

Identifier les besoins en formation



Le dossier consacré à l'élaboration des plans de formation a mis en évidence que l'étape de récolte des besoins en formation était très importante pour permettre d'identifier les besoins de formation, qu'ils soient individuels ou collectifs. Cette étape d'identification des besoins en formation doit mener au recensement des formations qui permettront de compléter ou de développer la performance et les compétences de ses agents. Concrètement, trois outils peuvent être utiles pour réaliser cette récolte des besoins: la réunion de groupe, l'entrevue et le questionnaire.

La réunion de groupe

Comme son nom l'indique, la réunion de groupe vise à réunir au moins trois personnes qui ont une expérience du sujet étudié. Le groupe sera encadré par une personne chargée d'animer la réunion et de faciliter les échanges.

Si la réunion de groupe a pour objet les missions et services de l'entité dans son ensemble, la réunion de groupe réunira sans doute les membres du comité de direction. Toutefois, d'autres sujets peuvent être abordés. Ainsi, la réunion de groupe peut aussi concerner un métier (exemple : réunion des assistants sociaux), un service (exemple : réunion du service environnement), voire une mission (exemple : réunion de l'ensemble des agents concernés par la délivrance des cartes d'identité). La réunion permettra de rassembler des témoignages, de dresser des constats et d'évaluer les solutions potentielles dont notamment des besoins de formation.

Avantages et inconvénients

L'avantage de ce type de réunion est que les résultats sont généralement objectifs et représentatifs du groupe. Toutefois, il vaut veiller à planifier et à préparer correctement ce genre de rencontre pour éviter un rendez-vous stérile et chronophage.

Consignes

- Déterminer et expliquer l'objectif poursuivi à l'ensemble des participants. Il est important que chacun ait à l'esprit une image la plus précise possible du résultat attendu de la rencontre ;
- De même, préciser les règles de fonctionnement de la rencontre et si nécessaire, clarifier le vocabulaire utilisé ;
- Via l'animation, rythmer la rencontre et veiller à ce que chacun puisse s'exprimer ;
- Vu l'attente créée, communiquer les résultats de la rencontre aux participants.

L'entrevue

L'entrevue consiste en un face à face et est sans doute le moyen le plus utilisé pour réaliser une analyse des besoins. La forme la plus courante de l'entrevue que l'on peut rencontrer au sein des Pouvoirs locaux et provinciaux est l'entretien d'évaluation ou encore l'entretien de fonctionnement. Dans une moindre mesure, une rencontre de travail non formalisée entre deux personnes constitue une entrevue et peut déboucher sur l'identification de besoins.

Avantages et inconvénients

Comparé à la réunion de groupe, l'entretien est plus flexible et permet un échange verbal direct avec un interlocuteur choisi. Pour peu qu'une certaine confiance soit présente, la question posée peut être abordée en toute franchise. A contrario, il faut garder à l'esprit que l'information recueillie est le ressenti d'une seule personne. La question de l'objectivité des informations recueillies est alors de mise.

Consignes

- Si, par manque de temps, le nombre d'entrevues possible est limité, veillez à bien choisir vos interlocuteurs. Représentativité et objectivité sont les maîtres mots ;
- Tout comme pour la réunion de groupe, expliquer l'objectif poursuivi et clarifier le vocabulaire utilisé ;
- Préparer l'entrevue en listant une série de questions abordant la problématique, les objectifs visés par une amélioration de la situation et bien sûr ce qui favorisera un résultat positif.

Le questionnaire

Il s'agit, via l'envoi d'une série de questions écrites, d'interroger un nombre élevé de personnes pour recueillir une information spécifique.

Dans le cadre de la création d'un plan de formation, le questionnaire est l'outil le plus souvent utilisé pour inviter chaque agent à identifier ses besoins et formuler ses souhaits de formation.

Avantages et inconvénients

Des trois outils analysés, le questionnaire est sans aucun doute l'outil qui est demandé le plus de temps de préparation. Toutefois, il a l'avantage d'assurer une certaine confidentialité et de toucher simultanément un grand nombre de personnes, tout en laissant à ces dernières le temps de répondre.

Consignes

- Veillez à faire valider votre questionnaire par une ou plusieurs personnes ressources avant l'envoi de celui-ci pour vous assurer de sa compréhension et de son adéquation avec les objectifs fixés ;
- Le retour face à ce genre de questionnaire étant généralement faible, il ne faut pas hésiter à rappeler la démarche ainsi que le délai de réponse fixé ;
- Elaborez des questions brèves et faciles à comprendre ;
- Favorisez les questions fermées ;
- Tout comme pour la réunion de groupe ou l'entrevue, expliquez en quelques lignes l'objectif poursuivi ;
- Mentionnez clairement comment remplir le questionnaire et comment communiquer ce dernier une fois complété.

Suivi et analyse

Le choix du ou des moyen(s) visant à identifier les besoins de formation dépend de nombreux facteurs. On citera notamment : le public visé, les moyens disponibles, la taille de l'entité, le temps, les objectifs poursuivis, ...

Toutefois, in fine, un travail doit obligatoirement clôturer la démarche : le travail d'analyse des résultats. Cette démarche comporte deux étapes. Premièrement, il s'agit de synthétiser et classer les données recueillies via les différents moyens mis en œuvre (réponses des questionnaires, compte-rendu des réunions de groupe et notes des entrevues). Il s'agira de mettre en avant et de clarifier les idées majeures. Deuxièmement, en tant que gestionnaire des ressources humaines ou personne en charge de la formation, il s'agira de dégager et de prioriser les besoins de formation. Ces éléments vous seront très utiles pour élaborer votre plan de formation.