FormaSwift

FICHE PRATIQUE

# Analyser avant de concevoir

La grille Supposer, Vérifier, Décider : neuf entrées pour transformer vos hypothèses sur le public en décisions de conception vérifiées.

1. Supposer | 2. Vérifier | 3. Décider

Avant de choisir une méthode, un format ou un outil pédagogique, nous formulons presque toujours des hypothèses sur le public.

> **« Ils connaissent déjà le sujet. » · « Ils sont autonomes. » · « Ils préfèrent pratiquer. » « Ils ne sont pas très motivés. » · « Ils sont jeunes, donc à l'aise avec le numérique. » · « Ils ont beaucoup d'expérience. »**

Ces hypothèses sont souvent justes. Le problème apparaît lorsqu'elles deviennent directement des décisions de conception. Une information sur le public devient utile lorsqu'elle peut être vérifiée et qu'elle conduit, le cas échéant, à adapter la formation.

**Comment utiliser cette grille.** Chaque entrée se lit dans le même ordre : ce que je peux supposer, ce que je vérifie, ce que je décide. Cochez les points vérifiés dans la colonne centrale. Les entrées 1, 2 et 9 suffisent pour un cadrage rapide ; les neuf entrées servent en analyse du besoin complète ou en revue de conception.

## Les neuf entrées

1. Le besoin réel
2. Les acquis
3. L'expérience
4. Le besoin de guidage
5. L'engagement
6. L'âge, les générations et le parcours
7. L'hétérogénéité du groupe
8. La situation de travail
9. L'objectif et l'évaluation

## 1 Le besoin réel

### JE PEUX SUPPOSER

- Le commanditaire demande une formation : il existe donc un besoin de formation.
- Les personnes ne savent pas faire.
- Le problème vient d'un manque de compétences.

### JE VÉRIFIE

- [ ] Quelle situation pose problème ? Depuis quand ?
- [ ] Qu'observe-t-on concrètement ? Que devrait-il se passer à la place ?
- [ ] Les personnes savent-elles déjà ce qu'elles devraient faire ?
- [ ] Qu'est-ce qui les empêche éventuellement de le faire ?
- [ ] Le problème relève-t-il des compétences, des outils, des procédures, de l'organisation ou du management ?

### JE DÉCIDE

- La formation constitue une réponse pertinente.
- Une autre action est nécessaire.
- Plusieurs actions doivent être combinées.
- Le besoin doit être reformulé avant de poursuivre la conception.

**À RETENIR**

Toute difficulté professionnelle ne constitue pas un besoin de formation.

## 2 Les acquis

### JE PEUX SUPPOSER

- Le public connaît déjà les bases.
- Tout le groupe part du même niveau.
- Les prérequis annoncés sont maîtrisés.

### JE VÉRIFIE

- [ ] Quelles connaissances sont réellement disponibles ?
- [ ] Quelles tâches les participants savent-ils déjà réaliser, et avec quel niveau de maîtrise ?
- [ ] Certaines compétences sont-elles indispensables avant l'entrée en formation ?
- [ ] Existe-t-il des écarts significatifs dans le groupe ?

### JE DÉCIDE

- Maintenir ou supprimer certains contenus.
- Revoir les prérequis.
- Différencier certains exercices.
- Prévoir une remise à niveau.
- Constituer des groupes.
- Adapter le niveau de difficulté.

Moyens de vérification selon le contexte : questionnement, entretien, questionnaire, auto-positionnement, test, étude de cas, tâche professionnelle, observation.

## 3 L'expérience

### JE PEUX SUPPOSER

- Les personnes expérimentées maîtrisent le sujet.
- Leur expérience facilitera l'apprentissage.
- Les débutants ont peu de choses à apporter.

### JE VÉRIFIE

- [ ] Dans quoi les participants sont-ils réellement expérimentés, et depuis combien de temps ?
- [ ] Quelles pratiques utilisent-ils ? Sont-elles adaptées à la situation actuelle ?
- [ ] Quelles connaissances tacites possèdent-ils ?
- [ ] Certaines habitudes risquent-elles de rendre le changement plus difficile ?
- [ ] Les expériences sont-elles suffisamment différentes pour enrichir le groupe ?

### JE DÉCIDE

- Utiliser l'analyse de pratiques.
- Faire expliciter les méthodes existantes.
- Comparer plusieurs façons de réaliser une tâche.
- Organiser un retour d'expérience.
- Prévoir une démonstration ou un apport explicite.
- Mettre en discussion certains automatismes.

