

Organiser des programmes de formation reconnus et à fort impact

Les KPIs de la formation qui font la différence





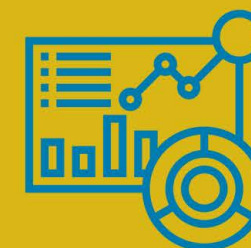
TABLE DES MATIÈRES

Pourquoi mesurer l'apprentissage ?	01
Futiles ou utiles : Les indicateurs qui ont un réel impact	03
Couvrir les quatre niveaux d'évaluation de la formation	05
De la représentation graphique à l'action	07
Nous sommes goFLUENT	12

Pourquoi mesurer l'apprentissage ?

En tant que responsable de formation, il est important de toujours comprendre ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas avec vos programmes d'apprentissage pour que cela devienne une opportunité d'amélioration. Il s'agit là de l'occasion de juger de son effet bénéfique, ou non, pour vos collaborateur·rices. Vous n'aurez pas bouclé la boucle une fois votre programme de formation mis en place. Il vous faudra aussi découvrir son impact sur les comportements, les performances, l'activité et les objectifs de l'entreprise. Vous ne voudriez pas offrir une formation qui ne rende pas les résultats escomptés.

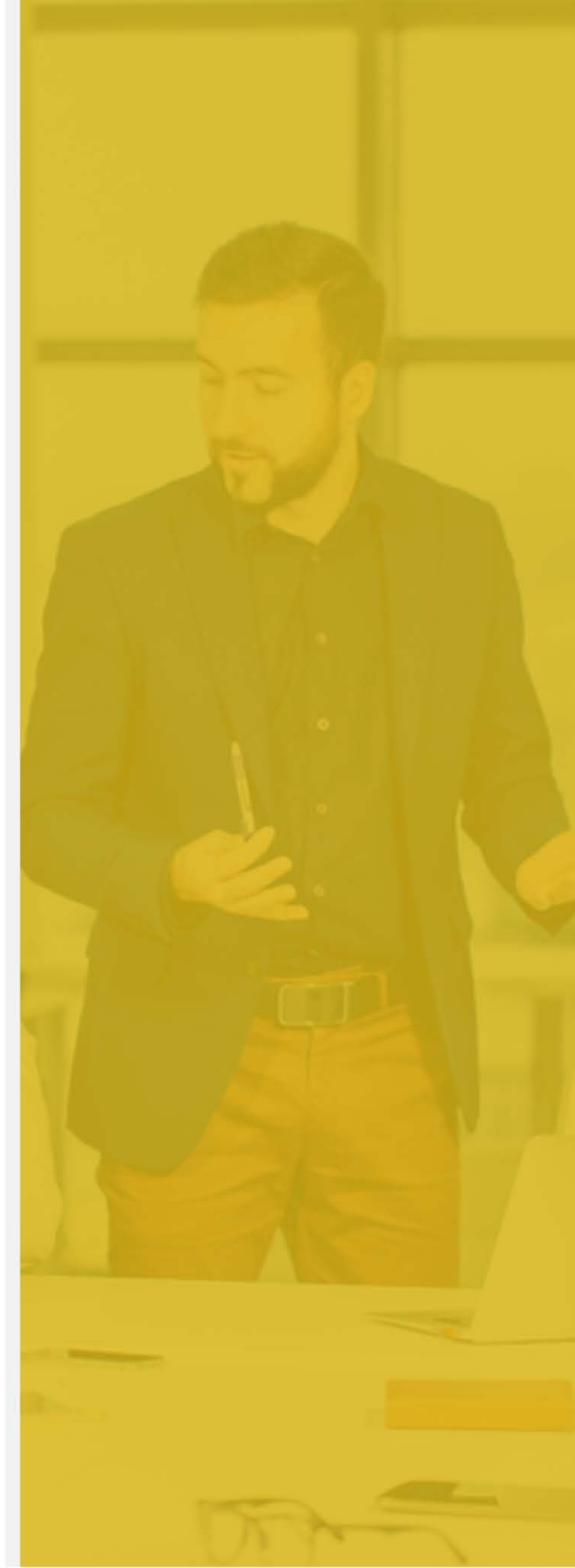
Heureusement, les technologies ont simplifié notre accès à une vaste quantité de données et d'informations relatives à la formation et au développement professionnel continu. Ces données, exploitées à bon escient, sont une mine d'informations grâce auxquelles vous comprendrez les avantages de vos programmes aussi bien que leurs lacunes, mais aussi et surtout, vous ferez progresser votre stratégie d'apprentissage.



