

## Charte Qualité Conseil – Formation

### Planification et détermination des besoins d'apprentissage

1. recueillir les éléments de contexte professionnel dans lesquels s'inscrit le besoin en formation
2. prendre en compte les parcours professionnels à partir du CV transmis par le stagiaire (secteur d'activité, fonctions, types d'entreprise, statut, cursus de formation, langues, localisation)
3. recueillir les besoins et les attentes du stagiaire (envoi d'un questionnaire numérique en amont de la formation suivi d'un entretien préalable)
4. identifier les points de vigilance et de renforcement de certains apprentissages/types d'application (individuel, équipe projet ou CODir) en fonction du cursus (diplôme coach, formateur, animateur...) et/ou du parcours professionnel (fonctions antérieures et actuelles)

### Conception des formations

1. comprendre le besoin client
2. définir le type et le nombre des participants, la durée de la formation et le budget
3. reformuler et adapter si besoin la finalité de la formation et les objectifs intermédiaires
4. élaborer le déroulé de la formation
5. finaliser et vérifier la feuille de route détaillée
6. déterminer la nature et l'étendue du livrable au client
7. maîtriser la logistique (salle, matériels)

### Réalisation des formations et prestations d'accompagnement

1. configurer la salle de formation en tenant compte des prescriptions préalablement définies dans le cahier des charges
2. présenter la finalité et les objectifs intermédiaires de la formation
3. faire émerger les participants et les formateurs
4. délivrer la formation en utilisant les techniques de communication positive et valorisante en adoptant la posture de facilitateur
5. adopter le mode de formation aux stagiaires (repérer et prendre en compte les personnalités individuelles spécifiques)
6. créer les conditions favorables entre stagiaires pour susciter, animer, cadrer, faire partager les connaissances et compétences
7. piloter la mise en œuvre de la feuille de route en gérant les aléas et imprévus
8. gérer la dynamique de groupe dans un climat coopératif et positif en repérant les freins/obstacles
9. faire valider les résultats obtenus en amenant le groupe à s'autoévaluer
10. clôturer la formation en explicitant les valeurs ajoutées obtenues de façon collective

### Mesure de la satisfaction des clients (donneurs d'ordre, financeurs et apprenants)

1. évaluation à chaud par l'ensemble du groupe (positionnement gommettes sur spirale de réussite)
2. retours clients par mail et/ou debrief oral avec le prescripteur après la formation
3. fiche d'évaluation remplie à chaud (et à froid : fiche de suivi à 6 mois après la fin du bilan) par les apprenants

### Amélioration continue

1. Relecture et révision des supports 1 fois/an
2. Analyse des debriefs et évaluations
3. Veille dans le domaine de la formation professionnelle, tant d'un point de vue pédagogique que législatif, administratif
4. Réactualisation des documents donnés aux stagiaires au fil des évolutions pédagogiques
5. Formation régulière des formateurs à de nouvelles méthodes, outils et techniques pédagogiques
6. Réunions d'échanges de pratique

### Charte qualité spécifique à la formation de facilitateur d'ateliers coopératifs avec la méthode LEGO® SERIOUS PLAY® : « Concevoir & Animer des ateliers coopératifs »

Elle se divise en 3 parties principales :

1. « Les convictions » ou valeurs sous-jacentes pour s'engager dans un processus de formation.
2. « Le process » c'est-à-dire sa façon d'agir en tant que facilitateur, son comportement.
3. « La dynamique de groupe », c'est-à-dire comment réagit le groupe et se comporte, comportement que le facilitateur « facilite » dès le début.

Les points énoncés ci-dessous peuvent sembler nombreux, avec des nuances subtiles de comportements, qui ont pour but de faire s'exprimer de vraies relations entre des personnes engagées dans un jeu sérieux durable. La liste démarre par les croyances, puis vient le Process pour finir par la Dynamique de Groupe.

Nos méthodes s'adressent aux individus, aux groupes et aux équipes. Une équipe peut être constituée de deux personnes. Tout process de formation comporte au moins un facilitateur certifié ou un animateur de process, capable de conduire le process tel que défini dans l'éthique de la dite formation.

Lorsque vous êtes le **facilitateur**, vous ne faites pas partie intégrante du process dans le groupe. Vous pouvez aider à la construction, mais seulement sur un plan technique, pour aider les participants à assembler les briques comme le souhaitent les participants.

Vous ne construisez pas vos propres modèles et vous ne racontez pas vos propres histoires.

Lorsque votre rôle est d'être le **leader de process** pour un groupe déjà à l'aise avec la méthodologie utilisée, vous faites alors partie intégrante du process pour le groupe. Vous participez alors au process, au même titre que les autres participants. Vous pouvez construire, faire des métaphores et raconter une histoire comme les autres membres du groupe. Être le leader de process est un rôle très différent de celui du facilitateur.

