

Votre support de formation

Une trame pour passer de votre expertise à une séance que les participants peuvent suivre, pratiquer et évaluer.

- Renseignez le titre, le public et la version du support.
- Adaptez les consignes et les exercices à votre métier avant diffusion.
- Dupliquez les fiches de séquence et d'activité autant que nécessaire.

Titre de la formation

Organisme / formateur

Public et modalités

Date / version

Fil rouge fictif : une séance pour apprendre à rédiger une réponse claire à une demande client. Les exemples illustrent une méthode pédagogique ; ils ne relatent pas une mission Formateur Pro.

Avant de commencer

Vous avez probablement déjà des notes, des slides et beaucoup de choses à transmettre. Commencez par ce que le participant devra réussir à faire.

- Complétez d'abord les pages 3 à 6 : besoin, objectif, point de départ et progression.
- Préparez ensuite les apports et les activités, puis vérifiez que l'évaluation mesure bien l'objectif.
- Conservez une version formateur avec les corrigés et une version participant sans les réponses.

Ce que je souhaite rendre possible

Ce qui est hors sujet pour cette séance

Les supports existants à réutiliser

Ce document est un outil pédagogique à personnaliser. Il ne constitue ni une certification, ni une preuve que vos pratiques répondent à toutes les exigences Qualiopi.

Le besoin du participant

Décrivez une situation de travail réelle. Une attente précise aide à choisir ce qui mérite une place dans le support.

- Notez la tâche que le participant effectue aujourd'hui et la difficulté rencontrée.
- Précisez les connaissances utiles pour démarrer et les contraintes matérielles.
- Prévoyez comment recueillir les besoins d'adaptation avec les personnes concernées.

Situation de travail

Difficulté actuelle

Acquis nécessaires

Contraintes / adaptations à prévoir

Exemple fictif : le participant répond à des demandes par email, mais oublie parfois de préciser la prochaine étape attendue du client.

Un objectif observable

Écrivez un objectif que vous pourrez vérifier au terme de l'activité.

- Choisissez un verbe d'action : rédiger, calculer, identifier, réaliser, comparer.
- Ajoutez le contexte de réalisation : document, matériel, consigne ou situation.
- Définissez les critères qui permettront d'observer la réussite.

À l'issue de la séance, le participant pourra...

Dans les conditions suivantes...

La réalisation sera examinée selon...

Exemple fictif : rédiger une réponse à une demande client à partir d'un brief, en répondant à la demande, en annonçant la prochaine étape et en utilisant un ton adapté.

Le point de départ

Repérez ce que chacun sait déjà faire. Vous pourrez ajuster vos explications et vos exercices.

- Proposez une courte situation ou une question en lien avec l'objectif.
- Annoncez que ce point de départ sert à adapter la séance.
- Notez les difficultés observées sans réduire une personne à un score.

Question ou tâche proposée

Réponse / production du participant

Points déjà maîtrisés

Ajustement prévu

Exemple fictif : demander au participant d'écrire une première réponse courte, puis relever les informations présentes et celles qui manquent.

La progression de la séance

Chaque séquence doit aider à franchir une étape. Prévoyez du temps pour essayer et recevoir un retour.

- Ordre possible : situation de départ, apport, démonstration, pratique, retour, évaluation.
- Attribuez une durée réaliste à chaque séquence et prévoyez les pauses utiles.
- Vérifiez que la durée totale correspond au format annoncé.

Séquence / objectif

Activité du participant

Durée prévue

Support / trace attendue

La durée dépend de votre public et de la difficulté. Cette trame ne fixe pas de durée universelle ni de proportion obligatoire entre théorie et pratique.

Ouvrir la séance

Donnez aux participants des repères pour savoir où ils vont et comment ils vont travailler.

- Présentez l'objectif et une situation dans laquelle il sera utile.
- Expliquez le déroulé, les modalités de participation et les règles de travail.
- Invitez les participants à formuler une attente liée au sujet.

Phrase d'ouverture

Objectif présenté

Consignes de participation

Attente à prendre en compte

Exemple fictif : « Nous allons travailler sur vos réponses aux demandes clients. À la fin, vous aurez rédigé une réponse et vous saurez la relire avec trois critères. »

Un apport utile

Gardez les informations dont le participant a besoin pour agir pendant l'exercice.

- Donnez une idée centrale par bloc et définissez les termes nouveaux.
- Associez cette idée à un exemple concret et à une erreur possible.
- Indiquez la source si vous utilisez une donnée ou une règle extérieure.

Idee à retenir

Explication simple

Exemple

Source / date, si nécessaire

Exemple fictif : une réponse client indique ce qui a été compris, ce qui est proposé et ce qui doit se passer ensuite.
Adaptez cette logique au contexte de communication.

Montrer le geste ou le raisonnement

Une démonstration permet de rendre visibles les décisions que vous prenez habituellement sans les expliquer.

- Présentez la situation et les informations disponibles.
- Montrez les étapes en expliquant vos choix.
- Faites repérer les critères de qualité avant de proposer l'essai.

Situation de démonstration

Étapes montrées

Choix expliqués

Critères à observer

Exemple fictif : sur un email inventé, surligner la demande, rédiger la réponse puis vérifier si la prochaine étape est compréhensible.

Fiche activité

Le participant doit savoir ce qu'il doit produire, avec quelles ressources et pour quel retour.

