

Valorisez les impacts de la formation – Schéma global des évaluations

Le contexte du projet

Entreprise, de 6000 salariés, dans le secteur social et sanitaire, l'activité d'accueil et de services des personnes âgées. Avec des résidences médicalisées, des résidences non-médicalisées, des agences d'aide & soins à domicile, le groupe est composé de 80 sites et le Siège Social. La Direction souhaite obtenir des certifications qualité, ayant le projet de fusionner avec un autre groupe européen du même secteur, dans les 2 ans. C'est l'occasion de mettre à plat les processus de la formation pour l'ensemble du groupe.

Mon rôle et ma contribution

En tant que responsable formation siège, je dois mettre en place le système qualité au niveau global dans le respect des normes ISO 9001. Pour cela, je vais m'appuyer sur les 20 responsables formation du Groupe. L'objectif du projet consiste à proposer dans le cadre d'un séminaire des outils et des améliorations afin d'être conforme à la norme ISO; de permettre aux responsables formation d'avoir un suivi de leurs activités; et de pouvoir consolider l'activité au niveau du Groupe. Ces axes d'améliorations doivent s'inscrire dans un cadre flexible pour laisser de l'autonomie aux responsables formations.

Livrables attendus

- ☐ un document sur le rôle attendu de la formation et des responsables formation
- ☒ **un schéma global des évaluations**
- ☐ un support d'évaluation des actions de formation
- ☐ une liste des critères d'évaluation des organismes de formation
- ☐ des tableaux de bord du plan de développement des compétences et de l'activité formation intégrant les indicateurs, la fréquence de mise à jour, la méthode pour les utiliser et les comprendre
- ☐ un plan d'action pour la mise en conformité avec la norme ISO 9001

Enjeux & contraintes

Constat d'une grande disparité de pratiques entre sites. Les évaluations des formations ne sont pas systématiques et hétérogènes. Enfin, les prestataires de formation sont souvent choisis par facilité..

Les compétences mobilisées

- ★ Choisir et mettre en œuvre le système d'évaluation
- ★ Piloter la collecte des résultats
- ★ Définir avec les prestataires les critères de réussite
- ★ Analyser les résultats des enquêtes
- ★ Définir et mettre en place des indicateurs de ROI
- ★ Définir les plans d'action dans une démarche d'amélioration continue
- ★ Identifier les démarches de certification
- ★ Identifier les indicateurs pertinents pour construire le tableau de bord de suivi



Le schéma global de l'évaluation

Utilisation du modèle Kirkpatrick pour nos 3 objets d'évaluation

Évaluer quoi ?

3 périmètres

Actions de
formations
mises en place

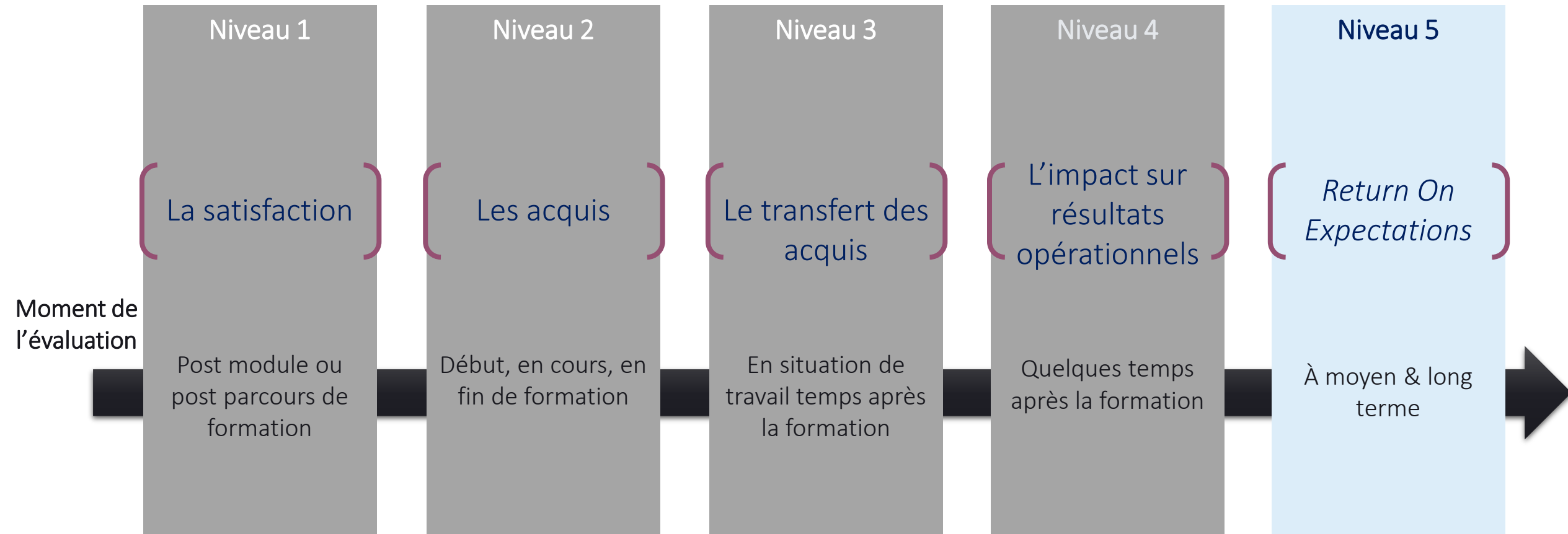
Organismes &
prestations



Dispositif de développement des
compétences

Schéma d'évaluation de la formation

Le modèle de Kirkpatrick orienté résultats opérationnels



Évaluer la conformité des résultats par rapport aux attentes de chaque partie prenante.

