

Daniel Chernet Conseil SAS
L'École de la Facilitation
Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

« Facilitateur, facilitatrice professionnel.le en intelligence collective »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et connaissances, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Activité 1 : A1. Accueillir et informer les parties prenantes de l'action de facilitation (client, commanditaire, participants)			
- A1T1- Présenter la facilitation et ses spécificités ; présenter le rôle du facilitateur et ses modes d'intervention	- A1C1B3- Présenter la facilitation et le rôle du facilitateur de façon claire et inspirante, partager les représentations et répondre aux questions.	Mise en situation professionnelle orale simulée Épreuve 2 : Le candidat présente la facilitation, le rôle du facilitateur, les particularités de l'intelligence collective et apporte des réponses clarifiantes aux questions posées.	- Le facilitateur présente clairement ce qu'est la facilitation et le rôle du facilitateur. Sa présentation permet de comprendre les idées clés concernant la facilitation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le cadre d'intervention, ○ L'intention et la posture du facilitateur, ○ La place du groupe et de l'intelligence collective, ○ Les conditions de réussite, ○ Les conditions de refus d'intervention. - Les réponses sont appropriées aux questions posées et montrent une écoute active.

<p>- A1T2- Installer un cadre de relation professionnel avec les parties prenantes</p>	<p>- A1C2B3- Créer un cadre de confiance partagé permettant l'engagement de chacun et contractualiser les modalités de fonctionnement et les règles du travail collaboratif.</p>	<p>Mémoire professionnel retraçant une mise en situation professionnelle, constitué de la réalisation en co-animation d'une action de facilitation pour une entreprise ou une association.</p> <p>Épreuve 4 : partie 1 Le candidat présente les conditions relationnelles et opérationnelles ayant permis l'analyse de la demande, la formulation de la thématique et du livrable. Il décrit la demande, la formulation de la thématique et du livrable.</p> <p>Épreuve 4 : partie 3 Le candidat décrit les méthodes mises en œuvre, les résultats et les difficultés éventuelles concernant la contractualisation, la qualité de la préparation en relation avec les parties prenantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le facilitateur décrit les éléments clés des échanges avec le commanditaire et les décisions prises concernant la réalisation de l'action. Il retranscrit le contrat relationnel qui précise les engagements de chacun et les modalités de collaboration. - Le facilitateur retrace la construction avec le groupe d'un cadre de confiance : <ul style="list-style-type: none"> o L'explication des intentions et des objectifs de la séquence de facilitation, o Le cadre de confiance permettant l'expression de tous, o Les règles qui en découlent, o Les conditions de réussite et le besoin d'engagement de chacun. - Co-facilitation : le facilitateur présente le contrat de co-animation qui précise : <ul style="list-style-type: none"> o Les intentions de chacun, o Les modalités de travail préparatoire, o Les rôles et tâches de chacun.
	<p>- A1C3B3- Ajuster la relation au fur et à mesure de l'action, en fonction des événements, de l'évolution des demandes, des feedbacks reçus et gérer les tensions éventuelles avec les parties prenantes.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le facilitateur décrit les événements marquants tout au long de la relation, leur impact, indique les modalités de traitement et d'ajustement et les résultats obtenus.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et connaissances, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Activité 2 : A2. Lancer la mission de facilitation			
- A2T1- Recueillir et analyser le contexte et les attentes des parties prenantes de l'action de facilitation (client, commanditaire, participants)	- A2C4B1- Analyser avec le client la demande, le contexte, les parties prenantes et les enjeux de l'action de facilitation.	Mémoire professionnel retraçant une mise en situation professionnelle, constitué de la réalisation en co-animation d'une action de facilitation pour une entreprise ou une association. Épreuve 4 : partie 1 Le candidat présente la description de la demande, la formulation de la thématique et du livrable.	- Le facilitateur précise les méthodes employées, les éléments clés de l'entretien et présente : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le contexte de l'action, qui précise les conditions de faisabilité de l'action, ○ Les enjeux pour le client et l'équipe. ○ La possibilité de production de la réponse en intelligence collective,
	- A2C5B1- Permettre l'émergence et la définition de la thématique de l'action de facilitation en lien avec les enjeux, le temps imparti et la pertinence du choix de l'intelligence collective.		- Le facilitateur décrit les méthodes employées, les éléments clés de l'entretien et clarifie : <ul style="list-style-type: none"> ○ La thématique retenue après négociation et questionnement, ○ La constitution du groupe permettant l'atteinte de l'objectif.
	- A2C6B1- Définir positivement le challenge/défi et les questions posés au groupe.		- Le facilitateur précise les méthodes employées, les éléments clés de l'entretien et décrit clairement : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le challenge proposé à l'intelligence collective, ○ La question posée au groupe,
	- A2C7B1- Clarifier le livrable attendu et les modalités de restitution.		- Le facilitateur précise les méthodes employées, les éléments clés de l'entretien et décrit clairement : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le livrable, ○ Les modalités de restitution.
