

Journée nationale sur la qualité

le 6 novembre à Berne

Mesure du succès des séminaires et des formations

Retour sur investissement dans la
formation

Frank Schirmer
Directeur



Global Leaders in Evaluation™

Mesure du succès des séminaires et des formations

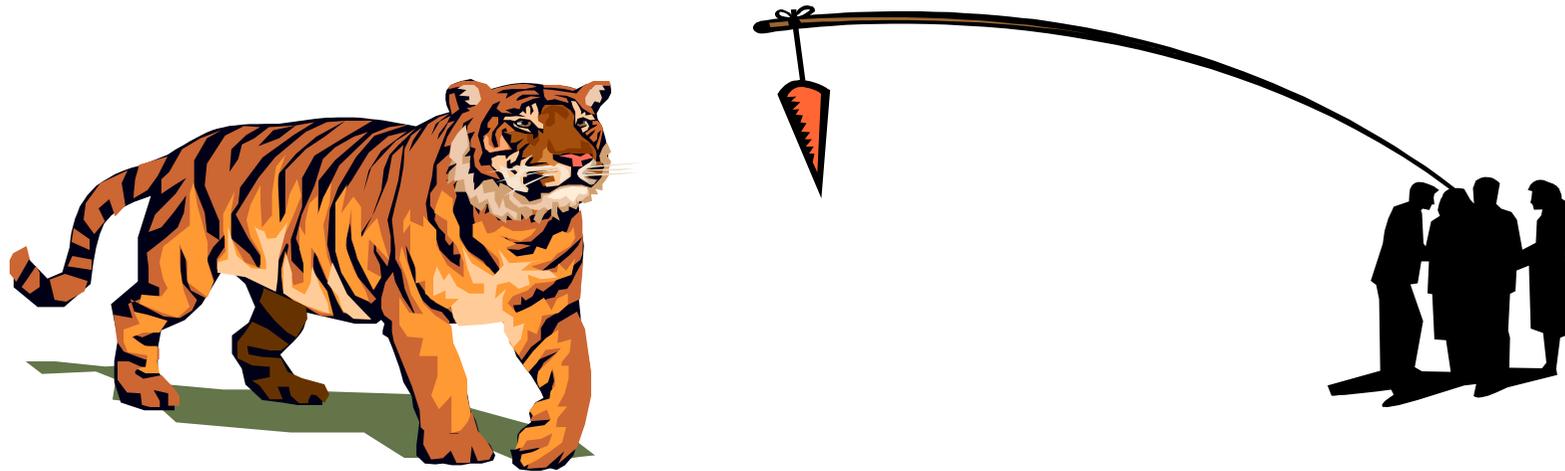
Thèmes

1. Pourquoi une évaluation ?
2. Niveaux d'évaluation
3. Processus ROI : AQ, KPI, utilité
4. Corrélation entre projets RH et KPI d'affaires
5. Évaluation : du centre de coûts au centre de profit



Global Leaders in Evaluation™

Évaluation : objectif





Quels KPI sont particulièrement importants pour votre direction ?

Exemples de KPI :

- 30 séminaires organisés
- 300 participant·e·s y ont pris part
- Les participant·e·s ont en moyenne donné la note 1,9 au séminaire
(échelle : 1: très satisfait, 6 : pas du tout satisfait)
- 90 % de gain d'apprentissage avec le cours X
- 30 % der participant·e·s ont pu utiliser les contenus du cours au travail
- 2 % de bénéfice en plus grâce au séminaire X
- 30 % de retour sur investissement avec la formation au leadership l'an dernier

Pourquoi avez-vous besoin de l'évaluation ?

