

Comment améliorer l'efficacité d'une formation et la mesurer?

Journée qualité du 6 novembre 2024



Didier Juillerat
Directeur

Nos formations sont-elles efficaces?



Quels indicateurs de qualité?

.... Résultats d'une prise de température d'institutions en Suisse romande

Pourquoi évaluer une formation...?

- Répondre aux normes :
 - EduQua
 - Certification ISO 21'001
 - Exigences légales (p.ex LFPPr / OFPr / ES)
- Analyser l'atteinte des objectifs
- Analyser l'adéquation de l'offre par rapport aux besoins du marché
- Revue globale des indicateurs par la direction (indicateurs qualité, métiers, finances, IT, RH, marketing, développement durable)



Pour vos formations, quels sont vos indicateurs de qualité ?

Mesurer la satisfaction

- Enquêtes de satisfaction (organisation / formateurs / contenu)
- Taux de satisfaction
- Taux de participation
- Nombre de réclamations des clients



Pour vos formations, quels sont vos indicateurs de qualité ?

Mesurer «l'efficacité» des formations

- Taux de réussite (pour les formations concernées)
- Visites de cours
- Taux de formateurs répondants aux exigences prescrites (LFPr, eduQua)

Pour vos formations, quels sont vos indicateurs de qualité ?

Aspects financiers

- Rentabilité
- Taux de rétention des participants
- Net Promotor Score



Evaluez-vous différemment les formations « catalogue » et les formations « sur mesure » pour les entreprises?

- Un peu moins de la moitié de sondés ne font pas de différence
- «Catalogue» + «sur mesure»:
 - satisfaction des participants
 - rentabilité
- Spécifique «catalogue» : nombre de participants
- Spécifique «sur mesure»:
 - adaptation de critères selon les mandants
 - satisfaction des mandants



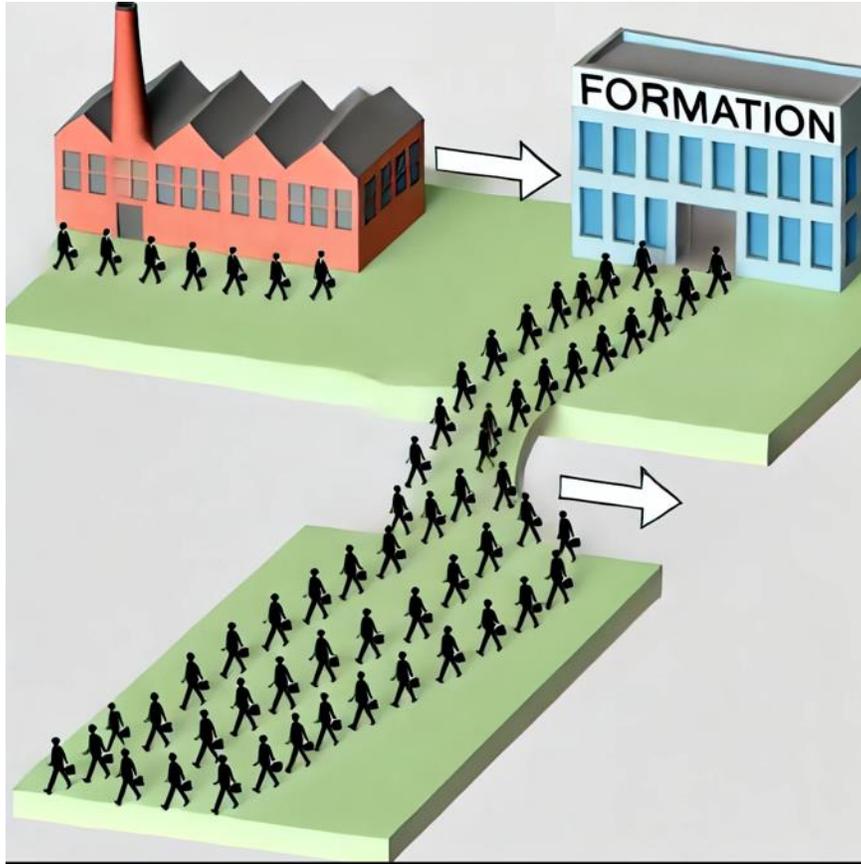
Quels sont pour vous les critères qui déterminent si une formation peut être proposée, respectivement continuer à être au catalogue ou proposée à une entreprise ?

