



Recueillir les besoins et attentes exprimés par le commanditaire est une étape fondamentale pour construire un réel processus d'apprentissage aligné sur les objectifs stratégiques et opérationnels de l'organisation.

Cette démarche permet de concevoir un processus de formation sur mesure, de maximiser l'impact de la formation et de garantir sa pertinence pour les apprenants. Elle facilite également l'établissement d'une relation de confiance entre le formateur et le commanditaire.

## Objectifs de cet échange avec le commanditaire :

- **Comprendre** le contexte, l'historique et le besoin de formation de l'entreprise
- Clarifier les objectifs **stratégiques**, les objectifs **opérationnels** et les objectifs **de formation**
- Récolter les premières informations sur les futurs apprenants, appréhender leurs situations de travail et le besoin de montée en compétences
- Identifier l'équipe de formation et les **interlocuteurs clés** qui font partie de l'écosystème de formation
- Déterminer les **contraintes et ressources** : temps, budget, logistique et ressources disponibles pour un processus de formation réalisable et efficace
- S'assurer de la volonté de construire un **processus de formation** cohérent avec un **protocole d'évaluation** (et en expliquer l'intérêt)
- Créer un **climat de confiance** avec le commanditaire
- Initier le **mode de fonctionnement** de la collaboration à venir

## Inspiration - questions :

- Quels sont les axes de la stratégie de formation dans votre entreprise ?
- Qui est à l'origine de la demande ?
- Quels nouveaux comportements observables en situation de travail souhaitez-vous développer ?
- En quoi cette formation peut-elle bénéficier l'ensemble de l'entreprise ?
- Avec qui devons-nous travailler au sein de l'entreprise pour que cette formation soit un succès sur le long terme ?
- Comment allez-vous mesurer l'efficacité de cette formation ?



# Pratiques pour instaurer une relation de collaboration avec le commanditaire

**1 - Dédiez à cette étape le temps nécessaire** : cette phase implique de recueillir et assimiler de nombreuses informations. Informer le commanditaire dès le début que des **informations complémentaires** pourraient être nécessaires après le premier échange, et planifiez d'autres consultations avec les **parties prenantes** (apprenants, managers, etc.) pour affiner le projet.

**2 - Préparer l'entretien avec le commanditaire** : construire une trame d'interview et définir les questions essentielles à poser (inspiration ci-dessous : "pour aller plus loin").

### 3 - Formaliser les informations collectées

Synthétiser les informations recueillies pour établir un cahier des charges qui permettra de concevoir des formations pensées comme un processus. Éléments présents dans le cahier des charges :

- Une reformulation de la demande (contexte, enjeu, situation désirée)
- Les objectifs stratégiques, opérationnels et de formation
- Le type de public à former
- Les parties prenantes à impliquer
- La fiche programme de formation :
  - Les objectifs pédagogiques
  - Le contenu du programme
  - Les méthodes pédagogiques
  - Le profil du public
  - Les prérequis
  - Le dispositif d'évaluation et de suivi
- Le mode de fonctionnement avec l'équipe de formation

**4 - Valider avec le commanditaire** : Présenter le cahier des charges au commanditaire pour obtenir sa validation et ajuster le contenu en fonction de ses retours.

[Pour aller plus loin](#)

Fiche Questions

