



FRANÇAIS

# Formation de Formateurs

Un guide aux techniques d'enseignement  
participatif

Le “Rwandan Biomedical Center” est responsable de la stratégie et la mise en œuvre des initiatives sanitaires à travers le pays.

Les chefs de divisions de RBC/IHDPC au niveau central, les prestataires des soins au niveau de district et les partenaires d’exécution sont au premier rang pour la dissémination des nouveaux protocoles et des stratégies de prise en charge du VIH. Cependant, bien qu’ils ont une vaste expérience en intervenant dans des programmes et traitements des maladies infectieuses, la plupart de ces intervenants n’ont pas encore participé dans une formation de formateurs modèle afin d’échanger leurs connaissances et compétences de façon plus générale.

Avec la préoccupation du Rwanda sur le renforcement des capacités des cliniciens à travers le pays, l’habileté de facilitation des formations pour les personnes chargées des programmes des maladies infectieuses devient de plus en plus importante.

Partners in Health travaille en partenariat avec le Ministère Rwandais de la Santé depuis 2005, en octroyant des formations aux agents de Santé communautaire, aux infirmiers, ainsi qu’aux Médecins sur des compétences médicales et professionnelles variées.

RBC et PIH se sont réunis pour développer et mettre en œuvre un modèle national de formation des formateurs et un manuel de formation qui l’accompagne afin d’améliorer la rigueur et la qualité des initiatives de formation clinique au Rwanda. Ce manuel a été élaboré et imprimé avec des fonds provenant du Partners In Health.

© Texte : *Partners In Health*, 2011.

Photographie de couverture : *Partners In Health*

Consultant externe d’édition : Barbara Garner

Conception graphique : Mechanica, Annie Smidt, et PIH

Impression : ID Plus

La deuxième version en français a été publiée en octobre 2011

Ce manuel est dédié aux formateurs du monde entier qui, en formant de milliers d'agents de santé, de travailleurs sociaux, des cliniciens, et d'autres personnes avec passion, énergie et compétence, aident à faire de notre mission une réalité.





# Sommaire

Contexte .....	1
Buts .....	1
Objectifs .....	2
Points Clés .....	3
Discussion en Groupe Large .....	4
Discussions en Groupes Restreints .....	5
Séance de Réflexion .....	6
Théorie de l'Apprentissage chez l'Adulte .....	7
Présentation (cours) par le Formateur .....	8
Brainstorming ou Remue-méninges .....	10
Jeu de Rôle .....	11
Pour Engendrer un Environnement d'Apprentissage Efficace .....	13
Question au sujet de l'égalité des hommes et des femmes .....	15
Activité en Groupe Large .....	16

Planifier et Organiser une Formation . . . . .	17
Étude de Cas . . . . .	18
Activité Brise-Glace . . . . .	19
Activité ou jeu revivifiant . . . . .	20
L'Écoute Efficace . . . . .	21
Activités en Groupes Restreints . . . . .	22
Démonstration . . . . .	24
Feedback Constructif . . . . .	25
Instructions pour le Jeu de Rôle . . . . .	27
Étude de cas du Formateur . . . . .	28
Jeu de rôle sur le thème du feedback . . . . .	29
Feedback constructif . . . . .	31
Listes de Contrôle de Formateur . . . . .	33
Remarques . . . . .	36
Évaluation de la Formation des Formateurs . . . . .	37



# Formation de Formateurs



## CONTEXTE

Cette Formation de Formateurs (FDF) est destinée aux personnes qui travaillent déjà en tant que formateurs pour les agents de santé, et à celles qui s'intéressent à devenir formateurs. Cette FDF examine les principes importants de l'apprentissage chez l'adulte et de la formation participative, et vous donnera de l'entraînement sur des méthodes variées de l'enseignement participatif, dans le but d'améliorer vos capacités à mettre en place des formations et à enseigner. Cette FDF aidera à vous préparer à planifier, mettre en place et diriger des formations pour les agents de santé, ainsi que pour le personnel des hôpitaux et des centres de santé. Elle aidera aussi à améliorer la qualité des formations au niveau des hôpitaux et des centres de santé.



## BUTS

- Améliorer les capacités d'enseignement et de formation des formateurs
- Améliorer la qualité de la formation des agents de santé



## OBJECTIFS

### À la fin de cette formation, vous serez capables de :

- Décrire les différentes composantes et les expériences d'une formation efficace
- Décrire les principes de formation pour adultes et en quoi ils sont importants pour les formateurs
- Décrire la pédagogie de Paulo Friere sur l'apprentissage chez l'adulte et en quoi elle est importante pour les formateurs
- Créer un environnement positif et efficace pour la formation des adultes
- Identifier les éléments clés de la planification et de l'organisation d'une formation efficace
- Identifier les éléments clés de l'écoute active, de l'observation et des capacités à bien communiquer
- Décrire comment commenter de façon constructive le travail des autres formateurs et participants et démontrer ce genre de feedback constructif
- Identifier les difficultés rencontrées lors de la planification et de l'organisation de formations et identifier des solutions possibles à ces difficultés
- Décrire chacune des méthodologies suivantes, leurs avantages et les circonstances dans lesquelles elles conviendront le mieux ainsi que de mettre en place la formation des agents de santé grâce à ces méthodologies :
  - Activités en groupes restraints
  - Activité en groupes larges
  - Discussion en groupes restraints
  - Discussion au sein d'un grand groupe
  - Séances de réflexion
  - Jeu de rôle
  - Études de cas
  - Séance de réflexion
  - Démonstration



## POINTS CLÉS

- La formation efficace des adultes nécessite une planification détaillée, de bonnes capacités à enseigner et à communiquer, du matériel pédagogique et des activités qui conviennent bien à l'audience et au sujet traité et qui sont entraînants, et l'évaluation de la formation.
- La formation efficace pour les adultes maintient les principes de l'apprentissage chez l'adulte, y compris : le respect, l'encouragement, la prise en compte de leur expérience, la pertinence, la rapidité de feedback, l'instauration d'un climat où l'adulte se sent à l'aise et en sécurité.
- Les élèves adultes se souviennent d'habitude de 20 % de ce qu'ils entendent, de 40 % de ce qu'ils entendent *et* voient, et de 80 % de ce qu'ils entendent, voient *et* font. La formation efficace engage les participants à écouter, voir et agir. Par exemple : les participants entendent et voient une démonstration sur le traitement de l'eau, puis s'exercent à traiter de l'eau avec PuR ou Aquatabs. Ou encore, les participants écoutent l'histoire et voient une image d'un patient souffrant de Choléra subissant des discriminations, puis s'exercent à réagir à ces discriminations au travers d'un jeu de rôle.
- Les formateurs efficaces utilisent une variété d'activités de formation qui demandent aux participants de réfléchir de façon critique, de sentir l'émotion, et de s'exercer à des tâches réelles (la réflexion, l'émotion et l'action).
- Les activités de formation efficaces incluent les activités et les discussions en groupes restreints et en groupe large, les remue-méninges, les jeux de rôle, les études de cas, les séances de réflexion, les démonstrations, les activités brise-glace et les jeux revivifiants.
- La formation efficace comprend du feedback positif et constructif qui aide les participants à apprendre et à s'améliorer.

# DISCUSSION EN GROUPE LARGE

## Qu'est-ce qu'une discussion en groupe large ?

Une discussion en groupe large est un dialogue entre le formateur et le groupe de participants en entier, avec des participants qui répondent aux questions que le formateur a préparées à l'avance. Pendant les discussions, de nouvelles questions peuvent faire surface. Le formateur doit donner des instructions claires pour lancer la discussion. Pendant la discussion, le formateur doit gérer la discussion, y compris le maintien de la discussion au sujet, en faisant appel aux réponses des participants et en limitant le temps de parole de ceux qui ont tendance à parler trop.

