

FORMATION NIAMEY 15 FEVRIER/ 6 MARS 2010

SYNTHESE DES BILANS DES FORMATEURS

Le choix de Niamey pour faire une formation s'est avéré pertinent, même si nous continuons de penser qu'Agadez reste la capitale incontestée du tourisme au Niger (pour autant que les touristes puissent à nouveau s'y rendre sans crainte pour leur sécurité). Le bilan est globalement très positif, de par la sérieuse et très professionnelle prise en compte locale de la mission d'Eguedi et grâce à la motivation de tous les acteurs locaux.

Eguedi remercie les instances et représentants de la filière tourisme qui ont œuvré à la préparation et à l'organisation de cette formation. Leur présence ou participation, leur disponibilité et leur engagement (et leur sollicitude pendant le coup d'état !) ont été un gage de réussite et permettent d'envisager une suite favorable du projet au Niger, prioritairement à Agadez, mais aussi à Niamey, et pourquoi pas à Zinder.

1. L'ORGANISATION MATERIELLE

La présence permanente du Directeur des circuits touristiques, représentant du Ministère du tourisme et de l'artisanat, a été une aide précieuse pendant toute la durée de la formation.

1.1. Lieux

Conditions matérielles idéales malgré les 40° ambiants !

- Proximité de la salle de cours et du lieu d'hébergement des formateurs => gain de temps, économie de transport et de fatigue.
- Salle de cours climatisée et fermée mise à disposition par le CNPT, avec hall et cour arborée => confort et espace pour travailler en groupe, aucun matériel à transporter tous les jours.
- Paperboard mis à disposition => support de formation idéal.
- Auberge climatisée prise en charge par le Ministère du tourisme ; 2 formateurs par chambre ; une grande salle à disposition d'Eguedi, permettant de travailler ou de prendre des collations / repas rapides (les repas du soir étant pris dans un restaurant voisin).

☛ A retenir

Important de bien préparer et de communiquer avant le départ : non seulement les mails, fax ou courriers sont autant de traces écrites qui facilitent les contacts, l'accueil et la mise en route locale, mais il en va aussi du confort des stagiaires, de celui des formateurs et de leur bonne adaptation, de la réussite des sorties terrain.

1.2. Durée de la formation

La formation s'est déroulée sur 3 semaines, avec sorties de terrain le samedi. Fatigant, la chaleur aidant.

☛ A retenir

- La durée idéale serait de 4 semaines, temps requis pour boucler le programme dans de bonnes conditions. C'est trop long pour les stagiaires qui ont des contraintes et obligations locales.
- Le faire sur 2 semaines ne permet pas d'assurer une formation complète et crédible, et nécessiterait de la découpler en 2 périodes, sans être sûr d'avoir les mêmes stagiaires sur les 2 sessions.
- Le bon compromis semble être une session de 3 semaines (à condition de faire les sorties terrain le samedi). Les formateurs sont plus facilement présents sur la session entière et, s'ils viennent seulement 15 jours, la semaine en commun permet une bonne passation et transmission.

1.3. Horaires

Au lieu de 3 modules le matin et 2 l'après-midi d'1h20 chacun, le programme a été modifié à la demande des stagiaires pour terminer plus tôt le soir ; soit 4 modules le matin et 2 l'après-midi d'1h10 chacun, sur la plage de 8h13h – 14h 16h30. Avec des pauses de 5, 10 ou 15 mn.

En dernière semaine, 2 créneaux ont été réservés l'après-midi à des jeux de rôles ; façon ludique de faire un bouclage sur le programme.

☛ A retenir

- *Intérêt démontré et reconnu des pauses : nécessaires pour la détente mais aussi une richesse interculturelle pour la cohésion du groupe ; elles permettent aux stagiaires de se connaître, de partager leurs expériences et leurs différences.*

- *Importance d'être très ferme sur les horaires et de le rester tout au long de la formation, stagiaires comme formateurs.*

1.4. Inscriptions

Elles ne sont pas du ressort d'Eguedi et ont donc été gérées par les instances locales, en l'occurrence le Ministère du tourisme ; ce qui semble avoir posé quelques problèmes ou incompréhensions avec certaines agences qui se sont désistées. Eguedi compte cependant sur la satisfaction des agences présentes pour faire connaître l'intérêt d'une telle formation.

