



## LES COMPÉTENCES CLÉS DE L'IAF

### CONTEXTE

L'International Association of Facilitators (IAF) est l'organisme professionnel mondial créé pour promouvoir, soutenir et faire progresser l'art et la pratique de la facilitation professionnelle par l'échange de méthodes, la croissance professionnelle, la recherche pratique et le réseautage collégial.

Le cadre des compétences de base de l'IAF a été développé sur plusieurs années par l'IAF avec le soutien de ses membres et de facilitateurs du monde entier. Les compétences constituent l'ensemble des aptitudes, des connaissances et des comportements de base que les facilitateurs doivent posséder pour réussir à animer dans une grande variété d'environnements.

Les compétences fondamentales de l'IAF, ainsi que le code d'éthique et la déclaration de valeurs de l'IAF, constituent l'épine dorsale de toutes les activités, de tous les programmes et de toutes les récompenses de l'IAF : IAF [Facilitation Impact Award](#), [IAF Mentoring Programme](#), [IAF Endorsed™ Facilitator](#), IAF [Certified Professional™ Facilitator](#), [IAF Certified™ Professional Facilitator | Master](#) et [IAF Certified™ Professional Facilitator | Emeritus](#), [IAF Endorsed™ Facilitation Training Programmes](#).



promoting the power  
of facilitation worldwide

Si vous avez des questions, envoyez-nous un courriel à [certification@iaf-world.org](mailto:certification@iaf-world.org).



## **A. Créer des relations de collaboration avec les clients**

### **1. Développer des partenariats de travail**

- Clarifier l'engagement mutuel
- Obtenir un consensus sur les tâches, les résultats attendus, les rôles et les responsabilités
- Démontrer des valeurs et des processus de collaboration

### **2. Concevoir et adapter les processus pour répondre aux besoins des clients**

- Analyser l'environnement organisationnel
- Diagnostiquer les besoins du client
- Définir le rôle et le niveau d'implication des parties prenantes.
- Créer des modèles appropriés pour atteindre les résultats escomptés
- Prédéfinir les résultats en matière de qualité avec le client

### **Gérer efficacement des événements multi-sessions**

- Contrat avec le client sur la portée et les résultats
- Élaborer un plan d'action
- Organiser un événement de manière efficace
- Évaluer la satisfaction du client à tous les stades de l'événement ou du projet



## **B. Planifier des processus de groupe appropriés**

### **1. Sélectionner des méthodes et des processus clairs qui**

- Favoriser une participation ouverte dans le respect de la culture du client et de la diversité des participants
- Impliquer des participants qui ont des approches différentes de l'apprentissage et des manières différentes de traiter l'information
- Obtenir un résultat de qualité qui réponde aux besoins du client

### **2. Préparer le temps et l'espace pour soutenir le processus de groupe**

- Organiser l'espace et la logistique nécessaires à la réalisation de l'objectif de la réunion.
- Planifier une utilisation efficace du temps
- Créer une atmosphère propice à la réalisation de l'objectif des sessions/réunions



## **C. Créer et maintenir un environnement participatif**

### **1. Démontrer des compétences efficaces en matière de communication participative et interpersonnelle**

- Appliquer une variété de processus participatifs
- Faire preuve d'une communication verbale efficace
- Établir un rapport avec les participants
- Pratiquer l'écoute active
- Démontrer sa capacité à observer les participants et à leur fournir un retour d'information.

### **2. Honorer et reconnaître la diversité, en veillant à l'inclusion**

- Encourager la prise en compte positive de l'expérience et de la perception de tous les participants
- Créer un climat de confiance et de sécurité.
- Reconnaître les obstacles à la participation et les moyens de les surmonter
- Accepter toutes les idées sans jugement
- Créer des opportunités pour que les participants bénéficient de la diversité du groupe
- Cultiver la conscience et la sensibilité culturelles



### **3. Gérer les conflits de groupe**

- Aider les individus à identifier et à revoir les hypothèses sous-jacentes
- Reconnaître les conflits et leur rôle dans l'apprentissage et la maturité du groupe
- Fournir un environnement sûr pour l'émergence des conflits
- Gérer l'éventail des comportements manifestés par les membres du groupe
- Reconnaître et traiter la valeur des tensions et des conflits et leur impact sur la prise de décision au sein d'un groupe.
- Être sensible aux facteurs culturels concernant les conflits

