

**FORMATIONS  
DIGITALES — EAP —  
POSTURE DU  
FORMATEUR —  
RETOURS  
D'EXPERIENCE**

---



# 1. QUI EST L'EAP ?

---





**> L'EAP, PARTENAIRE DES ADMINISTRATIONS  
POUR UNE CULTURE DE LA FORMATION QUI  
FAVORISE L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS**



**SON COEUR DE MÉTIER :**  
**DÉVELOPPER LES**  
**COMPÉTENCES DES AGENTS**  
**TOUT AU LONG DE LEUR**  
**PARCOURS PROFESSIONNEL.**

---

L'Ecole d'administration publique (EAP) est active depuis 2012. Sa mission principale est de **former les 28.000 collaborateurs des administrations** - de tous niveaux et métiers, en ce compris la formation des mandataires - de la Région Wallonne, la Fédération Wallonie-Bruxelles et leurs OIP.

Pour ce faire, l'EAP :

- > offre **200 formations transversales dans 15 thématiques** - en présentiel et en **e-learning** - via une plateforme de gestion des formations accessible 24h/24;
- > crée des projets de **formation sur-mesure**;
- > développe une **offre de services formation** (Syfadis by EAP)

**1ères  
formations  
en 2014**

# LES CHIFFRES-CLÉS (2019)



**1.747**

jours de  
formations



**204**

formations  
au catalogue



**10.517**

agents formés



**5.490**

agents distincts  
formés



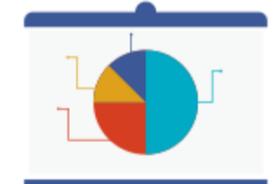
**93 %**

taux de satisfaction  
global des apprenants



**143**

personnes au pool  
des candidats  
mandataires



**98**

formateurs  
internes



**21%**

du public potentiel  
de l'EAP



79 lauréats CMP  
(cycles 1 et 2 - 2015-2016)

**65% Formateurs externes, 25% via Formateurs  
internes, 10% promotion sociale**

# LES MISSIONS DE L'ECOLE

Les missions de l'EAP sont définies par l'accord de Coopération du 10 novembre 2011 et les arrêtés des Gouvernements fixant les modalités de sélection et d'indemnisation des formateurs internes (27 oct. 2016 pour le GW et 21 fév. 2017 pour le GCF).

1

## LA FORMATION INITIALE

Elle est dispensée à tout membre du personnel lors de son entrée en fonction dans le service public.

2

## LA FORMATION DE CARRIÈRE

Elle prépare les collaborateurs aux concours d'accession permettant l'évolution de leur carrière.

**Cyclique:**  
liée au cadre juridique **spécifique** régissant l'organisation des concours d'accession de chaque administration.

3

## LA FORMATION CONTINUE TRANSVERSALE

Elle porte sur des méthodes de travail, des outils ou des processus similaires pour plusieurs entités, administrations ou métiers.

4

## LE CERTIFICAT EN MANAGEMENT PUBLIC

L'EAP délivre le certificat donnant accès à un pool dont seuls les membres peuvent déposer leur candidature à un emploi à pourvoir par mandat.

**Mission en attente :**  
En attente d'une décision politique pour relancer le cycle 3 ou entamer une réforme (voir évaluation Iweps et rapport du Lentic)

5

## LA FORMATION DES POUVOIRS LOCAUX

L'EAP développe une offre de formations continues aux agents exerçant des **fonctions de management** et organise un **CMP local** pour les grades légaux.

**Mission non-financée :**  
Les moyens budgétaires nécessaires n'ont pas été alloués pour la mise en oeuvre de ces 2 missions par l'Ecole. Le CMP local a été abrogé > adaptation de l'accord de Coopération ou recherche d'une autre voie de contribution.

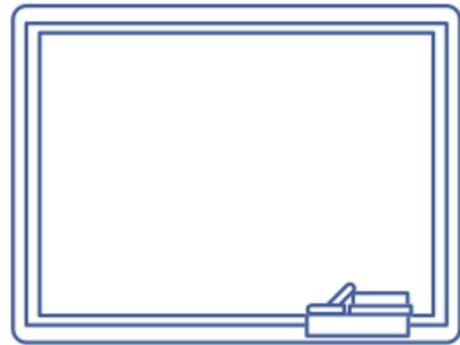
6

## LES FORMATEURS INTERNES

Accompagner les formateurs internes dans leur mission de formation.  
Gérer la sélection des formateurs et le pool constitué.

# Ambitions de notre contrat de gestion

Développe une expertise pédagogique en vue de répondre de manière adéquate, au moyen de formations de qualité, aux besoins des bénéficiaires, en veillant, le cas échéant, à mettre en place de nouvelles pratiques en la matière.

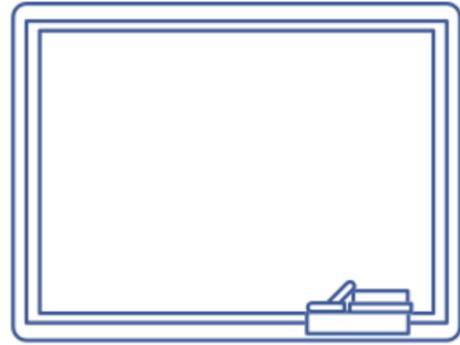


# RENFORCER LE RÔLE ET LES COMPÉTENCES DES FORMATEURS INTERNES

---

Notre but : **élargir le pool, diversifier les thématiques,**

L'Ecole soutien le **réseau des formateurs en matière pédagogique** : l'EAP enrichit son offre de base par des modules sur des thématiques comme les activités ludo-pédagogiques, les neuro-pédagogies, les techniques d'animation de grands groupes et l'utilisation du digital (microlearning et outils collaboratifs)



# RENFORCER LES COMPÉTENCES DES FORMATEURS INTERNES: L'EAP FAIT QUOI?

---

## **Accompagnement des formateurs internes EAP:**

- 2 appels par an
- Onboarding event
- Mise à jour de la liste
- 4 ateliers thématiques organisés par an
- Coaching à la demande
- Accompagnement par CP EAP

## **Formation des formateurs internes:**

- Formation de base (présentiel)
- Formation à la ludopédagogie
- Formation à la neuropédagogie

