



**RAPPORT DE MISSION
ESTELLE QUILIN**



**Projet 1554 - MADAGASCAR
Communication**

Mission du 24/10/2016 au 04/11/2016

**Formation en communication orale et gestuelle pour
les jeunes en formation professionnelle de tourisme
et d'hôtellerie**

Sur le terrain : déroulement de la mission...

Appréciation Générale

Arrivée, accueil à l'aéroport :	Excellent
Informations reçues du partenaire :	Insuffisant
Hébergement :	Satisfaisant
Repas :	Satisfaisant
Qualité de l'encadrement :	Satisfaisant
Organisation des déplacements :	Satisfaisant
Votre intégration dans le milieu de travail :	Excellent
Niveau général de satisfaction :	Excellent

Planning des activités quotidiennes

J1 : 3 élèves le matin, 4 l'après-midi

Présentations (âge, activité professionnel ou universitaire, attentes de la formation, ce que j'aime, j'aime pas)

Cours sur la communication non verbale

Accueil client avec la méthode des 4*20

Soncas

Mises en situation filmées

Jeux d'articulation

Jeux d'intonation

J2 : 6 élèves le matin, 6 l'après-midi

Présentations

Reprise du cours de la veille (sur vidéo projecteur) sur la communication verbale et non verbale

Mises en situation d'accueil filmées et débrief

Cours sur la technique de vente en 7 étapes

Mises en situation filmée et debrief

J3 : 4 élèves le matin, 5 l'après-midi

Présentations

Matin : VAKOG

Après-midi : Mises en situation cyber café et debrief

Exercice accueil

J4 : 5 élèves le matin, 4 l'après-midi

Matin : PCM : process communication model

Cours sur la gestion des clients mécontents

Après-midi : mises en situation de vente et gestion de clients mécontents avec debrief

J5 : 5 élèves

Matin : brainstorming sur le tourisme et le guide touristique

Les qualités du guide

Après-midi : mises en situation guide touristique : visite de l'aseffema et des alentours et debrief

J6 : 5 élèves le matin, 4 l'après-midi

Matin : reprise de tous les concepts vus la semaine passée en leur demandant les situations qu'ils ont vécu le we en rapport avec le cours

Visionnage de plusieurs vidéos personnelles prises lors d'une visite de Tana par une guide touristique

Après-midi : travail sur l'importance du silence avec lecture de textes par les élèves
Brainstorming sur la prise de parole en public, techniques et mise en pratique par des pitch de 4 mn au choix (leur passion, leur projet professionnel, leurs études, un produit...)

J7 5 élèves

Matin : brainstorming sur le Téléphone

Mises en situation téléphoniques

Lecture d'avis de touristes français sur Madagascar avec échanges

Après-midi : nasa game (jeu sur l'esprit d'équipe) avec les autres volontaires français et suisse de l'aseffema (en 2 équipes)

Lectures de textes sur le thème de la communication avec consignes sur les intonations

J8 2 élèves le matin, 5 l'après-midi

Matin : visionnage de vidéos sur la prise de parole en public et debrief

pyramide de Maslow

Mise en situation : journaliste et interviewé

Après-midi : Évaluation écrite

J9 : 5 élèves

Matin : corrigé de l'évaluation

Evaluation de la formation par les élèves

Après-midi : remise des attestations

Support Matériel (salle, équipement à disposition...)

Appréciation Générale :	Satisfaisant
Remarques sur le lieu :	Salles de cours adaptées. des travaux avaient lieu sur le site donc un peu bruyant
Remarques sur l'équipement mis à disposition :	Vidéo projecteur et enceintes disponibles sur demande. tableau blanc, j'avais apporté des markers je leur ai laissé des clés usb avec les supports de ma formation
Etat du matériel :	RAS

Les participants

Contact avec les participants :	Satisfaisant
Nombre de participants présents :	5
Effectifs annoncés/inscrits/présents :	Pas de cause trouvée. la responsable su site a contacté les élèves qui s'étaient inscrits pour qu'ils participent mais sans effet. Je n'ai pas vraiment eu d'explication quant à cet écart.
Liste exhaustive des participants :	Fenomany : bénévole à l'association motivations : savoir gérer une discussion, être + à l'aise à l'oral, se faire comprendre Bernardine : professeur d'anglais qui souhaite se reconverter comme guide touristique motivations : perfectionnement en français Jessica : bachelière qui souhaite faire des études de communication motivations : s'ouvrir aux autres, vaincre sa timidité, connaître les bases de la communication orale et gestuelle

