



CHAPITRE 2

TECHNIQUES D'ENTRETIEN INDIVIDUEL

Introduction

Accompagner un apprenant dans son parcours de formation requiert une compréhension approfondie de sa situation individuelle, de ses ambitions et des défis uniques qu'il peut rencontrer. C'est dans ce contexte que l'utilisation des techniques d'entretien individuel prend une importance cruciale. Ces techniques permettent d'établir un espace d'échange privilégié où l'apprenant peut s'exprimer librement sur ses objectifs, ses craintes et ses aspirations. L'entretien individuel, en tant qu'outil pédagogique, propose de nombreuses voies pour co-construire un parcours formatif adapté, en alignant l'offre éducative avec les besoins et attentes propres à chaque apprenant.

Les entretiens individuels sont essentiels pour créer des relations de confiance entre le formateur et l'apprenant. Ils constituent un cadre dans lequel les apprenants sont encouragés à formuler leurs propres réflexions sur leur parcours d'apprentissage, à identifier leurs forces et à reconnaître leurs zones de développement. De plus, ces entretiens permettent au formateur d'avoir une vision plus claire des progrès réalisés par l'apprenant, des obstacles rencontrés et des ajustements nécessaires pour atteindre des objectifs éducatifs pertinents.

La pratique d'entretiens individuels engage l'apprenant dans un processus réflexif et dynamique, où il est encouragé à prendre part activement à l'élaboration de son parcours de formation. Ainsi, elle favorise l'autonomie, le sens du dialogue et renforce le sentiment de responsabilité chez l'apprenant vis-à-vis de ses apprentissages. Cet accompagnement personnalisé est un levier puissant pour stimuler la motivation et l'engagement de l'apprenant tout au long de son parcours.

En résumé, les techniques d'entretien individuel ne sont pas seulement un moyen d'évaluation ou d'orientation, mais elles participent pleinement à l'édification d'un parcours formatif sur mesure. En adoptant ces techniques, le formateur ajoute une dimension

humaine et interactive à la formation, transformant ainsi chaque rencontre en une opportunité de développement et de succès pour l'apprenant.

Explication du cours

L'accompagnement des apprenants dans leur parcours de formation est une compétence cruciale pour les formateurs professionnels d'adultes. Parmi les techniques employées pour améliorer cet accompagnement, l'entretien individuel joue un rôle central. Cet échange personnalisé permet non seulement de comprendre les besoins et aspirations de l'apprenant, mais aussi de co-construire des solutions adaptées à ses objectifs personnels et professionnels.

Les entretiens individuels sont aussi variés que les individus eux-mêmes. Il existe plusieurs techniques et approches qui peuvent être utilisées pour conduire un entretien individuel.

Techniques de l'entretien individuel

1. **Écoute Active** L'écoute active est une technique essentielle dans tout entretien individuel. Elle implique non seulement d'entendre les mots de l'apprenant, mais aussi de comprendre le message sous-jacent. Cela nécessite une concentration totale et une absence de jugement. La reformulation est un outil de l'écoute active qui peut être utilisé pour clarifier les propos de l'apprenant. Par exemple, si un apprenant dit : "Je ne suis pas sûr de comprendre le sujet traité en classe", le formateur peut reformuler en disant : "Vous avez des difficultés à saisir les concepts abordés ?" Cela montre à l'apprenant que le formateur est engagé et souhaite comprendre pleinement sa situation.
2. **Questions Ouvertes** Les questions ouvertes favorisent l'expression libre et détaillée de l'apprenant. Plutôt que de poser une question fermée qui nécessite une réponse par oui ou par non, une question ouverte encourage l'apprenant à révéler davantage d'informations. Par exemple, au lieu de demander : "Avez-vous aimé le dernier module ?", le formateur pourrait demander : "Qu'avez-vous pensé du dernier module et comment cela a-t-il enrichi votre compréhension ?"
3. **Empathie et Validation** Montrer de l'empathie implique de comprendre et de partager les sentiments de l'apprenant. La validation, de son côté, c'est reconnaître la validité des sentiments de l'apprenant, même si on ne les partage pas. Dire des phrases comme "Cela doit être frustrant pour vous" ou "Je comprends que cela puisse être difficile" peut créer un environnement de confiance où l'apprenant se sent légitime dans ses émotions.
4. **Objectifs SMART** Co-construire des objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporels) avec l'apprenant peut créer un plan d'action clair. Par exemple, si un apprenant souhaite améliorer ses compétences en communication, un objectif SMART pourrait être : "Participer à trois séances de discussion en groupe ce mois-ci pour développer ses compétences en communication".