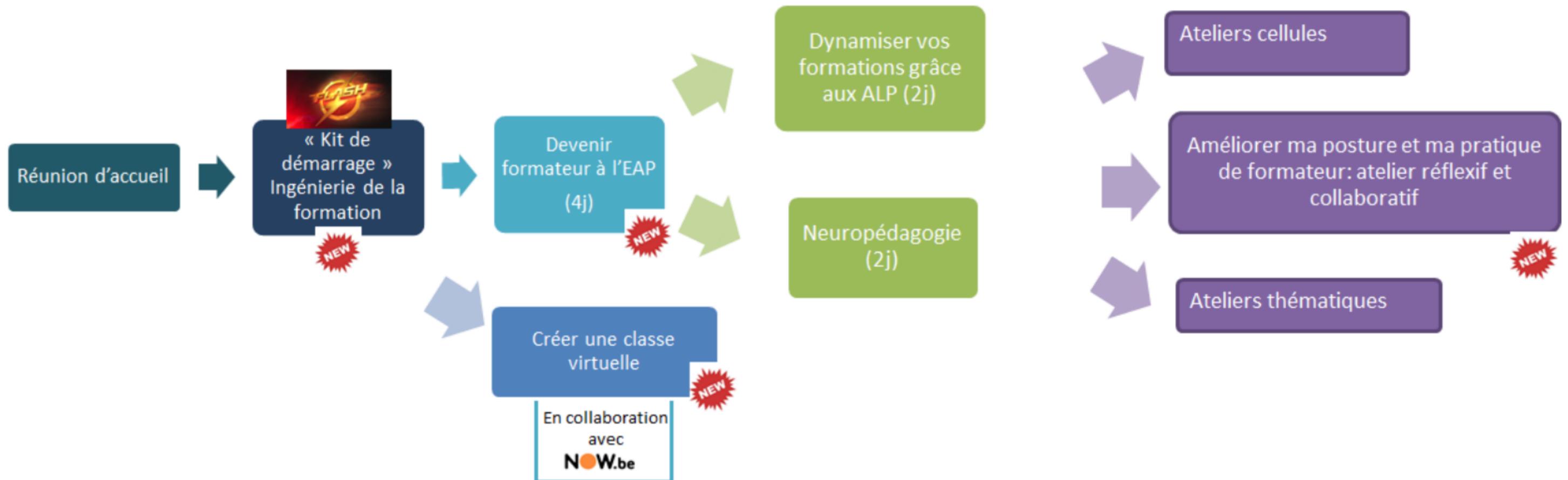
## **Coming soon**

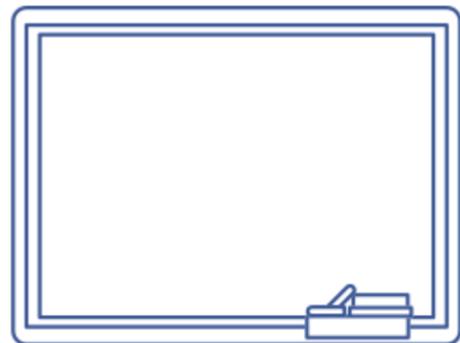
- Créativité
- Intelligence collective
- Gestion des résistances

## Formation de base

## Formation continue

## Accompagnement





# RENFORCER LES COMPÉTENCES DES FORMATEURS INTERNES: L'EAP FAIT AUSSI

- Guide du digital**
- Guide de la formation présentielle**
- Guide Zoom**
- Guide Beekast**
- Cartographie des outils de la formation**
- Capsules didactiques**
- Mise à disposition d'outils collaboratifs**
- Mise à disposition de salles optimisées pour la formation à distance**
- ...**



# FORMATIONS DIGITALES

---



*N'existait pas en mars 2020*



## L'offre digitale de l'EAP

- Actuellement, 118 formations sont disponibles en digital :
  - 75 formations en classe virtuelle ou blended learning
  - 42 e-learning
  - des webinaires
- Ces formations recouvrent 10 thématiques :
  - Efficacité fonction publique,
  - Management,
  - Communication
  - Bureautique et Informatique
  - Marchés publics
  - Sécurité et bien-être
  - Langues
  - Bien-être
  - Droit
  - Accession

# Les formations en classe virtuelle et blended learning

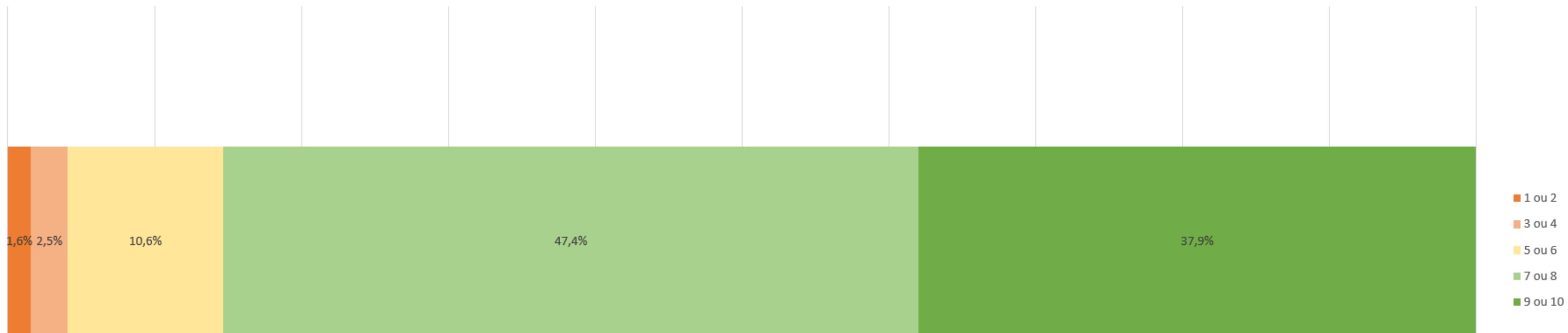
- Gestion de projet
- Gestion de projet sponsor
- Gestion de projet les réunions
- Introduction à la gestion de projet
- Accompagnement au changement
- Gestion d'équipe
- Gestion d'équipe PE
- Gestion de conflits PE
- Motivation PE
- Stress et Burn out PE
- Communication interpersonnelle PE
- Nouvelles formes de management PE
- Leadership PE
- Gestion du changement PE
- Accessibilité web - Produire des contenus accessibles
- Accessibilité web - Développer un site web accessible
- Arcgis - avancé
- Arcgis – base
- Intersivision - Nouvelles formes de management
- Intersivision - Gestion du stress et du burnout
- Intersivision – Planification des objectifs
- Intersivision - Motivation des collaborateurs
- Intersivision – Gestion du changement
- Intersivision – Orientation usagers
- Intersivision – Communication interpersonnelle
- Intersivision – Gestion d'une équipe de travail
- Intersivision - Leadership
- Gestion du temps
- Rédaction administrative
- Télétravail et management à distance
- Marchés publics - base
- Evaluation des risques autour de la sécurité de l'info
- Gestion de conflits
- Concevoir des politiques publique durable
- Prévenir et gérer son stress
- ABC des textes juridiques
- Intégration de la dimension de genre dans les politiques et budgets - à distance
- Initiation à objectif smart
- Rédaction de textes juridiques à portée individuelle - à distance
- ACC - Brevet COMPTA 2 - Comptabilité

- Langues Allemand 1-2
- Langues Allemand 3-4
- Langues Allemand 5-6
- Langues Anglais 1
- Langues Anglais 2 GR01-20 mardi
- Langues Anglais 2 GR02-20 jeudi
- Langues Anglais 3 GR01-20 lundi
- Langues Anglais 3 GR02-20 jeudi
- Langues Anglais 4
- Langues Anglais 5
- Langues Anglais 6
- Langues Néerlandais 1-2
- Langues Néerlandais 3-4
- Langues Néerlandais 5-6
- Allemand - Tables de conversation GR01-20 mardi
- Anglais - Tables de conversation GR01-20 mercredi
- Anglais - Tables de conversation GR02-20 jeudi
- Anglais - Tables de conversation GR03-20 mercredi
- Coaching - Motivation des collaborateurs / Management - SPW et OIPs wallons - à distance
- Coaching - Communication interpersonnelle / PE - SPW et OIPs wallons - à distance
- [Coaching - Gestion du changement / PE - SPW et OIPs wallons - à distance](#)
- Coaching - Gestion du stress et du burn-out / PE - SPW et OIPs wallons - à distance
- [Coaching - Gestion d'une équipe de travail / PE - SPW et OIPs wallons - à distance](#)
- Coaching - Leadership / PE - SPW et OIPs wallons - à distance
- Coaching - Motivation des collaborateurs / PE - SPW et OIPs wallons - à distance

# Bilan des formations digitales

- **421 sessions données depuis le 17 mars**
- **1876 agents formés**
- **+ de 85% de participants satisfaits**

Taux de satisfaction global des apprenants pour les formations à distance et les e-learning  
(depuis le 17/03/2020)



# Feedbacks des participants

*J'ai eu beaucoup d'appréhension à expérimenter la formation en ligne. Finalement je n'y trouve que des avantages (temps, transports, bonnes interactions, formation dynamique, etc.)*

*Je recommande vivement cette formule.*

*Merci à l'EAP!*

*Les moins, rien, les plus je pense avoir déjà tout dit, cette façon de faire m'a vraiment enchantée, j'ai même l'impression qu'elle augmente l'interaction et le partage puisque lorsque quelqu'un parle, on "doit" l'écouter, pas de petites conversations "dans son coin »*

