

CREER UN MODULE DE FORMATION :

2. Exemples de thèmes

l'expérience d'UPLiFT partenaire d'Inter Aide à Manille, Philippines, et de Initiative Développement à Cotonou, Bénin

*Remise à jour 99: Frédéric Sousa-Santos **

*Première version 96/97: Paul Hibon ***

Le choix des thèmes de formation vise à permettre aux bénéficiaires de faire face aux principales difficultés qu'ils rencontrent dans le lancement ou la conduite de leur activité économique. Dans les bidonvilles de Manille, de Cotonou ou de Tananarive, les principaux obstacles auxquels se heurtent les bénéficiaires sont davantage liés à leur propre attitude qu'à des circonstances extérieures ou strictement économiques. Les thèmes traités le reflètent.

Des thèmes différents en fonction des besoins

A Manille, nous avons développé un module qui comprend 24 thèmes, répartis en 26 sessions de formation. Les thèmes sont abordés dans 4 parties : la connaissance de soi, la gestion, les comptes et la comptabilité, le marketing. Le module a été modifié plusieurs fois : des thèmes ont été abandonnés et d'autres thèmes ont été développés.

A l'issue des 26 sessions, les participants reçoivent un diplôme (tradition philippine oblige).

Principaux thèmes du module UPLiFT

A Manille, les emprunteurs participent à des animations hebdomadaires dont les principaux thèmes sont les suivants :

- ◎ **Connaissance de soi :**
 - Qui suis-je?
 - Superman, c'est qui?
 - Je vis une vie équilibrée
 - J'aide à bâtir ma communauté

AVIS IMPORTANT

Les fiches et récits d'expériences « Pratiques » sont diffusés dans le cadre du réseau d'échanges d'idées et de méthodes entre les ONG signataires de la « charte Inter Aide ».

Il est important de souligner que ces fiches ne sont pas normatives et ne prétendent en aucun cas « dire ce qu'il faudrait faire »; elles se contentent de présenter des expériences qui ont donné des résultats intéressants dans le contexte où elles ont été menées.

Les auteurs de « Pratiques » ne voient aucun inconvénient, au contraire, à ce que ces fiches soient reproduites à la condition expresse que les informations qu'elles contiennent soient données intégralement y compris cet avis .

Septembre 96 / Réédition remise à jour décembre 1999 - 1/6



Réseau PRATIQUES

Partages d'expériences et de méthodes pour améliorer les pratiques de développement

<http://www.interaide.org/pratiques>

- ☉ **Finances:** Le système bancaire aux Philippines
La gestion de l'épargne
- ☉ **Gestion :** Manager : c'est quoi mon travail?
Diversifier ses activités
Les Philippines au travail
Mon business grandit : je prépare sa croissance
Budget
Tenir les chiffres d'achat et de vente à jour
- ☉ **Comptes et compta :** Bases
Rappel des additions et soustractions
Exercices
- ☉ **Marketing :** Le marketing dans les bidonvilles
Fixer les prix
La promotion des ventes
Savoir vendre
- ☉ **Divers** Aspects légaux (du business)

Exercices récapitulatifs

Premiers thèmes de formation identifiés au Bénin

A Cotonou, au Bénin, ID a mis au point un module de formation pour promouvoir et accompagner les activités génératrices de revenus. L'idée est de :

- renforcer les bons réflexes empiriques qui existent parmi les bénéficiaires
- modifier les comportements qui font obstacle au bon développement des activités
- transférer les connaissances et les compétences nouvelles nécessaires au développement des activités et à l'« épanouissement des familles ».

Ces formations sont destinées aux candidats aux prêts, qui sont dans la grande majorité des femmes analphabètes.

Les formations sont faites avant l'octroi des crédits de manière à ce que chaque candidat bénéficie de deux séances de formations. Les formations sont obligatoires pour accéder au prêt.

Tenant compte des principales difficultés rencontrées par les bénéficiaires, 4 domaines prioritaires ont été identifiés comprenant un total de 13 thèmes :