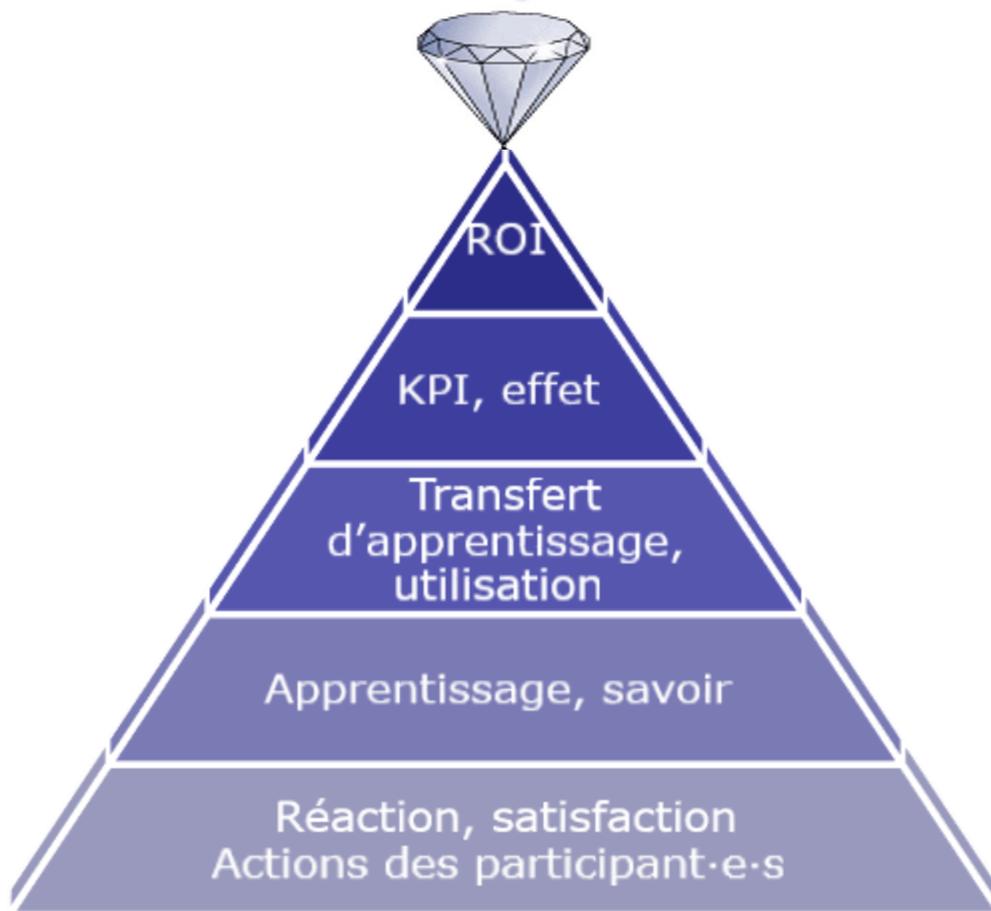
Objectifs de l'excellence en matière d'évaluation (controlling de la formation)

1. Lier les résultats de la formation avec les résultats de l'entreprise
2. Optimiser les résultats de l'entreprise
3. Rapport utilité/coûts des projets
4. Améliorer le retour sur investissement (ROI)
5. Faire la preuve de l'utilité de vos mesures RH, y c. identifier les effets de la formation
6. Réduire les coûts de vos mesures
7. Améliorer la qualité et les résultats de l'apprentissage
8. Identifier les forces et les faiblesses d'un processus d'apprentissage
9. Augmenter les compétences
10. Augmenter la qualité de l'entraînement
11. Assurer le transfert de l'apprentissage
12. Vérifier les objectifs fixés et leur réalisation grâce à certaines solutions
13. Noter la formation
14. Gérer les ressources
15. Soutenir de futures initiatives avec des données
16. Donner la priorité aux investissements
17. Manque de soutien aux mesures
18. Labels de qualité pour la formation initiale et continue

Pour mettre ces objectifs en œuvre de manière structurée, les 5 niveaux de l'évaluation sont utilisés.

