

Identification du module



Numéro de module	686														
Titre	Fournir des conseils techniques aux clients et les former														
Compétence	Fournir aux clients internes ou externes des conseils techniques orientés besoins et solutions, planifier et dispenser des formations adaptées aux groupes cibles.														
Objectifs opérationnels	<table><tr><td>1</td><td>Clarifier et définir avec le client les attentes, les objectifs et les conditions cadres du conseil technique.</td></tr><tr><td>2</td><td>Discuter avec le client de l'espace de problème du conseil technique et l'analyser avec lui.</td></tr><tr><td>3</td><td>Concevoir et animer avec le client le développement d'options d'actions et de solutions.</td></tr><tr><td>4</td><td>Conseiller le client lors de l'évaluation des options de solutions et de la formulation des objectifs de changement.</td></tr><tr><td>5</td><td>Clarifier et définir en accord avec le client les objectifs d'apprentissage et les conditions cadres de la formation.</td></tr><tr><td>6</td><td>Planifier une formation adaptée au groupe cible en tenant compte des objectifs d'apprentissage et préparer les contenus de façon didactique.</td></tr><tr><td>7</td><td>Dispenser une formation, vérifier la réalisation des objectifs d'apprentissage, évaluer la formation et identifier des possibilités d'amélioration.</td></tr></table>	1	Clarifier et définir avec le client les attentes, les objectifs et les conditions cadres du conseil technique.	2	Discuter avec le client de l'espace de problème du conseil technique et l'analyser avec lui.	3	Concevoir et animer avec le client le développement d'options d'actions et de solutions.	4	Conseiller le client lors de l'évaluation des options de solutions et de la formulation des objectifs de changement.	5	Clarifier et définir en accord avec le client les objectifs d'apprentissage et les conditions cadres de la formation.	6	Planifier une formation adaptée au groupe cible en tenant compte des objectifs d'apprentissage et préparer les contenus de façon didactique.	7	Dispenser une formation, vérifier la réalisation des objectifs d'apprentissage, évaluer la formation et identifier des possibilités d'amélioration.
1	Clarifier et définir avec le client les attentes, les objectifs et les conditions cadres du conseil technique.														
2	Discuter avec le client de l'espace de problème du conseil technique et l'analyser avec lui.														
3	Concevoir et animer avec le client le développement d'options d'actions et de solutions.														
4	Conseiller le client lors de l'évaluation des options de solutions et de la formulation des objectifs de changement.														
5	Clarifier et définir en accord avec le client les objectifs d'apprentissage et les conditions cadres de la formation.														
6	Planifier une formation adaptée au groupe cible en tenant compte des objectifs d'apprentissage et préparer les contenus de façon didactique.														
7	Dispenser une formation, vérifier la réalisation des objectifs d'apprentissage, évaluer la formation et identifier des possibilités d'amélioration.														
Domaine de compétence	Service Management														
Objet	Fournir aux clients internes ou externes des conseils techniques orientés besoins et solutions, planifier et dispenser des formations adaptées aux groupes cibles.														
Version du module	1.0														
Créé le	11.02.2021														

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs qui contribuent à l'exécution compétente des actions d'un module. La définition de ces connaissances est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage en vue d'acquérir ces compétences incombent aux prestataires de formation.

Numéro de module	686
Titre	Fournir des conseils techniques aux clients et les former
Compétence	Fournir aux clients internes ou externes des conseils techniques orientés besoins et solutions, planifier et dispenser des formations adaptées aux groupes cibles.

