

D-M2: Coordonner et accompagner des offres de formation

Compétence opérationnelle	
Les candidats au module organisent, coordonnent et accompagnent des offres de formation et les processus qui en découlent	
Compétences	Ressources
<p>Comparer des offres correspondant à des mesures de formation et parvenir à un choix ciblé</p> <p>Les responsables de formation comparent des offres correspondant à des mesures de formation et choisissent celles qui apparaissent les plus appropriées à leur organisation et à la situation actuelle. Ils s'appuient pour cela sur des critères clairs et peuvent justifier leur choix vis-à-vis de l'organisation et des participants potentiels à la formation.</p> <p>Organiser et coordonner des offres de formation</p> <p>Les responsables de formation planifient et organisent l'offre de formation, év. avec l'aide de collaborateurs administratifs. Il s'assurent que les ressources nécessaires (salles, personnel enseignant, supports didactiques et matériels d'apprentissage) sont disponibles pour l'exercice de l'activité de formation et que l'organisation et l'administration du cours se déroulent conformément aux standards définis par rapport à la qualité et à la rentabilité.</p> <p>Organiser et assurer le suivi des dispositifs et des processus découlant de l'offre de formation</p> <p>Les responsables de formation organisent des dispositifs en lien avec l'offre de formation (p. ex. séances d'information et d'introduction, examens) ou des processus (conseil, coaching individuel, contrôles périodiques des objectifs, mesures de transfert), év. avec l'aide de collaborateurs administratifs ou d'autres spécialistes du secteur. Ils s'assurent que les dispositifs et</p>	<p>Connaissances (concernant le contexte, les lignes directrices, les théories, les modèles et les méthodes)</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Contexte socio-économique</i> : aspects économiques du système de formation – <i>Conditions cadres</i> : aspects juridiques du système de formation (p.ex. contrats, réglementation des annulations, réclamations et recours) – <i>Marché de la formation</i> : caractéristiques et besoins des différents groupes d'apprenants – <i>Théories et modèles</i> : processus et modèles de la dynamique de groupe, théorie sur les conflits – <i>Méthodes et procédures</i> : administration de cours et d'écoles, aspects organisationnels de mesures de préparation, d'accompagnement et de soutien aux processus de formation (p. ex. séances d'information, de conseil, coaching, détermination d'un lieu, contrôle des objectifs, procédure de qualification), répertoire de stratégies d'interventions et de résolutions en cas de problèmes et de conflits – <i>Paramètres et critères d'évaluation</i> par rapport à l'administration de cours et d'écoles <p>Aptitudes (aptitudes cognitives, habiletés pratiques, capacités relationnelles)</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Aptitudes cognitives</i> : gérer la complexité et appliquer la pensée latéral, prendre promptement des décisions réfléchies, classer et analyser des difficultés et des conflits – <i>Démarche</i> : définir des structures de coordination et des procédures d'organisation – <i>Know-how didactique</i> : stimuler et accompagner des formateurs et des enseignants dans la réalisation didactique méthodique de processus d'apprentissage – <i>Know-how en dynamique</i> de groupe : rechercher et mettre en oeuvre des stratégies

les processus se déroulent selon les directives établies.

Désigner des formateurs et des enseignants ainsi que d'autres professionnels de la formation et les former pour leurs tâches

Les responsables de formation définissent les structures de coordination de parcours de formation complexes. Ils nomment les formateurs et les enseignants appropriés et font appel, au besoin, à d'autres professionnels de la formation (p. ex. superviseur, mentor); ils les forment pour les projets et les tâches qui leur incombent.

d'intervention et orientées sur la résolution des problèmes

- *Capacités NTIC* : utiliser des réseaux de communication (internes ou externes à l'organisation)
- *Compétences linguistiques* : communiquer clairement et intelligiblement (p.ex. dans la formation des collaborateurs), représenter de façon compréhensible des structures et des procédures (p.ex. structures de coordination et procédures organisationnelles), conseiller les formateurs et/ou les enseignants dans la réalisation de processus didactiques
- *Capacités relationnelles et d'empathie* : évaluer l'aptitude de formateurs et d'enseignants par rapport à des tâches déterminées, écouter attentivement (p. ex. réclamations, protagonistes du conflit), observer de l'extérieur des processus se déroulant dans des groupes d'apprenants

Désigner des experts pour des procédures de qualification et les former pour leurs tâches

Les responsables de formation désignent des experts pour des procédures de qualification et leur donnent une introduction concernant le *setting* et les méthodes. Ils expliquent les processus, les critères et les indicateurs et s'assurent que l'évaluation des candidats se fait selon une échelle unitaire et qu'elle est formulée de manière cohérente et transparente.

Intervenir en cas de problèmes et de conflits avec une attitude orientée sur leur résolution

Les responsables de formation analysent les réclamations des participants à la formation ou des commanditaires ainsi que les situations difficiles et conflictuelles auxquelles se voient confrontés des formateurs, enseignants ou collaborateurs administratifs. Ils choisissent, dans la pleine conscience de leur fonction, des interventions adéquates et orientées sur la résolution du problème.

Comportements

- Attitude de valorisation des qualités des collaborateurs
- Capacité à structurer sa propre démarche ou la formation d'autres personnes
- Flexibilité et créativité dans la recherche de solutions, en particulier dans le domaine de la logistique de la formation
- Attitude calme, positive
- Manière d'agir sur la base de valeurs et de critères transparents
- Conscience des rôles et des responsabilités (p. ex. lors d'interventions)
- Prise en compte de la qualité
- Absence de préjugés