'expérience, c'est une bonne chose!»

«Les outils proposés pour l'évaluation du module m'ont permis de bien structurer ma réflexion et guideront ma pratique dans le futur»

A l'issue de ce premier ballon d'essai, un bilan positif a été dressé par la FSEA, ce qui a permis de valider le dispositif.

Accrédité officiellement, le CPI propose une fois par année ce dispositif.

Conclusion

Si nous reprenons notre questionnement de départ: Le Certificat FSEA de formateur de pratique: un titre de plus dans le champ de la formation de formateur?



MANAGEMENT :

Cultiver la bienveillance et la lucidité au travail pour apaiser les tensions

Les organisations reposent sur des équipes de femmes et d'hommes qui unissent leurs compétences au service d'un but commun. Quand ça fonctionne, c'est le succès économique et la performance est au rendez-vous. Mais qu'en est-il de l'aspect humain ? Souvent la réalité est moins rose et nombreuses sont les entreprises où règnent des tensions, de la démotivation, du burn-out. Les approches abondent pour traiter le mal. Parmi elles, une consiste à appréhender les individus au cœur de leur humanité, de leur singularité : par l'étude des personnalités.



Certains principes sont observables de manière récurrente au sein des organisations. Mon expérience, comme manager, dirigeante de société, puis comme coach-formatrice dans différents secteurs, me l'a à maintes reprises confirmé. Le premier principe est que, dans une équipe, face à une même situation, nous n'avons pas tous la même perception des choses, ni la même manière d'en parler. Ensuite, la façon de s'exprimer a autant et souvent plus d'importance que le message délivré. Enfin, les sources de motivation au travail peuvent varier selon les personnes. En d'autres termes, nous n'utilisons pas tous le même carburant pour avancer ou pour prendre du plaisir à ce qu'on fait. On comprend alors pourquoi il y a tant de malentendus et de stress au travail.

Prenons encore deux notions – la bienveillance et la lucidité – qu'on peut définir de la façon suivante: La bienveillance correspond au fait d'aborder l'autre comme ayant autant de valeur que moi, même dans le conflit. La lucidité est la capacité à se souvenir que l'autre ne voit pas le monde selon les mêmes critères que moi, que ses enjeux sont différents des miens et qu'ils sont tout aussi respectables. Ces deux notions sont essentielles pour des rapports sains en entreprise. Sans elles, les principes énoncés au préalable risqueront de générer des malentendus ou des tensions.

Comment alors en tant que formateur accompagner les organisations à limiter les tensions dans les équipes en tenant compte de ces principes? L'approche que j'ai choisie est de développer la conscience des personnes de leurs propres fonctionnements et de ceux des autres. Autrement dit, j'apprends aux personnes à mieux se connaître et à mieux comprendre les autres, pour mieux interagir avec eux. La première chose à faire est de définir la

personnalité des individus. Pour ce faire, on peut utiliser des modèles comme la Process Communication® qui vise à développer les quatre domaines suivants: la conscience de soi, la conscience d'autrui, la gestion de soi, la gestion des relations.

On sait aujourd'hui que la personnalité d'un individu est composée d'un mélange subtil et unique de plusieurs types de personnalités (6 dans le modèle Process Communication®). En fonction de ce mélange, apparaissent des caractéristiques comportementales, une vision du monde préférentielle, des motivations, des façons de communiquer et des comportements sous stress prévisibles et observables. Identifier et comprendre ces comportements permet à chacun d'améliorer sa qualité de vie professionnelle et personnelle.

Adapter ses actions de formation à la personnalité des participants

Toute séquence de formation ou de coaching peut être construite et animée en prenant en compte les différentes personnalités au sein du groupe. L'intérêt est d'accompagner au mieux chacun en répondant à ses attentes propres: selon les cas, être rassuré, stimulé, nourri intellectuellement ou par de la pratique, etc. C'est la raison pour laquelle je commence chacune de mes formations en adaptant mon discours en fonction des types de personnalités présents.

Je veille par exemple à ce que les personnalités de type «Travaillomane», qui apprécient la rigueur et les plannings, sachent comment la formation sera structurée dans le temps. En plus de ces éléments je fournis aux personnalités de type «Persévérant», qui sont attachées à leurs convictions, un maximum d'informations tout au long de

la journée pour qu'elles puissent nourrir leurs opinions. Pour les personnalités de type «Empathique», je fais en sorte de les mettre à l'aise, de leur assurer un minimum de confort, pour qu'elles passent un bon moment et profitent pleinement de la formation. Car en l'absence de confort, il est plus difficile pour elles d'être pleinement attentives. Enfin je vais offrir aux personnalités de type «Rebelle» un apprentissage spécifique pour qu'elles puissent aborder des sujets sérieux de façon ludique, modalité d'apprentissage la plus motivante pour elles.

Dans des actions auprès d'équipes, passer au crible les interactions entre les personnes au regard des personnalités à l'œuvre, c'est mettre en évidence certains fonctionnements jusque-là incompris. Ainsi, lors d'un coaching d'équipe dans le domaine juridique, un des dirigeants de type «Rêveur» a pris conscience que s'isoler pour travailler sur ses dossiers était plus stimulant pour imaginer son action future, alors qu'un autre membre de l'équipe de type «Rebelle» recherchait des contacts dynamiques pour être davantage stimulé à la tâche. Le sachant, l'équipe s'est organisée et a respecté, sans interprétations négatives, les besoins de chacun pour être plus efficace et limiter le stress inutile. Cette équipe a aussi compris pourquoi ses clients de type «Promoteur», amateurs de défis, privilégiaient l'usage de verbes à l'impératif: pour les inciter à l'action. L'équipe a ainsi pu ajuster sa propre communication avec ces clients, en adoptant comme eux un mode «directif», ce qui a grandement facilité leurs échanges.