Les 5 niveaux de l'évaluation

Donald Kirkpatrick et Jack Phillips



Niveau 5

À combien se monte le ROI ?
Sous l'angle de l'investissement

Niveau 4

Quels sont les résultats ?
Données des performances, données de la production

Niveau 3

Les participant·e·s appliquent-ils/elles ce qu'ils/elles ont appris ?
Utilisation sur le lieu de travail

Niveau 2

Qu'ont appris les participant·e·s ?
Savoir, compétences

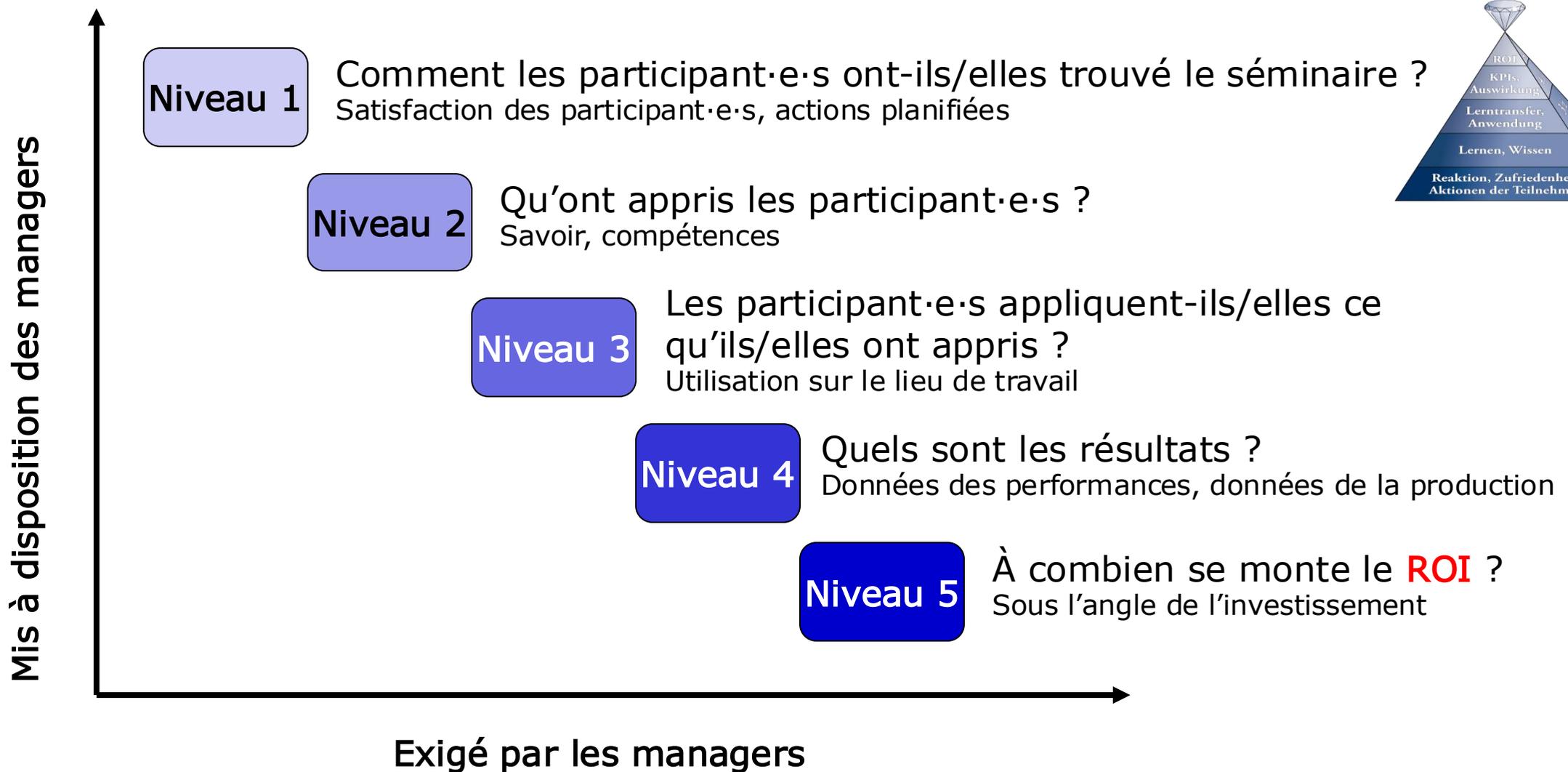
Niveau 1

Comment les participant·e·s ont-ils/elles trouvé le séminaire
Satisfaction des participant·e·s, actions planifiées