## Que faire pour mener à bien une discussion en groupe large ?

- Délimitez la durée et gardez de vue le temps qui passe.
- Expliquez que les participants doivent lever la main lorsqu'ils souhaitent intervenir.
- Limitez la discussion au thème.
- Maintenez la fluidité de la discussion et sa progression.
- Encouragez chacun à participer.
- Survolez l'assemblée du regard afin de vous assurer que vous donnez une chance de participer à toute personne qui lève la main.
- Limitez le temps de parole des participants qui parlent beaucoup.
- Gérez la fluidité de la discussion.
- Si les participants ne répondent pas à une question, essayez de la formuler autrement.
- Posez des questions courtes pour encourager d'autres réponses à une question. Par exemple, « quoi d'autre ? » « d'autres idées à ce sujet ? »
- Amenez la discussion à sa fin, répétez et résumez les informations principales.

## Quels sont les avantages de la discussion en groupe large ?

- Chacun a l'opportunité de participer.
- Chacun est exposé aux idées des autres.
- Entendre beaucoup d'idées aide à stimuler une discussion plus en profondeur.
- Les participants qui ne sont pas à l'aise pour parler dans un groupe large peuvent participer par leur écoute.

## Quelles sont les difficultés nées de l'utilisation de discussions en groupe large ?

- Les participants les plus bavards ou ayant le plus d'assurance peuvent avoir tendance à accaparer la discussion.
- Les participants timides ou avec moins d'expérience peuvent se sentir mal à l'aise pour participer dans un groupe large.
- Des discussions en groupe large peuvent vite déraiser s'il y a beaucoup d'idées en compétition.

# DISCUSSIONS EN GROUPES RESTREINTS

## Qu'est-ce qu'une discussion en groupes restreints ?

Une discussion en groupes restreints est un dialogue entre participants d'un petit groupe (d'habitude entre 3 et 6 participants par groupe), où les participants répondent aux questions préparées par le formateur. Durant les discussions, de nouvelles questions peuvent faire surface. Pour lancer la discussion, le formateur doit donner des instructions claires avant de diviser les participants en groupes. Le formateur doit circuler dans les groupes en discussion pour s'assurer qu'ils restent sur le sujet et pour entraîner la participation de tous les membres du groupe.

## Que faire afin de faciliter une discussion en groupes restreints ?

- Avant de diviser le nombre de participants en petits groupes, donnez des informations claires concernant les sujets à discuter. Un bon moyen de procéder est d'écrire et d'afficher les instructions sur des posters en papier.
- Demandez aux groupes restreints de s'assurer que chacun participe.
- Gardez le temps en vue et annoncez lorsqu'il reste la moitié du temps, 5 minutes, une minute, etc.
- Lorsque les groupes sont en train de travailler, circulez d'un groupe à l'autre afin de vous assurer que les participants ont compris la tâche et progressent bien.

## Quels sont les avantages des discussions en groupes restreints ?

- Beaucoup de gens sont plus à l'aise pour parler et participer dans de petits groupes, donc de groupes restreints contribuent à engendrer plus d'idées et de participation de la part de chaque membre.
- Pour les sujets sensibles, les participants pourraient être amenés à partager des idées avec un petit groupe, idées qu'ils seraient peu enclins à partager dans un grand groupe.

## Quelles sont les difficultés liées aux discussions en groupes restreints ?

- L'efficacité de la discussion en groupes restreints dépend des membres qui mènent la discussion et y participent, et certains groupes peuvent le faire d'une manière plus efficace que d'autres.
- Des discussions en groupes restreints peuvent s'éloigner du sujet si les membres du groupe ne gèrent pas bien la discussion.

### Qu'est-ce qu'une séance de réflexion ?

Une séance de réflexion consiste à réfléchir de façon guidée et à penser à et analyser des expériences personnelles. On peut utiliser les séances de réflexion afin d'amener les participants à penser à des expériences du passé ou de leur vie courante – évènements, situations, personnes ou sentiments – qui ont un lien avec le sujet traité par la formation. Ce type d'activité convient le mieux quand les participants sont à l'aise avec l'instructeur et avec les autres participants.

### Que faire pour mettre en place une séance de réflexion ?

- Demandez aux participants de se détendre et de fermer les yeux.
- Utilisez une brève série d'affirmations, de questions ou de courts scénarios pour guider la séance de réflexion.
- Lisez chaque affirmation ou question lentement et clairement, et faites une pause de quelques secondes entre chacune afin que les participants aient le temps de réfléchir et de penser.
- Selon le sujet, une séance de réflexion peut soulever des réactions émotionnelles fortes. L'instructeur doit être conscient de cela et réagir avec sensibilité.
- Parfois, après une séance de réflexion, des participants pourraient vouloir écrire leurs pensées ou les partager avec un partenaire ou avec tout le groupe.

### Quels sont les bénéfices d'une séance de réflexion ?

- Les participants apprennent mieux lorsqu'ils peuvent lier de nouvelles informations à leurs propres expériences.
- Les séances de réflexion amènent les participants à penser à leurs propres expériences de façon organisée.
- Les séances de réflexion peuvent être utilisées pour introduire un sujet, identifier des problèmes ou défis, ou générer de nouvelles idées.

### Quelles sont les difficultés liées aux séances de réflexions ?

- Les séances de réflexion peuvent engendrer des émotions fortes. Il est important d'en être conscient et d'y répondre avec sensibilité.
- Les participants qui ont tendance à parler beaucoup peuvent trouver difficile de rester silencieux pendant plusieurs minutes.

# THÉORIE DE L'APPRENTISSAGE CHEZ L'ADULTE

## Les adultes apprennent de manière plus efficace quand ils ont :

**Respect** – Les étudiants adultes doivent se sentir traités avec respect et d'égal à égal.

**Encouragement** – Les étudiants adultes doivent recevoir des encouragements et compliments même pour des tentatives minimales.

**Expériences vécues** – Les étudiants adultes apprennent de façon plus efficace lorsqu'ils retirent l'information de leurs connaissances ou expériences personnelles.

**Pertinence** – L'apprentissage doit pouvoir être appliqué aux besoins de la vie de tous les jours des adultes : pour leur travail et leur famille.

**Dialogue** – L'enseignement et l'apprentissage doivent avoir lieu dans les deux sens, afin que les étudiants participent à un dialogue avec l'instructeur.

**Participation** – Les étudiants adultes doivent se sentir impliqués dans le matériel à travers le dialogue, la discussion et l'apprentissage issu des autres participants.

**Instantanéité** – Les apprenants doivent être capables d'appliquer leur nouvel apprentissage immédiatement.

**Règle des 20-40-80** – Les apprenants adultes se souviennent généralement de 20 % de ce qu'ils entendent, 40 % de ce qu'ils voient et entendent et 80 % de ce qu'ils voient, entendent et font.

**Penser, sentir et agir** – L'apprentissage est plus efficace quand il utilise la pensée, les émotions (ressentir) et l'action (faire).

**Sécurité et confort** – Les apprenants adultes doivent se sentir sécurisés et à l'aise pour participer et apprendre. Ils doivent être sûrs que leurs idées et contributions ne seront pas ridiculisées ou minimisées.

# PRÉSENTATION (COURS) PAR LE FORMATEUR

## Qu'est-ce qu'une présentation par le formateur ?

Le formateur présente l'information en parlant au groupe entier, parfois en utilisant des éléments visuels comme des diapositives, des posters, des photos ou une boîte d'images. Les présentations du formateur sont une manière traditionnelle d'enseigner et de former. La plupart de ceux qui sont allés à l'école sont familiers avec les présentations du matériel par un formateur puisque la plupart des enseignants du primaire, secondaire et à l'université enseignent ainsi. Les présentations ou cours traditionnels fonctionnent bien pour présenter de nouvelles informations, mais elles devraient rester succinctes et s'accompagner d'éléments visuels et de discussions.