En mesurant l'impact de votre programme de formation, vous serez en mesure de :

- ✓ Clairement mesurer et rendre compte de l'efficacité d'une formation,
- ✓ savoir si l'apprentissage fonctionne,
- ✓ démontrer son impact sur les revenus et les résultats,
- ✓ orienter les prises de décisions.

Dès lors, évaluer vos initiatives de formation vous permettra de créer et d'en démontrer la valeur, vous aidant à défendre votre cause non seulement auprès des intéressé·es, mais aussi des principaux·ales dirigeant·es de votre société.





Futiles ou utiles : Les indicateurs qui ont un réel impact

Lorsque vous mesurez l'efficacité et l'impact de votre formation, il est important de bien choisir ses indicateurs : ceux qui ne sont pas vains, mais qui peuvent être exploités.





Les indicateurs futiles sont des chiffres qui, s'ils sont bons à savoir, n'apportent pas grand-chose. Ils illustrent l'état actuel de vos initiatives de formation mais ne vous aideront pas à améliorer les résultats de votre entreprise. Ce sont, par exemple, le nombre d'apprenant·es actif·ves ou de cours achevés.

Les indicateurs utiles, au contraire, contiennent des informations précieuses sur votre stratégie de formation, car ils relient les actions d'entreprises aux résultats constatés.

Observez, par exemple, le nombre de collaborateur·rices dont les performances se sont améliorées grâce à ce qu'ils·elles ont appris, ou l'efficacité du travail d'équipe. Il est clair que ceux-ci sont de biens meilleurs indicateurs parce qu'ils mesurent le lien entre les statistiques et résultats du service L&D et l'efficacité des programmes de formation.

Une fois les indicateurs les plus probants sélectionnés, il vous faudra un cadre pour guider votre évaluation.

Couvrir les quatre niveaux d'évaluation de la formation

Le monde de la formation professionnelle compte un certain nombre de modèles permettant d'évaluer les résultats des actions de formations, le plus utilisé étant le modèle de formation de Kirkpatrick, connu pour son approche à quatre niveaux.



Niveau 1 : Les réactions

Comment les collaborateur·rices ont-ils-elles réagi à la formation ?

Quel est le niveau de satisfaction des collaborateur·rices ayant reçu une formation ? Obtenez l'avis des apprenant·es sur leur formation et son utilité en demandant des commentaires :

- Envoyez des enquêtes ou questionnaires ;
- Discutez avec les apprenant·es avant et après le cours.

Niveau 3 : Les comportements

Les collaborateur·rices ont-ils-elles appliqué leurs connaissances ?

Les collaborateur·rices mettent-ils-elles leurs acquis en application au travail ? Jugez l'impact de la formation sur les performances et l'attitude de l'apprenant·e au travail par l'intermédiaire :

- De questionnaires d'auto-évaluation,
- D'observations et commentaires par les pair·es et managers.

Niveau 2 : Les apprentissages

Qu'ont-ils-elles vraiment appris pendant leur formation ?

Qu'est-ce que les collaborateur·rices ont appris lors de leur formation ? Mesurez le niveau de connaissance concrètement acquise au cours de la formation :

- En comparant les résultats de tests effectués avant et après la formation,
- En leur assignant une tâche de mise en pratique du savoir-faire démontrant l'acquisition de nouvelles compétences.

Niveau 4 : Les résultats

Quelles sont les réelles retombées de cette évolution des comportements ?

Jugez l'impact des connaissances et des compétences acquises sur des objectifs d'apprentissage plus généraux grâce à :

- Une productivité et une qualité de travail accrues ;
- Une amélioration des résultats de l'entreprise en termes de transactions, de clients potentiels et de ventes.



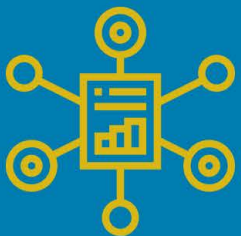
Comme de nombreuses entreprises ont pu le constater, le modèle Kirkpatrick est un des modèles qui peut le mieux vous aider à mesurer l'efficacité des programmes de formation de votre entreprise. Cependant, trop de responsables de la formation en font mauvais usage, soit en le suivant de façon trop linéaire, soit en n'appliquant qu'un ou deux niveaux à leur action d'évaluation.

De la représentation graphique à l'action



Pour commencer, le mieux est de prendre en compte le modèle Kirkpatrick lors de votre processus de conception. Lorsqu'un programme d'évaluation est mis en place dès le début d'une action de formation, le suivi des indicateurs de performance est facilité, ainsi que le compte rendu final.

