

# Sommaire

<b>Introduction</b> .....	9
---------------------------	---

## Partie 1

### Les caractéristiques de l'efficacité de la formation

#### Chapitre 1

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

#### Chapitre 2

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

#### Chapitre 3

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

<i>L'opérationnalité : qu'est-ce qui est mis en œuvre en situation de travail ?</i> .....	50
L'atteinte des objectifs opérationnels .....	52
La mise en œuvre des savoirs .....	53
L'accompagnement et le tutorat .....	55
<i>La mesure de l'efficacité de la formation</i> .....	55
Chapitre 4	
<b>Les acteurs de la démarche efficacité</b> .....	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
<b>Mémos et récapitulatifs</b> .....	65
<b>Exercices</b> .....	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	
<b>Les trois cartes de l'efficacité en formation</b> .....	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	
<b>L'ingénierie du dispositif efficacité de la formation</b> .....	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	
<b>Le coût de la formation et de son efficacité</b> .....	115
<b>Mémo</b> .....	120
Partie 3	
<b>Deux cas pratiques commentés</b>	
Chapitre 8	
<b>Formation/initiation au tableur Excel</b> .....	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

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