

## *Manuel du stagiaire*



**Intitulé de l'atelier :**

**Les techniques de communication de base pour une  
meilleure insertion professionnelle du  
jeune diplômé**

*Formation conforme au référentiel de préparation au premier  
niveau de certification Eco-C®*



*Formatrice :*

**Mme. Brahmi Ep Ghribi Besma**

---

## Public cible :

---

Cette formation de formateurs s'adresse aux enseignants universitaires ainsi qu'aux formateurs travaillant dans les structures d'aide à l'insertion professionnelle et cela en les dotant des compétences de base en communication interpersonnelles et des compétences relationnelles (Soft Skills) leur permettant d'aider le jeune diplômé dans sa démarche de recherche d'emploi.

Cette formation prépare aussi à la certification internationale en communication et soft skills : Eco-Ce Sken Trainer.

## Prérequis :

---

Cette formation ne nécessite pas de connaissance préalable.

## Objectifs globaux :

---

Les objectifs de l'atelier sont de :

- Doter les participants des aptitudes communicationnelles de base
- Améliorer leurs communication interpersonnelles en toutes circonstances et cela en prenant en compte son interlocuteur et en s'affirmant dans sa communication.

## Méthodes pédagogiques:

---

La formation se base essentiellement sur :

- Une pédagogie active ; variée alternant exposés, exercices d'appropriation et jeux de rôle.
- Assistance personnalisée tout au long de l'atelier de formation
- Des méthodes et outils concrets et opérationnels directement utilisables en situation professionnelle
- Ateliers pratiques en rapport avec des situations de recherche d'emploi pour le jeune diplômé

## Supports pédagogiques :

---

Les supports pédagogiques suivants seront fournis aux participants :

- Le manuel du stagiaire détaillant le contenu de la formation et l'approche pédagogique utilisée.
- Un guide du formateur
- Le livre du stagiaire
- Les présentations utilisées lors de la formation (documents power point, URL vidéo....).
- Un accès à un espace de partage en ligne des ressources de la formation.

## Evaluation de la formation :

---

- ≡ Appréciation du degré d'implication et de participation des apprenants lors des travaux individuels, en binôme ou en groupe.
- ≡ Une fiche d'évaluation est distribuée aux participants, à la fin de la formation, pour recenser leurs feedbacks par rapport à la qualité de l'atelier.
- ≡ Un test de positionnement est prévu à la fin de la formation pour les participants se désirant se présenter à l'examen de certification Eco-C®.

## Déroulement :

---

L'atelier se déroulera sur trois jours à raison de six heures par jour. Le nombre de participants ne doit pas dépasser 20.

## Descriptif des modules de formation :

---

### **Module 1 : Les fondamentaux de la communication (Niveau de base)**

#### *Objectifs spécifiques :*

- Comprendre le rôle et le sens de l'émetteur et du récepteur dans un processus de communication.
- Comprendre la progression d'un processus de communication
- Savoir la responsabilité des deux acteurs émetteurs et récepteurs dans chaque étape du processus

#### *Contenu :*

- Définition de la communication interpersonnelle
- Conception du processus de communication
- Définition des rôles dans un processus de communication
- La notion et les types de parasites dans un processus de communication

### **Module 2 : Se rendre compte des différents Types de communication**

#### *Objectifs spécifiques :*

- Connaître la différence entre la communication rationnelle /objective et la communication émotionnelle/subjective à travers le modèle Iceberg.
- Connaître les plus importants types de communication (Interpersonnelle; non verbale; verbale; visuelle; Assistée par ordinateur; La communication dans le groupe; La communication de masse et la télécommunication) et leurs traits distinctifs

#### *Contenu :*

- faire comprendre que Les principales difficultés dans la transmission du message se situent au niveau du codage et du décodage à travers la Métaphore de l'iceberg
- Présentation des différentes formes de la communication verbale : la communication écrite et la communication orale.
- Discussion autour des deux caractéristiques d'un message dans un processus de communication : la concision explicite / implicite (messages cachés).