Pour ce faire, vous devez prendre le modèle à l'envers, en commençant par le niveau quatre et en remontant jusqu'au niveau un. Pour concevoir et offrir des programmes de formation, « commencez avec la fin en tête ».





Commencez par le niveau 4 : les résultats

Déterminez les objectifs à atteindre au terme de la formation, puis appliquez les mesures nécessaires pour y parvenir.

En vous demandant : « Quels résultats souhaitons-nous obtenir au terme de cette formation ? », vous identifierez non seulement les objectifs d'apprentissage du programme, mais aussi les résultats escomptés. Ceci peut constituer la base et le fil directeur de votre action de formation de plusieurs manières.

Vous pouvez, par exemple, viser à augmenter le nombre de transactions et établir des relations plus solides avec vos client-es. Vous vous concentrerez ainsi davantage sur les résultats concrets et obtiendrez une meilleure vue d'ensemble.

Continuez en sens inverse, niveau 3 : les comportements

Gardons l'exemple précédent. Vous pensez que vos collaborateur·rices seront en mesure de conclure plus de transactions et d'établir de meilleures relations avec leur client·s s'il·elles communiquent plus efficacement. Cela peut se mesurer à travers la communication avec les client·es et collègues, à travers la collaboration avec d'autres équipes ou encore lors de présentations orales.

Vous pouvez maintenant définir des objectifs **SMART** (intelligent en anglais) :

Spécifiques (bien définis et clairs)

Mesurables (avec des critères et des limites spécifiques)

Atteignable

Réalistes (pertinents et fidèles à l'objectif)

Temporellement défini (délimité dans le temps par des termes précis)



Passez au niveau 2 : les apprentissages

Maintenant que votre programme de formation a des objectifs et des indicateurs clairs, il vous faudra déterminer comment offrir, présenter, et concrétiser un programme de formation professionnel engageant.

Pour aider vos collaborateur·rices à acquérir ces compétences, vous devez maintenant trouver une solution dont le but est d'obtenir une meilleure communication sur le lieu de travail : l'apprentissage des langues. À ce stade, vous pouvez être plus précis sur la mise en œuvre souhaitée de cette formation, en reliant les compétences linguistiques aux compétences commerciales par exemple. Ainsi, la formation demeure pertinente et applicable.

Finissez par le niveau 1 : les réactions

Réfléchissez à la réaction de vos collaborateur·rices face au type de formation que vous souhaitez mettre en place. Le plus important sera sans doute de leur faire réaliser l'importance des compétences linguistiques pour le travail afin de les convaincre de se former.

Notez que pour chaque niveau, nous avons pris en compte les indicateurs utiles plutôt que les futiles. C'est parce que si ces chiffres permettent de mesurer l'activité des formations, ce sur quoi il faut garder l'œil, ce sont des résultats qu'elles produisent.

Savoir localiser les succès (et les échecs) de votre programme de développement professionnel vous aidera à y apporter les améliorations nécessaires et à trouver les points forts et les faiblesses de votre initiative. S'assurer que votre programme répond aux besoins de vos apprenant-es et qu'il est aligné sur les objectifs de votre entreprise vous aidera également à justifier votre formation et vous qualifiera peut-être pour une remise de prix très bénéfique pour le moral de tous·tes les concerné-es.



goFLUENT est le leader mondial des solutions d'apprentissage blended spécialisé dans l'amélioration des compétences de communication et de la pratique des langues des affaires comme l'anglais, le français, l'allemand, l'italien, le mandarin, le portugais et l'espagnol. Dédié à l'inclusion et à la diversité, au développement et à la rétention des talents, notre mission est de donner une voix égale à tous·tes de façon à leur permettre d'atteindre leur maximum, peu importe leur langue natale.

goFLUENT accélère l'apprentissage des langues en proposant des solutions hyper personnalisées alliant technologie, contenu et interaction humaine sur tous vos appareils. Nous nous intégrons avec tous les LMS et LXP et avons développé des partenariats solides avec les fournisseurs principaux comme : Degreed, Cornerstone, Skillsoft, SumTotal et CrossKnowledge parmi d'autres.

Visitez gofluent.com pour plus d'informations.

Vous cherchez plus de contenu ?

Pour plus d'informations sur le marché du L&D et de la formation, visitez [notre blog](#).

N'oubliez pas de vous inscrire pour recevoir nos articles et infographies par mail (uniquement en anglais) !

Découvrez le blog goFLUENT