Ludores : doctorant en biodiversité
motivations : être + à l'aise à l'oral en français

Mickael : étudiant en tourisme et bénévole à l'association
motivations : faire des mises en situations concrètes

Constitution de groupes : NSPP

Méthodologie de travail :

Méthode pédagogique : Feedback tous les matins
1h environ de théorie (concepts de communication)
mises en situations filmées tous les après-midi (avec debrief)
brainstorming
visionnage de vidéos (prises sur Internet ou personnelles comme la visite guidée)
lecture d'avis de touriste français sur Madagascar (pris sur des forums)
jeux de communication (jeu du bonhomme, nasa game, sortir du cadre)

Outils de travail utilisés : Livre : le guide de la communication de Jean-Claude MARTIN (édition Marabout)
nombreux sites Internet : techniques d'accueil, de vente, de guidage
cours personnels de communication

Se sont-ils révélés utiles : Les élèves ont beaucoup aimé les mises en situation ainsi que l'épreuve du pitch (fait devant tous les bénévoles de l'aseffema)

Quels conseils pour le successeur ? J'espère que le prochain volontaire aura davantage d'information en amont par le partenaire, ce qui lui permettra de préparer des cours adaptés au niveau de français des élèves.
Cette mission demande une grande adaptabilité et beaucoup de travail personnel le soir pour préparer les cours du lendemain.

Sur le terrain : les réalisations...

Réalisations :

Rappel de l'objectif initial : Le volontaire en venant en appui aux enseignants pour l'apprentissage des jeunes aux techniques de communication orale et gestuelle pour l'accueil et la prise en charge de clients, apportera des connaissances que les jeunes pourront exploiter concrètement et ils pourront pratiquer le français avec des mises en situation proches.

La formation a-t-elle répondu aux besoins ? Satisfaisant

Nouvelles connaissances acquises :

- gestion de la relation clients dans des situations variées (hôtel, restaurant, guide touristique, commerce....)
- gestions des clients mécontents
- approche de la négociation commerciale
- avoir un comportement professionnel au téléphone
- compréhension des besoins des clients (grâce à la pyramide de Maslow, SONCAS)
- meilleure maîtrise de la prise de parole en public
- meilleure communication avec autrui grâce aux concepts de PCM,

VAKOG

Utilité de ces nouvelles connaissances : Dans le domaine professionnel : grâce aux mises en situation, les élèves sauront accueillir un client, négociateur...
grâce aux cours sur les techniques de prise de parole en public : être + à l'aise pour s'exprimer

dans le domaine personnel : mieux communiquer au quotidien et dans n'importe quelle situation

Impact concret dans leur travail :
- avoir un comportement professionnel dans l'accueil client, dans la gestion des clients mécontents, au téléphone...
- connaître les bases des techniques de guidage afin de mener un groupe de touristes
- mieux gérer son stress et son élocution lors d'une prise de parole

A la fin de la formation, peut-on dire des participants qu'ils sont capables de...

...travailler de manière autonome ? Complètement

...mener à terme leurs projets ? Complètement

...transmettre les acquis à leur entourage ? En partie

Sur le terrain : témoignage personnel...

Libre expression :

La maison des volontaires, malgré quelques améliorations à prévoir est un endroit plutôt confortable avec wifi, ce qui permet de préparer les cours.

Les conditions de travail à l'aseffema sont bonnes.

les repas du midi sont pris avec les bénévoles de l'association ainsi que quelques élèves. La nourriture est très bonne. Il n'y a pas d'eau courante à l'aseffema mais de l'électricité.

Mon dernier jour a été l'occasion d'une petite fête inoubliable où ont participé les enfants qui sont à l'école de l'aseffema avec danses et chants.

A mon retour...

Que vous a apporté cette mission ? De la patience et beaucoup d'adaptabilité.
Les échanges avec les élèves étaient très riches, ils m'ont beaucoup apporté

A-t-elle été conforme à vos attentes ? Complètement

Pourquoi ? Le congé solidaire permet de créer de vrais liens avec les élèves et les volontaires de l'association. C'est une expérience ultra enrichissante.

Définition de la solidarité internationale ? C'est un échange gagnant-gagnant : on apporte son temps, son expérience et ses compétences et on s'enrichit de nouvelles connaissances et d'une plus grande ouverture d'esprit

Acquis transposables dans mon quotidien : La prise de recul
l'adaptabilité
la patience