Améliorer les relations et accroître la performance

Pour découvrir sa structure de personnalité, la première démarche est de répondre

à un questionnaire. En se formant ensuite aux concepts de base de la Process Communication®, on apprend à développer une communication positive, à comprendre et gérer les situations de «mécommunication»: tensions, incompréhensions, inefficacité, conflit naissant ou avéré.

Développée par Taïbi Kahler, un psychologue américain issu du monde de l'Analyse Transactionnelle, la Process Communication® a largement été utilisée par la NASA pour recruter et former les équipages d'astronautes. Aujourd'hui de nombreuses entreprises reconnues mondialement l'utilisent pour faciliter les relations et accroître la performance au travail.

Tenir compte des personnalités, en comprendre les enjeux relationnels et intégrer cette démarche à sa pratique de formateur ou de coach, c'est mieux toucher les participants, développer le transfert des compétences et améliorer l'efficacité de ses actions.



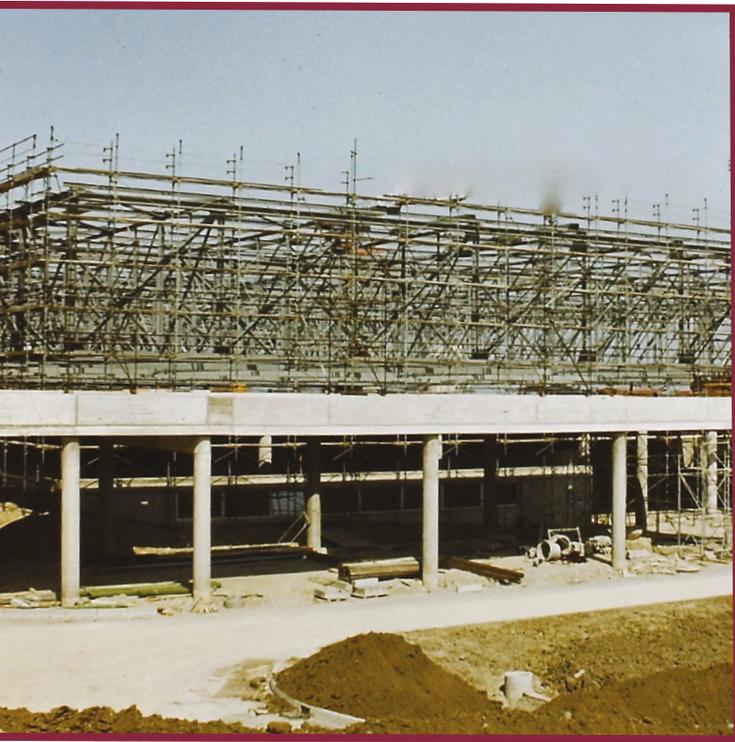
Virginie Ricq

Formatrice-consultante en développement professionnel
contact@strategiebond.com
www.strategiebond.com

SPÉCIAL SALON RH:

PALEXPO, une institution monumentale !

Pour ceux d'entre nous qui ont la chance de posséder un jet privé, le centre international de l'aviation d'affaires, l'EBACE, est un must incontournable du mois de mai. Pour d'autres, le mois de mars serait incomplet sans le salon de l'auto, pour les plus genevois d'entre nous, les Automnales sont un rendez-vous à ne pas manquer avant l'hiver. Mais quel est le point commun de toutes ces manifestations, vous l'avez déjà deviné, le monumental PALEXPO.



Monumental le Palexpo? Oui, avec plus de 110'000 m² reliant le Grand-Saconnex et l'aéroport international de Genève, passant comme un pont sur l'autoroute, on peut vraiment employer ce qualificatif.

Mais permettez-moi un peu d'histoire: nous sommes en 1977, la construction de Palexpo débute, après des années de délibérations. Pour le moment, l'endroit n'est qu'un champ depuis lequel les petits Genevois peuvent contempler les DC8 et autres Caravelles prenant leur envol. Puis de mètres cubes de béton en mètres carrés de tôles, la première halle est inaugurée 4 ans plus tard, le 18 décembre 1981. Cette dernière s'étend déjà sur une surface de 58'000 m².

Mais les besoins des exposants, notamment ceux du salon de l'auto, trop à l'étroit en centre ville, poussent PALEXPO à augmenter trois fois sa superficie. La halle 5 est ouverte en janvier 1987, la halle 7 et une salle de concert de 9'500 places «l'Arena», sont ajoutées au complexe fin 1995 et enfin la halle 6 est inaugurée en février 2003.

Mais pour nous les formateurs, en tout cas pour ceux qui n'ont pas la chance de posséder

un jet, le SALON RH reste le rendez-vous incontournable de l'automne. Comme chaque année l'ARFOR est présente, et vous accueillera avec plaisir sur son stand les 4 et 5 octobre. Venez nombreux!



Martin Déglon
Président de l'ARFOR
martin.deglon@arfor.ch

VÉCU:

Ne dites pas ce que vous faites dans la vie, mais pourquoi !

« Si chacun commençait par le pourquoi, la vie serait plus belle et plus facile pour tous. » Ainsi s'exprime un lecteur enthousiaste de Simon Sinek. Sinek ? L'auteur du best-seller Commencez par « pourquoi ». Un livre qui nous invite à nous présenter à rebours des convenances pour frapper les esprits et marquer des points.

Souvent, à la question: « Et vous faites quoi dans la vie? », on a tendance à répondre: « Formateur pour adultes ». Honnête, irréprochable, mais insuffisant. Trop terne. Trop plat. Trop commun. A la place, une formule choc s'impose.