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires

1	1.1	Connaître les caractéristiques spécifiques à un conseil technique (p. ex. transmission du savoir et des compétences, réflexion sur les relations de cause à effet, démarche orientée résultats et responsabilité en matière de résultat, propres position et avis).
	1.2	Connaître d'autres formes de conseil (p. ex. conseil en processus ou en organisation, médiation, coaching, supervision) et pouvoir expliquer les différences par rapport au conseil technique.
	1.3	Connaître les champs de tension en matière de conseil (p. ex. impartialité vs partialité, caractère facultatif vs obligatoire, indépendance vs dépendance, relation d'égal à égal vs hiérarchie, absence de jugement de valeur vs orientation de valeurs, confidentialité vs transparence, neutralité vs responsabilité quant à la solution).
	1.4	Connaître les différents niveaux du conseil systémique orienté solutions (espace de réalités, espace de possibilités, espace d'objectifs) et pouvoir expliquer leurs caractéristiques et leur finalité dans le cadre d'un processus de conseil.
2	2.1	Connaître des principes de communication et d'entretien importants dans le cadre d'un conseil (p. ex. écoute active, messages-je et messages-tu, refléter, paraphraser, recadrer).
	2.2	Connaître des modèles permettant une analyse structurée de l'espace de problème (p. ex. modèle SCORE de Dilts et Epstein, modèle GROW).
	2.3	Connaître différentes techniques de questionnement (p. ex. questions circulaires, questions échelle, questions de l'exception, questions associatives ou dissociatives) et pouvoir expliquer leur utilisation et leur intérêt dans le cadre du conseil.
	2.4	Connaître des méthodes et des techniques appropriées pour structurer et visualiser des contenus d'entretien (p. ex. diagramme de système et d'interaction, méthode KJ ou diagramme des affinités et clustering, mind mapping, représentations chronologiques, diagramme de causes et d'effets).
3	3.1	Connaître des méthodes appropriées visant à développer des options de solutions (p. ex. Design Thinking, méthode SPALTEN).
	3.2	Connaître des techniques de créativité visant à développer des options de solutions (p. ex. brainstorming, méthode 635, méthode des six chapeaux d'Edward de Bono, méthode Walt Disney, Creative Problem Solving [CPS], workshop pre-morten).

Connaissances opérationnelles nécessaires

	3.3	Connaître des techniques d'intervention couramment utilisées dans le cadre du conseil en vue de développer des options d'actions et de solutions (p. ex. changement de perspective, formation d'hypothèses, intervention paradoxale).
4	4.1	Connaître le principe de l'orientation sur les ressources et son importance dans la réalisation des objectifs.
	4.2	Connaître des méthodes et des techniques appropriées pour évaluer et sélectionner des options de solutions (p. ex. vote à main levée ou vote secret, procédure d'exclusion, questions échelle, méthode du signal lumineux).
	4.3	Connaître des méthodes et des critères pour bien formuler des objectifs et pouvoir expliquer des modèles établis (p. ex. SMART, PURE, CLEAR).
5	5.1	Connaître les facteurs d'influence déterminants pour planifier une formation (p. ex. public cible, taille du groupe, temps disponible, infrastructure, niveau d'exigence).
	5.2	Connaître les principaux éléments pour formuler les objectifs d'apprentissage (comportement final attendu, conditions, critères de performance).
	5.3	Connaître les niveaux de taxonomie du domaine cognitif (selon Bloom) et pouvoir expliquer leur importance lors de la formulation des objectifs d'apprentissage.
6	6.1	Connaître le concept de l'éducation complète «tête, cœur et mains».
	6.2	Connaître les éléments essentiels du triangle didactique et pouvoir expliquer les interrelations entre le savoir, l'apprenant et l'enseignant.
	6.3	Connaître le modèle PAITÉ comme modèle didactique axé sur les compétences pour la préparation de la formation.
	6.4	Connaître divers concepts de formation (p. ex. formation en classe, e-learning, apprentissage mixte [blended learning], auto-apprentissage) et pouvoir expliquer leurs différences en termes de didactique, de forme sociale et de forme de travail.
	6.5	Connaître différentes méthodes de formation (p. ex. exposé, démonstration en direct, jeux, jeux de rôle, discussions, exercices pratiques) et pouvoir expliquer leur adéquation et l'importance du mix des méthodes pour un apprentissage global.
7	7.1	Connaître les compétences et comportements clés d'un formateur ou coach (p. ex. compétence professionnelle, capacité de communication, fonction d'exemplarité, authenticité, motivation, curiosité, ouverture d'esprit) et pouvoir expliquer leur pertinence pour la réussite des formations.
	7.2	Connaître diverses techniques de présentation et d'animation.
	7.3	Connaître diverses formes de vérification des objectifs de formation (p. ex. tests, quiz, auto-évaluation, travail pratique, portefeuille).
	7.4	Connaître des critères de qualité applicables aux formations (p. ex. degré de satisfaction des participants, réussite de l'apprentissage, transfert dans la pratique, intérêt) et diverses méthodes d'évaluation d'une formation (p. ex. questionnaire, enquête orale, baromètre d'opinion).

Version du module

1.0

Créé le

11.02.2021