Valorisez les impacts de la formation – Évaluer les organismes de formation

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.

Enjeux & contraintes

Constat d'un 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..

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

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

Évaluation des organismes de formation

Démarche et critères

Évaluer les prestataires de formation

Schéma d'une stratégie d'évaluation : démarche, acteurs, & principaux critères

Mesurer le niveau de **conformité**
➲ qualité certifiée par un tiers

Organisme | Resp. formation | Resp. qualité

OF certifié QALIOPI

1. Communiquer sur son offre
2. Proposer des formations adaptées aux besoins
3. Accompagner et suivre les apprenants à chaque étape
4. Offrir un éco-système favorable aux apprentissages
5. Former toute l'équipe de l'organisme de formation
6. S'investir dans son environnement professionnel
7. Écouter et prendre en compte les feedbacks, bons ou mauvais

Mesurer le niveau de **qualité** & **d'efficacité**
➲ développement & amélioration continue des compétences

Formés | Organisme | Managers | Resp. formation | RH | Direction

Pertinence

- Renseignement d'un questionnaire à chaud par les formés; système de notation dans le LMS
- Analyse des réponses et des notations par le service formation
- Comparaison objectifs de formations et résultats
- Transferts des acquis en situation de travail
- Niveau d'employabilité par rapport aux besoins stratégiques du marché

Efficience

- Conformité aux engagements pris par chaque partie prenante
- Atteinte des objectifs au meilleur coût

Relation fournisseur

- Qualité de service en amont, pendant et après la prestation