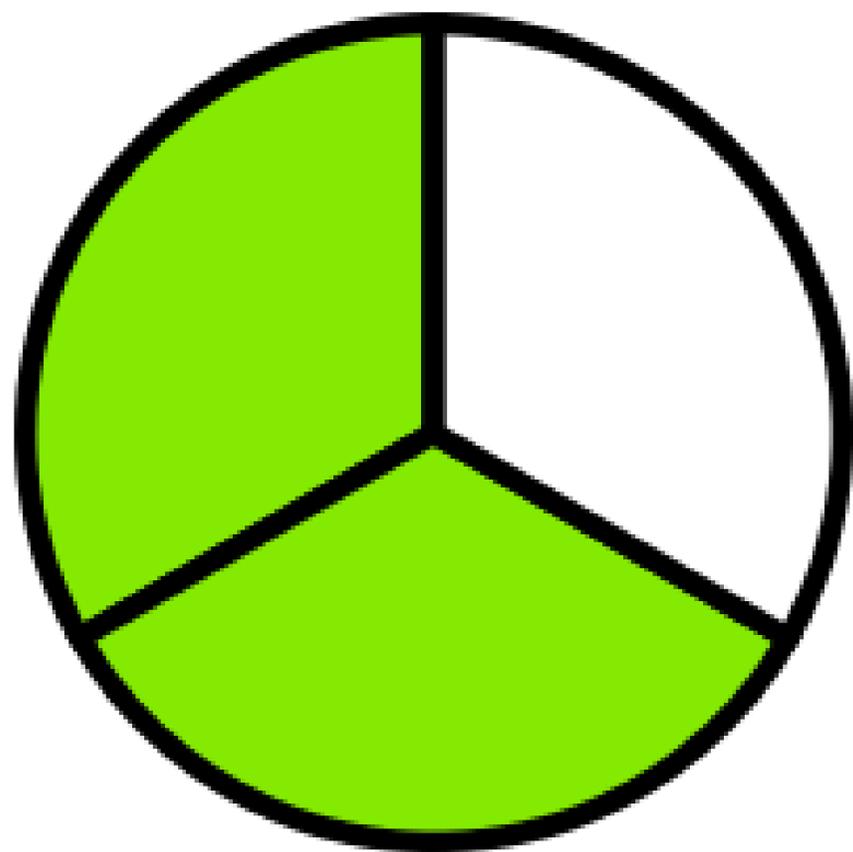
*Honnêtement, j'avais quelques craintes que la formation se déroule en visioconférence et au fur et à mesure, les dites craintes ont été remplacée par une volonté d'être à la séance suivante tellement la formation était bien organisée et hyper intéressante.*



A large, stylized paperclip graphic in a light blue color, positioned on the left side of the slide. It is set against a dark blue triangular background that points towards the bottom right corner.

