

FOIRE AUX QUESTIONS

Des apprenants satisfaits est-il le signe qu'une formation est de qualité ?

Obtenir des retours de la part des participants pour mesurer s'ils sont satisfaits ou non de la formation qu'ils viennent de suivre fait partie des outils que vous pouvez utiliser pour mesurer sa qualité. Vous pouvez demander aux participants quels sont leurs retours positifs et ce qu'ils ont apprécié, pour renforcer votre confiance et transposer à d'autres formations ce qui fonctionne dans celle-ci. Vous pouvez leur demander ce qu'ils n'ont pas apprécié et quels seraient leurs suggestions d'amélioration. Vous pouvez également leur demander si cette formation a fait émerger de nouveaux besoins d'apprentissage, pour envisager de nouveaux contenus.

Cette technique d'évaluation prend le formateur et la formation que vous avez animée, et peut-être également conçue, comme objets de l'évaluation. Pour autant, des participants critiques ou insatisfaits est-il nécessairement le signe qu'une formation n'est pas de qualité ?

J'aimerais rapporter l'exemple d'une formatrice qui avait d'excellents retours concernant une formation qu'elle animait, mais qui voulait améliorer la qualité des travaux rendus par les participants au moment de l'évaluation finale. Elle a transformé le contenu de sa formation de telle sorte qu'elle a demandé plus de travail, de concentration et d'implication aux participants. A l'issue de la formation, les travaux rendus par les participants étaient de bien meilleure qualité, alors que le taux de satisfaction avait baissé de manière significative.

J'ai moi-même vécu l'expérience suivante : j'avais passé un temps conséquent à préparer une formation de deux heures pour amener mes étudiants à approfondir leur projet professionnel en explorant toutes les ressources à leur disposition au sein de la bibliothèque. A l'issue des deux heures, les étudiants étaient ravis. Ils avaient passé un excellent moment à jouer au jeu de l'oie que j'avais conçu. J'étais pour ma part convaincue que ma formation était entièrement à revoir, les objectifs d'apprentissage visés n'ayant à mon sens pas du tout été atteints.

Une formation a avant tout pour objectif d'amener les participants à acquérir un certain nombre de connaissances et compétences. Le plaisir pris à suivre la formation est un élément important à prendre en compte parce qu'il a un impact sur l'engagement et la persévérance, et donc sur les acquis d'apprentissage. Mais il s'agit d'un levier, et non d'une fin en soi. Il arrive donc que des participants satisfaits ne soient pas le signe qu'une formation ait permis d'atteindre les objectifs visés.

Les questionnaires de satisfaction, au-delà du taux de satisfaction des participants qu'ils mesurent, permettent également d'obtenir des retours précieux concernant la façon dont ils ont vécu les activités que vous avez mises en place, le degré de compréhension des concepts, le rythme des différents exercices ou encore l'utilité pour eux des thématiques abordées et des exemples choisis. A vous ensuite de sélectionner les informations qui vous permettront de faire évoluer positivement votre contenu et votre confiance en vos compétences de formateur, et de relativiser les retours négatifs, qui n'ont pas toujours un intérêt à être pris en compte.

Quelle est la place des émotions dans la stratégie d'évaluation ?

En tant que formateur, on pense souvent que prendre en compte les émotions n'est pas notre rôle. Or, les émotions ont toute leur place en formation :

- D'abord parce que nous sommes des personnes habitées par un état émotionnel que nous ne pouvons jamais totalement ignorer,
- Ensuite parce que l'apprentissage est souvent déstabilisant dans la mesure où il fait sortir les participants de leur zone de confort ; il nous invite à voir le monde différemment.

Nous vous proposons donc dans votre stratégie d'évaluation, de prévoir des espaces de pause pour accueillir l'état émotionnel des participants. Vous pouvez leur demander : « A cette étape de la formation, comment vous sentez-vous ? »

Cela permet à chacun de s'exprimer et à vous de vous assurer que les émotions ne soient pas bloquantes dans le processus d'apprentissage. Beaucoup de techniques sont possibles pour créer ces espaces. Vous connaissez peut-être la météo des émotions pour faire une petite pause et permettre l'expression des émotions.