Imaginez une façon unique de décrire votre spécialité. Comme ce coach, qui, malgré la concurrence, parvient à laisser une trace indélébile dans la mémoire des gens qu'il rencontre: « Je suis une sage-femme pour hommes! Car j'aime faire accoucher les cadres des trésors enfouis qu'ils portent en eux. » Lorsqu'il rappelle ses prospects, quelques mois plus tard, il lui suffit de lâcher: « Vous savez, je m'étais proposé de m'occuper de votre accouchement! » pour que le plus occupé des hommes d'affaires se souvienne de lui.

Son approche est simple. Il ne commence pas par s'appesantir sur sa fonction (quoi). Il n'entre pas dans les détails de sa spécialité

(comment). Et il n'évacue pas sa motivation (pourquoi) par crainte de passer pour prétentieux.

Au contraire, cet homme fait du Sinek appliqué. Il inverse la séquence. Tout d'abord, il met l'accent sur le pourquoi, lequel recèle sa motivation, son empathie, son élan, son désir de servir, d'être utile. Autant d'éléments humains, qui touchent. Ensuite seulement, il dit à son interlocuteur ce qui le distingue de ses concurrents (comment). Et enfin, il décrit sa prestation (quoi) et évoque son titre (qui), confirmant ainsi être la bonne personne au bon endroit.

Les adeptes de l'elevator pitch (le fait de décrire un projet et obtenir l'adhésion d'un décideur, le temps d'un trajet en ascenseur) agissent ainsi. Et ils captent non seulement l'attention, mais encore les millions de dollars nécessaires à leur projet. Et si vous suiviez leur traces? Après s'être présentés, ils souscrivent en général à une approche de type:

1. **Problème (pourquoi):** « Vous n'avez jamais remarqué que... », ou: « Il y a quelques jours, j'étais en train de... et j'ai remarqué ce truc absolument insupportable qui arrive à tout le monde... »;
2. **Cible (qui/quoi):** « Mon activité s'adresse à tous ceux qui... »;
3. **Service rendu (comment):** « ... et elle permet de... ».

Grâce à cette séquence, ils trouvent des financiers en moins de temps qu'il faut pour gravir cent marches d'escalier à la course.

Ainsi, pourquoi, comment et quoi constituent, dans l'ordre, le tiercé gagnant. Se présenter en accentuant notre raison d'être facilite la vie (commerciale) et assure de se la rendre plus belle.

Autant de bonnes raisons d'enfreindre les conventions.



Grégoire Montangero
Journaliste RP, photographe-vidéaste
et formateur en techniques
de communication
g.montangero@bluewin.ch

AGORA DE LA FORMATION

SAISON 2:
PRATIQUES ACTUELLES
& TENDANCES FUTURES

JEUDI 22 MARS 2018
SALLE DE LA MARIVE
YVERDON-LES-BAINS

QU'EST-CE QUE L'AGORA DE LA FORMATION?

L'AGORA de la formation est l'événement majeur de l'Association Romande des Formateurs (ARFOR). Suite au succès de la première édition réalisée en 2015, une nouvelle saison vous a été concoctée par un Comité surmotivé! De nombreuses surprises vous attendent tous au long de la journée.

Des sujets traitant de la formation d'adultes «Pratiques actuelles & tendances futures» seront abordés au travers de conférences, d'ateliers pratiques et d'un espace exposants. Le plus dur, sera de choisir!

OBJECTIFS DE L'AGORA, ÊTRE LA PLATEFORME POUR:

- Découvrir des démarches originales et novatrices...
- Expérimenter de nouvelles méthodes et outils au travers d'exemples concrets...
- Échanger des bonnes pratiques et des expériences...
- Faire la connaissance d'experts et élargir son réseau de contacts professionnels...

...dans les domaines de la formation,
de l'enseignement et du coaching.

LE PAVÉ DANS LA MARE:

Salons, foires et autres manifestations

Les automobiles, les montres, mais également la Formation (avec un grand «F»), les Ressources Humaine (avec «RH» en grand aussi), ont, comme bien d'autres, leurs salons. Mais pourquoi? Contrairement aux autos et aux montres, on n'y vend rien de concret; on s'y montre. Est-ce bien utile? Cela est mon opinion et, je suppose, celle de beaucoup de mes pairs. Si ce n'est pas le cas, qu'ils me jettent la première pierre...

Ça fait longtemps que je n'ai plus fait le «pied de grue» sur un stand de quelques mètres carrés à attendre le chaland. Mais je crois avoir fait presque tous les salons dans mon domaine: Salon des Métiers à Lausanne, Planète Métiers à Genève, RH à Genève. Plusieurs fois même. Et pourquoi? Au dire de mes collègues qui courent encore ces manifestations, rien n'a changé. Au mieux, l'organisation est un peu plus efficace (la «cantine» a été confiée à un nouveau traiteur), au pire ça s'est détérioré (la «cantine» a été confiée à un nouveau traiteur).

Mais ce n'est pas de la qualité des sandwiches ou des salades dont je veux parler. Non, c'est du chaland... quand il y en a! Avez-vous remarqué que, lorsque la communication est faite, elle atteint rarement le public ciblé. C'est flagrant avec les salons de promotion de l'apprentissage. Il faudrait voir les jeunes en dernière ou avant-dernière année scolaire et on se retrouve avec des jeunes de onze et douze ans qui viennent à la chasse aux stylos billes, clés USB et autres articles de promotion frappés au logo de votre entreprise. Si tout va bien, le stylo finira au fond du sac à main de maman et la clé USB servira à télécharger une sauvegarde de «mortal kill total combat VI» ou une «playlist» de musique de sauvage (n'oubliez pas que nos parents ont dit la même chose de notre musique); au pire, les deux gadgets finiront dans la première poubelle publique. Je ne parlerai pas des magnifiques catalogues sur papier

glacé que nous avons pris tant de temps à élaborer; surtout pour trouver LA photo qui va nous rendre attractif et qui ne trahit pas trop la réalité. Ah la belle image de jeunes gens tout sourire, propre sur eux dans une salle toute blanche et lumineuse! Quand on voit la tronche que tirent les apprentis et les adultes en cours... Il faut reconnaître que pour les jeunes il y a plus «fun» que le cours de «moteurs hybrides en mécanique automobile» et pour les adultes en formation continue l'horaire du cours du soir, après les heures de travail, n'engendre pas de jovialité excessive.

