

SEPT QUESTIONS POUR MAXIMISER LE RENDEMENT DE VOTRE INVESTISSEMENT EN FORMATION

Est-ce que vos clients internes ou externes parlent avec enthousiasme de vous et de votre équipe sans qu'on leur demande?

Êtes-vous assuré(e) que vos dépenses en formation ne font pas partie des milliards de dollars gaspillés par des formations inefficaces?

On ne fait pas de la formation pour faire de la formation! La décision de former doit reposer sur un bon diagnostic comme le fait votre médecin avant de vous recommander un médicament ou une chirurgie. De plus, si la formation fait partie de la solution, il faut savoir que parfois elle n'est qu'une partie de la solution tout comme une bonne alimentation n'est pas la seule garantie d'une bonne santé car il faut aussi bien dormir, bouger, éviter certains abus, gérer son stress, etc. Ainsi, en sus de la formation, parfois il faudra modifier une pratique d'embauche, de supervision ou de reconnaissance. Évidemment, la formation doit être efficace et un transfert des apprentissages au travail quotidien doit être planifié.

Les sept questions suivantes ont pour but de vous aider à maximiser le rendement de votre investissement en formation et de nous assurer d'accepter les mandats pour lesquels nous sommes convaincus de pouvoir apporter une contribution et de faire une différence.

1- Quelles sont **les attentes de vos clients internes ou externes concernant la qualité de votre service ou de votre produit, le service à la clientèle, les délais et les coûts** qui justifient la contribution de vos ressources humaines tant pour les activités quotidiennes que pour les projets spéciaux? Comment se compare votre organisation face à ses concurrents ou aux normes de qualité généralement reconnues dans votre milieu?

2-Quels sont **les résultats, les comportements et les compétences requis de vos gestionnaires et de vos employés pour réussir et gagner?** (votre équipe de rêve)

3-Quels sont **les résultats, les comportements et les compétences actuels de vos gestionnaires et de vos employés?**

4-**Combien cela vous coûte de ne rien faire** en risques de perte de clients, d'augmentation des coûts, de perte d'employés et de frais de remplacement, d'un climat de travail improductif, de faibles motivations, d'un travail d'équipe inefficace, de frais légaux et syndicaux ou d'une croissance de l'absentéisme et du roulement?

5- **Quel investissement serait nécessaire en formation** pour réduire les risques et les pertes actuelles en gestion des ressources humaines et pour profiter d'un gain de 10% de la productivité et de 100% du plaisir à travailler? Quelle subvention gouvernementale pourrait réduire ce déboursé (outre l'obligation légale du 1%)?

6- **Quelle est l'urgence d'agir?** Est-ce que les problèmes actuels pourraient se résoudre sans votre intervention?

7- **Est-il justifié de rechercher l'assistance d'un conseiller professionnel** pour évaluer s'il peut apporter une contribution pour faire progresser votre organisation?

Productivité et plaisir de réussir
FORMATION EN GESTION JACQUES BESNER INC.
450 641-1944 jacques.besner@concerto2.ca www.concerto2.ca

Organisme formateur agréé

Une illustration

Pour mesurer le retour sur cet investissement, on peut utiliser la formule suivante: si l'investissement dans la formation est de 600\$ par gestionnaire, cela représente 1% d'une rémunération globale de 60 000\$. Si cette personne améliore la productivité de 5% d'une équipe de 7 employés au salaire moyen de 40 000\$ qui totalise une masse salariale de 280 000\$, c'est un retour sur investissement de 14 000\$ pour la première année seulement (plus de 23 fois l'investissement initial), sans compter les bénéfices des années récurrentes.

Des statistiques

«Il y a un lien clair entre les compétences et la croissance. Pour chaque point d'augmentation des compétences, on observe une augmentation de 2,5% de la productivité et de 1,5% de la croissance économique.» Alain Dubuc, *Éloge de la richesse*, Éditions Voix Parallèles, Montréal, 2006

Des recherches convaincantes

Jack J. Philips a publié deux livres en 1998 au titre de *Measuring Return on Investment* (éditeur ASTD) où il cite 35 études de cas sur l'analyse coûts-bénéfices de la formation en entreprise. Il mentionne des retours sur investissement mesuré de 2,15\$ à 21,40\$ pour chaque 1\$ investi. Selon les résultats de ses recherches, tous les auteurs cités s'entendent pour reconnaître les avantages suivants à la formation

Bénéfices quantifiables	Bénéfices intangibles
<ul style="list-style-type: none">• Augmentation de l'efficacité et de la productivité• Réduction de l'absentéisme• Réduction du taux de roulement du personnel• Réduction du nombre d'accidents de travail• Réduction des gaspillages• Diminution des rejets et des réfections• Réduction des temps de cycle	<ul style="list-style-type: none">• Augmentation de la satisfaction des employés au travail et leur identification à l'organisation• Augmentation de la qualité du service• Amélioration des communications• Amélioration du moral chez les employés• Amélioration des relations interpersonnelles• Réduction de la nature des griefs• Diminution du nombre de plaintes de la part des clients• Réduction des recours légaux

Source : Revue Effectif, Janvier/Février/Mars 2001 *Le rendement de l'investissement en formation* par Claude Gaudet, Ph.D.