### **Module 3 : Eviter les malentendus et les conflits (Niveau de base).**

### *Objectifs spécifiques :*

- Permettre à un jeune de mieux communiquer en situation de crise.
- Connaître l'importance ultime de "l'écoute active" pour un jeune diplômé et son rôle crucial à réaliser une communication efficace avec le monde professionnel
- Savoir que la cohérence (dans des situations où les signaux verbaux et les signaux non verbaux vont de pair) aide à éviter les malentendus

### *Contenu :*

- faire comprendre aux participants qu'il est possible de gérer autrement des situations de conflits interpersonnelles.
- Développement de l'écoute active chez un jeune diplômé
- Sensibilisation des participants à l'importance de la congruence entre le message verbale et non verbale

## **Module 4 : Les règles de la rétroaction (Niveau de base)**

### *Objectifs spécifiques :*

- Comprendre les composantes d'une rétroaction efficace
- S'exercer à fournir et recevoir de la rétroaction positive et constructive
- Être capable de tolérer et d'accepter les critiques pour avancer et s'améliorer.

### *Contenu :*

- Discussion et présentation de l'objectif de la rétroaction.
- Identification des règles pour une meilleure rétroaction fournie et reçue
- Prise de conscience de l'importance des critiques
- Développement de la conscience de soi à travers la rétroaction.

## **Module 5: Les techniques de questionnement ! Questionner pour instaurer un échange interactif et constructif (Niveau de base)**

### *Objectifs spécifiques :*

- Comprendre l'utilité du questionnement comme un outil essentiel du processus de communication.
- Être en mesure de distinguer les différences entre les questions ouvertes et les questions fermées.
- Connaître les principales techniques de questionnement (Informatives; alternatives évaluatives....).
- S'exercer à poser des questions.

### *Contenu :*

- Explication de l'intérêt de questionnement dans l'amélioration et l'efficacité de la communication
- Présentation des critères pour un questionnement de qualité
- Distinction entre les questions ouvertes et les questions fermées
- Exercer les principales techniques de questionnement

## **Module 6 : Le self Marketing Conseils (Niveau de base)**

### *Objectifs spécifiques :*

- Connaître l'importance de se fixer des objectifs réalistes et mesurables pour un jeune diplômé.
- Appréhender la valeur et les composantes du marketing de soi.

🎬 Etre capable de bâtir un plan de marketing de soi

*Contenu :*

- Identification de l'intérêt pour un jeune de savoir se fixer des objectifs à atteindre.
- 🎬 La valeur et les composantes de la compétence sociale
- 🎬 La synthèse de l'atelier sous forme d'une feuille de route pour un

**Contact :**

- **Responsable projet** : Mejdî Ayari ([mejdi.ayari@auf.org](mailto:mejdi.ayari@auf.org))
- Agence universitaire de la Francophonie / Bureau Maghreb