En tant que leader de process, vous êtes un membre du système dont vous avez une part de la réponse. En tant que facilitateur, vous aidez le système à découvrir sa propre réponse, avec comme postulat que vous ne l'avez pas (puisque vous n'êtes pas un membre de ce système).

## Les convictions

### - La réponse est dans le système

La problématique complexe a émergé du système, ce qui présuppose que la solution peut être trouvée dans ce même système. L'approche de nos formations aide les membres du système à s'ouvrir à un nouveau niveau de connaissances dont la solution ainsi construite s'applique au système.

### - Tout le monde peut utiliser nos méthodes de formation

Le seul pré-requis est d'avoir des mains (ou des pieds). Les experts en constructions LEGO n'ont aucun avantage particulier. Vous avez toujours une possibilité d'apprendre les techniques et que les compétences soient déjà là **Avant** d'être confronté à un « vrai défi ». Nous ne mettons jamais en exergue, devant les autres participants, un membre du groupe qui serait un « expert » en LSP.

### - Il ne s'agit pas de modéliser

LSP sert à construire de nouveaux savoirs ; il ne s'agit pas de créer une maquette d'une quelconque chose. Il s'agit de l'histoire que vous êtes capable de raconter à partir de votre construction.

### - Il ne s'agit pas de transmettre la réponse d'une personne ou un savoir

La méthode LEGO SERIOUS PLAY ne sert pas à mettre les gens d'accord sur des décisions déjà prises, il s'agit de créer du savoir pour résoudre des problèmes. Il s'agit de faire émerger et de clarifier les idées.

## Le process

Les ateliers se basant sur la méthode LEGO SERIOUS PLAY utilisent **toujours** des briques pour construire et partager l'histoire, avec un process qui part toujours de l'individuel vers le collectif.

**La véritable puissance du process réside dans cette séquence.** Si vous « sautez » l'étape de la construction et que vous vous contentez juste de parler de l'efficacité de l'approche, c'est perdu d'avance. En sautant la construction d'un modèle, et de fait celle d'un nouveau savoir, les participants risquent de retomber dans la reproduction de vérités socialement acceptables.

Par ailleurs, si vous construisez sans rien dire, de nouveaux savoirs pourront se créer individuellement, mais resteront dans le domaine de l'implicite ; ils ne seront jamais connus ni partagés.

**Les défis LEGO SERIOUS PLAY commencent toujours par des constructions individuelles** puis évoluent vers une construction et un défi partagés. C'est ce qui garantit le partage de savoirs nouveaux et originaux et qui garde tous les participants dans la Fluidité (Flow).

## La méthode LSP pour les équipes et les organisations nécessite d'avoir toujours au moins 2 personnes

C'est un process fait pour les réunions. S'il n'y a que 2 participants dont l'un d'eux est leader du process, les **deux** personnes participent à égalité au process de *Construire, Donner du Sens et Faire l'Histoire*. Cette méthode peut être utilisée pour du coaching individuel ou dans le cadre de bilans de compétence par des personnes ayant également des connaissances dans le développement personnel et professionnel.

## POSER toujours le cadre du DEFI pour qu'il soit clair

Assurez-vous que les participants comprennent pourquoi ils construisent et racontent des histoires à propos du « sujet/problème » donné, et qu'ils pourront faire une histoire sur le modèle construit.

Cependant, le cadre doit être suffisamment ouvert pour que les participants puissent construire leur propre savoir et compréhension sur le sujet/problème posé.

Il faut donner des consignes sur le temps dont ils disposent (rapide, moyen, ou long), ainsi que sur tout autres critères qu'ils doivent prendre en compte avant le démarrage des constructions.

## FAIRE CONFIANCE au PROCESS, revenir aux modèles

Si des débats passionnés apparaissent, avec le risque de conduire à des désaccords ou à des incompréhensions, NE LAISSEZ PAS des protagonistes argumenter ou confronter leurs idées de personne à personne. Recentrer sur des questions et des explications, en les incitant fermement à revenir à leurs CONSTRUCTIONS, et en les éloignant des personnes. Ça marche !

## La dynamique de groupe

### CHACUN PARTICIPE à chacune des phases

Il n'est pas possible de laisser dire « je ne sais pas quoi construire », ou « je n'ai pas d'histoire à raconter », ou encore « je saute mon tour pour cette fois ».

Si cela arrive, cela veut dire qu'un individu essaye de se désengager du process.

Cette attitude serait comparable à celle d'un joueur assis au beau milieu d'un terrain de basket, cela pourrait briser la fluidité dans laquelle se trouve le reste du groupe.

Cette fluidité s'établit de façon très naturelle dès le début du process. Permettre à un participant tout d'un coup de devenir observateur, c'est, de fait, ne plus le rendre « vulnérable » alors que les autres participants le sont devenus. Cela pourrait induire un jeu de pouvoir au sein de l'atelier.

