

FORMATION DES FORMATEURS: L'ENTREPRISE A DOMICILE ET LE E- COMMERCE



Cette formation (l'article) a été financée (en partie) par une subvention du Département d'Etat Américain. Les opinions, constatations et conclusions présentées dans ce document sont celles de l'auteur / des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles du Département d'Etat Américain.

Financement du Programme

Ce projet est financé par le Département d'Etat Américain, Bureau des Affaires du Proche-Orient, Agence de l'Initiative de partenariat au Moyen-Orient / *Middle East Partnership Initiative* (MEPI). Le MEPI est un programme unique conçu pour dialoguer et investir avec les peuples du Moyen-Orient et l'Afrique du Nord (MENA). Le MEPI œuvre pour la création des partenariats dynamiques avec les citoyens pour favoriser le développement de sociétés pluralistes, participatives et prospères à travers la région MENA. Ainsi, le MEPI conclut des partenariats avec les organisations non gouvernementales nationales, régionales et internationales, le secteur privé, les établissements universitaires et les gouvernements. Plus d'informations sur le MEPI peuvent être consultées sur le site suivant: www.mepi.state.gov



À propos du WES ou Entreprises Féminines Durables

WES et ses partenaires proposent aux femmes de leurs communautés:

- des formations BPS (*Business Planning for Sustainability* ou planification durable des affaires)
- des activités de développement professionnel
- la participation au *Women Entrepreneurs Network* ou Réseau des Femmes Entrepreneurs



À propos du WES ou Entreprises Féminines Durables

WES: *Women's Enterprise for Sustainability*
(Entreprises Féminines Durables)

WES fournit des formations de haut niveau dans les domaines de:

- la **technologie**,
- des **réseaux sociaux**,
- de **l'entrepreneuriat**,
- du **leadership** et
- des **compétences professionnelles**.

Ces cours sont donnés par les partenaires du WES



Objectifs du programme Entreprises Féminines Durables

- Développer l'esprit d'entreprise et la durabilité des organisations dirigées par des tunisiennes en leur fournissant des formations pratiques et en leur présentant un modèle d'entreprise durable. Grâce à un meilleur sens des affaires, à de nouvelles offres de formation et un flux de rentrées en conséquences, les organisations étendront leur rayon d'action et leurs services, accroîtront leur durabilité et intégreront la **technologie** ainsi que les réseaux sociaux à leurs programmes et stratégies de communication.
- Développer et mettre en **réseau** des femmes entrepreneurs y compris des entrepreneurs en devenir, émergents et établis disposant de compétences de leadership qui favorisent leurs progrès professionnels, économiques et personnels.



Partenaires

Kairouanais pour la Culture de la Citoyenneté - **KAIROUAN**

Union Nationale de la Femme Tunisienne - **KAIROUAN**

Association de Continuité des Générations - **SFAX**

Association Majida Boulila pour la Modernité – **SFAX**

Association pour le Développement Durable et la Coopération Internationale de Zarzis – **ZARZIS**

Association NOOR pour le Développement Humain - **SOUSSE**

Tunisian Association for Management and Social Stability (TAMSS) - **TUNIS**

Association de Développement Gafsa Sud - **GAFSA**



Bienvenue!

Je me présente!

Mon nom est: Rym Baouendi

Je suis : Consultante en développement durable

Je suis:

- *Mariée, mère de deux enfants*
- *Diplôme d'ingénieur et en architecture*
- *J'ai mon cabinet de consulting à domicile dans le domaine développement durable*
- *Je vis entre la Tunisie et les Emirats Arabes Unis*
- *Passionnée du web, de langues, de lecture, de photographie et de plongée sous-marine*
- *J'aime le changement, je change la disposition des meubles chez moi presque chaque mois ☺*

People Bingo: On se présente de manière ludique!

- La durée de l'exercice est de 15 minutes.
- Chaque participante doit poser une seule question parmi les questions présentées dans le tableau plus bas à une autre participante. Une seule question peut être posée par personne à la fois. Plusieurs rotations sont par contre possibles.
- Dès qu'une personne répond « oui », on marque son nom sur la feuille de Bingo.
- La personne rassemblant un maximum de nom gagne!