☛ *Les courriers d'information et bilans seront envoyés à toutes les agences pré inscrites.*

2. LA FORMATION

2.1. Journée d'accueil

Fondamentale pour la mise à l'aise des stagiaires et l'expression de leurs attentes ; déterminante pour la suite de la formation

☛ *Importance de la préparation.*

2.2. Les modules

Accompagnement de groupes : 19 créneaux – Véronique + Bouzou à mi-session

Connaissances locales : 19 créneaux – Philippe

Prévention Hygiène Premiers secours : 12 créneaux – Colette R + Véronique

Français Prise de parole : 12 créneaux – Colette O et Catherine

Cartographie Orientation : 10 créneaux – Albert + Colette R

Le planning quotidien est dense, les semaines sont chargées, stagiaires et formateurs terminent fatigués => nécessité d'alléger le contenu pour une meilleure efficacité.

☛ A retenir

- *Chaque formateur doit déterminer le nombre d'heures nécessaires pour son module.*

- *Adapter les créneaux horaires en fonction du module (par ex. 1h pour un cours "théorique", 1h30 pour un cours demandant interaction et travail de groupe), voire selon les jours.*

- *Décloisonner les modules en les mixant. Ex : travailler des jeux de rôles du module Accompagnement de groupes en cours de Français/prise de parole ; utiliser le cours de Connaissances locales de la veille dans l'Accompagnement de groupes. C'est une façon d'alléger les 2 plus gros modules tout en travaillant la prise de parole, la prononciation, le vocabulaire.*

- *Nécessité de varier les supports et d'avoir un magnétophone en cours de français pour une correction efficace et individualisée.*

- *Prévoir documents de synthèse à laisser aux stagiaires en complément des cours.*

2.3. Les sorties terrain

Complément indispensable des modules pour mettre les cours en application pratique, et moment extraordinaire d'échanges.

Prises en charge par des agences locales.

Elles ont été groupées sur une journée à cause des contraintes générées par le coup d'Etat => la fatigue et la chaleur aidant, l'intérêt et la productivité s'émoussent l'après-midi.

☛ A retenir

- Importance de la préparation pour qu'elles ne soient pas qu'un jeu : assigner les rôles et moments d'intervention de chacun, cadrer le temps.
- Privilégier les sorties en demi-journée plutôt qu'en journée entière.
- Avoir quelqu'un qui règle la logistique en relation avec les agences locales serait un plus.
- Des sorties de quartier pourraient être faites dans le cadre du module cartographie.

2.4. Pédagogie

Les bilans soulignent l'importance des "Principes d'enseignement" tels que décrits dans le document Eguedi, celle d'assister à d'autres cours et de faire une réunion d'équipe à la fin de chaque journée.

L'enseignement en doublette est difficile et montre des limites.

☛ A retenir

- Chaque formateur doit s'approprier les "Principes d'enseignement" ; quelques compléments à ajouter (rester neutre, n'exprimer aucun jugement de valeur, fixer et respecter les objectifs de cours, etc.).
- Il est important de s'imprégner des cours des autres (décloisonnement des modules, observation des stagiaires dans un autre cours que le sien, éventuelle polyvalence) mais ne pas indisposer les stagiaires et le formateur en étant trop nombreux.
- La présence d'un "observateur" peut permettre à un formateur non aguerri d'être plus disponible et plus attentif à tout son auditoire, par un court bilan après le cours ou en fin de journée.
- L'enseignement en doublette est nécessaire en cas de relais entre ancien et nouveau formateur, ou en complément d'un formateur local, sinon il est difficile voire inutile. Dans tous les cas : un seul formateur est leader pendant le cours.
- Une réunion d'équipe doit être faite tous les jours (régulation, réadaptation emploi du temps, points positifs et ceux à travailler, informations, etc.) et les formateurs doivent y être tous présents.

2.5. Attestation de présence et d'assiduité

Une feuille de présence signale les retards et absences des stagiaires à chaque cours ; l'attestation de fin de stage est remise en fonction de l'assiduité constatée.

☛ A retenir

- Attestation fondamentale pour eux, donc garante de l'assiduité (seules sont autorisées des permissions exceptionnelles et justifiées).
- Revoir formulation (pour inclure un formateur local) et présentation (format diplôme).