Niveau 0

Thèmes relatifs à l'organisation
Nombre de participant·e·s, coûts et budget

5 niveaux d'évaluation – degré de tension

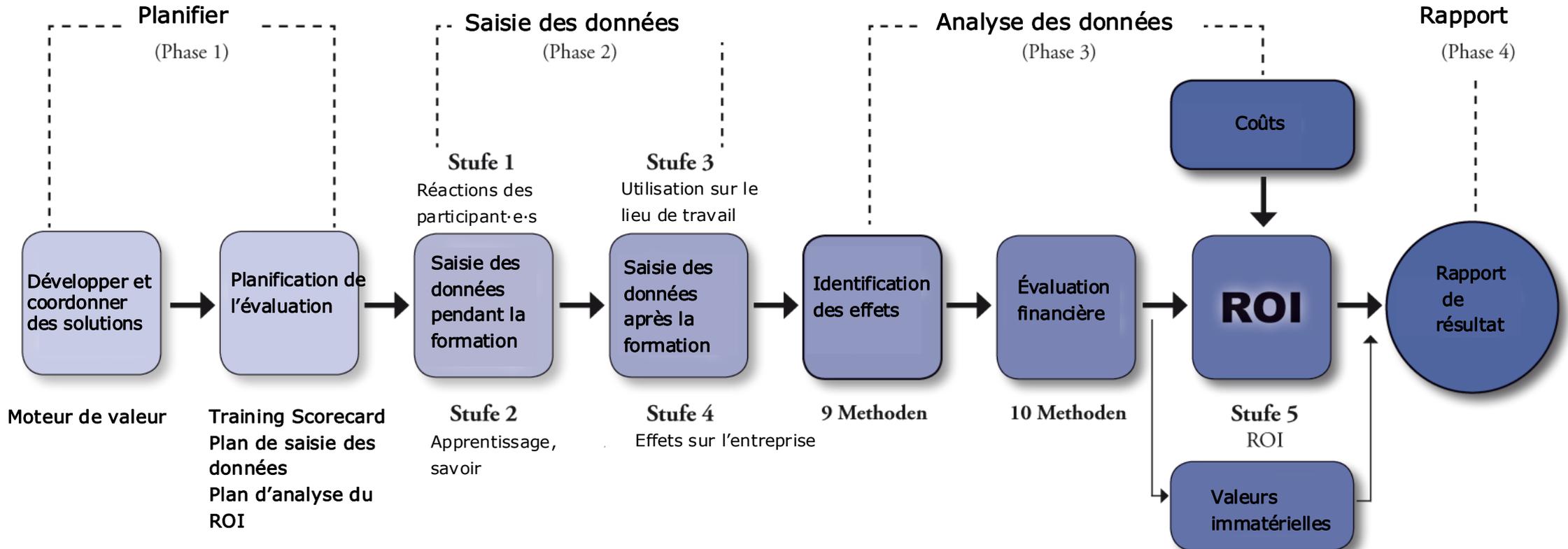


Définition du ROI

$$\text{ROI (en \%)} = \frac{\text{Avantages de la solution} - \text{Coûts de la solution}}{\text{Coûts de la solution}} \times 100$$

Le processus ROI

La mesure globale



Exemple : formation à la négociation

Objectif d'efficacité : 1 % de marge supplémentaire

1. Nouvelle campagne marketing

2. Solution de formation : négociations en présentiel

- ✓ Planifier les négociations
- ✓ Mener les entretiens de négociation
- ✓ Utiliser des tactiques d'achat
- ✓ Utiliser facilement l'outil de négociation

Durée : 2 jours + 1 jour (10 semaines plus tard)