**À RETENIR**

Expérience et expertise sont deux choses distinctes. L'expérience sert de point d'appui, et devient parfois elle-même un objet de travail.

## 4 Le besoin de guidage

### JE PEUX SUPPOSER

- Ce sont des adultes : ils peuvent travailler seuls.
- Le public est expérimenté : il sera autonome.
- Une autoformation suffira.

### JE VÉRIFIE

- [ ] Les personnes connaissent-elles assez le domaine pour savoir par où commencer ?
- [ ] Savent-elles reconnaître une erreur ?
- [ ] Savent-elles choisir une méthode adaptée ?
- [ ] Peuvent-elles évaluer leur propre niveau ?
- [ ] Savent-elles où chercher de l'aide ?
- [ ] Ont-elles besoin d'un exemple avant de commencer ?
- [ ] Peuvent-elles transférer seules une consigne vers une situation différente ?

### JE DÉCIDE

- Explication explicite.
- Démonstration.
- Exercice guidé.
- Aide ponctuelle.
- Tutorat.
- Autonomie progressive.
- Activité totalement autonome.

**QUESTION UTILE**

De quel guidage cette personne a-t-elle besoin maintenant, et quand pourrai-je le réduire ?

## 5 L'engagement

### JE PEUX SUPPOSER

- Ils se sont inscrits : ils sont motivés.
- Ils ne participent pas : ils ne sont pas motivés.
- Une activité ludique les engagera davantage.
- Il suffit d'expliquer pourquoi la formation est utile.

### JE VÉRIFIE

- [ ] Pourquoi les participants sont-ils là ? Ont-ils choisi la formation ?
- [ ] Qu'attendent-ils réellement ?
- [ ] Pensent-ils que le changement leur sera utile ?
- [ ] Pensent-ils pouvoir réussir ?
- [ ] Existe-t-il des résistances ou des inquiétudes ?
- [ ] La formation entre-t-elle en conflit avec d'autres contraintes ?
- [ ] Ont-ils le temps et la disponibilité nécessaires pour apprendre ?

### JE DÉCIDE

- Clarifier les objectifs.
- Relier davantage les contenus au travail réel.
- Donner davantage de choix.
- Créer des situations permettant une réussite progressive.
- Traiter certaines représentations.
- Réduire des contraintes inutiles.
- Signaler au commanditaire un problème qui dépasse le champ pédagogique.

## 6 L'âge, les générations et le parcours

### JE PEUX SUPPOSER

- Les plus jeunes maîtrisent le numérique.
- Les personnes plus âgées préfèrent le présentiel.
- Une génération donnée attend un certain type de formation.
- Plusieurs générations dans un groupe impliquent plusieurs pédagogies.

### JE VÉRIFIE

- [ ] Étape du parcours professionnel.
- [ ] Ancienneté dans le métier.
- [ ] Familiarité avec la tâche.
- [ ] Fréquence d'utilisation des outils.
- [ ] Expérience récente de formation.
- [ ] Transformations professionnelles déjà vécues.
- [ ] Habitudes d'apprentissage et degré de maîtrise numérique.

### JE DÉCIDE

- Accompagnement technique.
- Différenciation.
- Constitution de binômes.
- Tutorat ou mentorat inversé.
- Activités collaboratives.
- Aucun aménagement particulier.

Décider uniquement à partir de différences effectivement constatées.

**QUESTION UTILE**

Qu'est-ce que le parcours explique réellement, et qu'est-ce que je suis en train de déduire de l'âge ?

## 7 L'hétérogénéité du groupe

### JE PEUX SUPPOSER

- Un groupe hétérogène sera difficile à former.
- Il faut absolument homogénéiser les niveaux.

### JE VÉRIFIE

- [ ] Sur quoi portent réellement les différences : connaissances, expérience, fonction, outils, autonomie, contraintes ?
- [ ] Certaines compétences sont-elles complémentaires ?
- [ ] Les écarts empêchent-ils de poursuivre le même objectif ?

### JE DÉCIDE

- Différencier.
- Prévoir plusieurs niveaux d'exercices.
- Organiser des groupes.
- Individualiser certaines séquences.
- Utiliser les complémentarités.
- Proposer du travail entre pairs.