- Adéquation aux besoins du marché
- Retour de demandes de clients
- Prospects
- Benchmark
- Rentabilité / taux de démarrage

Y a-t-il un indicateur que vous rêveriez d'avoir ?

- Le transfert « réel » entre la formation et l'activité professionnelle des participants
- Le « devenir » des personnes qui ont suivi une formation formelle, « catalogue » ou « sur mesure »
- L'impact de la formation continue de manière générale sur chaque individu, autant sur le plan professionnel que personnel.

Formation continue ... parlons-nous de la même chose?....



**Centre de
formation**

Employeur

Participant

...

**Contextes
différents...**



Quels sont les objectifs d'une formation?....



Objectifs de la formation

Employeur

Amélioration des compétences et de la productivité

Adaptation aux évolutions technologiques ou réglementaires

Fidélisation des talents et réduction du turnover

Développement des leaders et planification de la relève

Augmentation de l'innovation et de la compétitivité

Participant/e

Acquisition de nouvelles compétences

Développement personnel et professionnel

Amélioration des perspectives de carrière

Mise à jour des connaissances

Augmentation de la productivité et de l'efficacité



Prestataires : offre «catalogue» VS «sur mesure»

Catalogue

- **Standardisées en fonction des publics cible**
- **Offre peu de flexibilité**
- **Coûts fixés d'avance**
- **Scénario pédagogique déterminé y compris les objectifs d'apprentissage**

Sur mesure

- **Conçue spécifiquement pour répondre aux besoins particuliers de l'employeur**
- **Est totalement flexible**
- **Coûts selon offre spécifique**
- **Scénario pédagogique et objectifs établis en discussion avec l'employeur**



Comment savoir si nos formations sont efficaces???

Le savoir : le graal des prestataires de formation...



Est-ce pertinent de mesurer l'efficacité des formations avec des indicateurs d'entreprise???

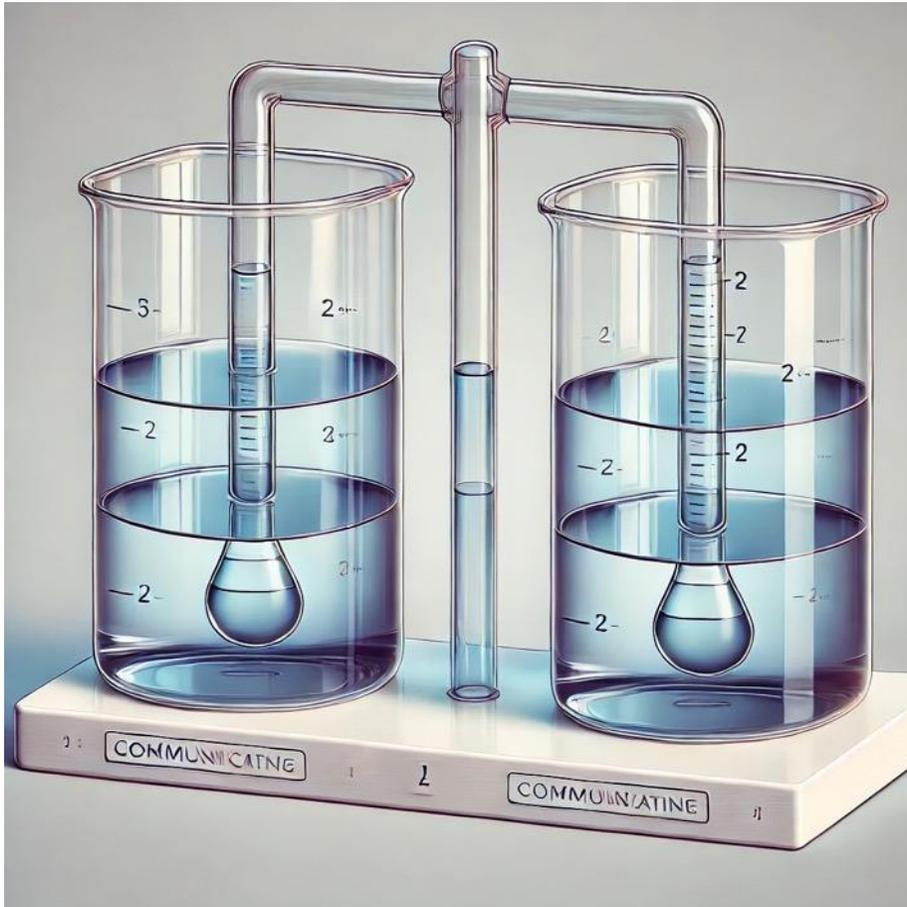
*Calcul ROI et taux de transfert présentés :
laissent à penser que c'est le cas...*