5. **Feedback Constructif** Donner un feedback constructif est une composante clé de l'entretien. Il doit être spécifique, axé sur le comportement (plutôt que sur la personne) et proposer des pistes d'amélioration. Par exemple, au lieu de dire "Tu ne t'engages pas assez", le formateur pourrait dire : "Lors des discussions en classe, j'ai remarqué que tu ne participes que rarement. Que pouvons-nous faire pour que tu te sentes plus à l'aise pour t'exprimer ?"

Exemples concrets

- **Scénario Hypothétique** : Lors d'un entretien, un apprenant déclare se sentir dépassé par la charge de travail. Le formateur utilise l'écoute active pour reformuler : "Vous sentez que le volume des exercices à la maison est trop important comparé au temps dont vous disposez ?". En validant ce sentiment et en employant des questions ouvertes, le formateur découvre que l'apprenant a des obligations familiales. Ensemble, ils co-construisent un plan pour mieux gérer le temps, incluant des objectifs SMART pour équilibrer les études et la vie personnelle.
- **Exemple de la Vie Réelle** : D'après un article dans "The Journal of Adult Learning", une formatrice en administration a noté une amélioration du taux de réussite de ses étudiants après avoir implémenté des entretiens individuels réguliers. Lors de ces entretiens, elle utilisait principalement des techniques d'écoute active et de questions ouvertes pour personnaliser le parcours de chaque étudiant, augmentant ainsi leur confiance et leur engagement envers la formation.

Glossaire

- **Écoute Active** : Technique d'écoute qui implique une attention complète et sans jugement aux paroles de l'apprenant.
- **Questions Ouvertes** : Questions formulées de manière à inciter une réponse détaillée, permettant une exploration plus approfondie des idées et sentiments de l'interlocuteur.
- **Empathie** : Capacité de comprendre et de partager les sentiments d'une autre personne.
- **Validation** : Actions visant à reconnaître et à accepter les émotions et les sentiments de quelqu'un.
- **Objectifs SMART** : Un cadre pour définir des objectifs clairs et réalisables.
- **Feedback Constructif** : Retour d'information sur la performance d'un individu, conçu pour améliorer ou guider des comportements futurs.

Ces techniques permettent de créer un environnement d'apprentissage dynamique et adapté, facilitant ainsi le développement des compétences et la réussite des apprenants.

Étude de cas

Considérez le cas d'étude suivant pour illustrer la compétence d'accompagner les apprenants dans leur parcours de formation à travers des techniques d'entretien individuel.

Contexte du cas d'étude :

Laura, une apprenante dans un programme de formation continue en gestion de projet, éprouve des difficultés spécifiques liées à la gestion du temps et à l'organisation de ses priorités académiques et professionnelles. Son objectif global est de réussir la formation tout en maintenant ses performances professionnelles. En tant que formateur, votre tâche est de l'accompagner individuellement pour surmonter ces défis.

Déroulement de l'entretien individuel :

1. Préparation de l'entretien :

- Identifier les besoins spécifiques de Laura en revisitant son parcours learning précédent et en évaluant ses évaluations antérieures.
- Préparer un plan d'entretien structuré qui inclut des questions ouvertes pour encourager la réflexion de Laura sur ses méthodes actuelles de gestion du temps.

2. Phase d'accueil :

- Mettre Laura à l'aise, établir une relation de confiance, et clarifier l'objectif de l'entretien : comprendre ses défis actuels et l'aider à élaborer une stratégie d'apprentissage efficace.
- Expliquer le cadre de l'entretien, la durée prévue, et le caractère confidentiel des échanges.

3. Recueil d'informations :

- Utiliser des techniques de questionnement ouvertes (par exemple, "Peux-tu me décrire une journée type et les difficultés que tu rencontres pour gérer tes tâches ?").
- Encourager Laura à identifier ses propres forces et les obstacles qu'elle perçoit.

4. Analyse et rétroaction :

- Fournir un retour constructif basé sur l'analyse de ses descriptions, en identifiant des schémas ou des comportements pouvant être améliorés.
- Proposer des outils adaptatifs pour mieux gérer le temps, comme l'utilisation d'agendas numériques et l'établissement de micro-objectifs.

5. Co-construction d'un plan d'action :

- Collaborer avec Laura pour développer un plan d'amélioration réaliste, incluant des stratégies spécifiques pour équilibrer ses études et son travail.
- Définir ensemble des objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporellement définis) pour suivre les progrès.