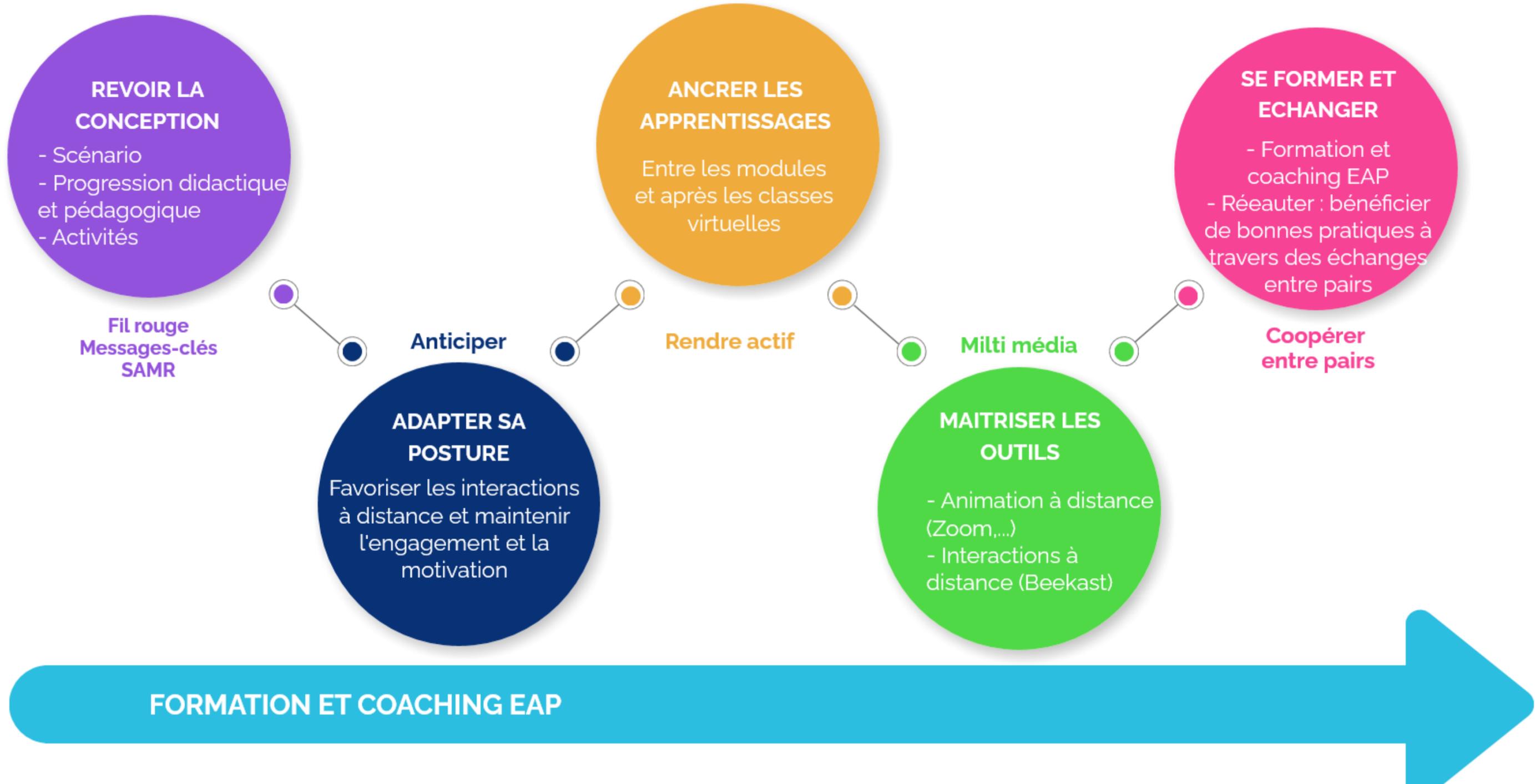
**FORMATION DES FORMATEURS  
INTERNES  
DU PRESENTIEL AU VIRTUEL**

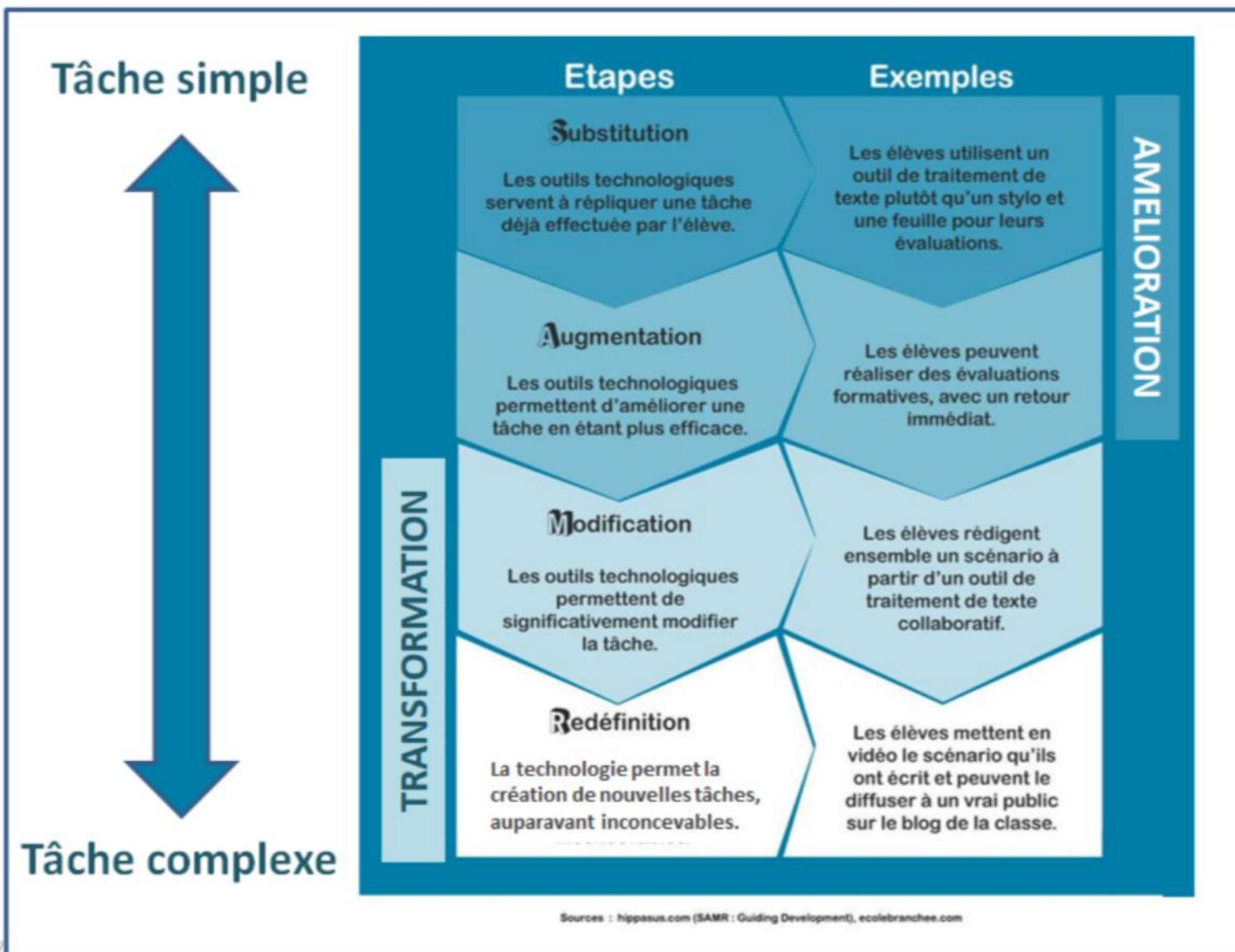
---





# 5 CLÉS DE TRANSFORMATION DU PRESENTIEL EN DIGITAL

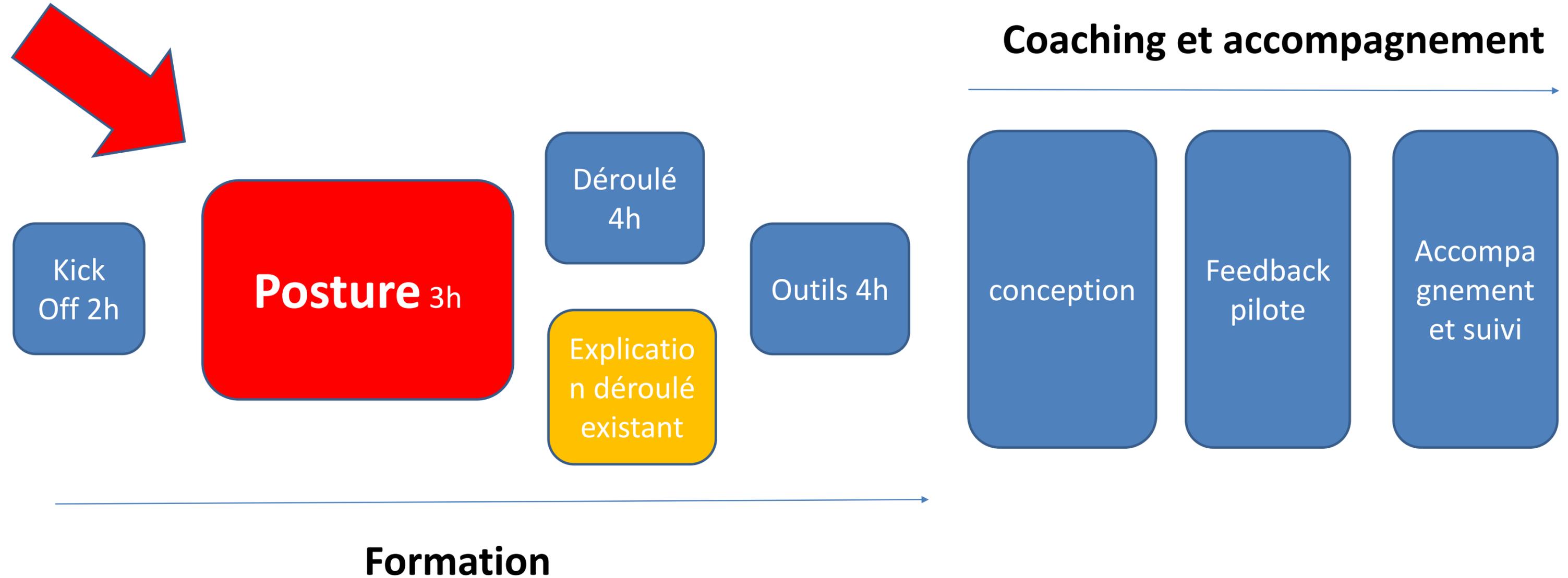




## Le modèle SAMR

Le modèle SAMR, élaboré par Ruben Puentedura, est une **référence théorique** qui permet de **réfléchir** à l'**intégration** efficace et **pédagogique** des **technologies** en formation.

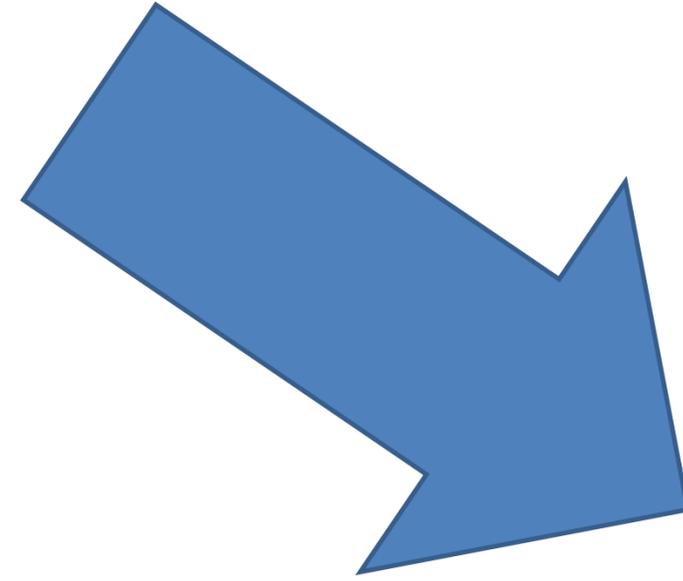
# Transformer ma formation en classe virtuelle



A large, stylized paperclip graphic in a light blue color, positioned on the left side of the slide. It is set against a dark blue triangular background that points towards the bottom right corner of the slide.

# LA POSTURE DU E-FORMATEUR

---



# La Posture on l'a ou pas



**OUI IL Y A UNE PARTIE QUI EST INTRINSEQUE A  
LA PERSONNE**

**MAIS BEAUCOUP DE CHOSES SE  
TRAVAILLENT...**



# SELON VOUS, QUELLES SONT LES QUALITÉS D'UN FORMATEUR?



A word cloud of qualities for a trainer. The most prominent word is 'dynamique' in large teal letters. Other significant words include 'écoute' in red, 'bienveillance' in green, 'ludique' in black, and 'transmission' in orange. Smaller words include 'répétition', 'patience', 'facilitateur', 'réactif', 'observation', 'vivante', 'partage', 'bonne humeur', 'maîtrise de la matière', 'expertise', 'non-verbal', 'structure', and 'préparé'.

répétition  
patience facilitateur réactif  
observation ludique écoute  
vivante partage dynamique structure  
bonne humeur bienveillance expertise non-verbal  
maîtrise de la matière  
transmission

# CES QUALITÉS = LA POSTURE

Positif



Protection



Les  
4 P

Permission



Puissance



## LA **PUISSANCE** s'exerce...

- par la rigueur dans l'utilisation des procédures
- en donnant l'objectif et la durée de la séance
- par les procédures d'animation
- en utilisant le tableau
- en préparant la salle
- en organisant son animation
- en ramenant à l'épisode en cours
- en mélangeant les sous-groupes
- en étant près du groupe
- en donnant à chacun son tour de parole
- en stimulant la créativité