### **4. Susciter la créativité du groupe**

- Attirer l'attention des participants sur les différentes approches de l'apprentissage et les différents modes de traitement de l'information.
- Encourager la pensée créative
- Utiliser les approches les mieux adaptées aux besoins et aux capacités du groupe
- Stimuler et exploiter l'énergie du groupe



## **D. Guider le groupe vers des résultats appropriés et utiles**

### **1. Guider le groupe avec des méthodes et des processus clairs**

- Établir un contexte clair pour la session
- Clarifier et résumer pour obtenir l'avis du groupe
- Gérer les processus en petits et grands groupes

### **2. Faciliter la prise de conscience par le groupe de sa tâche**

- Varier le rythme des activités en fonction des besoins du groupe
- Identifier les informations dont le groupe a besoin et tirer des données et des idées du groupe.
- Aider le groupe à donner un sens aux questions sous-jacentes à leur discussion, clarifier les modèles, les tendances, les causes profondes, les cadres d'action.
- Aider le groupe à réfléchir sur son expérience

### **3. Guider le groupe vers le consensus et les résultats souhaités**

- Utiliser une variété d'approches pour parvenir à un consensus au sein du groupe
- Utiliser une variété d'approches pour atteindre les objectifs du groupe
- Adapter les processus à l'évolution des situations et des besoins du groupe
- Évaluer et communiquer les progrès du groupe
- Reconnaître et clarifier les tangentes afin de se recentrer sur la tâche



promoting the power  
of facilitation worldwide

- Favoriser l'achèvement des tâches



## **E. Construire et maintenir les connaissances professionnelles**

### **1. Maintenir une base de connaissances**

- Connaissance de la théorie et de la pratique de la facilitation des processus de groupe et connaissances connexes sur les personnes, les organisations, les groupes et les processus (par exemple, développement organisationnel, psychologie, résolution des conflits, dynamique du changement, théorie de l'apprentissage et de la pensée).

### **2. Connaître un éventail de méthodes de facilitation**

- Comprendre une série de modèles et/ou de processus susceptibles d'aider les groupes à générer des idées, à résoudre des problèmes, à établir des priorités, à prendre des décisions et à planifier.
- Comprendre une variété de méthodes et de techniques de groupe
- Connaître les conséquences d'une mauvaise utilisation des méthodes de groupe
- Distinguer le processus de la tâche et du contenu
- Apprendre de nouveaux processus, méthodes, modèles et technologies pour répondre aux besoins changeants/émergents des clients.

### **3. Maintenir une position professionnelle**

- S'engager dans des études et des apprentissages continus liés à notre domaine d'activité
- Se tenir continuellement au courant des nouvelles informations dans notre profession
- Pratique de la réflexion et de l'apprentissage
- Construire une connaissance personnelle de l'industrie et des réseaux dans notre domaine



## **F. Adopter une attitude professionnelle positive en tant que facilitateur du processus**

### **1. Pratiquer l'auto-évaluation et la connaissance de soi**

- Réfléchir au comportement et aux résultats globaux
- Maintenir la cohérence entre les actions et les valeurs personnelles et professionnelles
- Modifier son comportement/style personnel pour refléter les besoins du groupe
- Cultiver la compréhension de ses propres valeurs et de leur impact potentiel sur le travail avec les clients

### **2. Agir avec intégrité**

- Démontrer une foi dans le groupe et ses possibilités
- Aborder les situations avec authenticité et une attitude positive
- Décrire les situations telles qu'elles sont perçues par l'animateur et s'enquérir des différents points de vue.
- Respecter les limites et l'éthique professionnelles (telles que décrites dans la déclaration des valeurs et le code d'éthique de l'IAF).

### **3. Potentiel du groupe de confiance et neutralité du modèle**

- Honorer la sagesse du groupe
- Encourager la confiance dans les capacités et l'expérience des autres
- Vigilance pour minimiser l'influence sur les résultats du groupe et le contenu des discussions
- Maintenir une position objective, non défensive et non moralisatrice