Lorsqu'on tente de promouvoir de la formation continue au travers d'un salon, il y a encore un autre type de chaland qui parfois hérisse le poil. J'ai parlé de l'indépendant qui court le mandat. C'est logique et raisonnable qu'il vienne à ces manifestations. Mais ce genre de visite se prépare. Il ne faut pas proposer ses services à n'importe qui, n'importe comment. Je l'ai déjà écrit d'ailleurs. Il m'insupporte de devoir écouter cette gentille dame qui veut venir donner des cours de «gestion du karma pour l'équilibre écologique de son moi» (essentiel pour la paix intérieure et éviter le stress de notre société consumériste). J'exècre le formateur qui a quitté une grande entreprise étrangère pour donner des cours d'économie mondiale, de bureautique, de gestion du temps et de fiscalité européenne le tout en anglais par ce même formateur («votre entreprise à une brillante réputation en Suisse et dans l'univers c'est pourquoi je

tiens à pouvoir faire partie de votre staff» qu'il dit le monsieur).

Bref, on fait le pied de grue pendant un ou plusieurs jours pour finalement déboucher sur deux conversations intéressantes, avec des personnes qu'on connaissait déjà. Parce que ce sont toujours les mêmes qui fréquentent ces salons, exposants comme public. Alors pourquoi s'y rendre? Parce qu'il faut se montrer. Parce qu'il faut diffuser ces catalogues sur papier glacé. Parce qu'il faut réseauter. Parce qu'il faut aller voir ce que fait la concurrence. Parce qu'il faut aller voir les partenaires. Parce qu'il n'y a rien de mieux qu'un salon pour étudier un marché et s'y positionner. Parce que c'est le meilleur moyen de rencontrer ses pairs.



Blaise Neyroud

Directeur de cours
au Centre Patronal

bneyroud@centrepatronal.ch

À PENSER :

Vous avez dit « Salon » ?

Date importante après la fin des vacances d'été : le Salon RH qui se tiendra à Genève au début du mois d'octobre. C'est un moment important pour vous, professionnels en matière de formation.

Je me suis rendu dans un passé récent à ce salon, l'esprit curieux et amusé. C'était un beau moment qui a suscité quelques sujets de réflexion. J'y ai rencontré des personnes qui cherchaient à vendre leurs services et leurs compétences, d'autres qui cherchaient de nouvelles approches répondant mieux à leurs besoins. Bref, c'était un moment d'échanges. Mais, désigner ces moments de rencontres par le mot « Salon » m'a toujours surpris.

Sur les traces du passé

Pour moi, le salon – avant même le nom donné à une pièce de la maison – renvoie à l'invention des salons au 17^{ème}. C'était un lieu où l'on devait briller par l'esprit, un club fermé réservé à une élite et animé par une femme, maîtresse de salon.

Quand j'étais enfant, mon père m'amenait à la foire de Beaucroissant, foire agricole remontant au Moyen-Âge. J'y découvrais des paysans désireux de faire affaire. Certains, un peu maquignons, exagéraient un peu les qualités de leur bétail. Mais cela faisait partie du jeu social. Quand on devient marchand, il faut bien grossir un peu la qualité du produit. Et pour ce faire, le paysan se donnait lui-même une assurance qui lui octroyait une aura de crédibilité.

Comme vous pouvez le deviner, dans nos salons actuels, salon automobile, salon des arts ménagers, salon RH, on n'y trouve ni vaches, ni cochons, ni machines agricoles. Mais dans l'esprit des rencontres qui y règne, dans le jeu social de discussion-persuasion, l'esprit paysan et maquignon demeure. Le complet-cravate a eu beau remplacer la blouse du paysan, les hommes se donnent là encore naturellement de l'assurance pour mieux convaincre les auditeurs de la qualité du produit ou du service à vendre.

La belle affaire !

Loin de moi l'idée de mépriser une telle démarche. Elle fait partie du jeu social. Et je trouve amusant que sous des costumes différents, la même logique se perpétue. J'aime la foire dans sa tradition populaire. Je pense même que nous devrions nous montrer moins citadins. La désignation de « salon » pour de tels moments de rencontres me semble être la revanche de l'homme de la ville sur l'homme de la campagne et cache une continuité que nous devrions observer sans dissimulation.

Pour les paysans, la foire rompait la routine du quotidien. Ils s'y préparaient avec plaisir avant de s'y rendre. Sur place, ils vivaient ce moment dans une certaine effervescence. Ils y consolidaient aussi leurs réseaux. Et ils se séparaient en se promettant de se revoir lors de la prochaine foire.

Notre époque a inventé Internet. Mais, on a beau être hyper-connecté, ces moments de rencontres restent indispensables. Ils nourrissent ceux qui y ont participé.

Alors, allez au Salon RH en bon maquignon. Prenez bien du plaisir à discuter avec les uns, avec les autres. Promettez-vous de vous revoir à la prochaine occasion. Tout cela nourrira vos pratiques quotidiennes sans même en avoir toujours bien conscience.

Ainsi va le monde. Les époques changent. Mais quelque chose demeure. Et l'esprit maquignon fait partie de ce qui demeure, car sans lui, la société serait moins belle et moins humaine.