## **LA PERMISSION** s'exerce...

par le travail en sous-groupes

par le respect des idées

en donnant le temps de s'exprimer

en faisant appel à la création

en créant les liens entre les participants

en évitant de prendre position

en donnant des signes de reconnaissance

## **LE POSITIF** s'exerce...

par la préparation précise de son animation  
en appliquant le QDP (Quoi De Positif)  
en donnant sa confiance aux participants  
en évitant de se plaindre  
en s'abstenant de jugements de valeurs  
en parlant et en faisant parler de façon positive  
par respect des idées de chacun

## LA PROTECTION s'exerce...

par le travail en sous-groupes

par les félicitations

en étant près du groupe

en donnant à chacun son tour de parole

en disant « *Bravo, et merci !* »

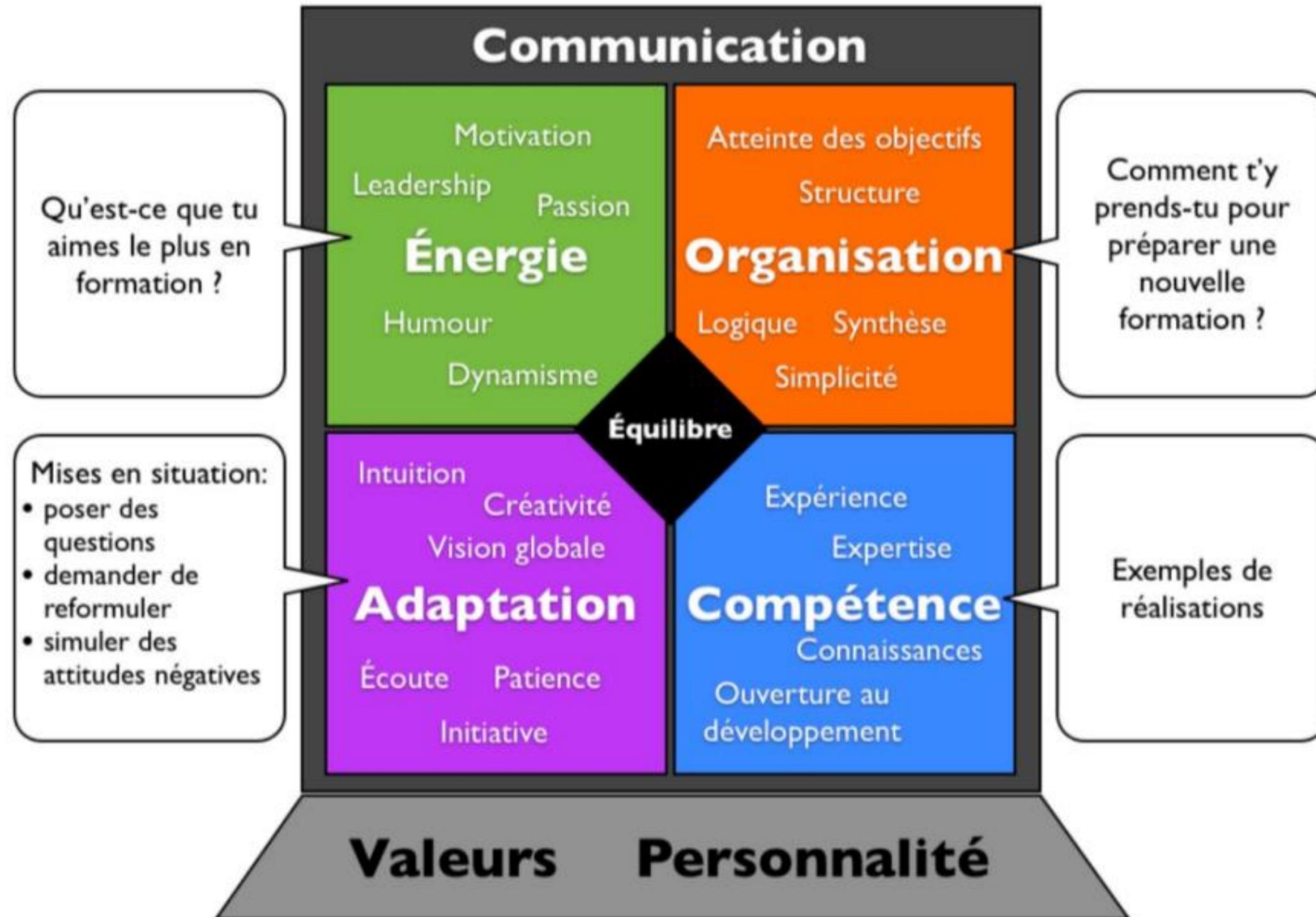
en faisant l'Avocat de l'Ange

en évitant de frustrer

en veillant aux conditions matérielles

en respectant les horaires

# CES QUALITÉS = LA POSTURE



**Et à distance?**



**C'est la même chose... en plus difficile**

**Obsession de l'interactivité, des changements de rythme, des changements de support, de la préparation, des bonnes conditions...**

# 2 premières minutes

- Vivre une expérience
  - Créer du lien
  - De l'interactivité
  - Sur lesquels on va pouvoir après créer des connaissances
- Rassurer
  - Oui c'est possible
  - On se lance et on verra

## Impondérables

Les accepter

Les nommer aux participants

PAS SE JUSTIFIER !!! C'EST LÀ !!

Prendre le temps de gérer ce qui se passe

Ex: je vais aller prendre un verre d'eau car je tousse !!!

**Encourager les idées** des participants si temps trop long, remercier

## • Objectifs clairs

# 3 messages clés

---



## 1 Mettez vous en condition

Répétez, vérifiez vos documents, prévoyez des plans B



## 2 Dans votre bulle

Respirez, isolez vous 30 minutes avant



## 3 Eeeet... Action!

Transmettez votre énergie, dès les 2 premières minutes!



Et le plus important c'est votre posture,  
vous êtes le principal outil de votre message



Même s'il y en a d'autres ;)

1+1  
OBJECTIFS  
WEBINAIRE VS CLASSE  
AVANT  
PENDANT  
APRES  
VOS BONNES PRATIQUES  
5 CONSEILS  
EN CONCLUSION

## PENDANT LA FORMATION

### LES OUTILS POUR INTERAGIR

 beekast

Kahoot!

 Mentimeter

klaxoon

 wooclap

EN BAS DE VOTRE ÉCRAN



Converser

**NOW.be**  
IMPROVING SKILLS IN FUN





A stylized graphic of a paperclip in a vibrant teal color, positioned on the left side of the slide. It is set against a dark blue triangular background that points towards the bottom right corner of the slide.