B
I
N
G
O

People Bingo

Fait du crochet ou tricote	Peut cuisiner un gâteau	A voyager en dehors de la Tunisie	A rencontré une personnalité politique/ star	Porte un pièce de vêtement/bijou fait maison
Sait très bien nager	A le permis de conduire	A un site web	Sais rouler en vélo/ mobylette	Suit + de 3 feuillets à la télé par semaine
Parle une autre langue que le français et l'arabe	A déjà passe la nuit dans une tente	Sais dessiner/peindre	A des petits enfants	Ne porte jamais de pantalon
A un ordinateur	Joue un instrument de musique	Est gauchère	Peut cuisiner pour 25+ de personnes	Prépare ses propres provisions (Oula) chaque année
Fais de la marche/du sport régulièrement	A un compte en banque personnel	A assister un concert/fête cette année	A les yeux bleus	As lu un livre ce mois-ci

Présentez-vous!

Votre nom

Votre profile

Votre ONG

Aperçu sur La formation « L'entreprise à domicile et le e-commerce »

Objectif de la Formation

Cette formation vise à équiper les femmes entrepreneurs, participant à ces sessions de formation, avec les compétences nécessaires pour :

1. réussir l'établissement et la gestion d'une entreprise à domicile et
2. à utiliser les outils disponibles du commerce électronique ou e-commerce.

Objectifs d'Apprentissage

- 1 Comprendre les étapes et éléments de bases à la création, au développement et à la croissance d'une entreprise à domicile
- 2 Se familiariser avec les outils et ressources disponibles aux femmes entrepreneurs porteuses de projet à domicile
- 3 Découvrir les outils du e-commerce et entreprendre de les appliquer dans le cadre de leur projet d'entreprise.

Participant

- Des femmes entrepreneurs -en devenir, émergents ou établis-offrant des services et/ou des produits aux marchés local, régional et/ou international
- Ces femmes sont originaires des quatre coins de la Tunisie
- Elles peuvent être citadines ou rurales et de tout âge.
- Ces femmes ont un minimum niveau d'éducation leur permettant d'utiliser un ordinateur et l'internet et savent lire et écrire en Arabe et en Français.



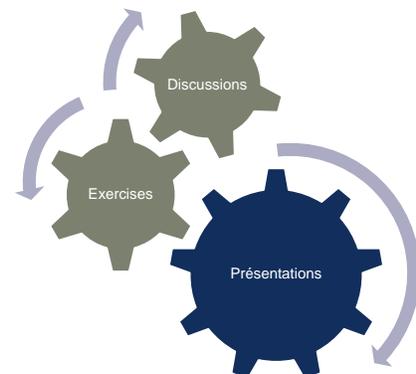
Plan de la formation Première Journée

NO DE L'UNITE	TITRE DE L'UNITE	DUREE DE L'UNITE
PREMIERE JOURNEE : L'ENTREPRISE A DOMICILE		
ARRIVEE		8.15 – 8.30
	Introduction Présentation des formateurs, des participants, du WES, les objectifs d'apprentissage et le plan de la formation	8.30 – 9.00
1.0	L'entrepreneuriat à domicile, qu'est-ce que c'est et qu'est-ce que ça change ? Introduction à l'entrepreneuriat –avec des études de cas- et discussion sur les avantages et les défis de l'entrepreneuriat et du travail à domicile.	9.00 – 10.00
PAUSE CAFE		
2.0	La phase planification : de l'idée au Plan d'Entreprise : La définition de l'idée et la préparation d'un Plan d'Entreprise, la planification financière et de marché	10.15 – 11.00
	Exercice Pratique : Créer un Plan d'Entreprise Utiliser un outil simple : le « Business Model Canvas » afin de créer un Plan d'Entreprise sommaire (lien : http://www.businessmodelgeneration.com/canvas)	11.00 – 12.30
PAUSE DEJEUNER		
3.0	La phase de démarrage : établir son entreprise Se créer une identité, les procédures administratives ; établir une présence physique à domicile et virtuel sur internet ; acquérir les outils et ressources requis pour l'entreprise ; le financement de projets.	13.30 – 15.00
PAUSE CAFE		
4.0	La phase de gestion et d'exploitation: L'entreprise du jour au jour La gestion financière, le contact avec la clientèle, le marketing, suivi de la performance, maintenir un équilibre sain entre l'entreprise et la vie privée, future de l'entreprise après une certaine période de fonctionnement : expansion, fermeture ou vente.	15.30 – 16.15
	Exercice Pratique : Créer un système de gestion Créer un système de gestion pour l'entreprise (suivi financier, organisation des documents, relation avec les clients)	16.15 – 17.00
	Conclusions Résumé de points clés de la journée de formation et le plan pour la deuxième journée.	17.00 – 17.15