Les éléments suivants **sont-ils pris en considération en amont?**

- Choix de la formation?
 - Motivation du participant?
 - Quel type de formation?
 - Environnement de travail?
 - Suivi post-formation?
- Par qui? / Objectifs?
 - Quel est son intérêt?
 - Catalogue ou sur mesure?
 - Possibilités d'application?
 - Intérêt porté par le management?



Transfert des compétences



Taux de transfert
usuel selon
Chat GPT :
10 – 30%

Pour améliorer ce taux...

1^{ère} étape

- a) Analyse des besoins réels
(pas forcément les plus visibles...
Exemple : lacunes en compétences de base)
- b) Analyse du cadre de travail : ouvert aux changements?
- c) Mesures RH de motivation pour les formations
- d) Ressources à disposition

PME : intéressant de se rapprocher des prestataires pour effectuer ces analyses



Pour améliorer ce taux...

2^e étape

Déterminer le type de formations :

- «Catalogue» ou «sur mesure»
- Collaborer avec le prestataire pour s'assurer que les formations choisies apportent les compétences adaptées aux objectifs souhaités

Alors seulement, évaluer l'efficacité d'une formation aura du sens!!!



Pour améliorer ce taux...

3e^e étape

Analyse post-formation :

Idéalement : collaborer avec le prestataire des formations.

- Des mesures correctrices ou complémentaires peuvent être décidées d'un commun accord.
- Les prestataires sont également dans un processus d'amélioration en continu!!!





Retour sur
investissement :

LA mesure idéale????



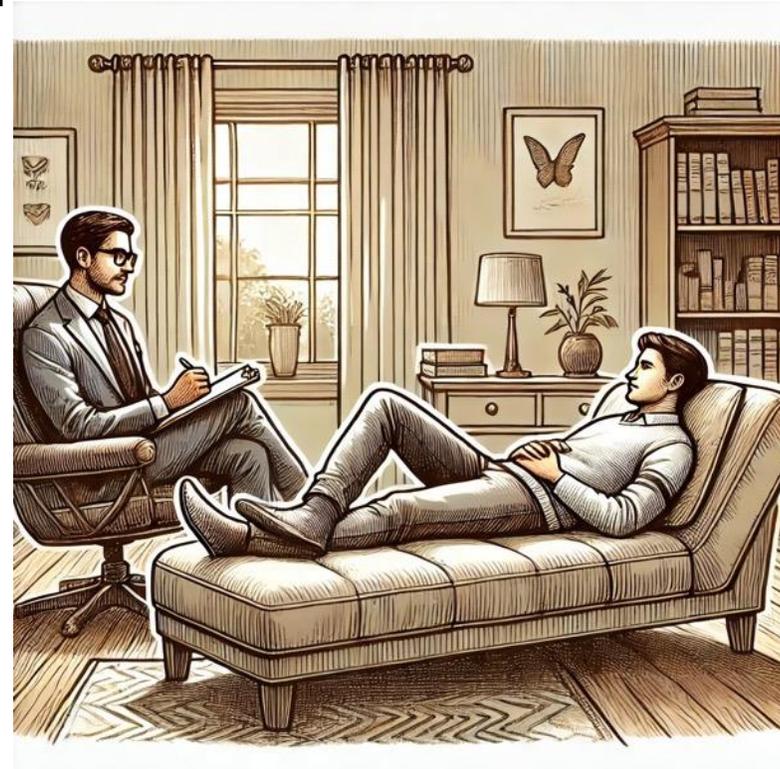
Attention aux biais de lecture

- Objectif à court ou moyen terme?
- Effets indirects pris en compte?
- Influence des facteurs internes?
- Influence des facteurs externes?



Mesurer l'efficacité d'une formation

Idéalement : un travail en réseau qui allie des règles de comptabilité et d'introspection...



**MERCI POUR VOTRE
ATTENTION**