	- A2C8B1- Identifier les résultats attendus dans l'action quotidienne et s'entendre sur les suites données à l'action.		- Le facilitateur précise les méthodes employées, les éléments clés de l'entretien et décrit clairement : <ul style="list-style-type: none"> ○ La prévision de suite donnée à l'action.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et connaissances, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
- A2T2- Co-construire une stratégie d'accompagnement	- A2C9B2- Co-construire avec le client un processus d'intervention répondant : à l'intention à la thématique et au livrable attendu ; à la culture de l'organisation ; au nombre et au type de participants ; au temps imparti.	Mémoire professionnel retraçant une mise en situation professionnelle, la réalisation en co-animation d'une action de facilitation pour une entreprise ou une association. Épreuve 4 : Partie 2 Le candidat présente la description de la proposition, du choix du processus et des outils, le timing.	<ul style="list-style-type: none"> - Le facilitateur retrace les entretiens réalisés pour co-construire le processus d'intervention. Il explicite ses choix en termes de processus, de taille des groupes sollicités et d'outils choisis pour répondre à la thématique et à l'objectif de livrable. Les intentions de chaque séquence sont claires et s'enchaînent logiquement. - La structure d'intervention est opérationnelle, elle précise comment elle répond : <ul style="list-style-type: none"> o à la thématique et au livrable, o à la culture de l'organisation, o aux contraintes de temps o au nombre de participants. - La durée prévisionnelle est réaliste par rapport aux objectifs.
	- A2C10B2- Identifier et planifier l'enchaînement des activités favorisant les dynamiques de groupe : temps de démarrage, de production, de l'énergie du groupe, des temps de feedback et de clôture.		<ul style="list-style-type: none"> - Le facilitateur explique ses choix de structure d'intervention. Celle-ci répond aux besoins de la dynamique des groupes et au temps disponible et comporte des étapes de : <ul style="list-style-type: none"> o Création du groupe, o Construction du cadre d'intervention, o Mise en mouvement du groupe o Production, o Sélection des pistes prioritaires, o Création d'un plan d'action, o Recueil des feedbacks, o Clôture de la séquence. - Le déroulé prévoit des temps de pause, de centration ou de remise en énergie - La durée des séquences est réaliste.
	- A2C11B2- Choisir les outils adaptés aux phases de la facilitation, à la taille du groupe, aux objectifs de l'action, aux différents modes de pensée et d'engagement dans l'action		<ul style="list-style-type: none"> - Le facilitateur explique ses choix d'outils. Le choix d'outils permet l'atteinte des objectifs : <ul style="list-style-type: none"> o Leur enchaînement est logique o Ils permettent de stimuler les membres du groupe et de créer de l'intelligence collective, o Ils sont adaptés à la culture du groupe concernant la facilitation, o Ils prennent en compte la taille du groupe.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et connaissances, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
- A2T2- Co-construire une stratégie d'accompagnement (suite)	- A2C12B3- Se mettre d'accord sur les rôles et tâches respectifs des parties prenantes, la co-animation éventuelle avec le client, ses représentants ou un co-facilitateur	Mémoire professionnel retraçant une mise en situation professionnelle, la réalisation en co-animation d'une action de facilitation pour une entreprise ou une association.	- Le facilitateur explicite les choix retenus concernant l'animation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Présentation des enjeux par le client ○ Présence ou non du commanditaire pendant l'action ○ Animation des différentes séquences ○ Parité entre les co-facilitateurs ou autres choix retenus
- A2T3- Rédiger un contrat de prestation	- A2C13B2- Rédiger une présentation de l'intervention reprenant le déroulement, la logistique, la communication, le budget, les étapes de l'action de facilitation, les rôles, les coûts et contractualiser.	Épreuve 4 : Partie 2 Le candidat présente la description de la proposition, du choix du processus et des outils, le timing.	- Le facilitateur retranscrit le contrat d'affaire. Il montre sa capacité à intégrer l'ensemble des éléments attendus : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les éléments de logistique (salle, repas, pause, matériel nécessaire, consommables...) ○ Le déroulement de l'intervention, ○ La communication préalable à l'action, ○ Un budget précis, intégrant les frais de déplacements éventuels, ○ Les prestataires éventuels, ○ Les délais et actions de préparation, ○ La forme de la restitution.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et connaissances, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
Activité 3 : A3. Réaliser la mission de facilitation			
- A3T1- Démarrer les activités avec les bénéficiaires	- A3C14B4- Organiser l'espace de travail pour permettre le confort des participants et la visibilité des intentions au service des objectifs de l'action de facilitation.	Mise en situation réelle de facilitation dans l'espace de formation. Épreuve 1 : le candidat prépare et anime un atelier de facilitation	- Le facilitateur montre sa capacité à préparer un espace de travail adapté à une action de facilitation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Disposition des chaises et du matériel de production adapté à la taille du groupe et à l'outil choisi ○ Affichages de la thématique et du livrable attendu ○ Diaporama ou poster permettant la présentation du déroulé ○ Fiches de recueil des productions.