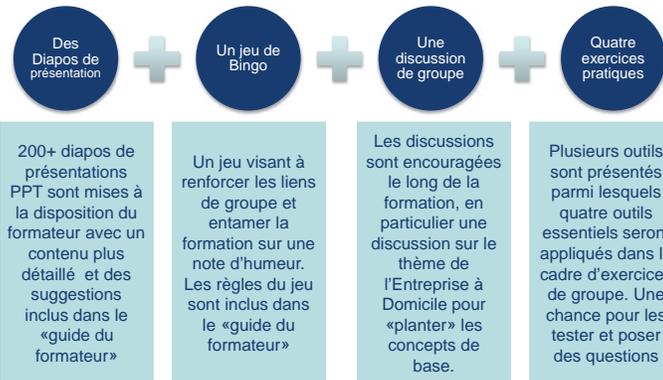
Plan de la formation Deuxième Journée

NO DE L'UNITE	TITRE DE L'UNITE	DUREE DE L'UNITE
DEUXIEME JOURNEE : LE E-COMMERCE		
ARRIVEE		8.15 – 8.30
5.0	Introduction à l'E-commerce Introduction à l'e-commerce et de ses composantes et le cadre légal en Tunisie. Présentation des avantages et défis.	8.30 – 9.30
6.0	Créer une présence et une e-boutique en ligne Une guide par étape de l'établissement d'un site web et d'un e-boutique en ligne, établissement du paiement en ligne, le postage et transport de marchandise.	9.30 – 10.30
PAUSE CAFE		
	Exercice Pratique : Créer une présence et un e-magasin en ligne Un exercice pratique explorant la création d'un site web et d'un e-magasin en ligne utilisant le site marchand Etsy.	10.45 – 12.30
PAUSE DEJEUNER		
7.0	Gérer un e-magasin La gestion pratique d'un e-magasin, relation avec les clients, l'utilisation des réseaux sociaux pour le marketing, les transactions de paiement en ligne, le postage et transport de marchandise...	13.30 – 14.15
	Exercice Pratique : utilisation des médias sociaux pour des fins de marketing Un exercice pratique explorant les outils des médias sociaux pour des fins de marketing (Twitter, Facebook, Google+, Blogs...)	14.15 – 15.15
PAUSE CAFE		
8.0	Histoires à Succès Présentation de femmes qui ont développé des projets de e-commerce réussis à domicile.	15.30 – 16.00
9.0	Maximiser le Potentiel de l'Entreprise Une entreprise à domicile utilisant l'e-commerce c'est bien mais comment aller au delà ? Les concepts de l'entreprise sociale, solidaire, verte ou « green » et durable.	16.00 – 16.30
	Conclusions Résumé de points clés de la formation et présentation des ressources disponibles ainsi que les opportunités de réseautage.	16.30 – 17.00

Format de la Formation



Support de Formation



Le «Pack» de la Formation

Les diapos PPT

Le Guide du Formateur

Les Supports d'Exercice

Le Guide du Formateur



Introduction
Aperçu sur la formation sur « L'entreprise à domicile »
Comment utiliser ce guide du formateur
Planifier une session de formation
Gérer une session de formation
Evaluer une session de formation
Contenu de la formation
Annexe – Fiches du Formateur

Le Guide du Formateur

Introduction	30 minutes
<p>Plan de l'introduction:</p> <p>Ceci est une introduction au programme WES et à la formation sur « L'entreprise à domicile et le e-commerce ». Le formateur devra couvrir les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Introduction guides formateur(s) et des participants ; Présentation du programme WES, sa mission, ses objectifs et ses réalisations ; et Présentation du plan et du format de la formation et de ses objectifs d'apprentissage. 	
<p>Objectifs du module:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mettre les participants à l'aise, les engager et créer une certaine dynamique de groupe Présenter le programme WES et les ressources disponibles aux participants (niveau WES, autres sessions de formation) Bien cadrer la session de formation en terme de fonctionnement et organisation du contenu. 	<p>« Il est primordial que ces femmes participantes établissent de bon rapport de camaraderie pouvant mener à un possible partenariat professionnel »</p>
<p>Présentation du contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le contenu des diapos Num 1 à Num 17 (voir page suivante) Le program WES doit être présenté en détail en terme de sa mission, ses objectifs et ses réalisations. Les participants doivent comprendre comment bénéficier de ce program, particulièrement en terme de formations offertes et opportunités de réseautage. Les éléments de présentation de WES sont inclus dans les diapos ainsi qu'en introduction au présent guide des formateurs. Le formateur doit remplir la diapo Num 4 avec ses informations afin de se présenter au groupe. <ul style="list-style-type: none"> Le contenu doit être adapté au cas ou le plan de la formation a été modifié par le formateur dans le but de répondre aux besoins d'un groupe spécifique de participantes (Plan de la formation en diapos Num 14 et 15). 	
<p>Activités et exercices pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> L'activité proposée est un « jeu » de « People Bingo » qui a pour objectif de introduire entre membres du groupe des membres futurs. Le formateur devra commencer par décrire l'exercice et expliquer les « règles du jeu » aux participants (voir la Feuilles d'Exercices #1) 	

Le Guide du Formateur

Feuille Bingo: Deux catégories de questions

Chaque participante doit répondre aux questions des deux catégories et de cinq questions de son choix en répondant à chacune.