## Comment mener à bien une présentation traditionnelle ?

- Préparez et organisez votre présentation à l'avance afin qu'elle soit claire et facile à suivre.
- Vérifiez l'équipement (projecteur de diapositives, boîte d'images) à l'avance afin de vous assurer que tout fonctionne.
- Limitez le temps de présentation à entre 5 et 15 minutes si possible.
- Utilisez un langage simple et clair qui sera compris des participants.
- Posez des questions en cours de présentation afin d'engager l'attention des participants.
- Utilisez une attitude corporelle non figée et un ton de voix amical et clair.
- Regardez les participants durant votre présentation ; s'ils semblent ne pas comprendre, posez-leur des questions. S'ils semblent s'ennuyer, allez plus vite dans votre présentation.
- Circulez dans la pièce (si possible).
- Faites face aux participants quand vous expliquez un élément visuel (ne faites pas face au support visuel).
- Avant de terminer la présentation, résumez-la et répétez les informations principales.

## Quels sont les avantages d'une présentation traditionnelle ?

- Les présentations conviennent particulièrement bien pour présenter de nouvelles informations de manière succincte et rapide.
- Parfois, présenter de nouvelles informations aux participants est une étape nécessaire avant qu'ils puissent les utiliser ou s'entraîner avec elles.
- La plupart des participants scolarisés sont familiers et se sentent à l'aise avec les présentations.

### **Quels sont les difficultés liées aux présentations traditionnelles ?**

- Les présentations engendrent un apprentissage plus passif et moins entraînant que d'autres activités auxquelles les participants peuvent prendre une part active, telles que le travail en groupes restreints, les jeux de rôle, etc.
- Il est parfois difficile de maintenir l'attention des participants.
- Si le formateur est mal organisé, les participants n'acquerront pas l'information de façon efficace.

# BRAINSTORMING OU REMUE-MÉNINGES

## Qu'est-ce que le remue-méninges ?

Le remue-méninges est une méthode par laquelle le formateur pose une question ou un problème et demande aux participants de donner le plus possible d'idées ou de solutions. Cette méthode convient aussi bien pour de grands ou de petits groupes et est une bonne façon de générer beaucoup de nouvelles idées en peu de temps. Le but du remue-méninges n'est pas d'obtenir une seule réponse ou solution, mais de générer autant d'idées que possible.

## Que faire pour mettre en place une session de remue-méninges ?

- Expliquez que le but du remue-méninges n'est pas d'arriver à une bonne réponse, mais bien de générer autant d'idées que possible.
- Pendant la session, prenez une idée par participant à la fois.
- Acceptez toutes les idées sans les juger ou les critiquer.
- Encouragez les participants à partager leurs idées en continu.
- Gardez un rythme soutenu.
- Encouragez tous les participants à partager des idées. Ne faites pas reposer la session sur les idées de quelques participants.
- Une personne devrait diriger la session et une autre devrait noter les idées.
- À la suite de la session, le formateur et les participants peuvent utiliser la liste d'idées pour résoudre un problème, classer les idées selon leur importance ou selon certains critères, etc.
- Par exemple, si les participants ont eu une session pour trouver des solutions possibles à un problème particulier, les étapes suivantes pourraient être de revoir chaque solution possible, d'en choisir les trois meilleures en groupes, d'en discuter davantage et enfin peut-être de choisir la solution la plus appropriée.

## Quels sont les avantages du remue-méninges ?

- Les participants génèrent beaucoup d'idées en peu de temps.
- Les sessions peuvent entraîner une participation active et engageante.
- Les participants sont généralement à l'aise dans ce genre d'activités, puisqu'il n'y a pas de réponses incorrectes.

## Quels problèmes éventuels peut entraîner le remue-méninges ?

- Certains participants peuvent fournir des idées qui ne conviennent pas.
- Les participants qui ont tendance à parler plus peuvent dominer l'échange d'idées.

## Qu'est-ce qu'un jeu de rôle ?

Un jeu de rôle est une représentation brève et informelle dans laquelle les participants jouent un rôle afin de montrer une situation particulière et d'expérimenter ce que ressent le personnage joué. Un jeu de rôle est informel : il est inutile de mémoriser le texte ou de jouer le rôle à la perfection. Le but est d'illustrer un problème, une situation ou une idée par le jeu théâtral. Les jeux de rôle permettent aux participants de représenter par le jeu une situation de la vie courante et de s'exercer à y réagir. Les participants peuvent utiliser le jeu de rôle pour présenter des idées et des informations aux patients et membres de la communauté. Les jeux de rôle aident aussi les participants à apprendre et pratiquer des compétences en matière de communication, d'aide psychologique, de compréhension de l'autre ainsi que des comportements appropriés dans leurs relations avec les membres de la communauté. Les jeux de rôles peuvent être improvisés et informels, ou plus élaborés, et peuvent se faire en groupe large ou restreints.

## Que faire pour mettre en place un jeu de rôle ?

- Prévoyez assez de temps pour la préparation et la présentation des jeux de rôle par les participants.
- Expliquez clairement ce qu'est le jeu de rôle, comment le préparer et ce que le jeu de rôle devrait représenter.
- Si les participants ne connaissent pas les jeux de rôle, présentez vous-même un jeu de rôle pour démontrer comment il doit se dérouler.
- Déterminez une durée pour les représentations et gérez le temps convenablement.
- Rappelez aux participants que les jeux de rôles ne constituent pas des représentations théâtrales parfaites, mais sont plutôt l'occasion de s'exercer à réagir en cas de situations qui pourraient leur arriver. Il n'est dès lors pas grave de commettre des erreurs durant la représentation.
- Après la représentation, guidez une discussion à propos des idées développées par le jeu de rôles. Centrez la discussion sur les problèmes importants soulevés par le jeu de rôle, et non sur la capacité des participants à jouer leur rôle.

## Quels sont les avantages du jeu de rôle ?

- Les jeux de rôle entraînent une participation active et offre aux participants l'occasion de penser, ressentir et agir.
- Les jeux de rôles offrent une chance aux participants d'exercer leurs compétences dans un cadre sécurisant et de recevoir des commentaires afin de s'améliorer.

- Vous pouvez utiliser deux jeux de rôles brefs afin de démontrer 1) comment ne pas réagir dans une situation particulière et 2) la réaction qui convient.
- Les jeux de rôle peuvent soulever beaucoup de points problématiques et mener à des discussions utiles.

### **Quelles sont les difficultés du jeu de rôle ?**

- Sa durée.
- Certains participants ne se sentent pas à l'aise lorsqu'il s'agit de jouer un rôle devant une audience.
- Les participants ne sont pas toujours habitués aux jeux de rôles.

# POUR ENGENDRER UN ENVIRONNEMENT D'APPRENTISSAGE EFFICACE

## Au départ

- Assurez-vous que tout est prêt : le matériel pédagogique ainsi que l'arrangement des chaises et des tables.
- Accueillez les participants à leur arrivée.
- Accueillez le groupe entier lorsque tous les participants sont arrivés.
- Montrez par votre attitude corporelle que vous êtes ouvert et amical.
- Rappelez où se trouvent les toilettes, l'eau, la boîte à questions et d'autres choses pratiques.
- Invitez les participants à se présenter.
- Utilisez des activités destinées à mettre les participants à l'aise (brise-glace).
- Amenez les participants à proposer et à établir des règles de base à respecter pendant la formation.
- Passez en revue les objectifs et l'agenda.
- Demandez aux participants ce qu'ils espèrent et attendent de la formation.
- Assignez des tâches spécifiques à certains participants : surveiller l'heure, raviver l'attention par des jeux revivifiants, s'occuper du flipchart, etc.