	- A3C15B4- Accueillir les participants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Favoriser la prise de connaissance du lieu, des autres participants, des intentions ○ Donner une vision globale de l'action de facilitation et des processus utilisés ; ○ Favoriser le démarrage des groupes avec des temps de rencontre et de mise en action. 	Mémoire professionnel retraçant une mise en situation professionnelle, la réalisation en co-animation d'une action de facilitation pour une entreprise ou une association. Épreuve 4 : partie 4 Le candidat présente et illustre les modalités de démarrage de l'action	- Le facilitateur montre sa capacité à accueillir les participants pour permettre la création, l'orientation et la mise en mouvement du groupe et comporte : <ul style="list-style-type: none"> ○ Présentation du/des facilitateurs ○ Présentation des intentions ○ Présentation de la thématique et du livrable ○ Indications concernant le déroulé ○ Indications concernant le cadre de fonctionnement ○ Présentation des participants à travers un jeu d'inclusion.
- A3T2- Faciliter les activités et s'adapter au contexte et aux événements	- A3C16B4- Lancer et animer les processus et les activités en respectant les intentions, les points clés et en tenant compte des points de vigilance.	Mise en situation réelle de facilitation dans l'espace de formation. Épreuve 1 : le candidat prépare et anime un atelier de facilitation	- Le facilitateur montre sa capacité à lancer des séquences d'activité de manière à engager le groupe. Il présente : <ul style="list-style-type: none"> ○ L'intention de l'activité en lien avec les objectifs, ○ Les consignes orales de manière claire et les note par écrit, ○ Les règles spécifiques à l'atelier. - Il vérifie la compréhension de la consigne et apporte des précisions éventuelles. - Le facilitateur montre sa capacité à animer des séquences de facilitation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Emploi des outils conformément à leurs usages, ○ Accompagnement des phases de divergence, émergence, convergence vers le résultat attendu.
	- A3C17B4- Encourager la participation et favoriser les échanges entre participants pour permettre l'émergence d'idées nouvelles.		- Le facilitateur montre une posture professionnelle, permettant la participation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Il vérifie l'expression de chacun ○ Il valorise les productions de chacun ○ Il favorise les échanges entre participants.
	- A3C18B4- Identifier les besoins de stimulation et animer les temps de recentrage et de mise en énergie des groupes.		- Le facilitateur montre sa capacité à prendre en compte l'énergie du groupe. Il propose en tant que de besoin des exercices de recentrage ou de mise en énergie. Il recentre l'énergie du groupe vers la production en lien avec la thématique et la question posée.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et connaissances, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A3T2- Faciliter les activités et s'adapter au contexte et aux évènements (suite)	- A3C19B4- Inciter le groupe à la mise en place de plans d'actions individuels et collectifs et à se projeter dans la suite.	Mémoire professionnel retraçant une mise en situation professionnelle, la réalisation en co-animation d'une action de facilitation pour une entreprise ou une association. Épreuve 4 : partie 4 Le candidat présente et illustre les modalités de clôture de l'action.	- Le facilitateur décrit les processus et outils employés pour permettre d'orienter le groupe vers un plan d'action, en préparation de la clôture de l'action.
	- A3C20B4- Adapter le processus et le rythme des activités en fonction de l'évolution de la situation (temps, énergie du groupe).	Mémoire professionnel retraçant une mise en situation professionnelle, la réalisation en co-animation d'une action de facilitation pour une entreprise ou une association. Épreuve 4 : partie 4 Le candidat présente et illustre les modifications apportées au processus prévu et précise les raisons et les intentions de ces changements.	- Le facilitateur retranscrit le déroulé réel de l'action, à partir duquel il décide de conserver son déroulé ou de le modifier. Il précise les indicateurs qui l'amènent à cette prise de décision, ainsi que les intentions en cas de modification du processus ou des outils et les résultats obtenus.
	- A3C21B4- Confronter avec bienveillance les manquements aux règles et les comportements perturbateurs et gérer les tensions éventuelles.	Mise en situation professionnelle en FAD Épreuve 3 : le candidat prépare et co-anime une séquence de facilitation à distance	- Le facilitateur prend conscience d'éventuels comportements perturbateurs, évolution des demandes, tensions éventuelles ; il estime la nécessité d'intervention en fonction de l'impact sur le groupe et intervient de manière adaptée, les actions menées : <ul style="list-style-type: none"> ○ Permettent la reprise des travaux et de la production. ○ Conduisent les participants à ajuster leurs comportements aux règles énoncées dans le cadre de confiance. ○ Permettent au groupe ou au sous-groupe concerné par la tension de réaliser la production demandée.