### **Lorsque vous ne savez pas quoi construire, COMMENCER À CONSTRUIRE**

Les recherches ont montré que l'utilisation des mains initie des idées qui n'auraient pas pu émerger uniquement par la pensée. S'il arrive que des constructeurs soient bloqués, encouragez-les à commencer à construire... même n'importe quoi. Cela réussit toujours. Ne pas les laissez lancer un débat avec eux-mêmes sur ce que vous doivent construire.

### **Il n'y a PAS une bonne façon de construire**

Vous n'aurez jamais de consignes de construction (avec un schéma) pour vous dire quoi construire et comment le construire. Il ne s'agit pas de modéliser l'histoire de quelqu'un d'autre ; il s'agit de concrétiser vos idées et vos pensées qui sont enfouies dans votre inconscient.

Si vous ne pouvez pas les construire avec des briques, **CONSTRUISEZ-LES AVEC DES MOTS** : parfois, l'urgence de l'idée vous la fait formuler plus vite que votre capacité à construire dans les temps ! Alors, vous pouvez continuer en utilisant les mots avec une forte conviction et en vous aidant par l'expression de vos mains lorsque vous raconterez votre histoire.

### **C'est VOTRE compréhension qui est dans la construction**

Les briques elles-mêmes n'ont pas de signification particulière ni de sens métaphorique pré-déterminé,

pas plus pour les personnages, les roues ou les tonneaux.

Quoique dise le « constructeur », c'est lui seul qui donne le sens aux briques. Demandez-lui seulement d'en clarifier la signification, mais ne critiquez jamais le choix de métaphores que fait le constructeur !

### **Lorsque qu'on me demande de construire, vous DEVEZ écouter mon histoire**

En d'autres mots, chaque individu qui a construit quelque chose doit aussi pouvoir raconter une histoire sur sa construction, et partager avec les autres ce qu'elle veut dire. Construire un modèle sans pouvoir ensuite partager son histoire n'a absolument aucun sens vis-à-vis des autres ; c'est destructeur et démoralisant pour le constructeur.

### **Lorsque l'on me demande de raconter mon histoire, vous devez l'ACCEPTER comme telle !**

Non seulement chaque histoire doit être écoutée, mais vous devez aussi accepter ce que les participants en disent. Cela n'est peut-être pas forcément ce que vous souhaitiez entendre, mais soyez sûr que cela apporte toujours une valeur, avec une méthode la moins agressive et la plus constructive possible.

## Questionnez LE MODELE et l'histoire qui s'y rattache, pas la Personne

Posez TOUJOURS des questions successives pour obtenir une compréhension plus complète et plus claire, tant pour le constructeur que pour l'auditeur. Par contre, questionner toujours la construction ainsi que le lien entre la construction et l'histoire, mais pas la personne, ni ses intentions et ses raisons d'agir. Questionner les motivations de la personne peut détruire la confiance et diviser le groupe. En posant les questions sur le modèle, on élimine le conflit en déplaçant le dialogue du personnel vers l'objet.

Les questions sont synonymes de création de nouveaux savoirs à mesure que nous établissons de nouvelles connexions dans notre cerveau, ce qui apporte une nouvelle compréhension du modèle.

## Le Modèle appartient au Constructeur

Quoique vous construisiez, cela vous appartient, et c'est « sacré ».

Les autres participants ne peuvent ni supprimer ni toucher à une quelconque partie de votre modèle, à moins qu'ils en demandent la permission et que vous acceptiez la façon dont ils refont l'histoire. Vous ne pouvez pas non plus écarter le modèle construit par quelqu'un sans d'abord avoir obtenu sa permission.

## Restez dans le FLOW

Même si les idées et les problèmes sont retranscrits sur papier pour en parler ultérieurement, la tentation est forte de faire une parenthèse pour discuter de leurs conséquences sur le champ. En règle générale, ne dévier pas du process sauf s'il en a été clairement décidé de faire ainsi.

## Cela doit être un « JEU DIFFICILE » ou « HARD FUN » pour être mémorable

Vous serez challengé jusqu'aux limites de vos capacités dans un atelier basé sur la méthode LEGO® SERIOUS PLAY®, mais jamais au-delà.

Cela doit être dans le hard fun, difficile tout en restant un jeu, ce qui fera de cet atelier un souvenir exaltant, fatigant et souvent inoubliable.

Je soussignée Marie-Christine DUPONT m'engage à respecter le présent engagement qualité et à le communiquer à toute personne en faisant la demande.

Meudon, le 2 janvier 2024

Marie-Christine DUPONT, Gérante AVEA  
Partners



AVEA Partners  
8, avenue Louvois - 92190 MEUDON  
Tél. 01 46 89 01 37  
RCS Nanterre 480 042 779 - APE 7022 Z  
TVA N° FR 01 480 042 779