## Pendant la formation

- **Maintenez les principes d'éducation chez l'adulte.**
- Montrez par votre attitude corporelle que vous êtes ouvert et amical.
- Mettez boissons et nourriture à la disposition des participants.
- Prévoyez des pauses régulières.
- Faites appel à des personnes pour aviver la participation.
- Gardez le temps et le rythme des activités en vue.
- S'il fait chaud ou que l'air circule mal dans la pièce, prévoyez d'ouvrir les fenêtres, d'utiliser des ventilateurs, etc.
- Prenez les questions des participants au sérieux et répondez-y sans délai.
- Traitez chacun de façon égale, ne faites pas de favoritisme.
- Ne donnez pas trop d'informations à la fois.

### **À la fin**

- Remerciez les participants pour leur participation et leurs efforts.
- Terminez avec un jeu revivifiant et des applaudissements.
- Donnez au moins 15 à 20 minutes avant la fin aux participants pour qu'ils évaluent la formation. Cela peut se faire par des questions brèves auxquelles les participants répondent oralement ou par écrit. (Exemples de questions : Qu'est-ce qui vous a semblé le plus utile dans la formation d'aujourd'hui ? Qu'est-ce qui était le moins utile ? Qu'avez-vous appris que vous pourrez utiliser dans votre travail ? Est-ce qu'il y a quelque chose que vous n'avez pas compris ? Quelles sont vos recommandations pour améliorer cette formation ? Etc.)
- Assurez-vous que les participants ont reçu le matériel de formation à reprendre chez eux.

## QUESTIONS AU SUJET DE L'ÉGALITÉ DES HOMMES ET DES FEMMES

1. En général, dans notre pays, les hommes et les femmes sont-ils traités de façon égalitaire ?
2. En général, dans les endroits où travaillent les agents de santé, les hommes et les femmes sont-ils traités de façon égalitaire ?
3. En général, dans les formations que vous avez reçues comme formateur, est-ce que les hommes et les femmes sont traités de façon égale ?
4. En général, est-ce que les agents de santé sont traités de façon égale qu'ils soient hommes ou femmes ?
5. En tant que formateur, traitez-vous les agents de santé de façon égale qu'ils soient hommes ou femmes ?
6. Pendant la formation, avez-vous tendance à inviter les hommes à participer en premier ?
7. Pendant la formation, est-ce que les hommes participent davantage en levant la main ou en posant plus de questions ?
8. Pendant la formation, est-ce que les hommes ont plus souvent tendance à venir devant la classe ?
9. Au cours de la formation, les femmes sont-elles plus timides que les hommes ?
10. Au cours de la formation, les femmes posent-elles peu de questions ?
11. Parmi les agents de santé lors de vos formations, les hommes ont-ils habituellement un niveau d'éducation plus avancé ?
12. Parmi les agents de santé lors de vos formations, les hommes comprennent-ils plus vite le contenu de la formation que les femmes ?
13. Au cours de la formation, les hommes interrompent-ils plus souvent ?

## ACTIVITÉ EN GROUPE LARGE

### Qu'est-ce qu'une activité en groupe large ?

Le formateur entraîne le groupe entier dans des activités communes telles que : voter, trier des photos, apprendre des chansons, etc. La taille idéale pour ce genre d'activités est de 10 à 25 participants par groupe, mais avec une bonne préparation et une organisation efficace, les formateurs peuvent mener avec succès des activités pour des groupes beaucoup plus larges.

### Que faire pour mettre en place une activité en groupe large ?

- Mettez une limite de temps et vérifiez l'heure régulièrement pour éviter les débordements sur l'horaire établi.
- Si les participants doivent se déplacer dans la pièce, assurez-vous d'en retirer les chaises et tables au préalable.
- Expliquez l'activité clairement.
- Évitez les temps morts.
- Encouragez chacun à participer.
- Soulignez les points importants lors de l'activité si nécessaire.
- Terminez l'activité en répétant et résumant les points principaux.

### Quels sont les avantages des activités en groupe large ?

- Les activités en groupe large impliquent tout le monde et peuvent être vivifiantes.
- Les activités en groupe large demandent moins de participation intensive que celles en groupes restreints et peuvent être alternées avec des activités en petits groupes afin de ne pas trop lasser les participants.

### Quelles sont les difficultés potentielles des activités en groupe large ?

- Certains participants pourraient participer moins activement que dans un petit groupe.
- Les activités en groupe large demandent beaucoup d'énergie au formateur.
- Elles peuvent être difficiles à gérer si le groupe est très large.

# PLANIFIER ET ORGANISER UNE FORMATION

## Avant la formation

- Identifiez **qui** va recevoir la formation.
- Identifiez **ce que** les participants ont besoin d'apprendre – les objectifs de la formation. En particulier, que doivent-ils connaître et savoir faire ?
- Identifiez **pourquoi** la formation est nécessaire. Les participants doivent-ils acquérir de nouvelles connaissances ? Revoir des acquis anciens ? S'exercer à faire des choses qu'ils n'ont pas complètement apprises au préalable ?
- Identifiez **comment** la formation va se dérouler. Quelles informations et matériel pédagogique allez-vous utiliser ? Quelles méthodologies et activités allez-vous utiliser ?
- Identifiez **quand** la formation va avoir lieu.
- Identifiez **où** la formation va avoir lieu et réserver et préparer l'espace.
- **Préparez** l'information, le matériel et les activités (méthodes) pour la formation. Assurez-vous que la formation suive les principes de l'éducation chez l'adulte. Planifiez d'accorder aux participants des moments où ils pourront partager leurs expériences et discuter entre eux.
- Préparez des activités et du matériel d'**évaluation**.
- Assemblez le **matériel** nécessaire (flipchart, papier collant, feutres, etc.)
- Si le **matériel pédagogique doit être revu** par un expert à l'avance, décidez qui va faire cela et quand.

## Au cours de la formation

- Suivez **les principes de l'apprentissage chez l'adulte**.
- Instaurez un **climat d'apprentissage efficace**.
- Créez et suivez les règles de base.
- Surveillez l'horaire établi.
- Assurez-vous que tout le monde participe.
- Utilisez des brise-glace, des activités revivifiantes et des pauses.

## Après la formation

- **Évaluez** la formation en demandant aux participants ce qui a bien fonctionné ou non, ce qu'ils ont appris qu'ils pourront utiliser dans leur travail, etc. Un test avant et après la formation peut être utilisé pour déterminer le contenu appris.

### **Qu'est-ce qu'une étude de cas ?**

Une étude de cas est une histoire courte ou un scénario qui présente une situation réaliste que les participants vont discuter et analyser. Les études de cas offrent aux participants la possibilité d'utiliser des connaissances nouvellement acquises afin de discuter, d'analyser et de résoudre des problèmes liés au sujet dont traite l'apprentissage. Par exemple, une étude de cas pourrait décrire les symptômes d'un malade et demander ensuite aux participants d'identifier les symptômes et de discuter de ce qu'ils feraient pour la personne malade. Selon la taille du groupe, les études de cas peuvent être discutées et analysées en paires, en groupes restreints ou dans un groupe large. L'utilisation des études de cas a pour but d'aider les participants à générer des solutions possibles à des problèmes qui pourraient survenir au cours de leur travail.

### **Que devriez-vous faire pour faciliter une étude de cas ?**

- Lisez l'étude de cas à voix haute (ou demandez à un volontaire de la lire à voix haute) afin que même les participants avec des facultés de lecture limitées comprennent l'étude de cas.
- Si possible, distribuez des copies papier de l'étude de cas.
- Expliquez clairement ce que les participants doivent faire avec l'étude de cas (discuter des questions liées à l'étude de cas ou résoudre un problème représenté dans l'étude, etc.).
- Si vous écrivez vos propres études de cas, simplifiez-les. Écrivez une situation courte et similaire aux situations rencontrées par les participants. Donnez l'essentiel de l'information. N'incluez pas de trop de détails inutiles. Fournissez des questions afin de guider les participants dans leur analyse de l'étude de cas.