Jean-Eudes Arnoux

Consultant en philosophie
www.philoconsultant.ch

Les formations de l'Arfor

Élaborées par des praticiens pour des praticiens, les formations de l'Arfor se veulent concrètes, efficaces, axées sur les besoins des formateurs et tournées vers l'avenir.

Plus d'infos :
info@arfor.ch - T. +41 (0) 848 802 999

FFA-BF-M1 : Animer des sessions de formation pour adultes

Ce cursus permet d'acquérir les bases d'une formation destinée à des adultes. A la fin de celui-ci, les participants sont capables de préparer, animer et évaluer des sessions de formation destinées à des adultes dans un domaine spécifique, sur la base de concepts, de plans de formation et de supports didactiques donnés.

Quoi ?	Certifications
Quand ?	janvier & septembre (14 jours)
Où ?	Centre de formation Hotelis, Morges
Combien ?	membres: CHF 3'980.- non-membres: CHF 4'580.-
Avec qui ?	Odile Yamo Luthi, Monique Hadl, Pierre-Alain Bex, Jean-Marc Guscetti

ARFORMATION: Excellente nouvelle

L'appel lancé à l'ensemble des membres de notre association à propos de la recherche de collègues aptes à enseigner à des formateurs occasionnels a trouvé un magnifique écho, jugez-en : 17 postulations, 4 personnes retenues et convoquées et in fine, une excellente formatrice expérimentée, retenue et engagée, pour dispenser ce cours de 3 journées, qui se déroulera pour sa première édition, en avril 2018. Les propositions soumises sont originales et bien dans la ligne actuelle de la formation d'adultes. Le programme sera maintenant construit en collaboration avec la commission ARFORmation, sur la base des prémices présentées dans notre demande, c'est-à-dire :



Jour 1 : conception

Se positionner en tant que formateur en construisant des séquences de formations variées et adaptées

Etablir des objectifs sur la base de la demande du mandant afin d'évaluer l'apprentissage

Développer un fil rouge orienté sur l'atteinte des objectifs prédéfinis

Sélectionner des méthodes et approches actives et participatives

Jour 2 : animation

Questionner, interpeler les participants de manière productive

Appliquer des méthodes actives et participatives en donnant des consignes efficaces

Gérer les comportements difficiles durant l'animation

Soutenir l'apprentissage au travers de supports répondant aux besoins des participants

A l'issue du jour 2, les participants auront pour mission de préparer une séquence d'animation de 10 minutes à présenter l'après-midi du 3^{ème} jour avec des méthodes et outils étudiés durant la formation

Jour 3 : évaluation

Illustrer et vulgariser les apports théoriques en stimulant la réflexion sur le transfert dans la pratique

Accompagner les participants dans leur progression et favoriser leurs réflexions sur le transfert

Évaluer l'évolution des acquis au fur et à mesure du cours et à l'issue de l'action de formation

Animer et évaluer une séquence de formation.

Important

Cette formation permettra l'obtention du certificat ARFOR de «formateur occasionnel». Ce certificat sera délivré après validation de la séquence d'animation par un expert mandaté par la commission ARFORmation. Lorsque celle-ci, en collaboration avec la formatrice désignée, aura finalisé le programme précis et définitif, nous ne manquerons pas, par le biais d'AGORA, de vous présenter ce nouvel outil en détail.



Michel Anderegg

Formateur avec Brevet fédéral,
membre de l'ARFORmation
michel.anderegg@arfor.ch

EUREKÂ ! Des Post-It Plus à l'écran de projection

En tant qu'animateur, utilisez-vous des Post-It pour animer vos groupes de travail ? Par exemple demandez-vous aux groupes de noter leurs réponses sur des Post-It et de les coller sur le mur ? Le problème de cette façon de procéder est que la restitution est parfois difficile à réaliser en quelques clics. Une application bien faite pour vous aider à gagner en efficacité.



Plus d'informations sur
Post-It.com

Une application digitale pour gagner en efficacité

L'application Post-It Plus fonctionne très simplement. Une fois la réflexion terminée, l'animateur dégage son smartphone et prend une photo du mur rempli de Post-It.

Les notes sont ensuite insérées image par image dans une présentation PowerPoint.

Si l'application Post-It Plus est installée sur un iPhone ou un iPad, celle-ci scanne les notes, les détoure en quelques secondes et les regroupe. L'ensemble constitue les réponses d'un groupe.

L'animateur peut ensuite combiner les notes afin de restituer le tout à l'ensemble des personnes.

Les notes se glissent d'un ensemble à l'autre avec le doigt.

Une application intuitive et interactive

Il suffit de connecter l'iPad ou le téléphone au projecteur afin d'animer la suite des groupes de travail. Cette partie de la formation peut être réalisée par un des participants pour chaque groupe. Les participants deviennent acteurs de leur formation.

L'avis de la formatrice

Le fait de pouvoir interagir facilement entre les travaux à la main et l'interaction avec le digital est une excellente technique. Les participants bougent et participent pleinement.

L'application est facile à prendre en main. L'avantage évident de l'outil est de détourner magnifiquement bien les Post-It, ce qui évite bien du travail à la suite de la formation.

Ce que j'apprécie le plus dans cette application, c'est le fait de pouvoir interagir en direct et de pouvoir impliquer des apprenants en leur faisant essayer l'application pour ranger et regrouper les Post-It. Les notes sont exportables sur PowerPoint, Excel et PDF.



Isabelle Mayor

Formatrice du monde digital
isa@myorg.ch



LU POUR VOUS :

Pierre-Alain Bex partage ses ressources les plus utiles dans son quotidien. Coups de cœur.