THEMES

MESSAGES A FAIRE PASSER

Domaine général	Thèmes	Bénéficiaires prioritaires	Supports
1. Mieux appréhender le marché	1. la concurrence	à partir du 3 ^e prêt	Série de questions-réponses avec mise en compétition de deux équipes
	2. Le produit objet de la vente	1er et 2 ^e prêts	Questions-réponses sur des histoires à reconstituer (reconstitution de puzzles)
	3. La promotion du produit	Avant octroi	Jeux en équipes en 3 temps avec mimes de comportements
	4. Je veux vaincre la mévente	1er et 2 ^e prêts	Questions à choix multiples avec réponses à justifier, suivies de commentaires
2. Mieux tenir mes comptes - Mieux gérer	5. La détermination du prix de vente	1er et 2 ^e prêts	Jeux de rôles + questions-réponses
	6. La détermination du bénéfice	1er et 2 ^e prêts	Historiettes et jeux de calcul mental
	7. La comptabilité	à partir du 3 ^e prêt	Exercices en étapes : usage de grilles de comptes avec supports iconographiques
	8. Le maintien du capital	Avant octroi	Boîte à images à reconstituer sous forme de bande dessinée avec vignettes
	9. La gestion du stock	à partir du 3 ^e prêt	Histoires à trous
3 - Mieux manager mes employés	10. Comment mieux utiliser mes employés	à partir du 3 ^e prêt	QCM + Jeux d'erreurs (reconstitution de puzzles et discussion de groupe)
4 - Mieux organiser ma maison et mon budget familial	11. L'assainissement de l'environnement personnel	à partir du 3 ^e prêt	QCM avec réponses à justifier, suivies de commentaires
	12. La nécessité de l'épargne	Avant octroi	Boîte à images
	13. Eviter les cérémonies ruineuses	Avant octroi	Boîte à images

Des formations à vocation sanitaire sont également organisées sur les thèmes suivants :

- L'équilibre alimentaire et la lutte contre les maladies (la nutrition, la diarrhée et le paludisme)
- Connaître son corps et maîtriser son cycle (fécondation et cycle menstruel)
- L'éducation des enfants (la scolarisation, le rôle des parents)
- La protection maternelle et infantile (vaccinations)

Elles s'adressent en priorité aux femmes allaitantes, aux mères d'enfants en bas âge, aux femmes de 15 à 45 ans.

Septembre 96 / Réédition remise à jour décembre 1999 - 3/6



Réseau PRATIQUES

Partages d'expériences et de méthodes pour améliorer les pratiques de développement

<http://www.intraide.org/pratiques>

Des formations comportementales dites « formations de vies » traitent des aspects suivants :

- Comment gérer les qu'en-dira-t-on ? (pour les femmes bénéficiant de crédit de montant élevé)
- La patience et la colère (pour les femmes bénéficiant de crédit de montant élevé)
- Comment développer l'humour ? (pour toutes les bénéficiaires)
- Les relations conjugales (relations mari / femme ; le respect de l'autre dans le foyer).

Un exemple de session à Cotonou : la promotion du produit

L'équipe du programme d'INITIATIVE DEVELOPPEMENT à Cotonou a élaboré un « Manuel de Formation », sous la direction de Madame Irma OKE VIATONOU, qui détaille les principes, méthodes et outils utilisés ainsi et présente le contenu de chacun des thèmes de formation (*ce manuel est disponible sur demande auprès d'Initiative Développement ou de Pratiques*). En voici un extrait :

FICHE DE FORMATION (I.D., Cotonou, Bénin)

THEME n° 1

LA PROMOTION DU PRODUIT

« JE VEUX FAIRE CONNAITRE MON PRODUIT »

SITUATION DE DEPART A AMELIORER

Points d'ignorance ou a priori négatifs fréquents :

- les femmes ignorent les avantages de la promotion du produit
- elles pensent que tout produit peut se vendre spontanément et elles ne savent pas suffisamment qu'il faut susciter la demande.

Mauvais comportements induits :

- négligence de la présentation du produit, de la propreté, de l'accueil des clients.
- pas de surveillance de la qualité du produit.

Difficultés environnementales mal surmontées :

- « de dieu seul dépend la réussite de l'activité »
- « si l'on ne vous jette pas de mauvais sort, vous vendrez facilement » (fréquentation des féticheurs)

Autres points de difficulté et de blocage.



OBJECTIF GENERAL : LES BENEFICIAIRES DOIVENT COMPRENDRE ET ACCEPTER LA PROMOTION COMME UN MOYEN D'AUGMENTER LES VENTES.

OBJECTIFS SECONDAIRES

Connaissances intellectuelles	Connaissances pratiques	Comportements recherchés dans la vie professionnelle	Comportements recherchés dans la vie personnelle
Présentation du produit	Disposition, emballage	Obsession de la qualité	Ne pas lier la mévente au mauvais sort
	Où et comment vendre		
Relation avec la clientèle	Accueil chaleureux	Fidéliser la clientèle, user de patience et de courtoisie	Prendre la responsabilité de son activité et chercher à toujours s'améliorer
Qualité du produit	Ne pas offrir un produit de qualité variable		