## Programme détaillé :

| <b>1<sup>er</sup> jour</b>   |  |                |
|--|--|----------------|
| <b>Module 1 : Les fondamentaux de la communication (Niveau de base)</b>    |  |                |
| <b>Module 2 : Les différents types de communication</b>                    |  |                |
| <b>Activités</b>   | <b>Objectifs et Déroulement</b>  | <b>Hraires</b> |
| <b>Démarrage de l'atelier</b>  | Brise-glace ou dégelé : Activité de brise-glace.<br>Formulation d'une charte de conduite :<br>Nivellement des attentes<br>Présentation du programme de l'atelier   | 9h00-9h45      |
| <b>Activité 1 :<br/>Brainstorming et discussion plénière</b>               | Définir la communication   | 9h45-10h30     |
| <b>Pause-café 10h30' - 10h45'</b>  |  |                |
| <b>Activité 2 :<br/>Travail de groupe : Processus de communication</b>     | -Conception du processus de communication : Travail en groupe<br>-Présentation des travaux et discussion<br>-Le formateur fait une synthèse en faisant référence processus de communication de (Shannon /Weaver)   | 10h45-11h20    |
| <b>Activité 3 :<br/>Jeu de rôle :<br/>Téléphone arabe</b>                  | Identifier les bruits ou interférences dans un processus de communication à travers l'activité du téléphone arabe.   | 11h20-12h00    |
| <b>Déjeuner 12h00' – 13h30'</b>  |  |                |
| <b>Activité de réveil</b>  | <b>Démarrer la deuxième demi-journée :</b><br><b>Activité de réveil</b>  | 13h30-13h45    |
| <b>activité 1:<br/>Exercice individuel + Discussion plénière</b>           | -Saisir l'importance du codage – décodage à travers le modèle d'iceberg : en utilisant l'exercice de l'image à double sens.<br><br>-Discussion plénière : Le modèle culturel de la théorie de l'iceberg  | 13h45-14h45    |
| <b>Activité 2 : Questions /Réponses</b>                                    | Connaître les formes de la communication verbale : Sous forme de questions/réponses, entre le formateurs et les participants   | 14h45-15h30 :  |
| <b>Pause-café 15h30' - 15h45'</b>  |  |                |
| <b>Activité 3 :<br/>Jeux de rôle : Le mime</b>                             | -Appréhender l'importance du gestuel dans la communication : A travers le jeu de rôle (mime : visage caché) les participants se rendent compte que le non verbal (mouvement du corps ou du visage) autant que le verbal est capable de transmettre un message.<br><br>--Clôture de la première journée : Le formateur distribue une fiche d'évaluation (Grille d'évaluation quotidienne) (voir pièce jointe) et invite les participants à évaluer les activités de la journée. | 5h45-16h20     |
| <b>2ème jour</b>   |  |                |
| <b>Module 3 : Eviter les malentendus et les conflits (Niveau de base).</b> |  |                |
| <b>Module 4 : Les règles de la rétroaction (Niveau de base).</b>           |  |                |
| <b>Activités</b>   | <b>Objectifs et Déroulement</b>  | <b>durée</b>   |
| <b>Activité de démarrage</b>   | Démarrer la deuxième journée : (Activité de la balle).   | 9h00-9h15      |

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|   |  |               |
| <b>Activité 1 :<br/>Travail de groupe</b>                                     | -Comment communiquer dans des situations difficiles: Résolution de conflits – Aidez-moi !<br>-Test psychologique : Le formateur invite les participants à passer le test psychologique : « Style de gestion des conflits » (Robert, 1982, Cormier, 1995)                       | 9h15-10h00    |
| <b>Activité 2 : Jeu de rôle</b>   | -Connaître L'importance ultime de "l'écoute active" Jeu de rôle « écoutant – écouté »<br>Connaître L'importance ultime de "l'écoute active" et son rôle crucial à réaliser une communication efficace.   | 10h00-10h30   |
| <b>Pause-café 10h30' - 10h45'</b>   |  |               |
| <b>Activité 2 :<br/>Jeu de rôle</b>   | -Se rendre compte des techniques de l'écoute active : À partir des éléments recueillis lors de l'exercice le formateur liste avec les participants les principales techniques d'écoute active  | 10h45-11h15   |
| <b>Activité 3 :<br/>Jeu de simulation : Simulation d'entretien d'embauche</b> | -Appréhender l'importance d'une communication cohérente (compatibilité entre le verbale et le non verbale : simulation d'entretien d'embauche.<br>« si nous cherchons à exprimer une opinion à laquelle nous n'adhérons pas, cela se verra ».                                  | 11h15-12h00   |
| <b>Déjeuner 12h00' – 13h30'</b>   |  |               |
| <b>Activité de réveil</b>   | Démarrer la deuxième demi-journée : activité de réveil   | 13h30-13h45   |
| <b>activité 1:<br/>Question/ réponses</b>                                     | -Comprendre La rétroaction constructive (Feedback) Question/ réponses<br>- Exerçons la rétroaction : Les participants exercent la rétroaction positive et d'amélioration   | 13h45-14h30 : |
| <b>Activité 2 : Jeu de rôle</b>   | -S'exercer à fournir et à recevoir de la rétroaction positive et constructive : Jeu de rôle « mise en scène » :<br>-Après le jeu de rôle les participants peuvent alors savoir, Comment doit-on émettre une rétroaction ? et comment doit –on recevoir de la rétroaction ?     | 14h30-15h15   |
| <b>Pause-café 15h15' - 15h30'</b>   |  |               |
| <b>Activité 3 : Visualiser une vidéo+ Discussion</b>                          | - Etre capable de tolérer et d'accepter les critiques : Le formateur fait regarder une vidéo aux participants portant sur l'acceptation des critiques LURL de la vidéo : <a href="https://www.youtube.com/watch?v=zrfhTsvcpjU">https://www.youtube.com/watch?v=zrfhTsvcpjU</a> | 15h30-16h00   |
| <b>Activité 4 :<br/>Activité facultative</b>                                  | - Apprendre de la rétroaction: Le formateur invite les participants à passer le test de la fenêtre de Johary (imaginé par les deux psychologues, Joseph Luft et Harry Ingham...).Discuter des résultats du test<br><br>-Clôture de la deuxième journée : Le                    | 16h00-16h30   |