### **Quels bénéfices retire-t-on des études de cas ?**

- Les études de cas donnent aux participants l'occasion d'utiliser de façon réaliste les informations qu'ils ont apprises.
- Les études de cas donnent aux participants l'occasion de s'exercer à manipuler des problèmes qu'ils pourraient rencontrer au cours de leur travail.

### **Quelles sont les difficultés liées à l'utilisation d'études de cas ?**

- Les études de cas nécessitent la résolution de problèmes, ce qui peut être difficile et qui requiert plus de temps que des présentations traditionnelles ou de simples discussions.
- Les participants à capacités de lecture et d'écriture limitées pourraient se sentir intimidés par des études de cas.

## ACTIVITÉ BRISE-GLACE

### Qu'est-ce qu'une activité brise-glace ?

Une activité brise-glace est une activité de courte durée qui aide les participants à se sentir à l'aise et à se connaître les uns les autres ou à s'habituer à travailler ensemble. Les activités qui servent à rompre la glace sont habituellement utilisées au début des formations. Elles utilisent souvent le thème ou des informations de la formation. Exemples d'activités brise-glace : demander aux participants de se présenter à la personne qui se trouve à côté d'eux, de citer leurs activités préférées, ou de décrire l'aspect de leur travail qui leur plaît le plus.

### Que faire pour mettre en place une activité brise-glace ?

- Donnez des instructions claires.
- Donnez un exemple de ce que vous aimeriez que les participants fassent pendant l'activité.
- Gardez un rythme soutenu.
- Limitez la durée de l'activité – pas plus de 15 à 20 minutes.
- Ne demandez pas aux participants de partager des informations intimes.

### Quels sont les avantages des activités brise-glace ?

- Ces activités servent à rompre la glace au début des sessions d'apprentissage. Elles aident les participants à se relaxer, à partager des informations qui les concernent et à apprendre des choses sur les autres participants.
- Dans les groupes où les participants se connaissent peu, les activités brise-glace peuvent aider les participants à se sentir plus à l'aise les uns par rapport aux autres.

### Quelles sont les difficultés liées aux activités brise-glace ?

- Les participants plus timides peuvent se sentir mal à l'aise pour se présenter devant un groupe large.
- Si le groupe est très large, les activités brise-glace peuvent devenir trop longues. Si votre groupe est très large, envisagez de le diviser pour cette activité. Les petits groupes pourront ensuite partager une ou deux choses avec le groupe complet s'il reste du temps.

# ACTIVITÉ OU JEU REVIVIFIANT

## Qu'est-ce qu'une activité revivifiante ?

Une activité revivifiante est une activité courte et amusante qui implique de bouger. Les activités revivifiantes sont utilisées pour augmenter le niveau d'énergie des participants quand ils sont fatigués ou ont sommeil, ou s'ils ont besoin d'une pause après une activité longue. Les activités revivifiantes ne doivent pas spécialement être liées au contenu de la formation. Le but de ces activités est de s'amuser et gagner en énergie. Les activités revivifiantes peuvent aider à créer des connexions parmi les participants parce que ce sont des activités amusantes et qui engendrent des interactions. Voici des exemples d'activités revivifiantes : danser, chanter, taper des mains, imiter les gestes d'un chef de file, s'étirer et faire des jeux qui impliquent de bouger.

## Pour mettre en place une activité revivifiante, que faut-il faire ?

- Expliquez l'activité clairement.
- Gardez un rythme soutenu.
- Utilisez de l'humour et encouragez le rire.
- Arrêtez lorsqu'assez d'énergie a été générée.
- Ces activités durent habituellement 5 minutes – pas plus de 10 minutes.
- Utilisez ce genre d'activités fréquemment, au moins toutes les heures environ.
- Utilisez des activités qui ne vont pas mettre les participants mal à l'aise ou dans l'embarras. Par exemple, évitez les activités où les participants doivent toucher d'autres personnes si cela les met mal à l'aise.
- Choisissez des activités que tous pourront faire, par exemple, évitez des mouvements compliqués ou difficiles.
- Assurez-vous que les participants ont assez de place pour ce genre d'activités. Retirez les chaises et les tables si nécessaire.

## Quels sont les avantages des activités revivifiantes ?

- Ces activités augmentent le niveau d'énergie des participants.
- Elles aident les participants à se concentrer et à s'apprêter à apprendre plus de choses ensuite.
- Elles rendent la formation amusante.

## Quels sont les problèmes potentiels liés aux activités amusantes ?

- Si votre groupe est très large, vous n'aurez peut-être pas assez de place pour certains types d'activités revivifiantes. Prévoyez des activités revivifiantes qui peuvent être menées à bien dans l'espace disponible.

## Être un auditeur efficace

### CONSISTE À

- Compatir avec / avoir de l'empathie pour le narrateur.
- Être patient.
- Se montrer intéressé et prêt à écouter.
- Poser occasionnellement des questions pour s'assurer de bien comprendre.
- Paraître détendu et amical afin de mettre le narrateur à l'aise.
- Ne pas se laisser distraire.
- Être conscient de ses émotions et de ses préjugés et ne pas les laisser interférer avec son écoute.
- Écouter non seulement les mots, mais aussi la manière dont ils sont dits (ton, expressions du visage).
- Écouter également ce qui n'est pas dit.
- Ne pas conclure trop vite.

### CONSISTE À NE PAS

- Être distrait, s'ennuyer ou arrêter d'écouter.
- Montrer son ennui ou son irritation.
- Interrompre.
- Tirer des conclusions avant même que la personne ait fini de parler.

## Soyez conscient de vos propres habitudes d'écoute inefficace.

- Écoutez-vous seulement vos amis ou les gens que vous aimez bien ?
- Cessez-vous de parler si vous n'aimez pas l'apparence de quelqu'un ?
- La façon dont une personne parle vous empêche-t-elle d'écouter ?
- Intervenez-vous pour finir les phrases à la place des autres ?
- Tirez-vous des conclusions avant que quelqu'un ait fini de parler ?
- Interrompez-vous et changez-vous de sujet ?
- Interrompez-vous le narrateur si le sujet vous semble ennuyeux ?
- Vous laissez-vous facilement distraire par ce qui se passe autour de vous ?
- Laissez-vous votre esprit s'évader ?
- Votre langage corporel trahit-il d'habitude le fait que vous n'écoutez pas ?

# ACTIVITÉS EN GROUPES RESTREINTS

## Qu'est-ce qu'une activité en groupes restreints ?

Le formateur divise le nombre de participants en petits groupes pour faire une activité. Exemples : discussion en groupes restreints, études de cas, planification de jeux de rôles, résolution de problèmes et observation d'histoires en photos. Les groupes restreints permettent à chacun de participer plus qu'il le ferait dans une activité en groupe large. Les activités en groupes restreints aident également les participants à mieux se connaître les uns les autres et à avoir l'occasion de travailler avec des personnes différentes.