Groupes : 5

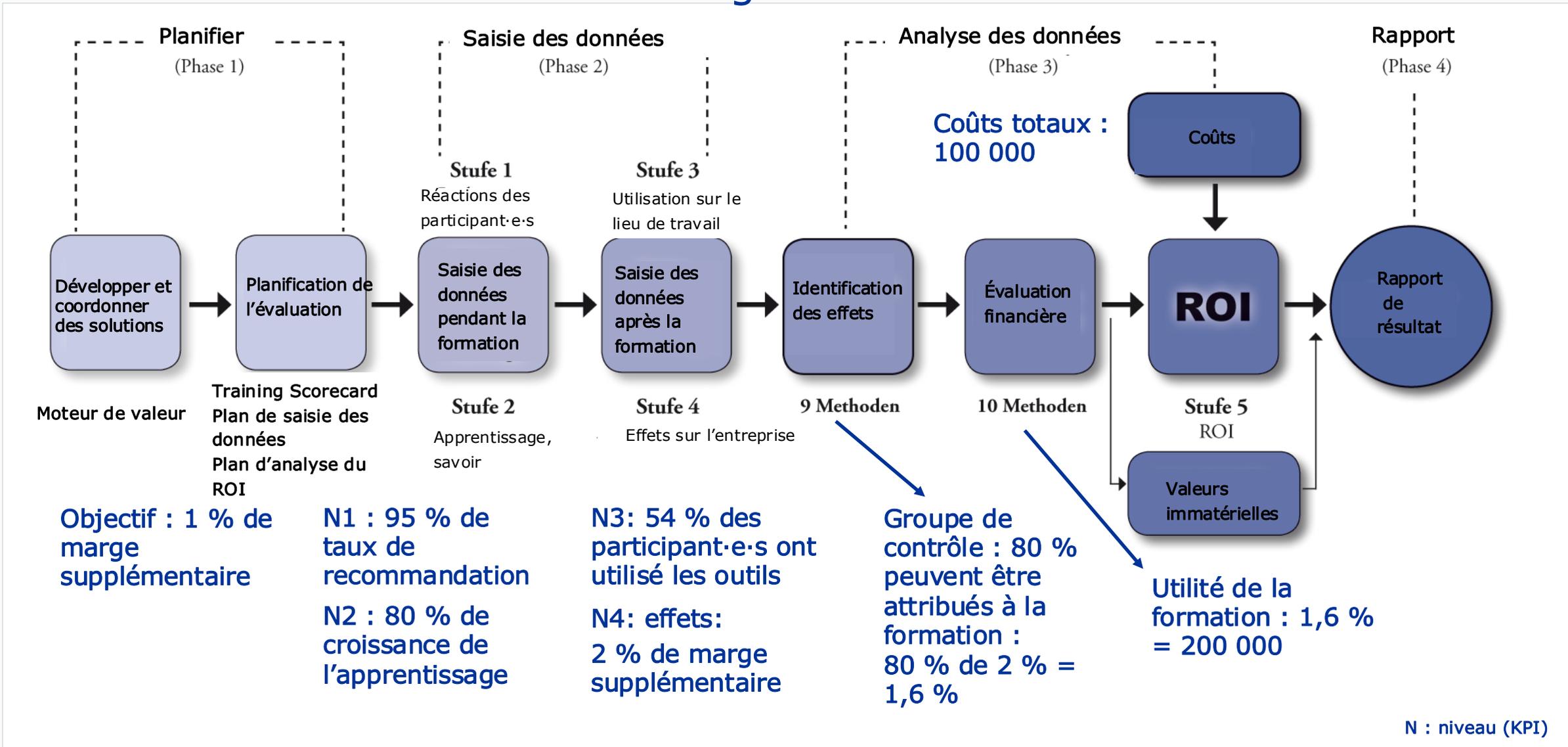
Nombre de participant·e·s : 60 vendeurs et vendeuses ont suivi la formation

Coûts complets : 100 000.-

Groupe de contrôle : 60 autres vendeurs et vendeuses qui n'ont pas suivi la formation