DEROULEMENT DE LA SEANCE

ETAPES	CONTENU	BUTS / MOTS CLES à ABORDER	
1. Introduction	- Rappel des objectifs de la séance - Histoire d'accroche pour faire deviner le thème	Une vendeuse ambulante de bouillie de mil dans le quartier Filatin. Son mari l'a abandonnée avec deux enfants qu'elle doit nourrir toute seule. Des clients lui font des remarques sur les mouches qui assaillent souvent son étalage. D'autres lui proposent de bien couvrir la bouillie et d'acheter un peu d'arachide, ou de faire un peu de beignets plus. D'autres encore renversent la bouillie parce qu'ils la trouvent un jour trop acide, un jour trop fluide... Elle n'accepte jamais les remarques et leur dit chaque fois d'aller la préparer eux-mêmes si ils pensent que c'est si facile à faire ! Tout le monde finit pas la connaître et plus personne n'achète chez elle, sauf les étrangers et les personnes nouvellement installées dans le quartier, encore que ces dernières sont très vite déçues elles aussi. Elle ne vend pratiquement plus. Elle se décourage et décide d'abandonner le commerce. ⇒ Susciter les réactions des dames sur le comportement de la vendeuse ⇒ Demander pourquoi elle ne vend pas ⇒ Les dames devinent le thème à développer	5 mn
2. Supports pédagogiques	- Jeux en équipes en 3 temps	<u>Comment réussir la promotion de mon produit ?</u> Bien choisir son point de vente, être propre et bien disposer les marchandises Etre patiente, souriante et écouter les clients Contrôler, maîtriser la qualité du produit que l'on offre <i>Voir page suivante « Organisation technique ».</i>	20 mn
3. Débat / restitution	- Restitution en plénière		



4. Conclusion	Résumé Conseils	<p><u>RETENIR</u> :</p> <p>Le bon produit fait lui-même sa promotion Bonne promotion = bonnes ventes (augmentation des bénéfiques) Apprécier les connaissances nouvellement acquises et déboucher sur la nécessité de suivre les formations en vue d'améliorer ses connaissances et sa pratique.</p> <p><u>Jeu</u> :</p> <p><i>Si je ne mon lieu de vente, je ne vendrais pas</i> <i>Mon produit doit être de qualité, sinon je ne vendrais pas</i> <i>Je ne vendrais plus si je ne à mes clients</i> <i>Chant rappelant les 3 sous-thèmes de la formation.</i></p>	5 mn
----------------------	--------------------	---	------

ORGANISATION TECHNIQUE

Moyens humains	1 animateur
Moyens matériels	1 « mauvaise » image d'une vendeuse à son étalage (3 défauts) 1 bonne image
Mise en œuvre pratique du support pédagogique	<p>Phase 1 : Former 3 groupe de femmes avec une ambassadrice par groupe.</p> <p><u>1^{er} temps</u> : on fait sortir les ambassadrices</p> <p><u>2^{ème} temps</u> : on présente la mauvaise image, avec les trois groupes, on trouve les trois défauts (mauvaise qualité du produit, mauvais accueil des clients, malpropreté) et on explique le test auquel on va soumettre les ambassadrices, avec le principe de l'indice mimé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mauvaise qualité : main sur le ventre, singer des douleurs atroces - Accueil : grise mine - Malpropreté : main sur le nez. <p><u>3^{ème} temps</u> : on fait rentrer une à une les ambassadrices de chaque groupe, on montre la mauvaise image et on lui donne 5 secondes d'observation. Après, on cache l'image et l'ambassadrice doit pouvoir trouver les 3 défauts. Si elle ne trouve pas, son groupe l'aide avec les indices mimés. Après 15 secondes, son groupe perd si l'ambassadrice n'a toujours pas trouvé, et on introduit l'ambassadrice du groupe suivant. On applaudit le ou les groupes gagnants.</p> <p>PHASE 2 : Afficher maintenant la bonne image et la mauvaise image sur un même plan. Bonne image = visage de la vendeuse exprimant le bonheur, bonne présentation du produit, bonne qualité du produit (résultats, les clients sont contents, satisfaits et ils inviteront d'autres acheteurs).</p> <p><u>Susciter les comparaisons</u> :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- que remarquez-vous sur la nouvelle image ? 2- Quels sont les secrets de la dame ? 3- Quels seront les résultats sur ses ventes ? 4- Le souhaitez-vous pour vous-même ? 5- Dès aujourd'hui, que doit-on faire pour faire connaître son produit et que doit-on retenir ? 6- Faire témoigner quelques dames : Madame, comment vous apprêtez-vous à vous comporter ? <p>Chant pour clore la séance (résumé des leçons du jour)</p>

* Responsable du programme Crédit-Epargne d'INITIATIVE DEVELOPPEMENT à Cotonou au Bénin

** Paul Hibon a été responsable du programme de Manille depuis le lancement en 93 jusqu'en 95.