## Que faire pour mettre en place des activités en groupes restreints ?

- Expliquez l'activité clairement. Il est utile d'écrire les instructions sur un poster ou un flipchart, de revoir les instructions et de laisser la feuille avec les instructions en vue pendant l'activité.
- Annoncez aux groupes restreints comment ils vont partager leur travail avec le groupe complet. Par exemple, vont-ils écrire l'information sur un poster pour la partager avec le groupe, vont-ils la présenter oralement ou dans un jeu de rôle ?
- Divisez le nombre de participants en groupes restreints. Les petits groupes de 4 à 6 participants fonctionnent le mieux, mais certaines activités demandent des groupes de 3 ou de plus grands groupes de 10 à 12.
- Divisez les participants en groupes restreints selon la tâche à accomplir. Par exemple, pour des sujets différemment sensibles pour les hommes ou les femmes comme la santé reproductive, groupez les hommes entre eux et les femmes entre elles.
- Si le sujet ne demande pas de regroupement particulier, vous pouvez diviser les participants en leur demandant de compter « 1, 2, 3, 4 » etc. et de grouper ensuite les « 1 » ensemble, les « 2 » ensemble, etc.
- Évitez de toujours mettre ensemble des participants qui se connaissent bien. Le système du comptage décrit précédemment permet d'éviter cela.
- Si l'activité en groupes restreints demande de la lecture ou de l'écriture, assurez-vous qu'au moins un participant dans chaque groupe a des capacités de lecture et d'écriture suffisantes.
- Dites aux groupes combien de temps ils auront pour travailler. Aidez ensuite les groupes à gérer leur temps en leur donnant périodiquement des indications du temps qui reste, par exemple, à mi-temps, 5 minutes avant la fin et 1 minute avant la fin. Si vous constatez que le temps prévu est presque épuisé mais que les groupes n'ont pas fini, vous pouvez consacrer plus de temps pour cette activité si votre horaire le permet.

- Pendant que les groupes restreints sont en train de travailler, circulez dans la pièce, observez le travail et assurez-vous que les groupes comprennent la tâche et progressent bien, aidez-les et répondez aux questions quand cela est nécessaire.
- Gérez bien le temps lors des rapports oraux ou présentations par les groupes restreints. Par exemple, donnez 5 minutes à chaque groupe pour présenter et quelques minutes pour répondre aux questions ou réagir à des commentaires.

### **Quels sont les avantages des groupes restreints ?**

- Les petits groupes permettent à chacun de participer plus souvent que les groupes larges.
- Beaucoup de gens se sentent plus à l'aise pour participer dans un groupe restreint.
- Les groupes restreints engendrent souvent un apprentissage et une discussion plus approfondis puisque chacun y est impliqué.

### **Quelles sont les difficultés que l'on peut rencontrer lors de l'utilisation de groupes restreints ?**

- Le travail prend plus de temps que d'autres méthodes.
- Certains groupes restreints ont du mal à travailler ensemble ou à ne pas s'éloigner de la tâche. Si vous observez un groupe qui a des difficultés, aidez-le à se recentrer, donnez-lui des exemples, réexpliquez la tâche, etc.

# DÉMONSTRATION

## Qu'est-ce qu'une démonstration ?

Le formateur démontre et explique comment faire quelque chose étape par étape, et demande ensuite aux participants de démontrer les étapes eux-mêmes. Exemples : comment traiter l'eau, comment bien se laver les mains, ou comment mélanger les Solutions de Réhydratation Orale (SRO).

## Que faire pour mettre en place une démonstration ?

- Avant la formation, rassemblez tout le matériel et l'équipement que vous utiliserez au cours de la démonstration.
- Assurez-vous que tous les participants puissent bien voir la démonstration. Si nécessaire, demandez-leur de se lever et de se rassembler autour de vous.
- Expliquez chaque étape lentement et clairement tout en la démontrant.
- Faites la démonstration 2 ou 3 fois si nécessaire.
- Après la démonstration, demandez à un participant de répéter la démonstration pour tout le groupe. Le formateur et les autres participants peuvent alors le cas échéant commenter la démonstration de façon constructive et corriger ce qu'a dit ou montré le volontaire.
- Ensuite, divisez les participants en groupes restreints ou en paires et demandez-leur de refaire ce que le volontaire vient de démontrer.
- Pendant que les participants s'exercent, circulez dans la pièce et aidez les participants ou répondez aux questions selon les besoins.

## Quels sont les avantages des démonstrations ?

- Les démonstrations constituent la meilleure manière d'enseigner des tâches pratiques.
- Les démonstrations donnent l'occasion aux participants de s'exercer à accomplir une tâche avant de devoir la faire sur le terrain.

## Quelles sont les difficultés potentielles liées à l'utilisation des démonstrations ?

- Dans de grands groupes, il peut être difficile de faire une démonstration de façon à ce que chacun puisse bien la voir et l'entendre. Si nécessaire, divisez le groupe en 2 ou 3 et faites la démonstration devant chaque sous-groupe.
- Dans des groupes larges il est parfois difficile de rassembler assez de matériel et d'équipement pour que chaque paire de participants ou petit groupe puisse s'exercer en même temps. Si c'est le cas, demandez à chaque paire ou petit groupe de s'exercer chacun à son tour.

# FEEDBACK CONSTRUCTIF

## Que signifie le « feedback » ?

Le feedback consiste à faire part de vos pensées à propos de la manière dont une personne a fait quelque chose. Les commentaires adressent aussi bien ce qui a été bien fait que ce qui pourrait être amélioré.

## Que signifie le « feedback *constructif* » ?

Le feedback constructif implique de partager ses pensées d'une manière positive et constructive et non de manière négative ou trop critique. Le but du feedback constructif est d'aider la personne à s'améliorer.

## Pourquoi du feedback constructif et non négatif ?

Le feedback constructif et positif aide les participants à apprendre et à s'améliorer. Si les personnes sont critiquées trop négativement et durement, elles vont être fâchées et se sentir offensées et ne seront plus capables de se concentrer sur ou d'apprendre ce qu'elles pourraient améliorer. Un feedback dur ou très négatif n'entraîne pas les participants à se sentir respectés ou en sécurité, et il diminuerait les chances qu'ils prennent en compte le feedback afin d'apprendre et de s'améliorer.

## Comment le feedback constructif améliore-t-il l'apprentissage ?

Donner du feedback de façon constructive et positive contribue à créer un environnement d'apprentissage efficace et à maintenir les principes de l'éducation chez l'adulte. Les principes d'éducation chez l'adulte incluent le soutien et le respect des participants, les dialogues d'encouragement et la création d'un environnement d'apprentissage sécurisant et confortable. Donner du feedback positif, plutôt que négatif et trop critique, aide les formateurs et les participants à faire ces choses.

## Comment offrir du feedback constructif ?

- Soyez bref.
- En premier lieu, dites à la personne ce qu'elle a bien fait. Cela rendra la personne plus encline à entendre ce qu'elle devrait améliorer.
- Ensuite, dites à la personne ce qu'elle devrait améliorer.
- Soyez respectueux.
- Soyez honnête et amical.
- Soyez positif.
- Encouragez la personne.
- Construisez à partir des qualités de chaque participant.
- Ne comparez pas les participants les uns aux autres.
- Ne demandez pas aux participants de changer des choses qu'ils ne contrôlent pas.

**Que dois-je faire quand je reçois du feedback constructif ?**

- Demandez des suggestions spécifiques pour vous améliorer (et non de simples commentaires généraux).
- Si vous ne comprenez pas une suggestion, demandez des clarifications.
- Ne défendez ni ne justifiez pas la manière dont vous avez agi ; écoutez simplement et acceptez le feedback.
- Écoutez attentivement, réfléchissez à ce qui a été dit et utilisez les suggestions pertinentes pour améliorer votre performance à l'avenir.

**Faire des fautes**

Tout le monde fait des fautes. C'est naturel et ça fait partie de l'apprentissage. Quand quelqu'un fait une faute, il est important d'offrir du feedback constructif et positif. L'erreur doit être corrigée, mais d'une façon positive qui aidera le participant à apprendre et à se sentir respecté et en sécurité.

Chacun a besoin de savoir qu'il ne sera pas puni ou critiqué durement à cause de ses fautes. Les erreurs peuvent devenir l'occasion d'apprendre si nous les traitons de façon positive et si nous aidons les gens à voir comment ils pourront s'améliorer à l'avenir.