Le processus ROI

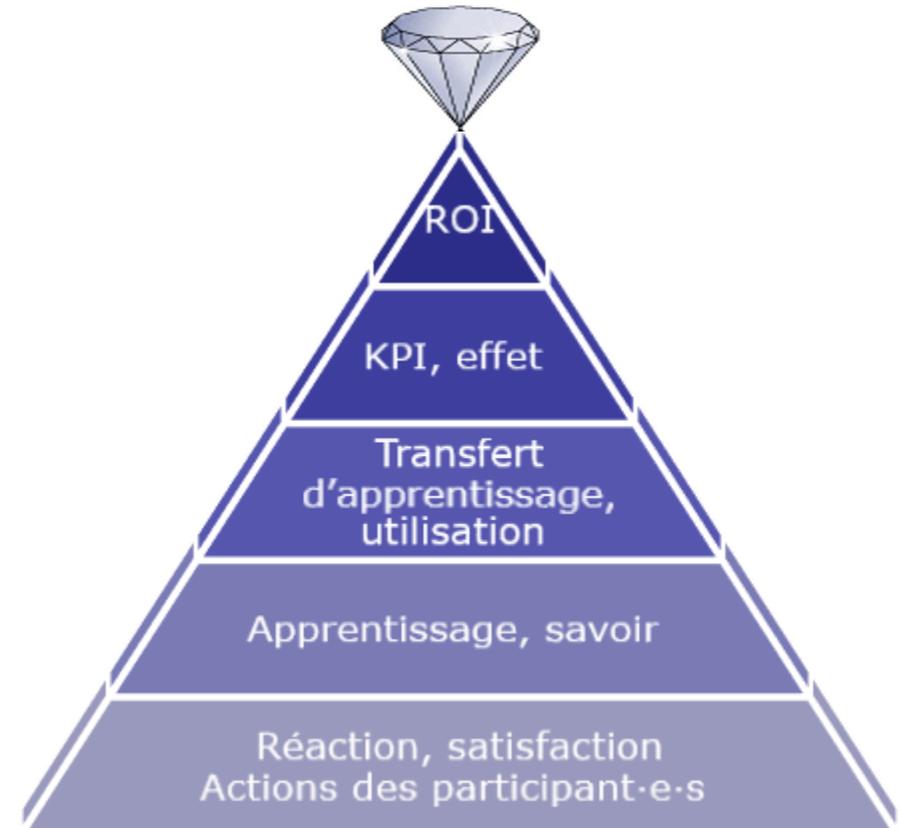
Résultats de la formation à la négociation



Exemple de ROI : formation à la négociation

$$\text{ROI (en \%)} = \frac{200\ 000 - 100\ 000}{100\ 000} \times 100$$

ROI (en %) = 100 % pour le projet de formation



L'utilité du processus ROI pour vous

La qualité de la formation continue, décisive pour le succès à long terme



Assurer vos investissements

- Processus crédible, pertinent pour la pratique, avec des méthodes qui ont fait leurs preuves
- Identifie les mesures efficaces et inefficaces
- Des preuves de réussite mesurables avec des avantages monétaires conduisent à plus d'investissements dans l'éducation

Accroître l'efficacité

- Relie les objectifs commerciaux aux formations
- Encourage le travail axé sur les résultats de toutes les personnes impliquées dans les processus
- Accroît le soutien de la direction
- Améliore la motivation du personnel et sa fidélisation

Baisser les coûts

- Une formation ciblée conduit à des processus plus efficaces et accroît la compétitivité
- Étalonnage et prévisions
- Investissements dans des mesures générant un ROI élevé

Améliorer la qualité

- Suivi et pilotage des mesures en cours
- Transparence dans la formation initiale et continue
- Des contenus d'apprentissage pertinents pour le succès sont plus utiles et améliorent le transfert de l'apprentissage
- Reconnaître les potentiels d'amélioration dans l'apprentissage et le transfert d'apprentissage
- Une formation continue selon des standards reconnus (p. ex. ISO 29993) améliore continuellement l'apprentissage et ses effets



Le ROI en chiffres

- Processus de ROI pour améliorer la qualité et les processus, depuis plus de 30 ans **dans de nombreux secteurs et dans le monde entier.**
- Plus de **5000 études ROI** par an.
- Plus de **16 000 participant-e-s** ont été **certifié-e-s** pour mettre le processus ROI en œuvre dans leur propre entreprise.
- Plus de **9000 entreprises et autorités** ont mis en œuvre la **systematique ROI** avec KPI sur 5 niveaux, étalonnage et prévisions.