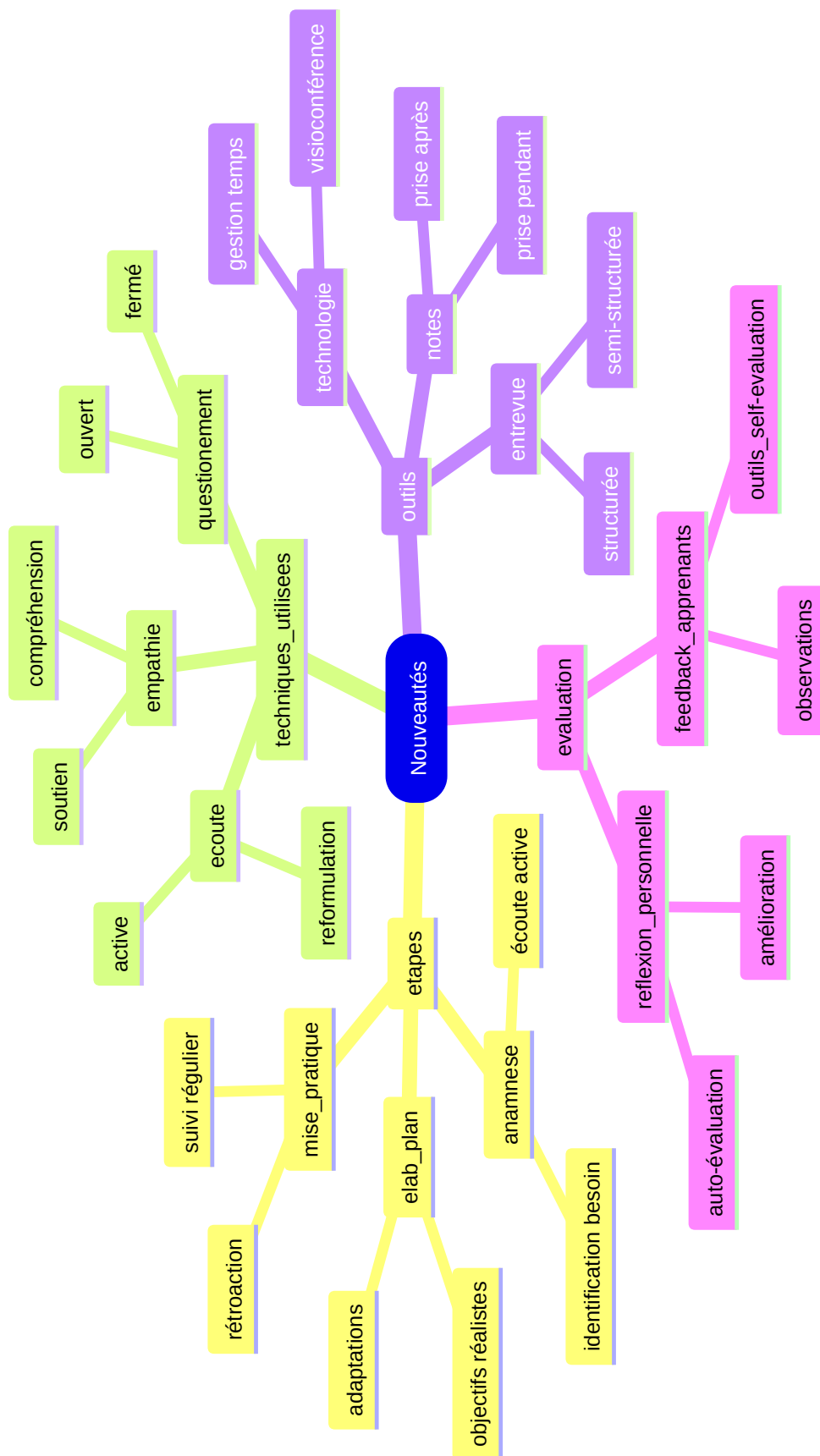
6. Conclusion et suivi :

- Résumer les points clés de l'entretien et convenir des étapes suivantes.
- Planifier une session de suivi pour évaluer les progrès et ajuster les stratégies si nécessaire.

Analyse du cas en relation avec le référentiel :

Ce cas d'étude met en œuvre le référentiel du titre professionnel de formateur professionnel d'adultes, spécifiquement la compétence d'accompagner les apprenants dans leur parcours de formation. Par l'utilisation de techniques d'entretien individuel structurées, le formateur permet à l'apprenant de progresser de manière ciblée et efficace. Il encourage également l'apprenant à être acteur de son propre développement, en co-construisant avec lui des solutions adaptées à son contexte. En appliquant ces techniques, l'étudiant enrichit sa compréhension théorique par des compétences pratiques directement applicables dans des environnements de formation divers.