- Présentez une consigne qui commence par une action.
- Précisez la durée, les ressources autorisées et le mode de travail.
- Expliquez ce qui sera observé et comment le retour sera donné.

Consigne

Ressources / matériel

Durée / individuel ou groupe

Production attendue / critères

Exemple fictif : à partir d'une demande inventée, rédigez une réponse comprenant une réponse à la question et une prochaine étape explicite. Relisez-la à l'aide de la grille fournie.

Espace de réalisation

Réservez de la place pour produire, annoter ou préparer une réponse. Adaptez cet espace au type de tâche.

- Écrivez ici la consigne finale destinée au participant.
- Prévoyez un emplacement pour les calculs, le texte, le schéma ou l'observation.
- Indiquez où remettre la production si elle est réalisée dans un autre outil.

Ma réalisation

Les choix que j'ai faits

Le point sur lequel je souhaite un retour

Lien / emplacement de la production

En pratique à distance, vérifiez avant la séance que le participant peut ouvrir, modifier et remettre le document. Proposez une alternative accessible si nécessaire.

Corrigé et critères de retour

Cette fiche est destinée au formateur. Le corrigé explique le raisonnement, pas seulement la réponse attendue.

- Décrivez une réalisation possible et les critères indispensables.
- Distinguez les variantes acceptables des erreurs qui empêchent de réussir la tâche.
- Préparez une question qui aide le participant à corriger lui-même sa production.

Réalisation possible

Critères indispensables

Variantes acceptables

Question de relance

Exemple fictif : plusieurs formulations d'email sont acceptables si elles répondent à la demande et rendent la prochaine étape claire. Une phrase élégante ne compense pas une information manquante.

Faire le retour sur l'activité

Partez de ce qui a été observé dans la réalisation. Le participant doit savoir quoi garder et quoi retravailler.

- Demandez au participant d'expliquer son choix ou son raisonnement.
- Nommez un point réussi et un point à reprendre en vous appuyant sur les critères.
- Prévoyez un nouvel essai lorsque cela aide à progresser.

Ce que le participant explique

Point réussi observable

Point à reprendre

Nouvel essai / aide proposée

Exemple fictif : « La demande est bien reformulée. Il manque l'action attendue du client. Quelle phrase pourriez-vous ajouter pour la préciser ? »

Évaluer les acquis

L'évaluation mesure l'objectif annoncé. Choisissez une tâche suffisamment proche de la situation visée.

- Reprenez l'objectif de la page 4 et construisez une consigne qui permet de l'observer.
- Précisez les conditions de réalisation et les critères avant l'évaluation.
- Consignez le résultat et la suite prévue si un point reste à travailler.

Objectif évalué

Consigne et conditions

Critères / résultat observé

Suite pédagogique

Exemple fictif : rédiger une réponse à une nouvelle demande, différente de l'exercice. Observer la réponse à la demande, la prochaine étape et l'adaptation du ton.

Préparer l'application au travail

Aidez le participant à choisir une première occasion d'utiliser ce qu'il vient de travailler.

- Demandez une situation précise dans laquelle la compétence sera utile.
- Faites identifier une difficulté possible et une ressource mobilisable.
- Définissez un point de suivi si cela fait partie de votre prestation.

Ma première occasion de mise en pratique

L'action que je vais essayer

La difficulté possible / mon appui

Le repère qui me montrera une progression

Exemple fictif : relire la prochaine réponse client avec la grille, puis comparer la version initiale et la version envoyée.
Aucun résultat futur n'est garanti par cet exercice.

Recueillir un retour utile

La satisfaction et l'acquisition sont deux informations différentes. Interrogez aussi les conditions d'apprentissage.

- Demandez ce qui a aidé le participant et ce qui a freiné son travail.
- Laissez un espace pour une suggestion précise.
- Choisissez comment analyser et utiliser les retours dans votre organisation.

Ce qui m'a aidé à apprendre

Ce qui m'a manqué

Une suggestion concrète

Action envisagée par le formateur

Une appréciation positive ne prouve pas à elle seule que l'objectif pédagogique est acquis. Reliez les retours aux observations réalisées pendant la séance.

Retrouver les traces utiles

Organisez les éléments qui permettent de retrouver ce qui a été prévu, réalisé et observé.

- Identifiez la version du support effectivement utilisée.
- Reliez activité, production et évaluation lorsque ces éléments sont conservés.
- Définissez vos règles d'accès, de conservation et de suppression selon le contexte ; évitez les données inutiles.

Support / version utilisée

Activité et production associée

Évaluation / résultat / suivi

Emplacement / responsable / règles de conservation

Cette fiche aide au rangement. Elle ne fixe pas de durée légale de conservation ni de liste universelle de preuves. Vérifiez les règles applicables à votre activité.

Vérifier avant diffusion

Faites un dernier passage du point de vue du participant, puis testez les documents dans les conditions prévues.

- L'objectif, l'activité et l'évaluation portent sur la même compétence.
- Les consignes, liens, fichiers et ressources sont utilisables.
- Les adaptations nécessaires sont prévues avec les personnes concernées.
- Les exemples fictifs sont identifiés et les données extérieures sont sourcées.
- Les corrigés formateur sont retirés de la version participant.
- La date, la version et les coordonnées utiles sont renseignées.

Dernière vérification par / le

Corrections effectuées

Version diffusée

Trame originale Formateur Pro, version du 6 septembre 2026. Vous pouvez l'adapter à vos formations. Retrouvez nos ressources sur formateurpro.com/modele-support-formation/.