Pierre-Alain Bex

Formateur Wellco, pierre-alain.bex@wellco.ch

Tous formateurs ! 3^{ème} édition

Par : Christine Paolini
Edition : Gereso
Année : 2017
ISBN : 978-2-35953-420-7



La préface de cet ouvrage se termine comme suit : «Une aide précieuse pour les formateurs professionnels et occasionnels ou pour tous ceux qui s'ignorent encore!». Cette 3^{ème} édition traverse et survole les éléments essentiels de l'activité de formatrice et formateur en s'arrêtant sur l'attitude fondamentale du formateur qui

cherche à impacter l'apprentissage de son ou ses participant-e-s. Nous y trouvons des incontournables comme par exemple «Plus nous utilisons nos sens et plus nous mémorisons». L'intérêt de ce livre réside dans sa vue d'ensemble, ses liens vers des outils divers, les témoignages, son actualité avec des explications sur les classes inversées, la pédagogie différenciée, les générations et leurs particularités. Il ouvre des portes avec des exemples et des témoignages tout en restant pragmatique. Revers logique de la médaille, ce livre survole nos activités et force à creuser plus loin pour obtenir plus d'informations et de réponses. A mon avis ce livre est à mettre entre les mains de toute personne intéressée à découvrir ou revisiter une approche de la pédagogie concrète, applicable. Finalement si chacun, parents, collègues et bénévoles prend conscience de sa marge de manœuvre et des outils à sa disposition, l'impact sera surtout sur la dimension du plaisir d'apprendre de tous.

Apprendre à étudier, 8 découvertes de la recherche pour booster vos performances

Par : Cécile Hardebolle
et Roland Tormey
Edition : Presses
polytechniques et
universitaires romande
ISBN : 978-2-88915-199-8



Malgré son orientation de «guide à l'usage des étudiants en sciences et en ingénierie» ce livre permet de réunir 8 bonnes habitudes d'apprentissage qui peuvent être transposées dans n'importe quel

contexte de l'apprentissage des adultes et des ados en formation initiale ou continue. La huitième habitude peut véritablement toucher tout le monde. Il s'agit de «Passer en revue ses habitudes d'apprentissage et vérifier qu'elles fonctionnent pour soi». Au travers d'exemples concrets ce guide présente des pistes issues tant des recherches scientifiques que des conseils pragmatiques tirés des expériences concrètes d'étudiants et de tuteurs ou d'enseignants. Ce livre répond à des questions du type : «pourquoi la prise de note aide-t-elle à apprendre?». Les recherches dans ce domaine montrent que ceux qui prennent des notes manuscrites apprennent plus que ceux qui prennent des notes sur un ordinateur. Cela est lié au fait que taper sur un ordinateur est plus rapide qu'écrire à la main. Nous avons donc tendance à noter mot pour mot ce qui est dit, alors qu'à la main nous sommes obligés de reformuler et sélectionner ce que l'on note. Pour finir, cet ouvrage contient pour chaque habitude, une possibilité de s'autoévaluer. Utile pour booster nos capacités à apprendre!

BON À SAVOIR

Une technique, un exercice, un jeu... à essayer dans une de vos animations de cours.



Raphael Dubey

Responsable de formation
Manufactures des Montres Rolex
raphael.dubey@rolex.com

Puzzle Groupe

Un adulte apprend, entre autre, s'il se sent intégré dans un groupe et s'il agit et s'engage. De ce postulat, il faut trouver la bonne formule pour rendre une formation participative. La technique présentée ci-après vous permettra de mettre les participants en mouvement et de les impliquer au maximum dans leur apprentissage. Cette activité peut s'appliquer à tout domaine de formation ou de réflexion.

Première phase

Découper votre formation, ou séquence de formation, en plusieurs thèmes. Le nombre de sujets va dépendre du total de personnes. Idéalement, il doit être égal à la racine carrée du nombre d'apprenants (4 participants = 2 sujets, 9 participants = 3 sujets, 16 participants = 4 sujets).



Demander ensuite aux participants de travailler sur un thème ou de mener une réflexion selon votre besoin. Il faudra bien entendu donner la matière à chaque groupe pour réaliser leur travail.

Deuxième phase

Mélanger les groupes en prenant garde d'avoir un représentant de chaque sujet/réflexion dans chaque équipe.



Le représentant du sujet 1 va présenter le travail ou la réflexion réalisée à son nouveau groupe, idem pour les sujets 2 et 3. Après un laps de temps décidé au départ, faites tourner les équipes et recommencez ainsi jusqu'à ce que chaque participant ait pu réaliser sa présentation.

Cette technique à plusieurs avantages:

- Elle met les participants au cœur de leur apprentissage
- Chaque apprenant s'implique car il devra présenter son sujet (ou sa réflexion)
- Les groupes sont mélangés à deux reprises

Attention à votre rôle de formateur qui sera alors de passer dans chaque groupe et d'amener les éclaircissements nécessaires selon les besoins. Si le total des participants n'est pas un multiple d'un nombre entier, répartissez de manière équitable les personnes. L'inconvénient est que chacun ne pourra pas forcément faire une présentation, donc moins impliquant.

À RACONTER: Une mouche obstinée.

Charles Brulhart partage une métaphore, une histoire à emporter dans votre boîte à outils.

C'est une petite mouche qui se cogne contre une vitre dans l'espoir de la traverser pour retrouver sa liberté. Mais cela ne marche pas! Elle essaie encore, persuadée que son effort portera ses fruits et qu'elle réussira à traverser la vitre. Elle reprend son élan, se cogne et se recogne contre la paroi de verre, en vain!