À retenir



À retenir

L'entretien individuel est une étape clé dans l'accompagnement des apprenants, permettant d'adapter le parcours pédagogique à leurs besoins spécifiques. Pour mener un entretien efficace, il est essentiel de créer un environnement de confiance, où l'apprenant se sent écouté et respecté. Une bonne technique consiste à commencer par poser des questions ouvertes, encourageant l'apprenant à s'exprimer librement sur son ressenti, ses aspirations et ses éventuelles difficultés. Il est important de pratiquer l'écoute active, de reformuler les propos pour s'assurer d'une compréhension mutuelle, et de maintenir un dialogue constructif. L'entretien doit aussi comporter des phases de feedback, où le formateur donne des réponses claires et précises sur les performances et les progrès de l'apprenant, tout en suggérant des pistes d'amélioration. Finalement, la planification des actions futures, décidée conjointement, contribue à motiver l'apprenant et à clarifier les prochaines étapes de son parcours.

Conclusion

En conclusion, maîtriser les techniques d'entretien individuel est essentiel pour tout formateur professionnel d'adultes. Ces techniques permettent non seulement d'établir une relation de confiance avec les apprenants, mais aussi de mieux comprendre leurs besoins et objectifs spécifiques. Une approche personnalisée facilite l'identification des obstacles potentiels et le développement de stratégies adaptées pour les surmonter. Par ailleurs, un échange structuré et bien mené contribue à renforcer la motivation des apprenants et à optimiser leur parcours de formation. En intégrant ces compétences dans votre pratique professionnelle, vous serez mieux équipé pour accompagner efficacement chaque apprenant et favoriser ainsi leur succès personnel et professionnel.

Annexes

Pour accompagner les apprenants dans leur parcours de formation, il est essentiel de maîtriser les techniques d'entretien individuel. Voici quelques sources fiables qui peuvent aider les étudiants à approfondir ce sujet :

Articles et Formations

1. Formation CCI Bretagne : Conduire les entretiens individuels d'évaluation et professionnels

- Cette formation met l'accent sur la préparation et le déroulement efficace des entretiens individuels. Elle vise à permettre aux managers de mener ces entretiens dans un climat constructif, en réalisant le bilan de l'année et en formalisant le projet professionnel du salarié. Les participants apprennent à utiliser ces entretiens comme outil de management efficace pour définir les objectifs annuels et gérer les cas particuliers[1].

2. Formation Did-Formations : Savoir être lors de vos entretiens annuels et professionnels

- Cette formation se concentre sur la préparation et la conduite des entretiens annuels et professionnels. Elle vise à améliorer les techniques d'écoute et de questionnement, ainsi que la mise en place de plans d'actions pertinents. Les participants apprennent à connaître le cadre juridique et à prendre en compte les intérêts de mener un entretien en début de période[3].

3. Formation Qualix : Conduire les entretiens professionnels et individuels

- Cette formation coordonne les deux types d'entretiens (professionnels et individuels) pour répondre aux objectifs techniques et managériaux. Elle traite des compétences et de la formation dans l'entretien professionnel, tandis que l'entretien individuel se concentre sur le bilan de l'année et l'avenir[5].

Vidéos YouTube

1. Tutoriel sur la recherche avec ChatGPT

- Bien que non spécifique aux entretiens individuels, cette vidéo propose des techniques pour effectuer une recherche efficace, ce qui peut être utile pour trouver des sources fiables sur le sujet. Elle aborde la manière d'évaluer et de résumer des contenus, ce qui est pertinent pour les étudiants cherchant à approfondir leurs connaissances[2].

Ouvrages

Malheureusement, les résultats de recherche ne fournissent pas d'ouvrages récents spécifiquement sur les techniques d'entretien individuel. Cependant, les formations et articles proposés ci-dessus offrent une bonne base pour comprendre et appliquer ces techniques.

Pour compléter ces ressources, il est conseillé de consulter des publications académiques ou des articles de revues spécialisées en gestion des ressources humaines, qui traitent souvent des aspects pratiques et théoriques des entretiens individuels.

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/cci-formation-ille-et-vilaine-site-de-kerlann/bruz/conduire-les-entretiens-individuels-devaluation-et-professionnels->

<https://www.youtube.com/watch?v=XRWxi6Hf53I>

<https://did-formations.com/formation-entretiens-individuels/>

<https://www.aiprm.com/fr/prompts/marketing/social-media/1802417457823211520/>

<https://www.qualix.fr/technique-formation-management-nantes/conduire-ses-entretiens-professionnels-individuels/>