Le Quotidien de la formation

« Pour évaluer une formation, il est important de bien définir en amont ses indicateurs » (Adeline Soulié, Unibail-Rodamco, petit-déjeuner Didüenjoy)

Aurélie Gerlach, 28 juin 2018

« Nous avons mené une enquête auprès d'entreprises, qui montre que 95 % d'entre elles ont mis en place des process d'évaluation des formations [...]. Il s'avère que 64 % en sont insatisfaites », déclare Louis de Froment, fondateur de la start-up Didüenjoy, spécialisée dans la mise en place d'enquêtes de satisfaction. Il s'exprime dans le cadre d'un petit-déjeuner organisé par sa structure le 26 juin pour examiner l'évaluation de la formation et comment l'on peut obtenir des retours *« constructifs »*.

Éviter le fonctionnement en silos

Jonathan Pottiez, auteur du livre *L'évaluation de la formation* [1], avoue avoir été confronté à de nombreuses *« mauvaises pratiques »* en la matière et livre son « best of » : utilisation de questionnaires papier en 2018, *« que l'on va stocker sans rien en faire »* ; trop de questionnaires et de protocoles d'évaluation différents ; utilisation d'un outil *« inapproprié »* ; aucune communication des résultats *« ou même absence totale d'exploitation de ces résultats »* ; *« le manque de stabilité du process qui ne laisse pas le temps au système de se roder »*...

Pour Luc Vandenboomgaerde, chef de projet formation chez ADP, l'évaluation de la formation n'est pas uniquement l'affaire du service formation : *« Il faut prendre les choses à l'envers et demander à l'entreprise commanditaire ce qu'elle attend de cette formation, afin de l'embarquer. » « Mieux vaut éviter le fonctionnement en silos. Mon conseil est aussi de démarrer petit et simple »*, acquiesce Jonathan Pottiez. Ainsi, Adeline Soulié, responsable formation d'Unibail-Rodamco fait valoir *« l'importance de bien définir en amont ses indicateurs »*.

Un faisceau d'éléments

« *Par exemple,* poursuit-elle, *nous avons fait le choix, dans nos formations en restauration, de retirer des évaluations tous les éléments de logistique : si la climatisation marchait bien, si les chaises étaient confortables... Quel que soit le retour, nous ne pourrons rien changer à l'environnement. Ce dont j'ai besoin, c'est d'éléments qui me permettent d'agir rapidement.* »

Pour autant, qu'est-ce qui fait qu'une formation est considérée comme réussie ? Pour les intervenants, la notion de retour sur investissement, mesuré à l'aide d'indicateurs d'activité, n'est pas appropriée. *« La réussite s'analyse à la lumière de tout un faisceau d'éléments : témoignages des formateurs, retour des personnes formées, évolution du chiffre d'affaires... »* estime Luc Vandenboomgaerde.

Notes

[1] *L'évaluation de la formation*, Jonathan Pottiez, Dunod, octobre 2017.