## INSTRUCTIONS POUR LE JEU DE RÔLE

1. Imaginez-vous dans une formation sur le choléra organisée pour les agents de santé.
2. Choisissez un membre du groupe pour jouer le rôle du formateur. Les autres membres joueront le rôle de participants.
3. Créez un jeu de rôle court (pas plus de cinq minutes) qui illustre comment le formateur agirait pendant une formation sur la nutrition, ou autre sujet en utilisant les principes de l'éducation chez l'adulte auxquels votre groupe a été assigné. Décidez de ce que le formateur et les participants vont dire et faire.
4. Pratiquez votre scénette et préparez-vous à la présenter devant tout le groupe.
5. Vous avez 15 minutes pour y travailler.

### Tâches de jeu de rôle pour groupes restreintes

- **Groupe 1** – Démontrez comment le formateur démontre le respect et crée un environnement sécurisant et confortable.
- **Groupe 2** – Démontrez comment le formateur encourage les participants à partager leurs expériences et entraîne un dialogue entre lui-même et les participants.
- **Groupe 3** – Démontrez comment le formateur suit les règles des 20-40-80 et offre aux participants des occasions de penser, ressentir et agir.
- **Groupe 4** – Démontrez comment les participants feraient preuve de respect, engendreraient un véritable dialogue, et participeraient de façon active.

## ETUDE DE CAS DU FORMATEUR

Un formateur vient juste d'être transféré dans votre groupe de formateurs. Il a suivi des formations dans d'autres régions du pays, mais est novice quant à la manière dont les formations sont menées par votre groupe de formateurs.

D'ici quelques semaines, les agents de santé de tous les sites sont censés recevoir une formation pour le traitement et prévention du choléra. Le nouveau formateur va devoir mener une des formations pour un groupe de 30 agents de santé. Il vient à votre rencontre et vous demande de l'aide pour préparer la formation. Quels conseils allez-vous lui donner ?

### Questions

1. Que devrait-il/elle faire avant la formation pour se préparer ?
2. Que devrait-il/elle s'assurer de faire pendant la formation ?
3. Que devrait-il/elle faire après la formation ?
4. Quelles difficultés pourrait-il/elle rencontrer pendant la préparation et l'organisation de la formation ? Quels conseils lui donneriez-vous pour faire face à ces difficultés ?

## JEU DE RÔLE SUR LE THÈME DU FEEDBACK

**Narrateur/narratrice** : Un formateur/une formatrice vient juste de terminer de présenter une activité pédagogique à ses collègues. Pendant l'activité, il /elle a parfois donné l'impression d'hésiter sur ce qu'il fallait faire et il/elle a fait quelques erreurs. Cependant, il/elle a aussi fait certaines choses convenablement. Maintenant, ses collègues vont devoir lui donner du feedback sur sa performance.

**Formateur/Formatrice 1** (*hésitant*) : Qu'avez-vous pensé de la manière dont j'ai mené l'activité ? Comment avez-vous trouvé l'activité ?

**Formateur/Formatrice 2** (*d'un ton peu amical*) : Eh bien, tu as fait beaucoup d'erreurs ! On dirait que tu n'étais vraiment pas préparé(e).

**Formateur/Formatrice 1** (*surpris*) : Mais si, j'étais préparé(e) !

**Formateur/Formatrice 3** (*d'un ton brusque*) : Je parie que tu n'as rien fait pour préparer. En plus, tu avais l'air vraiment nerveux (nerveuse). Ce n'est pas bien. Tu ne devrais pas être nerveux/nerveuse quand tu mènes une activité devant un groupe.

**Formateur/Formatrice 4** (*d'un ton méchant*) : Et en plus, tu n'as pas utilisé les supports visuels correctement. C'était une grosse erreur ! Les supports visuels sont très importants.

**Formateur/Formatrice 1** (*qui commence à se fâcher*) : Mais j'ai essayé de faire le mieux possible. (*il /elle soupire avec colère*)

**Formateur/Formatrice 2** (*d'un ton antipathique*) : Tu as aussi mélangé les questions que tu étais supposé(e) poser pendant l'activité. Est-ce que tu sais lire ? Les questions étaient écrites juste devant toi sur le papier !

**Formateur/Formatrice 1** (*fâché*) : Évidemment, que je sais lire !

**Formateur/Formatrice 3** (*d'un ton fâché*) : Eh bien, on ne comprenait rien aux questions parce qu'elles n'étaient pas dans l'ordre. Tu as aussi oublié d'expliquer l'activité avant de commencer !

**Formateur/Formatrice 4** (*d'un ton inamical*) : Ça fait combien d'années que tu es Formateur/Formatrice ? On dirait que tu n'as aucune expérience !

**Formateur/Formatrice 1** (*fâché*) : Ça fait 5 ans !

.....  
**Narrateur/Narratrice** : À la fin de la journée, le/la formateur/formatrice rentre chez lui/elle, fatigué(e) et fâché(e). Son époux (épouse) lui demande comment la formation s'est passée.

**Mari ou Femme** (*gentiment*) : Bonjour, chéri(e) ! Comment s'est passé la formation ?

**Formateur/Formatrice 1** (*fatigué et découragé*) : C'était horrible ! Je devais mener une activité pour tout le groupe. Après, tout le monde m'a critiqué(e). Au bout d'un moment, j'étais tellement fâché(e) que je ne me souviens même plus de ce que

j'ai dit. Je ne vais certainement pas essayer de mener d'autres activités avec les agents de santé, pas après ce qui m'est arrivé aujourd'hui !

**Mari ou Femme** (*gentiment*) : Je suis désolé(e). Je sais que tu espérais apprendre de nouvelles techniques de formation aujourd'hui. Bon, viens boire ton thé. Ça t'aidera à te détendre.

***FIN***

# FEEDBACK CONSTRUCTIF

## Que signifie le « feedback » ?

Le feedback consiste à faire part de vos pensées à propos de la manière dont une personne a fait quelque chose. Les commentaires adressent aussi bien ce qui a été bien fait que ce qui pourrait être amélioré.

## Que signifie le « feedback *constructif* » ?

Le feedback constructif implique de partager ses pensées d'une manière positive et constructive et non de manière négative ou trop critique. Le but du feedback constructif est d'aider la personne à s'améliorer.

## Pourquoi du feedback constructif et non négatif ?

Le feedback constructif et positif aide les participants à apprendre et à s'améliorer. Si les personnes sont critiquées trop négativement et durement, elles vont être fâchées et se sentir offensées et ne seront plus capables de se concentrer sur ou d'apprendre ce qu'elles pourraient améliorer. Un feedback dur ou très négatif n'entraîne pas les participants à se sentir respectés ou en sécurité, et il diminuerait les chances qu'ils prennent en compte le feedback afin d'apprendre et de s'améliorer.

## Comment le feedback constructif améliore-t-il l'apprentissage ?

Donner du feedback de façon constructive et positive contribue à créer un environnement d'apprentissage efficace et à maintenir les principes de l'éducation chez l'adulte. Les principes d'éducation chez l'adulte incluent le soutien et le respect des participants, les dialogues d'encouragement et la création d'un environnement d'apprentissage sécurisant et confortable. Donner du feedback positif, plutôt que négatif et trop critique, aide les formateurs et les participants à faire ces choses.

## Comment offrir du feedback constructif ?

- Soyez bref.
- En premier lieu, dites à la personne ce qu'elle a bien fait. Cela rendra la personne plus encline à entendre ce qu'elle devrait améliorer.
- Ensuite, dites à la personne ce qu'elle devrait améliorer.
- Soyez respectueux.
- Soyez honnête et amical.
- Soyez positif.
- Encouragez la personne.
- Construisez à partir des qualités de chaque participant.
- Ne comparez pas les participants les uns aux autres.
- Ne demandez pas aux participants de changer des choses qu'ils ne contrôlent pas.