	- A3C22B4- Adapter le cadre d'intervention, les outils, les processus à l'animation à distance		- Le facilitateur propose un déroulé argumenté. - Les propositions sont cohérentes et adaptées à la facilitation à distance, l'animation permet la production du livrable attendu et l'engagement de tous.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et connaissances, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
- A3T3- Communiquer avec les parties prenantes	- A3C23B5- Communiquer de manière positive et respectueuse <ul style="list-style-type: none"> ○ Pratiquer une écoute active, poser des questions pour comprendre, reformuler et vérifier l'adhésion des parties prenantes. ○ Prendre la parole de manière claire et adaptée. ○ Donner de la place aux divergences, aux opinions et réorienter le groupe vers les objectifs et les tâches à réaliser. ○ Reconnaître chacune des personnes, les différences, la diversité des points de vue, la créativité, l'engagement, les niveaux d'expérience. 	Mise en situation réelle de facilitation dans l'espace de formation. Épreuve 1 : le candidat prépare et anime un atelier de facilitation	- Le facilitateur démontre sa capacité à garder une posture cohérente et bienveillant. Il : <ul style="list-style-type: none"> ○ Regarde les participants, ○ Écoute sans interrompre, ○ Vérifie avec la personne qu'il a bien compris sa demande, ○ S'exprime et répond aux questions de manière directe, simple et factuelle, ○ Formule lorsqu'il n'a pas été compris, une même idée d'une manière différente, ○ Souligne la richesse de la diversité des expressions et points de vue, ○ Fait préciser les expressions ambiguës, ou émotionnelles. ○ S'adresse directement à chacune des personnes, ○ Permet l'expression de l'ensemble des participants, ○ Utilise des mots et expressions positives et valorisantes pour le groupe, ○ Donne des signes de reconnaissance positifs.
	- A3C24B5- Développer une posture neutre de manière à : <ul style="list-style-type: none"> ○ Éviter tout avis sur le contenu, ○ Éviter toute manifestation et expression de jugement sur les productions, le contenu, les personnes. ○ Laisser l'autonomie de s'organiser aux sous-groupes 		- Le facilitateur démontre sa capacité à garder une posture neutre. <ul style="list-style-type: none"> ○ Il ne donne pas son avis sur le contenu ○ Il évite toute manifestation et expression de jugement sur les productions, le contenu, les personnes. ○ Il protège l'autonomie des sous-groupes en n'intervenant qu'en cas de demande ou de tension visible.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et connaissances, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
- A3T4- Réaliser un bilan avec les parties prenantes	- A3C25B4- Réaliser un livrable adapté à la demande du client	Mémoire professionnel retraçant une mise en situation professionnelle : la réalisation en co-animation d'une action de facilitation pour une entreprise ou une association. Épreuve 4 : partie 4 Le candidat présente les conditions de réalisation de la mission et les éventuelles difficultés rencontrées et traitées.	- Le facilitateur décrit la production réalisée et les éventuels écarts par rapport aux objectifs de livrable et les justifie. Le Compte-Rendu est clair : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les idées/propositions émises sont exploitables, contribuent à l'objectif et au traitement de la problématique posée. ○ Les idées/propositions sont multiples et variées ○ La prise de note est claire et exploitable, ○ La priorisation est réalisée, ○ Les décisions collectives sont prises, ○ Le livrable est réalisé et permet la restitution.
	- A3C26B4- Proposer un échange de feedback aux parties prenantes ; analyser avec les parties prenantes le déroulement, les résultats de l'action et les points de progrès.	Mise en situation réelle de facilitation dans l'espace de formation. Épreuve 1 : le candidat prépare et anime un atelier de facilitation	- Le facilitateur donne des feedbacks utiles et bienveillants <ul style="list-style-type: none"> ○ Factuels, sans jugement, ○ En lien avec les domaines de la facilitation : cadre, posture, processus, outils ; ○ Permettant l'ancrage de l'apprentissage et la définition des points de progrès.
		Mémoire professionnel retraçant une mise en situation professionnelle : la réalisation en co-animation d'une action de facilitation pour une entreprise ou une association. Épreuve 4 : partie 4 Le candidat présente les conditions de réalisation de la mission et les éventuelles difficultés rencontrées et traitées.	- Le facilitateur décrit les modalités d'échange de feedback : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les éléments de feedback du client et du groupe sont présents (points forts et points de progrès) ○ Les éléments de feedback donnés et reçus du co-facilitateurs sont présents. ○ Un plan d'évolution en est déduit.