Un petit moustique qui passait par-là se pose sur une étagère, observe la mouche et lui dit:

- Pourquoi n'essayes-tu pas une autre approche? Viens vers moi, observe la situation de loin et tu trouveras une issue pour t'enfuir.
- J'ai appris qu'en persévérant, on peut venir à bout de tout, répond la mouche. Je préfère poursuivre mes efforts plutôt que de perdre mon temps à réfléchir.

Elle s'épuisa ainsi dans un vain combat et ne sut jamais que, tout près de là, une fenêtre était grande ouverte et qu'en quelques secondes elle aurait pu retrouver facilement sa liberté. En s'obstinant à faire plus de la même chose, on obtient plus du même résultat!

Pistes de réflexion

Que faire quand rien ne va, quand nous avons l'impression que nos efforts, aussi puissants soient-ils, ne mènent à rien?

Cette histoire nous suggère de prendre du recul, de reconsidérer une situation sous un autre angle ou un autre point de vue, par exemple en prenant en compte l'ensemble du contexte, et pas seulement l'obstacle qui se trouve juste devant nous.

En situation de formation, elle peut montrer à nos participants l'avantage de sortir de sa zone de confort pour explorer l'inconnu qui se révélera probablement plein de ressources.

Elle les invitera à sortir des sentiers battus, à rentabiliser leur énergie en la mettant au service de la réflexion et pas seulement de l'action.

Durant une formation, si nous sommes pris de court ou déstabilisé et que nous ne voyons pas comment nous en tirer, ayons le réflexe de faire une pause pour prendre du recul et trouver des solutions.

Si une situation se répète et que nous avons tendance à réagir toujours de la même façon sans succès, pourquoi ne pas consulter



nos collègues pour voir comment ils réagiraient à notre place.



Charles Brulhart

Formateur en développement personnel

c.brulhart@bluewin.ch
www.metafora.ch

RÉSEAU: Où réseauter ?

L'art de réseauter efficace ou comment éveiller chez nos contacts le désir de nous aider avec plaisir à atteindre nos objectifs.



Voilà une question que l'on me pose souvent: «Quels sont les bons endroits pour aller réseauter?» «Quelles sont les associations qui sont porteuses?» «Quels événements me conseillez-vous?»

En fait, quel est le fond de la question? Principalement, les gens se demandent «Où faut-il aller pour prospecter?». Car la vraie question est de savoir où l'on trouve ses prospects.

Or, réseauter n'est pas prospecter, tout au contraire! Honnêtement, depuis que je réseaute, je ne prospecte plus - du tout! A la seule exception quand quelqu'un me signale explicitement qu'il (ou elle) est intéressé(e) par ce que je fais.

Au risque de me répéter, la question de la prospection est: «Voulez-vous acheter mon produit / mon service?». Evidemment posée avec beaucoup plus de doigté.

La question du réseautage est: «Qui connaissez-vous qui pourrait être intéressé par mon produit / mon service?».

Personnellement, j'ai mis à peu près trois ans pour intégrer cette réflexion! Pour véritablement ne plus du tout voir un prospect en face de moi. Pour m'avoir convaincu que toute personne est plus intéressante pour moi comme source de contacts qualifiés que comme prospect / client.

La différence la plus frappante pour moi, quand je proposais mes services, était de

faire fuir les gens. Le Suisse, (et probablement pas seulement le Suisse) n'aime pas être abordé en ce sens. Il ne veut pas qu'on lui vende, il veut acheter. C'est lui qui prend l'initiative!

Or, nous ne pouvons pas attendre tranquillement dans notre coin qu'il se décide de nous appeler.

En revanche, quand je pose la question «Qui connaissez-vous qui ...», on me demande régulièrement d'expliquer plus amplement ce que je fais. Quel bonheur, quelqu'un qui veut m'écouter expliquer ce que je fais! C'est logique, pour répondre à ma question, il faut savoir plus, sur ce que je fais, sur le type de client que je cherche, etc.

Et oui, il m'arrive que dans la discussion, à un moment donné, la personne en face me dit: «C'est très intéressant, je me rends compte que ceci pourrait être quelque chose pour moi.»

Voyez-vous la différence énorme de cette tournure? C'est mon interlocuteur qui s'autodéclare prospect.

Je me suis emporté! Vous vouliez savoir où il faut aller pour réseauter. Maintenant, vous êtes prêts pour ma réponse:

Là où vous pouvez rencontrer des personnes qui connaissent des gens que vous voudriez rencontrer. Et ces personnes, vous en trouvez partout!

Il n'y a donc pas de bon endroit pour réseauter si vous avez véritablement l'approche de chercher des mises en relation qualifiées. Qualifiées voulant dire avec le soutien de la personne pour vous introduire (recommander) auprès de son contact. N'oubliez jamais que ce n'est pas à un événement de réseautage que l'on conclut. Ceci est uniquement le tremplin vers une rencontre à deux pour approfondir ce que l'on peut faire l'un pour l'autre.

S'il y a un critère pour choisir où aller, ce serait alors à savoir où vous trouvez des gens avec lesquels vous vous sentez à l'aise et à qui vous avez quelque chose à apporter.

Les rencontres les plus prometteuses sont celles avec des personnes avec qui le courant passe et à qui vous pouvez rendre service facilement.

Autre option encore: vous aimeriez rencontrer des patrons d'hôtel de taille moyenne (vous avez quelque chose de ciblé à leur proposer).

Vous avez bien réfléchi et vous souhaitez faire la connaissance de fiduciaires spécialisées dans l'hôtellerie qui pourraient ultérieurement vous mettre en contact avec votre cible.

Votre approche est donc maintenant «Qui connaissez-vous qui fournit des prestations de fiduciaires à des clients dans l'hôtellerie?».

Là encore, toute personne que vous croisez peut avoir une telle personne dans son réseau et serait sûrement ravie de vous mettre en contact.

