

Un outil important pour la sélection des critères d'évaluation concernant le processus de formation est de savoir si celle-ci pourra modifier quelque chose sur le terrain sélectionné. Si ce n'est pas le cas, il est préférable de ne pas poser de questions à ce sujet.

Le meilleur moment pour l'évaluation d'un processus de formation est **pendant son déroulement**, car il est alors encore possible de corriger certaines choses. Pour les formations à propos de l'hygiène et de la sécurité alimentaire, il n'y a que peu de possibilités d'évaluation et de correction parce que ces formations sont généralement très courtes. Lors de cours d'apprentissage plus étendus, il est certes possible d'évaluer temporairement et de corriger, entre autres par l'**observation** des participants en formation par le formateur ou encore mieux, par un observateur externe au moyen d'une liste de contrôle.

A la fin de la formation, on utilise souvent des questionnaires, la plupart du temps des 'happy sheets'. Il est pourtant alors trop tard que pour corriger, mais il est agréable de recevoir une confirmation que tout s'est déroulé comme prévu.

Veillez à ce que les questions soient univoques, et évitez les scores ponctuels : pour l'un, 50% est d'ailleurs aussi bien que 80% pour un autre. Les scores relatifs sont plus utiles que les scores absolus. Les scores absolus sont valables lorsqu'ils sont très clairement décrits.

Exemple d'une liste de contrôle absolue : *mauvais / moyen / bon / excellent*

Exemple de liste de scores relatifs : *moins que prévu / comme prévu / mieux que prévu.*

Un aspect important des questionnaires est : nominatif ou non ? L'évaluation nominative est certainement préférable parce que l'on peut alors se pencher sur les problèmes individuels. Il faut toutefois garantir la discrétion, sinon les réponses seront incomplètes. Une autre technique pour évaluer la satisfaction à propos d'un processus de formation est un **entretien de groupe**. Il s'agit d'une manière intéressante de compléter les réponses aux questionnaires et de faire participer les participants qui ont moins de facilité à écrire.

Une technique d'évaluation simple est de rédiger un **rapport à propos de la formation** qui est remis par un ou plusieurs participants, avec des événements, des réactions, des remarques, des propositions...

2. Le produit de formation

A ce niveau, on évalue les résultats d'apprentissage de la formation pour chaque participant individuel :

- Les connaissances acquises à la fin de la formation
- les compétences acquises

- les changements comportementaux observables
- la réalisation des objectifs de formation (résultats obtenus)

Ce **résultat de formation** peut être mesuré par un **test de connaissance** à la fin de la formation. Cette technique n'est cependant pas très populaire, et la douleur peut être adoucie en intégrant pendant la formation un test d'essai. Une autre technique pour juger des connaissances est une **interview** par le chef du participant. Il/elle mesure ainsi les résultats de la formation et il/elle peut directement aborder leur application dans le travail.

3. Les compétences acquises

Si l'entreprise applique la gestion des compétences, le processus d'apprentissage concernant l'hygiène et la sécurité alimentaire constitue un élément de cette gestion. Après une formation, la mesure organisée de ces compétences peut engendrer des matrices de compétences qui sont plus complètes et des portefeuilles de compétences personnels qui sont plus étendus.

Par ailleurs, d'autres paramètres issus de la gestion des RH indiquent si le processus d'apprentissage a été efficace, à savoir le nombre de rotations internes et d'offres d'emploi remplies.

4. L'effet sur le poste de travail

A ce niveau, on vérifie si les améliorations souhaitées au niveau de l'hygiène et de la sécurité alimentaire sur le poste de travail sont effectivement réalisées suite au processus d'apprentissage. Les effets possibles sont :

- changements comportementaux visibles chez les participants
- transfert vers le poste de travail : application des nouvelles connaissances et des nouvelles compétences acquises
- la réalisation d'un plan d'action convenu après 6 mois
- Le désapprentissage des mauvaises habitudes
- L'obtention de qualifications pratiques
- La qualité du travail
- L'indépendance des opérateurs

Les Observations des (ex-)participants sur le poste de travail peuvent être utilisées pour vérifier où et comment l'acquis est mis en pratique. Ces observations peuvent directement donner une idée des connaissances acquises (niveau 2) et des compétences acquises (niveau 3). En Angleterre, l'observation sur le poste de travail constitue même la base de la certification (NVQ).

Lors de la mesure de l'effet 3 à 6 mois après la formation, le responsable (de formation) peut par exemple utiliser les questions suivantes :