# **500 SESSIONS: CONSTATS**

---

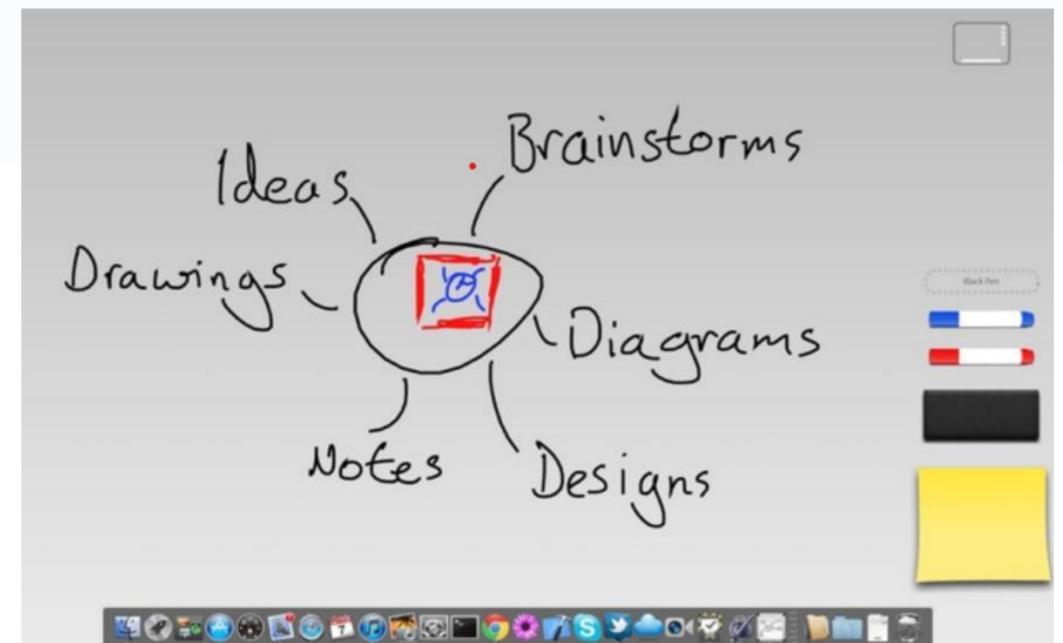
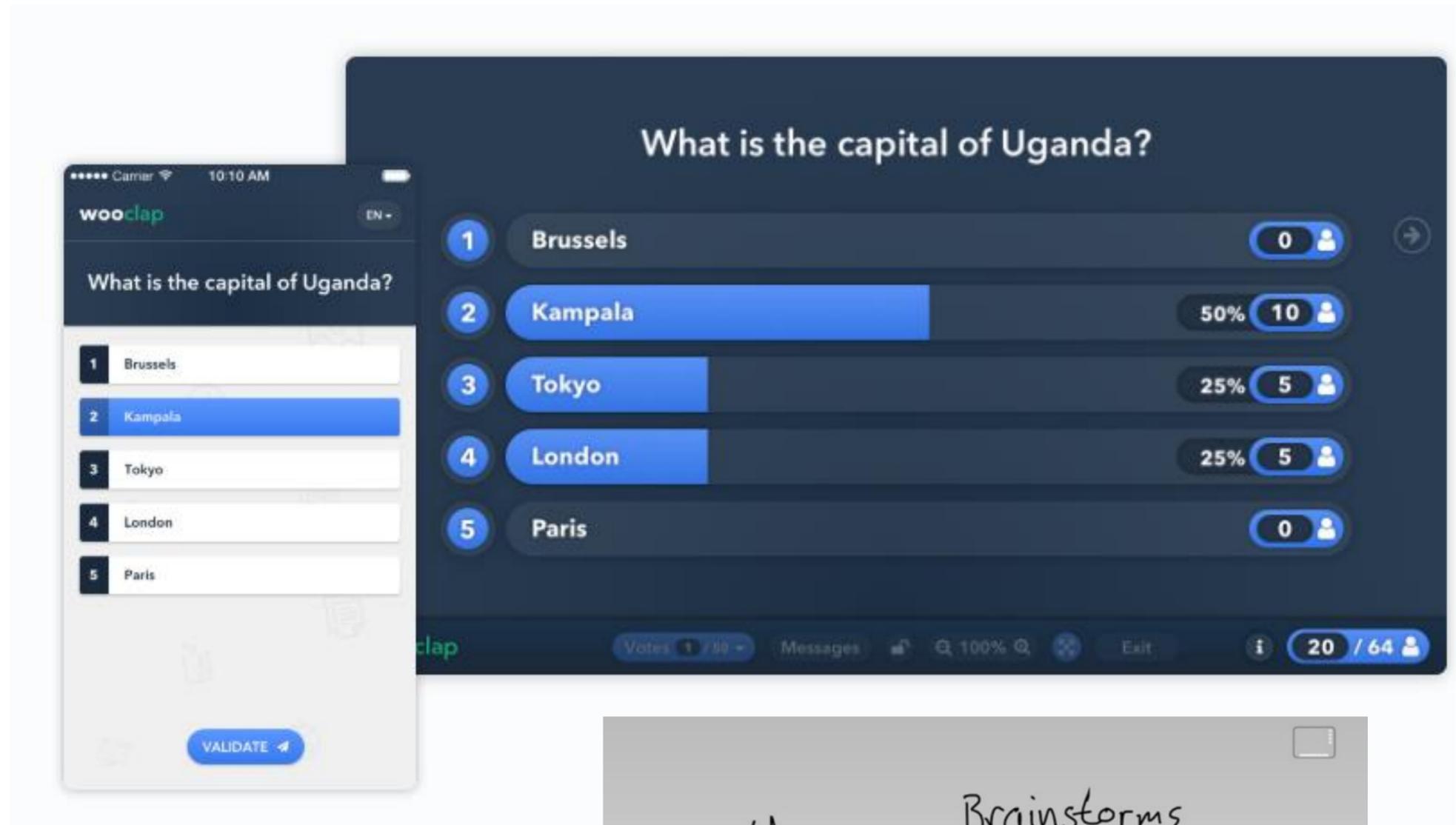
# Une interactivité importante est possible

Sous groupes

Quizz

Travaux créatifs et  
collaboratifs

Y a plein d'outils... qu'il faut  
maîtriser en amont pour  
rebâtir sa formation



Combien de temps pour arriver à digitaliser une formation existante?





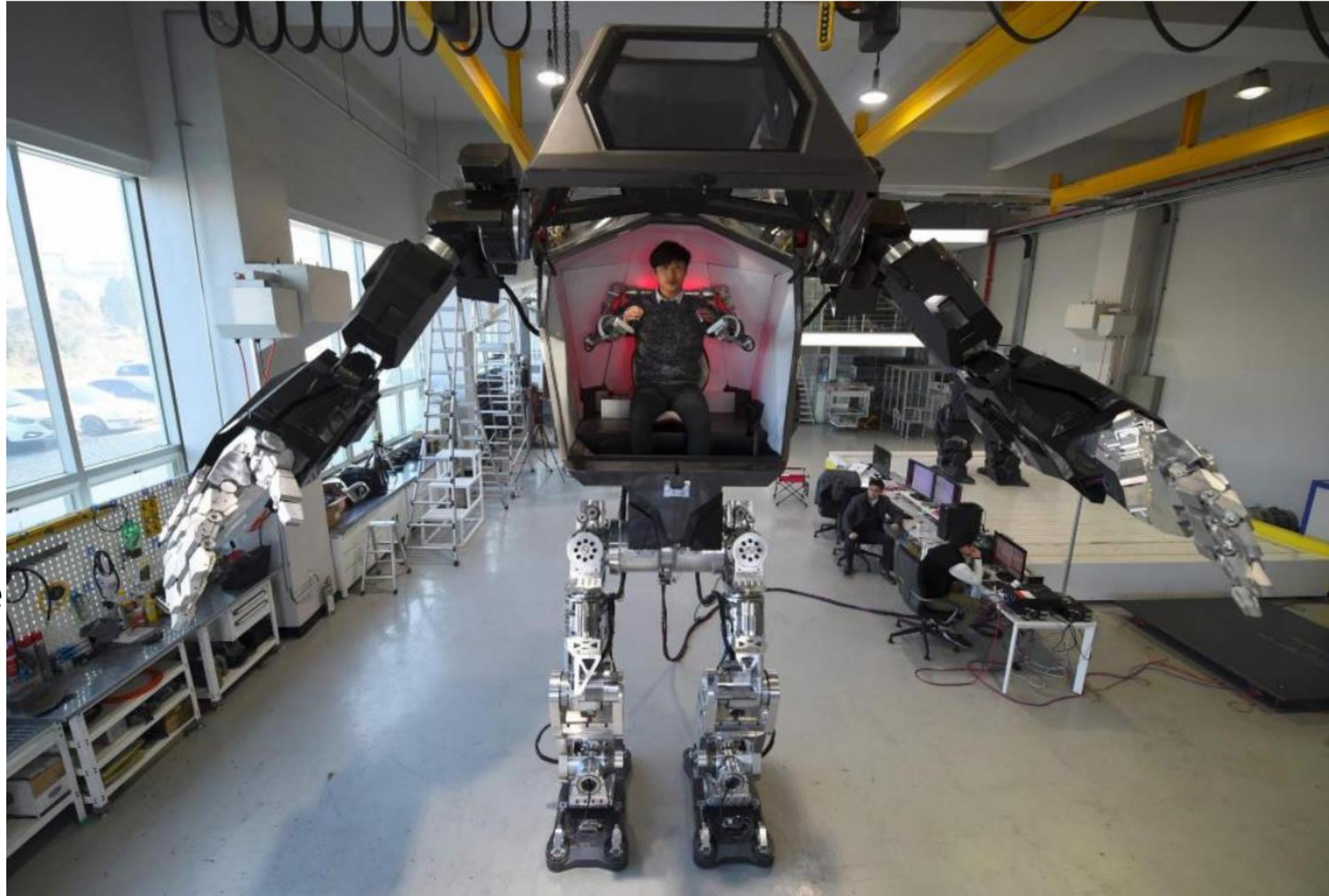
**On peut pas tout faire en digital...**