|  | formateur distribue une fiche d'évaluation (Grille d'évaluation quotidienne) (voir pièce jointe) et invite les participants à évaluer les activités de la journée.   |              |
|--|--|--------------|
| <b>3ème jour</b>   |  |              |
| <b>Module 5 : Les Techniques de questionnement (Niveau de base).</b>     |  |              |
| <b>Module 6 : Le self Marketing Conseils (Niveau de base).</b>           |  |              |
| <b>Activités</b>   | <b>Objectifs et Déroulement</b>  | <b>durée</b> |
| <b>Activité de démarrage</b>   | -Démarrer la troisième journée : (Activité de la balle).   | 9h00-9h15    |
| <b>Activité 1 : Jeu de rôle</b>  | -Comprendre l'utilité des questions dans un processus de communication : Activité « Devinez c'est quoi !! »  | 9h15-9h45    |
| <b>Activité 2 : Technique des métaplans</b>                              | -Savoir questionner efficacement : métaplan : à partir des métaplans les participants sont appelés à Elaboration d'une fiche récapitulative de comportement à éviter et à favoriser lorsqu'on pose des questions                                     | 9h45-10h15   |
| <b>Pause-café 10h15' - 10h30'</b>  |  |              |
| <b>Jeu de rôle : Simulation d'entretien d'embauche</b>                   | -S'exercer à poser des questions et répondre efficacement à des questions : jeu de rôle (Simulation d'entretien d'embauche) .<br>- Résultats attendus : Les participants auront acquis une expérience à appliquer lors d'un entretien de recrutement | 10h30-12h30  |
| <b>Déjeuner 12h00' – 13h30'</b>  |  |              |
| <b>Activité de réveil</b>  | <b>Démarrer la deuxième demi-journée : activité de réveil</b>  | 13h30-13h45  |
| <b>activité 1: Travail en équipe Boule de neige</b>                      | -Connaître l'importance de se fixer des objectifs réalistes et mesurables  | 13h45-14h30  |
| <b>Activité 2 : Travail individuel : planifier son self marketing</b>    | Les participants sont appelés à réaliser un auto-diagnostic personnel avec l'outil SWOT  | 14h30-15h00  |
| <b>Pause-café 15h00' - 15h15'</b>  |  |              |
| <b>Activité 3 : Préparation de l'examen de certification Eco-C Sken©</b> | -Rappeler les conditions de passage de l'examen de certification<br>-Passer un test de positionnement à blanc<br>-Clôture de l'atelier   | 15h15-17h    |