Global Leaders in Evaluation™



Corrélation entre projets RH et Indicateurs clés de performance (KPI) - Évaluation de 500 études du ROI - extrait



Mesures RH /développement du personnel	Typical Measures																															
HR-/PE-Maßnahmen	Fehlzeiten	Unfallrate	Beschwerden	Konfliktrate	Kosteneinsparungen	Kundenloyalität	Kundenzufriedenheit	Zykluszeiten	Defekte	Effizienz	Mitarbeiterzufriedenheit	Engagement	Fehlerreduktion	Misstände	Arbeitszufriedenheit	Verluste	Marktanteile	Strafen/Gebühren	Produktivität/Output	Beförderungen	Qualitätsverbesserung	Kosten für Recruiting	Nachbearbeitungen	Umsatz	Abfindungen	Stressreduktion	Zeitersparnis	Einarbeitungszeit	Fluktuationsrate	Arbeitsunterbrechung	Weitere Kennzahlen	
Business Coaching					✓		✓			✓	✓								✓		✓							✓				
Karriereentwicklung	Matrice des corrélations																															
Kommunikation																																
Compliance																																
Diversity																																
E-Learning																																
Teamentwicklung																																
Gewinnbeteiligungsprogramme																																
Leadership Development, FKE																																
Marketing und Werbung																																
Effiziente Meetings																																
Einarbeitungsprogramme																																

✓ Corrélation démontrée

Évaluation : du centre de coûts au centre de profit

Où vous situez-vous ?

Nous vous conseillons avec plaisir.

	Coûts	Rentabilité	Succès
Description succincte	Planification périodique et contrôle	Efficacité du travail avec le personnel («Faisons-nous les choses bien ?»)	Efficacité du travail avec le personnel («Faisons-nous ce qui est juste ?»)
Aspects	<ul style="list-style-type: none"> ■ Respect du budget ■ Contrôle des coûts ■ Jours de formation par collab. ■ Jours de formation par cadre ■ Benchmarks au niveau du budget et des coûts 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Qualité de la réalisation ■ Évaluation de formateurs·trices, didactique, méthodes, outils ■ Apport de connaissances ■ Transfert de savoir, application ■ Coûts totaux/analyse de l'utilité ■ Analyses d'efficacité, ROI 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prévision pour la formation ■ Chaîne d'impact, valeur ■ Analyse Gap axée sur les résultats, analyse des besoins ■ KPI pertinents pour la stratégie ■ Benchmarks au niveau de l'utilité, valeurs ROI
Outils possibles	<ul style="list-style-type: none"> ■ Systèmes LMS ■ Controlling interne ■ Coûts totaux ou coûts partiels 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ROI Process™ ■ Scorecard de formation ■ Plans d'analyse du ROI ■ Cartes Learning Level 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Méthodologie ROI ■ Prévision ROI ■ Analyse de l'utilité ■ Carte Human Capital ROI

Merci pour votre attention !
Avez-vous des questions ?



Nous sommes heureux de vous soutenir dans la réalisation de vos objectifs professionnels !

Contact : Frank Schirmer | +49.160.982 00 285 | F.Schirmer@Success-Analytics.com
www.Success-Analytics.com

Extrait de la liste de clients internationaux 90 % sont des entreprises du classement Fortune 500



1. Évaluation des concepts d'excellence : conseils, mise en œuvre du reporting
2. Labels de qualité dans la formation initiale et continue
3. Étalonnage, prévisions
4. Design du questionnaire : séminaire et transfert d'apprentissage avec questions d'étalonnage et de ROI
5. Etudes sur le ROI : évaluer les succès de l'apprentissage
6. Certification : transfert de savoir-faire