# Mais presque



**Les formateurs en  
présentiel ne sont plus  
les mêmes après**

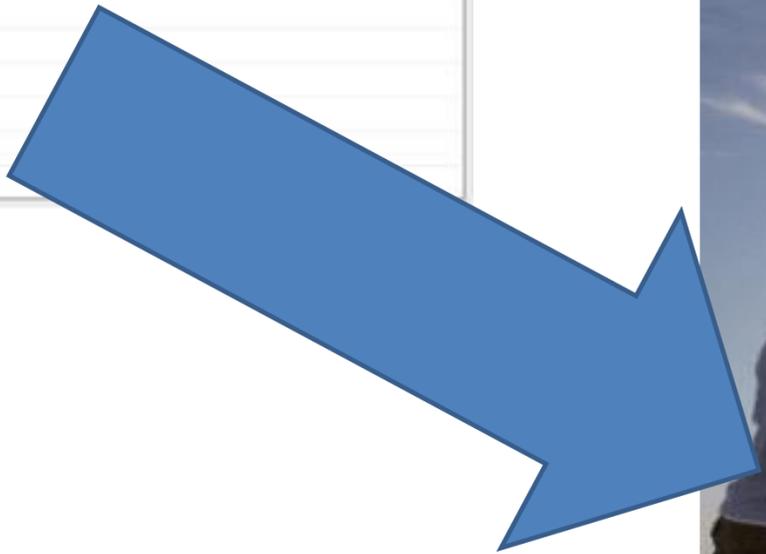
Ils ont questionné leurs pratiques  
Ils ont cherché du soutien théorique  
Ils ont de nouveaux outils



**le digital a permis de différencier les  
apprentissages et des groupes plus homogènes  
(exemple cours de Langues)**

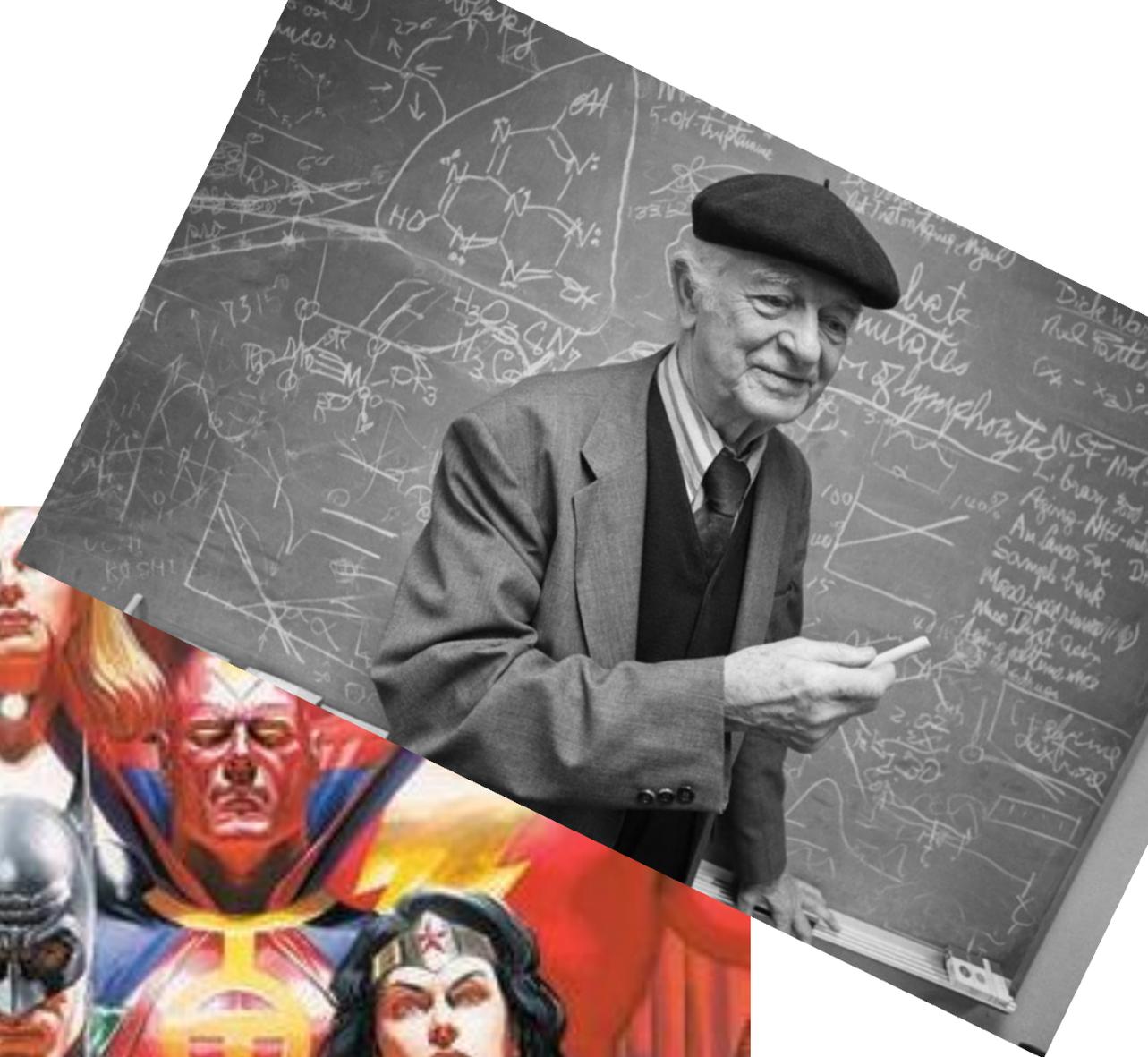
**La formation « marchés publics » ne se donnera plus  
qu'en digital parce qu'elle est plus légère, plus fluide  
et mieux pensée, moins ex cathedra avec des  
modules plus courts**

**Les gens sont meilleurs qu'en mars au  
niveau technique**





**Ils l'ont fait!**



**Aujourd'hui on est en télétravail sauf si...**

**Aujourd'hui une formation est digitale sauf si...**

A stylized graphic of a paperclip in a vibrant teal color, positioned on the left side of the page. It is set against a dark blue triangular background that points towards the bottom-left corner. The paperclip is rendered with thick, rounded lines.