Le temps de la session est de 15 minutes.

Le formateur doit distribuer les feuilles de bingo à chaque participante avant le début de la session de formation.

Le formateur doit distribuer les feuilles de bingo à chaque participante avant le début de la session de formation.

Le formateur doit distribuer les feuilles de bingo à chaque participante avant le début de la session de formation.

« Cet exercice sert à se présenter de manière ludique mais également à identifier des sujets pertinents aux sujets couverts dans le cadre de la session de formation (par connaissance des outils informatiques, expérience entrepreneuriale, contraintes familiales pouvant impacter le travail à domicile, etc).

De même, les participantes vont se rendre compte qu'elles ont un nombre de traits en commun ce qui va renforcer les liens entre elles. »

La durée ne doit pas dépasser les 15 min

Le formateur pourra offrir un prix à la gagnante ou au groupe en entier

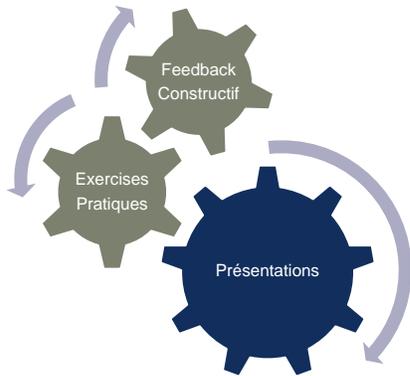
Liste de tâches:

- Circuler une liste de présence où chaque participant est invité à fournir son nom et ses coordonnées (voir Fiche #1)
- Distribuer le plan de la formation (voir Fiche # 2)
- Distribuer des pancartes et demander aux participantes d'inscrire leurs noms

Cette session de Formation des Formateurs vise déjà...

- Vous fournir des connaissances de base relatifs aux deux thèmes de la formation : l'entreprise à domicile et l'e-commerce ;
- Vous présente les outils de présentation et de mise en pratique (jeux, exercices pratiques...) des thèmes; et
- Vous forme aux techniques de facilitation et de communication pour vous aider à diriger des sessions de formations réussies.

Le Format de la FdF



Les Exercices

- On va simuler les exercices de la formation dans le cadre de cette FdF.
- A chaque exercice, je vais co-gérer avec un(e) ou deux volontaires
- Mise en pratique



Le Feedback Constructif

Objectif

- Pour apprendre avec les uns et les autres (coopération)

Type de feedback

- Correction | Opinion | Suggestions | Idées

Plusieurs façons de le communiquer

- Par la parole | Applaudissements | Notation (1 à 10)

Les Règles d'Or du Feedback Constructif

Je donne le feedback

- de manière réaliste et spécifique
- avec respect et considération
- au bon moment
- sans jugement ou préjugé
- de manière directe, sans ambiguïté
- de manière positive, sans émotions

Je reçois du feedback

- avec attention
- sans émotions
- en silence pour écouter jusqu'à la fin
- avec humilité



Votre Rôle de Formateur

Discussion

Qu'elle est la MISSION du formateur?



La Mission du Formateur

1

- **Préparer, livrer et évaluer** les sessions de formation

2

- **Diriger** les sessions et groupes de formation de manière réussie

3

- **Inspirer et motiver** les participantes et les encourager à mener à bout leur projet d'entreprise

Discussion

Quels sont les indicateurs de réussite?



Facteurs de Réussite

- Les objectifs d'apprentissage ont été atteints ;
- Le contenu a été présenté et communiqué de manière claire ;
- L'utilisation du temps disponible était adéquate ;
- Les participantes ont participé aux discussions de manière active et constructive ; et
- Les participantes ont été motivées et énergisées pour mettre en œuvre leur projet d'entreprise



Discussion

Que faut-il pour bien planifier une session de formation?



Planifier – Le contenu

Bien connaître l'auditoire

- Essayer de rassembler des groupes ou sous-groupes homogènes (stades de fonctionnement d'entreprise similaires, niveau d'éducation comparable...etc.)