## Que dois-je faire quand je reçois du feedback constructif ?

- Demandez des suggestions spécifiques pour vous améliorer (et non de simples commentaires généraux).
- Si vous ne comprenez pas une suggestion, demandez des clarifications.
- Ne défendez ni ne justifiez pas la manière dont vous avez agi ; écoutez simplement et acceptez le feedback.
- Écoutez attentivement, réfléchissez à ce qui a été dit et utilisez les suggestions pertinentes pour améliorer votre performance à l'avenir.

## Faire des fautes

Tout le monde fait des fautes. C'est naturel et ça fait partie de l'apprentissage. Quand quelqu'un fait une faute, il est important d'offrir du feedback constructif et positif. L'erreur doit être corrigée, mais d'une façon positive qui aidera le participant à apprendre et à se sentir respecté et en sécurité.

Chacun a besoin de savoir qu'il ne sera pas puni ou critiqué durement à cause de ses fautes. Les erreurs peuvent devenir l'occasion d'apprendre si nous les traitons de façon positive et si nous aidons les gens à voir comment ils pourront s'améliorer à l'avenir.



## LISTE DE CONTRÔLE POUR LA FORMATION ET LA COMMUNICATION

- Maintenez les principes de l'apprentissage chez l'adulte.
- Soyez respectueux.
- Traitez chaque personne de façon égalitaire.
- Écoutez et observez.
- Regardez les participants dans les yeux.
- Utilisez un langage corporel ouvert et amical.
- Soyez flexible et adaptez les activités de formation et les approches selon les besoins.
- Soyez patient, ouvert et approchable.
- Encouragez la participation de tous.
- Donnez aux participants le temps de répondre aux questions.
- Quand les participants posent des questions, prenez-les au sérieux et répondez-y rapidement.
- Donnez aux participants du feedback constructif et positif.
- Soyez conscient du niveau d'intérêt, d'énergie et de compréhension des participants.
- Soyez honnête. Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, dites-le. Ensuite, dites aux participants où ils peuvent trouver l'information, ou trouvez l'information vous-même après la formation et donnez-la aux participants plus tard.
- Soyez conscient des niveaux d'aptitude à lire et à écrire chez les participants et adaptez les activités en conséquence.
- Remerciez les participants pour leur participation et leurs efforts.



## LISTE DE CONTRÔLE POUR LA PRÉPARATION ET LA LOGISTIQUE

### Avant la formation

- Identifiez l'endroit de la formation.
- Identifiez où la formation aura lieu, et réservez et préparez l'espace.
- Identifiez les participants, informez-les et organisez le transport, la nourriture et le logement si nécessaire.
- Lisez tout le matériel de formation en profondeur afin de vous familiariser complètement avec le contenu de la formation et avec les activités.
- Si vous avez des questions concernant le contenu de la formation, trouvez les réponses.
- Complétez la préparation des activités de formation (faites des photocopies, contactez les présentateurs invités, assemblez le matériel pour les démonstrations, etc.)
- Assemblez tout le matériel nécessaire à la formation (papier flipchart, papier collant, feutres, matériel requis pour les démonstrations, équipement audiovisuel, etc.)
- Si vous collaborez avec un autre formateur, décidez à l'avance de qui va s'occuper de telles ou telles parties de la formation et divisez le travail en conséquence.

### Au début de la formation

- Assurez-vous que tout le matériel de formation est prêt et que les chaises et les tables sont en place.
- Accueillez les participants lors de leur arrivée à la formation.
- Accueillez le groupe entier de façon formelle lorsque tout le monde est là.
- Passez en revue où se trouvent les toilettes, l'eau, la boîte à questions et d'autres choses pratiques.
- Demandez aux participants de se présenter.
- Utilisez un brise-glace afin de mettre les participants à l'aise.
- Discutez et décidez ensemble des règles de base pour la formation.
- Révisez les objectifs et le programme de la formation.
- Demandez aux participants de partager leurs espoirs et leurs attentes pour la formation.
- Attribuez des tâches à certains participants afin qu'ils vous aident avec le suivi de l'horaire, les jeux revivifiants, le flipchart, etc.
- Donnez aux participants le test d'avant la formation, reprenez le test et corrigez-le pendant une pause.



## LISTE DE CONTRÔLE POUR LA PRÉPARATION ET LA LOGISTIQUE

### Pendant la formation

- Maintenez les principes d'éducation chez l'adulte.
- Gardez le temps et le rythme des activités en vue.
- Mettez boissons et nourriture à la disposition des participants.
- S'il fait chaud ou que l'air circule mal dans la pièce, prévoyez d'ouvrir les fenêtres, d'utiliser des ventilateurs, etc.
- Écrivez lisiblement et assez grand pour que chacun puisse voir.
- Affichez les supports visuels là où chacun peut les voir.
- Expliquez clairement et répétez les instructions au besoin.
- Utilisez des jeux revivifiants et des pauses pour augmenter le niveau d'énergie des participants.
- Résumez les points principaux à la fin de chaque activité.
- Montrez que vous êtes conscient de la participation et des efforts fournis par les participants, et remerciez-les en.

### À la fin de la formation

- Remerciez les participants pour leur participation et leurs efforts.
- Terminez avec un jeu revivifiant et des applaudissements.
- Donnez aux participants un test d'après formation. Puis, rendez aux participants leur test d'avant la formation et demandez-leur de comparer les résultats. Collectez et sauvegardez tous les tests d'avant et après formations.
- Donnez au moins 15 à 20 minutes avant la fin aux participants pour qu'ils évaluent la formation.
- Assurez-vous que les participants ont reçu le matériel de formation à reprendre chez eux.

### Après la formation

- Notez ce qui a bien fonctionné pendant la formation, ce qui a moins bien marché et ce qui devrait être révisé pour les formations à venir.
- Notez les difficultés ou les problèmes qui sont survenus pendant la formation et qui doivent être adressés. Par exemple, si pendant la formation sur le paludisme, les participants ont soulevé le problème de la non-disponibilité de matériel pour les traitements à domicile, signalez-le aux membres du centre de santé afin que ce matériel puisse être obtenu.
- Révisez et enregistrez les résultats des tests d'avant et après formation et utilisez-les pour façonner de futures formations si nécessaire.





## ÉVALUATION DE LA FORMATION DES FORMATEURS

---

**Selon vous, quelles activités ou parties de la formation ont été les plus efficaces ou utiles ? Pourquoi ?**

---

---

---

---

**Selon vous, quelles activités ou parties de la formation ont été les moins efficaces ou utiles ? Pourquoi ?**

---

---

---

---

**Qu'avez-vous appris d'important aujourd'hui, que vous utiliserez dans votre travail ?**

---

---

---

---

**Y avait-il des choses que vous n'avez pas comprises ? Donnez des exemples précis.**

---

---

---

---

**Quels sont vos conseils pour améliorer cette formation ? Que changeriez-vous (activités, livre de participant, sujets) ?**

---

---

---

---

**Avez-vous d'autres commentaires à ajouter ?**

---

---

---

---

**Merci d'avoir complété cette évaluation.**



## ÉVALUATION DE LA FORMATION DES FORMATEURS

---

**Selon vous, quelles activités ou parties de la formation ont été les plus efficaces ou utiles ? Pourquoi ?**

---

---

---

---

**Selon vous, quelles activités ou parties de la formation ont été les moins efficaces ou utiles ? Pourquoi ?**

---

---

---

---

**Qu'avez-vous appris d'important aujourd'hui, que vous utiliserez dans votre travail ?**

---

---

---

---

**Y avait-il des choses que vous n'avez pas comprises ? Donnez des exemples précis.**

---

---

---

---

**Quels sont vos conseils pour améliorer cette formation ? Que changeriez-vous (activités, livre de participant, sujets) ?**

---

---

---

---

**Avez-vous d'autres commentaires à ajouter ?**

---

---

---

---

**Merci d'avoir complété cette évaluation.**