Réseauter, c'est donnant-donnant. Les personnes auxquelles vous avez quelque chose de valable à apporter sont finalement celles qui sont le plus enclines à vous apporter leur aide. Les gens généreux, quoi.

Et vous: qui connaissez-vous qui en a marre de prospecter et qui pourrait être intéressé à approfondir l'approche «Réseautage Productif»?



Rudolf Klaus

L'incontournable
du Réseautage Productif
rudolf.klaus@rkls.ch
www.rkls.ch

ENTRE NOUS : Chantal Marti, comédienne, formatrice et membre de l'Arfor depuis 2015

Elle a fondé Diotime, du nom de cette prêtresse de l'Antiquité, mise en scène par Henry Bauchau, qui rencontre Œdipe et l'aide à produire un chant issu du plus profond de son être. A l'image de cette héroïne, aider les autres à dépasser leurs limites à l'oral, mais aussi les conduire à la découverte de nouveaux territoires en eux, telle est la mission que Chantal s'est fixée. Portrait.

Elle se présente: comédienne, formatrice avec brevet, spécialiste en relations publiques. «Indépendante», ajoute-t-elle. Une liberté qu'elle revendique jusque dans ses choix professionnels atypiques. «Il y a quelques années, c'était à n'y rien comprendre: entre une école de communication, un travail en bureau ou dans l'animation socioculturelle, en ONG, le métier de comédienne... Et tout à coup, comme un grand puzzle, toutes les pièces se sont imbriquées pour former un tout qui fait sens.»

Elle est déjà pleinement engagée dans son travail de comédienne quand elle prend la responsabilité d'un important programme de formation chez Philip Morris International. Elle commence à y coacher les formateurs internes et prend conscience de ses compétences pour le faire. Elle se lance alors dans un brevet de formatrice. «C'était parti. Comme une évidence: utiliser les techniques théâtrales pour former en entreprise. Ou comment réconcilier deux activités très différentes qui occupaient ma vie depuis un moment.»

Aujourd'hui, les activités qu'elle propose s'appuient sur les outils du théâtre: des formations – expression orale, confiance en soi, pour les femmes, sur mesure –, des séances individuelles, des jeux de rôle. Sa spécialité: aider les personnes qui doivent parler en public à se sentir plus à l'aise dans cet exercice. Face à ce que chacun apporte, comme parcours, peurs, attentes, elle s'appuie sur son expérience du terrain pour orienter son accompagnement. «Je comprends le monde de l'entreprise pour y avoir participé. Le monde de la communication pour l'avoir étudiée. La créativité, la recherche de sincérité pour les avoir expérimentées avec le théâtre. Du coup, je peux tout autant réagir sur le contenu des présentations que sur la posture physique, la voix ou la confiance en soi.»

Vivre l'expérience de l'intérieur

Elle part du principe que tout le monde peut gagner en aisance à l'oral, que chacun a quelque chose d'unique à offrir. «Mon objectif, c'est de donner aux participants des outils concrets, rendre visible leur potentiel, les aider à dépasser leurs limites et atteindre ce qu'ils recherchent. C'est passionnant, car chaque personne est différente.»

Elle fait l'éloge de la sensibilité. Une valeur souvent décriée, perçue comme une faiblesse, à l'origine d'un trop plein d'émotions dont on ne sait quoi faire. Pourtant la sensibilité permet de se lier aux autres, explique-t-elle, de comprendre ce qu'ils ressentent, d'être attentif à ce qu'ils vivent. C'est une qualité d'ouverture. «Durant les stages, beaucoup de gens se disent timides et sont en fait sensibles. J'essaie de leur montrer que la sensibilité leur permet de gagner en authenticité.»

Car son approche se veut résolument ouverte à la sensibilité: elle ne passe pas par l'intellectuel, mais par l'expérience pratique, par les sensations. D'où son choix de bannir la vidéo dans ses stages, au contraire de la plupart des cours d'expression en public habituels. «La vidéo a un effet direct, car on voit sur l'écran les aspects à améliorer. On s'observe de l'extérieur. Moi, je préfère partir de l'intérieur, travailler sur les ressentis. Pour apprendre à trouver du confort en soi, toucher sa sincérité, son naturel.» Une approche qu'elle partage avec certains américains des plus reconnus.

Travailler la confiance

C'est cette même démarche qu'elle commence à appliquer aux entretiens d'embauche. «Il ne s'agit pas là de former aux techniques de recherche d'emploi, mais bien de travailler la posture, la confiance, l'énergie, ce qu'on dégage. Compte tenu de l'importance du non-verbal, développer sa présence est essentiel.»

Quand on l'interroge sur un conseil utile aux formateurs, eux aussi confrontés à la prise de parole, elle rappelle que face à un public, on peut être très dur envers soi-même. Or nous sommes en général de bien mauvais juges, ajoute-t-elle. Notre idée sur la perception des autres est souvent erronée. Nos «faiblesses» ne sont pas forcément visibles et ce qu'on dégage n'est pas forcément ce qu'on imagine. Un conseil valable pour tous ceux qui vivent la prise de parole comme un exercice périlleux: prendre du recul et remettre en question ce qu'on imagine de soi. Egalement la meilleure chose à faire pour aller à la rencontre de l'autre.

*Propos recueillis
par Isabelle Inzerilli*



- 2000 Diplôme de chargée de comm. à Polycom et brevet de spécialiste en Relations Publiques
- 2002 Écoles d'art dramatique, Cours Florent et Studio 34 à Paris, puis carrière de comédienne
- 2009 Project Leader chez Philip Morris international en parallèle de l'activité de comédienne
- 2015 Création de Diotime – The acting experience
- 2016 Brevet de formatrice pour adultes