**QUESTION UTILE**

Cette différence doit-elle être compensée ou peut-elle devenir une ressource d'apprentissage ?

## 8 La situation de travail

### JE PEUX SUPPOSER

- Si les participants réussissent pendant la formation, ils sauront faire ensuite.
- Une mise en situation suffit à garantir le transfert.

### JE VÉRIFIE

- [ ] Où la compétence sera-t-elle utilisée, dans quelles conditions et avec quels outils ?
- [ ] À quelle fréquence, et combien de temps après la formation ?
- [ ] Les procédures réelles sont-elles compatibles avec ce qui est enseigné ?
- [ ] Le management soutient-il la nouvelle pratique ?
- [ ] Les collègues travaillent-ils de la même manière ?
- [ ] Une aide sera-t-elle disponible après la formation ?

### JE DÉCIDE

- Utiliser des situations professionnelles authentiques.
- Prévoir davantage d'entraînement.
- Fournir une aide-mémoire.
- Organiser un suivi.
- Prévoir une mise en pratique en situation de travail.
- Associer le manager ou le tuteur.
- Signaler un obstacle organisationnel.

## 9 L'objectif et l'évaluation

**JE PEUX SUPPOSER**

- Le contenu traité correspond à ce que les participants doivent savoir faire.
- Un quiz permettra de vérifier l'acquisition.
- La satisfaction indique que la formation a fonctionné.

**JE VÉRIFIE**

- [ ] Quelle activité devra réellement être réalisée, dans quelles conditions ?
- [ ] Avec quel niveau de qualité ?
- [ ] Quels critères permettront d'observer la réussite ?
- [ ] Une connaissance suffit-elle, ou faut-il démontrer une capacité à agir ?
- [ ] Quelle situation permet de l'observer ?

**JE DÉCIDE**

- Quiz, exercice, production.
- Démonstration, étude de cas, simulation.
- Observation en situation.
- Grille critériée.
- Évaluation différée.

**À RETENIR**

La méthode d'évaluation découle de ce que l'on cherche réellement à faire apprendre.

## Trois questions de synthèse

Pour chaque information recueillie sur le public, posez trois questions.

### Est-ce un fait ou une supposition ?

« Le groupe maîtrise déjà le logiciel » devient un fait le jour où cette maîtrise est objectivée.

### Comment puis-je le vérifier ?

Une information déclarative reste fragile. Selon l'enjeu, un entretien, une observation ou une tâche de positionnement apportent une base plus solide.

### Qu'est-ce que cette information va changer ?

Si la réponse est « rien », l'information est probablement superflue. L'objectif consiste à disposer des éléments utiles pour décider, en quantité limitée.

## La grille express

Avant de valider votre scénario, vérifiez :

- [ ] Quel problème cherchons-nous réellement à résoudre ?
- [ ] Que savent déjà les participants ?
- [ ] Quelles expériences peuvent servir de ressources ?
- [ ] Quelles habitudes doivent éventuellement évoluer ?
- [ ] De quel niveau de guidage ont-ils besoin ?
- [ ] Pourquoi participent-ils ?
- [ ] Quelles différences existent réellement dans le groupe ?
- [ ] Ai-je vérifié mes hypothèses sur l'âge ou la génération ?
- [ ] Dans quelles conditions les acquis devront-ils être utilisés ?
- [ ] Qu'est-ce qui pourrait empêcher leur transfert ?
- [ ] Que devront réellement être capables de faire les participants ?
- [ ] Comment pourrai-je l'observer ?

**Qu'est-ce que je sais réellement de mon public, qu'est-ce que je suppose encore, et qu'est-ce que j'ai besoin de vérifier avant de concevoir ?**

L'analyse du besoin consiste à comprendre une situation avec assez de précision pour prendre des décisions pédagogiques justifiées. Recueillir la commande du commanditaire en constitue le point de départ, jamais le point d'arrivée.

L'andragogie contribue utilement à ce questionnement, à condition de la traiter comme une invitation à enquêter plutôt que comme une liste de caractéristiques attribuées d'avance à « l'apprenant adulte ».

FormaSwift

**FormaSwift** - Julie Bourdais, référente qualité et organisation pour organismes de formation et CFA.
Article associé : « Andragogie et pédagogie : quelle différence en formation ? » sur www.formaswift.com/blog
Contact : julie@formaswift.com · www.formaswift.com