

LA MESURE DE L'EFFICACITÉ ET DE LA QUALITÉ DE L'OFFRE DE FORMATION CONTINUE

Journée Qualité 2015

Yann-Eric Dizerens

Adjoint de direction & Responsable Qualité (Normes ISO 9001 et eduQua)

Direction des ressources humaines

Centre de formation

QUESTIONS INTRODUCTIVES

- ❖ À quoi «servent» les 1.5Mio alloués chaque année pour la formation continue interne?
 - Les participants sont-ils satisfaits?
 - Apprennent-ils quelque chose?
 - Mettent-ils en œuvre ce qu'ils ont appris dans leur pratique professionnelle?

→ Les compétences acquises en formation permettent-elles des progrès mesurables justifiant économiquement leur coût d'obtention?

OBJECTIFS POURSUIVIS

- ❖ Mesurer précisément les degrés de *satisfaction*, d'*apprentissage* et de *transfert des acquis* dans la pratique professionnelle de nos 16'000 participants
- ❖ **Moderniser le concept d'évaluation** de l'efficacité et de la qualité de l'offre de formation continue
- ❖ **Optimiser l'outil opérationnel de mesure**

CONCEPT UTILISÉ

- ❖ **Retour sur les attentes des parties prenantes - Return on Expectations (ROE)**
 - Repose sur **l'accord en amont** des différentes parties prenantes de la réussite d'une formation sur **leurs attentes de résultats en aval**, et sur la manière de les évaluer
 - Positionne la formation comme une ressource mise à disposition de partenaires pour obtenir des résultats qui ont **du sens pour eux**

MÉTHODOLOGIE

J-14: collecte des attentes

Recueil des attentes des participants

→ J-4: *rapport initial*

Formation

J+1: évaluation satisfaction et apprentissage

Evaluation à chaud par le participant et feed-back du formateur

→ J+15: *rapport intermédiaire*

J+90: évaluation du transfert des acquis

Evaluation à froid par le participant et/ou le manager

→ J+105: *rapport final*

COÛTS D'ACQUISITION

- ❖ 24ct / utilisateur unique
- ❖ Budget de 13'200 CHF/an
- ❖ Investissement de 0.8% du budget formation pour mesurer la Qualité et optimiser l'utilisation des 99.2% restants

RÉSULTATS OBTENUS (PÉRIODE: 11.15)

- ❖ Cible de taux de réponse: 50%
→ 60%
- ❖ Cible de score de satisfaction: 75/100
→ 81.5
- ❖ Cible de score d'apprentissage: 75/100
→ 78
- ❖ Cible du transfert d'acquis: 70/100 à 90j
→ 70

IMPLICATIONS PRATIQUES

- ❖ **Libérer du temps** de nos chargés de formation
- ❖ **Se séparer de formateurs insatisfaisants**
- ❖ **Impliquer** les responsables hiérarchiques
- ❖ **Produire des indicateurs fiables et objectivés**
- ❖ **Responsabiliser** nos formateurs

PERSPECTIVES D'AVENIR

- ❖ **Poursuivre l'amélioration continue de notre offre par:**
 - Un suivi individuel de chaque cours grâce au projet présenté
 - Une articulation avec les parcours de formation
- ❖ **Améliorer les taux de réponse**
- ❖ **Poursuivre notre communication autour de ce (nouveau) concept d'évaluation de la qualité de notre offre de formation**