3. LES INTERVENANTS

3.1. Les stagiaires (cf. synthèse de leurs bilans)

18 personnes (pré inscrites ou non) dont une qui ne s'est jamais présentée.

Groupe varié : de tous âges, indépendants ou venant d'agences, de 6 régions et 8 ethnies différentes, de positions différentes dans le monde du tourisme.

Groupe solide : expérimentés (sauf 2 qui n'avaient jamais accompagné), bonne connaissance du français oral et écrit mais maîtrise inégale de la prise de parole.

Groupe motivé : avide d'apprendre, joueur et qui a pris conscience de l'importance et de la difficulté du rôle de guide.

Grande richesse et bonne dynamique de groupe.

☛ *Nécessité de canaliser et de cadrer les interventions spontanées afin que chacun s'exprime et ait sa place, tous statuts confondus.*

3.2. Les formateurs

(Hors bilan pédagogique, qui a été traité au paragraphe 2.4).

3 formateurs ont été présents les 3 semaines – 3 formateurs sont restés 15 jours – 1 formateur local est arrivé à mi-session. Ce dernier a intégré la session par une sortie terrain, permettant ainsi d'établir très vite une relation conviviale avec stagiaires et formateurs. Malgré la difficulté d'arriver en cours de session, ses compétences et expériences en font un formateur reconnu et respecté.

Le groupe de formateurs a globalement bien fonctionné mais des difficultés de cohésion auraient pu avoir un impact négatif sur la formation, d'où des enseignements à tirer.

☛ *A retenir*

- *Obligation de bien se connaître avant de partir, d'avoir participé à plusieurs réunions d'Eguedi afin d'être en phase avec les attentes et l'esprit de l'association.*

- *S'engager à partir pour Eguedi et non pour soi ou pour faire du tourisme.*

- *Nécessité de s'investir avant, pendant et après la formation : contribuer à la préparation des modules, enrichir ses connaissances sur le pays, échanges entre formateurs, bilans.*

- *Privilégier les formateurs qui partent pour la session complète (difficulté d'arriver dans un groupe déjà soudé, frustration de partir avant la fin).*

- *La motivation du formateur local à s'investir plus profondément dans la mission d'Eguedi.*

- *Ne pas être trop nombreux afin que chacun ait sa place dans le respect des autres.*

- *Etre tolérant mais communiquer franchement sur les points de discorde.*

3.3. Les partenaires locaux

Les Institutions locales et nationales ont démontré leur intérêt pour la mission d'Eguedi et leur volonté de coopérer.

Une cérémonie d'ouverture a eu lieu le premier jour, où toutes les Instances du tourisme étaient présentes : Secrétaire Général du tourisme (représentant Mme la Ministre du tourisme et de l'artisanat), Directeur du CNPT, Président de l'ANPTH, Président de l'ANAVT, Président de l'ANGGAT, Directeurs d'agences.

Télévision et journaux locaux ont effectué des reportages et interviews au début et en cours de stage => diffusion sur chaîne régionale et nationale TAL TV (ORTN), et article dans journal Le Sahel du 16/02/10.

La formation s'est achevée par une grande cérémonie de clôture, également organisée par les Officiels.

☛ *A retenir*

- *Obligation d'avoir l'aval du gouvernement avant et pendant la mission.*

- *Nécessité d'informer préalablement les agences du dispositif de formation proposé par Eguedi (période, déroulement, conditions, etc.).*

- *Importance des médias pour faire connaître Eguedi et son action.*

- *Espoir d'un réel partenariat et d'une collaboration fructueuse, du fait de la présence de tous les représentants du tourisme le premier jour de la formation.*

4. LE BILAN FINANCIER

Une grande partie des frais a été prise en charge par les Instances Officielles et les Agences.
Les frais de transport sont minimes compte tenu de la proximité salle de cours / lieu d'hébergement des formateurs.

=> Peu de dépenses pour Eguedi.

Par contre, le budget personnel des formateurs est assez conséquent (repas pris en restaurant tous les jours).

☛ *Sans être exigeant, une maison avec une cuisine, et proche de la salle de cours, serait le "top" !*

Synthèse rédigée par Brigitte Moncorgé – Le 07/04/2010 - D'après les bilans individuels de :
Albert Claramonte - Philippe Claret - Catherine Leblanc – Véronique Moncorgé - Colette Odinet -
Colette Ridotti