



DESCRIPTIF DE LA DEMARCHE QUALITE INTERNE OU EXTERNE

Univers de la formation agit à trois niveaux pour accroître la qualité de la formation :

- Du côté de notre organisme de formation : développer les compétences des formateurs et mettre en valeur l'ingénierie de formation auprès de nos clients.
- Du côté de nos clients : une implication accrue du management, une analyse renforcée des résultats de la formation et la pratique systématisée du cahier des charges.
- Du côté des stagiaires : mise en place d'une évaluation à froid (sur poste) et s'assurer de la motivation du stagiaire.

Tous ces éléments rattachés à la problématique de l'évaluation de la formation. En effet, l'évaluation de la formation permet :

- De développer les compétences des formateurs : une bonne évaluation produit un feedback pertinent, utile aux formateurs, afin de leur montrer quels sont leurs points forts et leurs axes de progrès. Ils suivent des formations de formateurs appliquant l'ensemble des techniques d'animation et une évaluation de leurs savoir-faire et savoir-être actuels avec des axes d'améliorations possibles. Des formations sur les thèmes qu'ils doivent aborder, avec les nouvelles réglementations, leur sont également dispensées.
- De mettre en valeur l'ingénierie de formation auprès des clients : l'évaluation permet de montrer la pertinence des choix pédagogiques, que le travail en amont a payé en terme d'efficacité (et notamment par rapport à une formation « standard »). L'accueil des prospects et des stagiaires durant leur formation est essentiel. Les salles de cours sont spacieuses, avec de grandes baies vitrées et une salle de pause aménagée pour que les élèves puissent se détendre et faire connaissance avec les membres du groupe et les formateurs.
- D'accroître l'implication du management : en faisant participer les managers à la formation et à son évaluation (en amont et/ou aval de celle-ci), ceux-ci s'impliquent davantage dans la formation de leurs collaborateurs et comprennent mieux l'importance de leur rôle dans le transfert de compétences (ex. : débriefing sur les acquis de la formation, mise en place de stratégies de transfert, feedback au salarié formé, ...). Dans le cadre de nos partenariats avec les bailleurs, nous avons mis en place un conseil de perfectionnement qui se compose des acteurs du métier (gardiens d'immeuble en poste ayant un recul sur leurs activités, tuteurs et responsables de site immobilier). Ils évaluent nos stagiaires lors de leur période de stage pratique et nous indiquent ce qu'ils souhaitent voir abordé, afin de s'améliorer sur le terrain. Nous avons également un partenariat avec les acteurs du recrutement (directions des ressources humaines, cabinets de recrutement, boîtes d'intérim) qui suivant les profils de poste, nous permettent d'adapter notre programme aux demandes actuelles et le valide. Ils ont également un recul sur nos anciens stagiaires embauchés, nous permettant de mettre en place des cours supplémentaires. Ils font également partie du jury qui valide la certification, en analysant leurs acquis.



- De renforcer l'analyse des résultats de la formation, en mettant en œuvre une réelle évaluation de la formation. On obtient des informations utiles, analysables, concrètes, qui peuvent déboucher sur un plan d'action ciblé.
- De favoriser la pratique du cahier des charges : L'évaluation de la formation permet de se poser la question du pourquoi, celle des objectifs de la formation : quelles compétences sont à développer (objectifs pédagogiques) ? Quels comportements professionnels sont censés manifester les salariés formés en situation de travail (objectifs comportementaux) ? Quels impacts la formation est-elle susceptible de produire sur les indicateurs de résultats de l'organisation (objectifs organisationnels) ?
- De travailler davantage sur les attentes des stagiaires : l'un des modèles d'évaluation que notre organisme de formation a conçu débute par un questionnement des attentes des futurs stagiaires, en amont de la formation. Suite à quoi, les formateurs connaissent les attentes de leur public et peuvent se préparer pour le jour J !
- D'évaluer « à froid » l'efficacité de la formation : évidemment, nous avons constatés qu'en évaluation « à chaud » de la formation n'est pas suffisante. Au-delà de la satisfaction des stagiaires et de l'apprentissage réalisé, il est nécessaire de s'assurer que les compétences développées sont réellement utilisées sur le terrain. Il faut qu'elle ait un impact sur l'organisation.
- De s'assurer de la motivation du stagiaire : comme pour le recueil des attentes, il est possible de questionner le stagiaire en amont de la formation pour connaître son degré de motivation à aller se former. Quiconque n'est pas motivé à aller se former risque, logiquement, de peu profiter de la formation. L'identification de cette faible motivation permet de travailler sur les causes de celle-ci : est-ce que l'enjeu de cette formation a été précisé ? Les objectifs assignés ? Le stagiaire voit-il bien le lien entre la formation et son quotidien ? A-t-il discuté de tous ces points avec son manager ? Etc. Une multitude de bénéfices donc pour qu'il évalue effectivement ses formations, que l'évaluation soit menée par le prestataire ou le commanditaire.