Nous vous proposons une autre technique qui est facile d'accès et rapide :

« Le Blobtree » (lien téléchargeable sous la vidéo).

Un dessin représente des petits personnages sur un arbre qui traduisent différents états d'esprit ; chaque participant est invité à s'exprimer sur son état émotionnel en identifiant le personnage qui lui correspond.

Par exemple, une première personne prend la parole : « Moi je me sens comme le personnage en haut de l'arbre car je suis serein dans le contenu qui est en train d'être délivré ». Ensuite une autre personne peut dire : « Je me sens comme le personnage qui va tomber de l'arbre car je me sens complètement perdu, j'aurais besoin d'aller plus en profondeur sur cet aspect... ».

Le Blobtree existe en version arbre, mais aussi en version cour de récréation ou avec d'autres métaphores visuelles que vous pouvez trouver sur Internet. Cela vous permet de prendre un temps rapide pour continuer au mieux votre formation.

A vous de choisir la méthodologie qui vous convient le mieux pour prendre ces temps de pause et permettre à chacun de se recentrer.

L'évaluation est souvent un moment redouté. Comment faire pour que ce soit moins douloureux pour les formateurs ?

Nous vivons dans une société où la culture de l'évaluation est prépondérante : commentaires sur Internet, sourires en sortant des toilettes pour noter le nettoyage, etc. Nous avons donc tendance à penser que l'évaluation doit être systématique.

Or, il est important de relier l'évaluation au sens qui lui est donné. Nous évaluons quand nous nous sentons capables d'accueillir les critiques de manière constructive, dans un contexte où l'amélioration des compétences du formateur est visé.

A quel moment ai-je besoin de retours constructifs pour me permettre d'améliorer ma posture et le processus d'apprentissage ?

Cette décision va dépendre du contexte. Si vous animez une formation longue avec des étudiants, vous n'avez pas besoin d'évaluer vos interventions à chaque cours. Évaluez seulement quand vous saurez que vous aurez le temps et l'énergie ensuite de prendre en compte les retours.

En formation, il est essentiel d'interroger les participants concernant leur expérience. L'expérience que nous vivons en tant que formateur est différente de celles des apprenants.

En fonction de votre public, les retours peuvent être plus ou moins gratifiants et plus ou moins constructifs. Par exemple, le vécu des participants ne sera pas le même s'ils sont volontaires ou non, contraints de participer ou pas.

A l'issue d'une formation avec un groupe d'étudiants en L1 qui avaient pu avoir un comportement parfois désinvolte, je leur ai posé deux questions d'évaluation :

- 1) Quelles sont les forces de cette formation ? Qu'est-ce que vous avez apprécié et appris ?
- 2) Quelles sont vos suggestions d'amélioration ?

Cette formulation ne laissait pas de place aux critiques non constructives.

Enfin, dans certains groupes, les avis peuvent s'avérer contradictoires : certains voudraient par exemple plus d'apports théoriques quand d'autres préféreraient davantage de cas pratiques. Chacun vit une expérience de formation selon ses besoins et ses préférences propres. Le formateur n'est pas le plus souvent en mesure de contenter tout le monde.

Nos trois principaux conseils :

- Il n'est pas nécessaire de faire systématiquement passer un questionnaire de satisfaction lorsque l'on n'a pas le temps ou l'énergie de prendre en compte les critiques des participants.
- Adaptez votre dispositif d'évaluation au public que vous avez en face de vous. Tout n'est pas en votre contrôle. Vous n'avez pas besoin de prendre tous les retours en considération.
- Prenez en considération les retours qui vont vous permettre d'améliorer votre formation et votre posture en tant que formateur.ice.