

Sommaire

Introduction	9
---------------------------	----------

Partie 1

Les caractéristiques de l'efficacité de la formation

Chapitre 1

Les définitions des termes utilisés	15
<i>Le terme d'efficacité de la formation</i>	<i>15</i>
<i>Le terme d'efficience de la formation</i>	<i>20</i>
<i>Les principes qui régissent l'efficacité d'une formation</i>	<i>22</i>
<i>La différenciation entre l'évaluation et la mesure de l'efficacité de la formation</i>	<i>25</i>

Chapitre 2

Les enjeux de la démarche	29
<i>Rechercher les qualifications</i>	<i>30</i>
<i>Relier la formation aux situations de travail</i>	<i>32</i>
<i>Amortir les investissements formation</i>	<i>32</i>
<i>Fidéliser les hommes et leurs compétences</i>	<i>34</i>

Chapitre 3

La problématique « efficacité de la formation »	37
<i>Les connaissances : qu'est-ce qui a été appris ?</i>	<i>38</i>
<i>La conformité de l'action de formation</i>	<i>41</i>
<i>L'atteinte des objectifs pédagogiques</i>	<i>42</i>
<i>Les points clés</i>	<i>43</i>
<i>Le transfert des savoirs : qu'est-ce qui est approprié ?</i>	<i>44</i>
<i>La méthode pédagogique</i>	<i>46</i>
<i>Les moyens humains et techniques</i>	<i>49</i>

<i>L'opérationnalité : qu'est-ce qui est mis en œuvre en situation de travail ?</i>	50
<i>L'atteinte des objectifs opérationnels</i>	52
<i>La mise en œuvre des savoirs</i>	53
<i>L'accompagnement et le tutorat</i>	55
<i>La mesure de l'efficacité de la formation</i>	55
 Chapitre 4	
Les acteurs de la démarche efficacité	57
<i>Les stagiaires</i>	59
<i>Les tuteurs</i>	59
<i>Les managers</i>	59
<i>Le service formation</i>	60
<i>Les formateurs</i>	61
 Mémos et récapitulatifs	65
 Exercices	67
<i>Vérifiez votre formulation d'objectifs</i>	67
<i>Faites la différence entre objectifs et buts</i>	68
<i>Contrôlez votre connaissance des différents types d'objectifs</i>	69

Partie 2

La méthodologie

Chapitre 5	
Les trois cartes de l'efficacité en formation	73
<i>Première carte : la lecture des niveaux de savoirs</i>	74
<i>Deuxième carte : la lecture des critères de l'efficacité</i>	76
<i>Troisième carte : la lecture de la durée de l'amortissement</i>	77
<i>Les critères de mesure des savoirs distribués</i>	78
<i>La transférabilité sur le poste de travail, critère de mesure des savoirs appliqués</i>	79
<i>Les critères des savoirs acquis</i>	80
<i>Le suivi post-formation, critère des savoirs utilisés</i>	80
<i>Pour récapituler les critères de mesure de l'efficacité d'une formation</i>	81
<i>Des exercices de lecture de cartes</i>	82

La mesure des niveaux d'efficacité des savoirs avec la carte n° 1	82
La carte n° 2 renseigne sur cette situation	83
La mesure de l'amortissement de la formation avec la carte n° 3	84

Chapitre 6

L'ingénierie du dispositif efficacité de la formation	87
<i>La mise en objectifs de la formation « Accueil téléphonique »</i>	89
Le programme de formation et la matrice d'objectifs	93
Le référentiel pédagogique	95
La formalisation du suivi post-formation	96
<i>L'élaboration de l'interview</i>	98
Les phases de l'interview	99
La conception de la grille d'interview	100
Le panel stagiaires	106
La durée de l'interview	106
La formulation de l'interview et les registres d'expression	106
Exercice : évaluez rapidement votre écoute	107
Exercice : différenciez les registres fait, opinion et sentiment	108
Exercice : entraînez-vous à organiser la trame d'une interview	109
Mémo : le cahier des charges du hiérarchique	111
<i>Analyse et diagnostic</i>	111

Chapitre 7

Le coût de la formation et de son efficacité	115
Mémo	120

Partie 3

Deux cas pratiques commentés

Chapitre 8

Formation/initiation au tableur Excel	123
<i>La carte des niveaux d'efficacité</i>	124
<i>La composition de l'échantillon</i>	125
<i>Les caractéristiques de l'évaluation</i>	125
<i>Le constat</i>	126

Chapitre 9

Formation à la méthode de résolution de problème	131
<i>La carte des niveaux d'efficacité</i>	131
<i>La composition de l'échantillon</i>	132
<i>Le constat</i>	132
 Conclusion	 135
 Corrigés des exercices	 137