

Christophe Parmentier

L'essentiel de la formation préparer, animer, évaluer

Préface de Gaston MIALARET
Postface de Marc DENNERY

Deuxième édition

© Éditions d'Organisation, 2003, 2005

ISBN : 2-7081-3376-4

Éditions

d'Organisation

Évaluation de la satisfaction

L'évaluation de satisfaction est une occasion pour les participants d'exprimer spontanément leur perception de l'action qu'ils viennent de suivre. Elle intervient généralement au terme échu de l'action mais devrait aussi être mise en œuvre durant l'action. Son objectif n'est pas de mesurer réellement les effets de la formation sur la productivité de l'entreprise, mais plutôt de qualifier selon un certain nombre de critères permettant de suivre l'évolution du projet, de donner des indications sur ses chances de réussite et d'apporter les actions correctives et d'amélioration pour les prestations ultérieures. En effet, si les stagiaires sont pas ou peu satisfaits, les conditions d'application et de transfert sont plutôt faibles.

L'évaluation de la satisfaction des stagiaires à l'aide d'un questionnaire aidera aussi à comparer différentes prestations entre elles et sera alors utile aux services RH pour vérifier la pertinence de l'action et les conditions de mise en œuvre. Elle est très facile à réaliser et assez économique, bien que nécessitant quelques moyens pour le traitement des données. Les stagiaires expriment leurs impressions, avec tout ce que cela implique de subjectivité. Si l'on veut faire de ce moment d'évaluation de la satisfaction une véritable activité pertinente, il faut la compléter par un dispositif plus fiable.

Items	Note
Qualité globale du stage	
Conditions générales de déroulement du stage (locaux, hébergement, repas, accueil, etc.)	
Qualité des relations entre les participants	
Qualité de la prestation de l'animateur et des intervenants	
Qualité des contenus (niveau, adaptation et intérêt)	
Qualité des méthodes	
Qualité des supports pédagogiques utilisés et de la documentation remise	
Adéquation de la formation aux besoins et aux attentes	
Estimation de la possibilité de transfert des acquis en situation réelle de travail et obstacles à l'application	
Adéquation des résultats par rapport aux objectifs fixés	
Problèmes qui subsistent encore malgré la formation	

Figure 48. Évaluation de la satisfaction

Quelques conseils pour la réussir au mieux

- Indiquez dès l'ouverture de la formation que cette évaluation interviendra en fin d'action et que vous l'espérez la plus parfaite possible...
- Distribuez la fiche d'évaluation avant de la remplir, et lorsque vous êtes sur le point de clôturer le stage.
- N'entamez un débat qu'après avoir recueilli toutes les fiches.
- Précédez cette activité d'évaluation d'une activité de synthèse ludique et très dynamique.



- Lisez la fiche avec les participants et assurez-vous qu'ils comprennent bien le processus et le sens de la notation !
- Bannissez des questionnaires les dispositions de notation proposant une médiane, c'est-à-dire sur 5 ou 3 items.