# **500 SESSIONS: CONSEILS**

---





# Local adapté pour le formateur, si si





**Un apprenant a problème de connexion?  
de son?  
d'image?  
ne comprend pas le chat?  
ne parvient pas à voir le partage d'écran?  
ne sait pas utiliser un QR Code ou changer de navigateur?**



**Ejectez-le 😊**

**Ejectez-le 😊**

**MAIS en amont de la formation...**

**Guides d'utilisation**

**Modules de formation sur les outils**

**Modules zéro de tests**

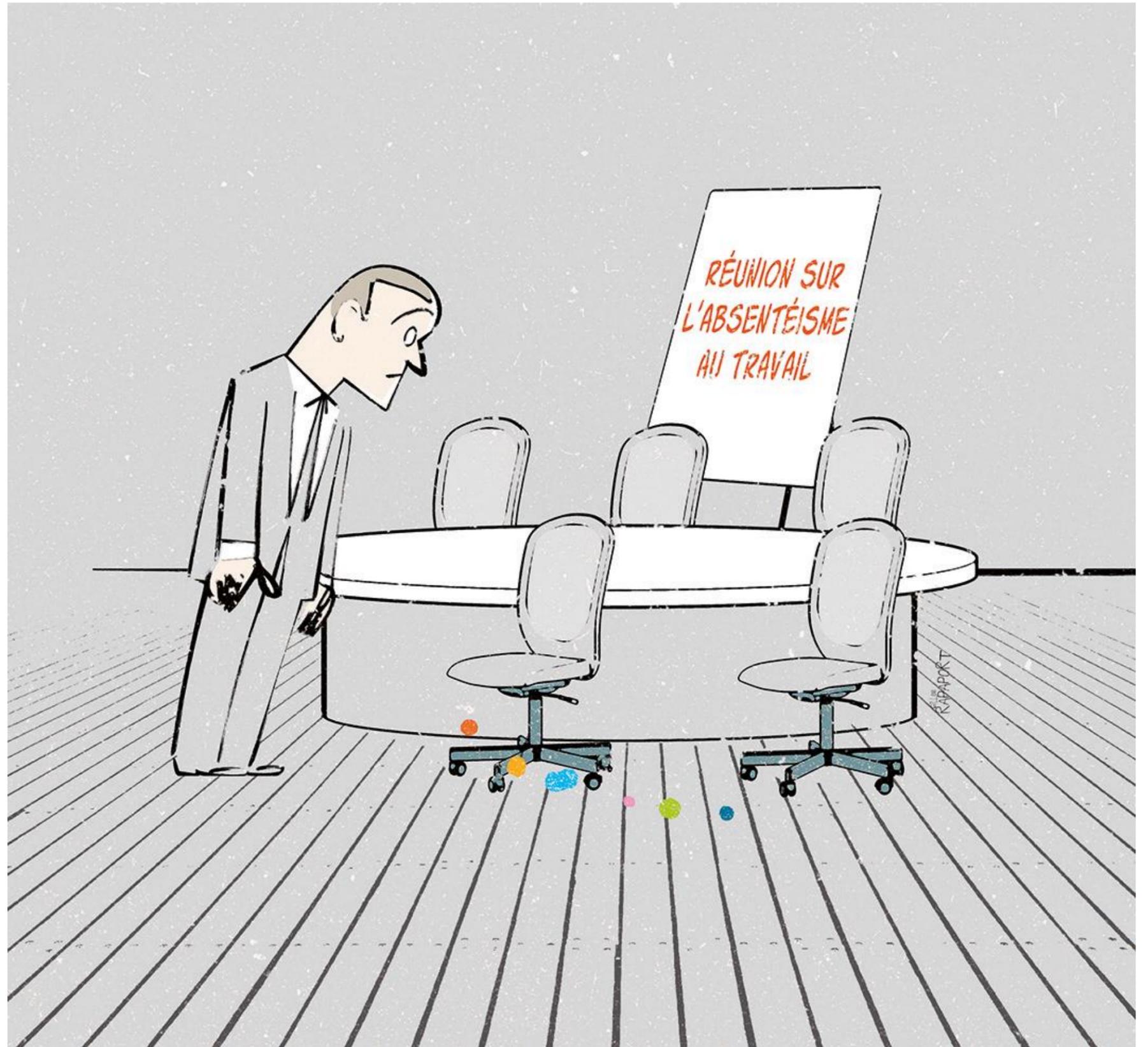
**Connectés 20 minutes avant**

**Kit de formation des formateurs pour les  
problèmes vite réglé**

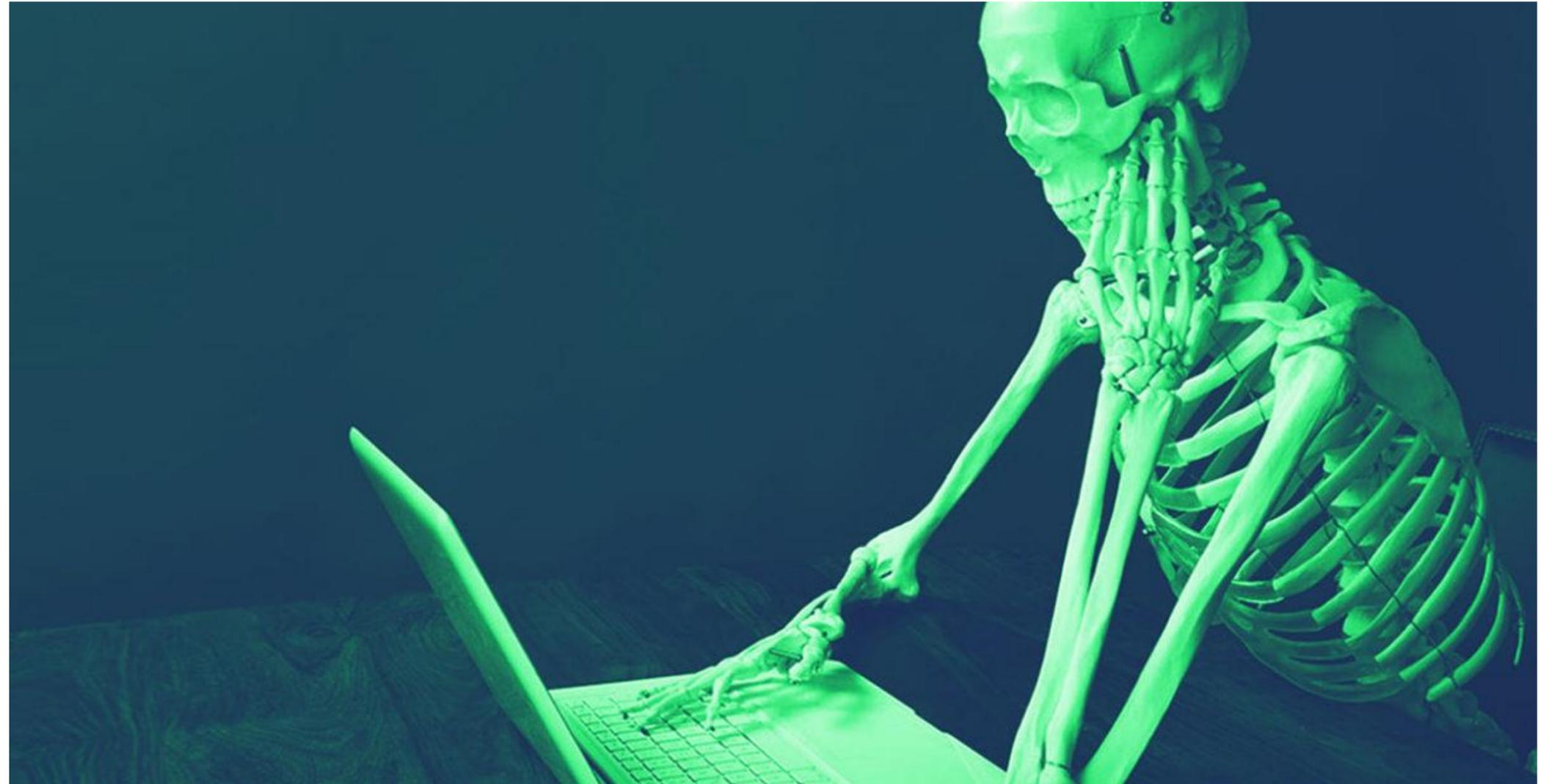
**Ligne de helpdesk hors de votre session**

**Le digital avec des modules courts...  
Augmente l'absentéisme partiel**

**=> Bloquer des dates**



**Modules courts**  
**Pauses fréquentes**  
**2h parfait, plus...**  
**casse-gueule mais**  
**possible**





Participant Reunion Aide

r)

Defawe andré



domenico



Fabian



Jean-Louis Pire

Coorganisateur



Musch Julien



**Invitez? Obligez ? A ouvrir les caméras!**

## Charte des bonnes pratiques

En m'inscrivant :

- j'adhère au mode d'apprentissage à distance ;
- je dispose d'un ordinateur équipé d'une caméra et d'un micro ;
- la caméra sera activée et le son pourra être activé à la demande du formateur ;
- je m'engage à réaliser les activités d'apprentissage entre les modules ;

• ...

Why?







AUTHENTIQUEMENT BON



merci  
jérôme!