Définir les besoins de Formation

- Les besoins en formation peuvent varier selon les participants, le marché d'activités, la région géographique. Le formateur doit établir des objectifs précis et les communiquer de manière claire aux participantes

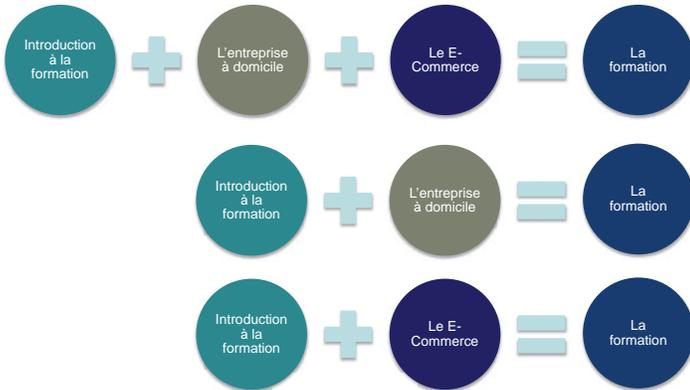
Adapter le contenu de la formation

- Le formateur doit adapter le contenu de la formation afin de répondre aux besoins identifiés plus haut. Les supports visuels et les exercices seront changés en conséquence

Formation Flexible, Adaptable

L'Entreprise	Juste une idée pour le moment	Le Plan d'Affaire a été développé	L'établissement juridique a été effectué	Opérationnelle depuis un moment
Avec un potentiel e-commerce	Modules 2 à 9	Modules 3 à 9	Modules 4 à 9	Modules 5 à 9
Sans un potentiel e-commerce	Modules 2 à 4	Modules 3 à 4	Module 4	

Les Diapos de la formation en trois sections et 9 modules



Planifier – La logistique

Inviter les Participantes

- Rassembler des groupes ou organiser des sous-groupes homogènes (stades de fonctionnement d'entreprise similaires, niveau d'éducation comparable...etc.).

Préparer la Salle de Formation

- Trouver une salle adaptée au nombre de participantes et à la nature de la formation.
- S'assurer que les équipements nécessaires (projecteur, flipchart, stylos...etc.) sont disponibles

Préparer les Outils de la Formation

- Préparer les éléments suivant: Feuille de présence, tag/pancarte d'identification, feuilles d'exercices, crayons, papiers, note de présentation, supports de cours...etc.

Discussion

Que faut-il pour bien diriger une session de formation?



Diriger

Créer une atmosphère conviviale

- Créer une atmosphère amicale et conviviale et mettre les participantes à l'aise: Arranger les chaises autour d'une ou plusieurs tables ronde ou en U, partager des boissons et quelques petits gâteaux/bonbons...etc.

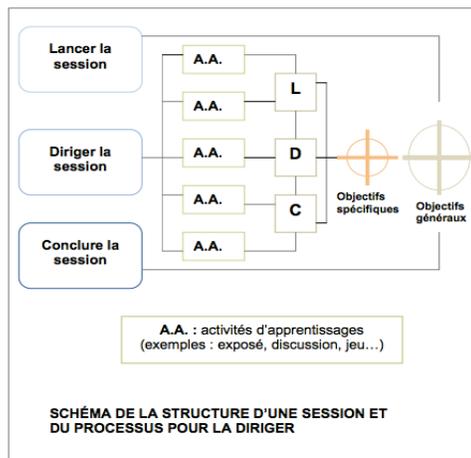
Adopter une communication claire

- Livrer clairement le contenu de la formation, apporter des réponses adéquates aux questions, utiliser un langage gestuel et corporel approprié, gérer le temps de manière efficace sans se presser...etc.

Encourager les discussions et l'interactivité

- Faire comprendre aux participantes qu'elles font partie d'une communauté, encourager les contributions constructives, créer une dynamique d'entraide, gérer les interventions inadéquates...etc.

- 1- Lancer
- 2- Diriger
- 3- Conclure



Les Règles d'Or de la Présentation

1. Ne jamais lire les diapositives
2. Prévoir un nombre adéquat de diapositives par rapport au temps disponible
3. Ne pas encombrer les diapositives avec trop de chiffres
4. Toujours regarder l'auditoire et non pas l'écran
5. Suivre l'ordre prévu des diapositives et éviter un aller retour aléatoire
6. Faire participer les participants sans se laisser « distraire »
7. Ne pas cacher l'écran
8. Ne pas se cacher derrière l'ordinateur
9. Ne pas trop parler
10. Ne pas charger les diapositives inutilement

Le Contenu des Modules de Formation



Entreprises Femmes
Durable
Women's Enterprise
for Sustainability