

# Info-Alliance

Numéro 3

Les meilleures  
pratiques ...

d'attitudes face à la

# Formation

**Alliance Management**  
Groupe Conseil

8250, boul. Décarie, bureau 410  
Montréal (Québec) H4P 2P5  
Téléphone: 514-342-2333  
Télécopieur: 514-342-2330

[info@alliance-management.qc.ca](mailto:info@alliance-management.qc.ca)  
[www.alliance-management.qc.ca](http://www.alliance-management.qc.ca)

## LES MEILLEURES PRATIQUES.....d'attitudes face à la FORMATION.

### No. 3



Par Robert Internoscia, conseiller affilié

*L'auteur est un formateur chevronné pratiquant son métier favori depuis une quinzaine d'années. Robert travaille particulièrement avec les chefs de service, les superviseurs et les employés. Il aime faire découvrir l'importance du facteur humain dans la gestion quotidienne, les communications, la prise de décisions, le service à la clientèle, les négociations entre service, la créativité, le rendement de l'équipe, etc. C'est une question d'équilibre entre notre intérêt pour les gens et les résultats.*

### Sommaire

Toutes les techniques de formation au monde ne donneront pas les résultats souhaités sans un équilibre, précaire d'ailleurs, entre la préoccupation du gestionnaire pour les résultats proprement dit et sa préoccupation pour ceux qui doivent les atteindre. Sans cet équilibre, il trébuche en travaillant toujours plus fort au lieu de travailler mieux. Pour les participants, c'est le retour au statu quo. L'équipe ne peut bénéficier plus que son chef, donc la formation qui ne vous rapporte pas personnellement quelque chose, comme gestionnaire, rapportera très peu à l'équipe.

### Les composantes des meilleures pratiques

- 1. Votre philosophie sur la formation** est déterminante. Étant donné que ce que vous mesurez comme patron sera géré par les employés, une formation pour être politiquement correcte, ne servira à rien puisque vous n'exigez trop peu des participants en retour. Les résultats positifs d'une formation dépendent approximativement 50% de l'attitude du patron, 20% du suivi et 30% de la formation comme telle (pertinence, qualité, adaptée au milieu). Donc, votre philosophie personnelle face à la nécessité de former les gens et de bien élaborer vos attentes, sont des éléments critiques. Il y a 6 attitudes envers la formation. Si vous n'avez pas la bonne attitude, la formation ne contribuera que bien peu aux résultats souhaités. Sans une bonne implication de votre part, particulièrement un suivi méticuleux, les résultats seront comme ils le sont si souvent ; décevants.
- 2. Mesurons votre philosophie sur la formation :**
  - *Directives:* Vous devez distribuer 3 points entre l'énoncé A et B (ou toute autre paire de lettre) à chacun des 26 groupes de questions. Vous pouvez accorder 3 points à A ou B et 0 à l'autre lettre ou 2 points à l'une et 1 point à l'autre. Il s'agit de 6 phrases jumelées différemment parmi les choix. Vous accordez le plus haut pointage à l'énoncé que vous préférez entre les deux choix offerts.
  - Lorsque vous aurez terminé, additionnez le total des points pour chaque lettre, A à F et inscrivez le pointage sur le tableau 1.

### QUESTIONNAIRE

1	A	La formation contribue efficacement à la gestion et sa contribution peut être mesurée.
	B	La formation peut rendre certains employés plus efficaces, mais ceux qui en ont le plus besoin n'y participent jamais.

2	C	La formation n'est pas parfaite, mais chaque nouvelle intervention améliore les résultats obtenus.
	D	La formation ne doit pas devancer la philosophie de gestion de l'entreprise. Elle doit plutôt progresser pas à pas avec elle.
3	D	La formation ne doit pas devancer la philosophie de gestion de l'entreprise. Elle doit plutôt progresser pas à pas avec elle.
	E	La formation consiste à épanouir l'organisation et la rendre plus performante.
4	F	La formation n'est pas uniquement une méthode d'apprentissage, c'est plutôt une façon d'envisager les changements et de les intégrer.
	A	La formation contribue efficacement à la gestion et sa contribution peut être mesurée.
5	C	La formation n'est pas parfaite, mais chaque nouvelle intervention améliore les résultats obtenus.
	B	La formation peut rendre certains employés plus efficaces, mais ceux qui en ont le plus besoin n'y participent jamais.
6	B	La formation peut rendre certains employés plus efficaces, mais ceux qui en ont le plus besoin n'y participent jamais.
	D	La formation ne doit pas devancer la philosophie de gestion de l'entreprise. Elle doit plutôt progresser pas à pas avec elle.
7	E	La formation consiste à épanouir l'organisation et la rendre plus performante.
	F	La formation n'est pas uniquement une méthode d'apprentissage, c'est plutôt une façon d'envisager les changements et de les intégrer.
8	D	La formation ne doit pas devancer la philosophie de gestion de l'entreprise. Elle doit plutôt progresser pas à pas avec elle.
	F	La formation n'est pas uniquement une méthode d'apprentissage, c'est plutôt une façon d'envisager les changements et de les intégrer.
9	A	La formation contribue efficacement à la gestion et sa contribution peut être mesurée.
	D	La formation ne doit pas devancer la philosophie de gestion de l'entreprise. Elle doit plutôt progresser pas à pas avec elle.
10	A	La formation contribue efficacement à la gestion et sa contribution peut être mesurée.
	C	La formation n'est pas parfaite, mais chaque nouvelle intervention améliore les résultats obtenus.
11	C	La formation n'est pas parfaite, mais chaque nouvelle intervention améliore les résultats obtenus.
	E	La formation consiste à épanouir l'organisation et la rendre plus performante.
12	B	La formation peut rendre certains employés plus efficaces, mais ceux qui en ont le plus besoin n'y participent jamais.
	E	La formation n'est pas parfaite, mais chaque nouvelle intervention améliore les résultats obtenus.
13	C	La formation n'est pas parfaite, mais chaque nouvelle intervention améliore les résultats obtenus.
	F	La formation n'est pas uniquement une méthode d'apprentissage, c'est plutôt une façon d'envisager les changements et de les intégrer.
14	E	La formation consiste à épanouir l'organisation et la rendre plus performante.
	A	La formation contribue efficacement à la gestion et sa contribution peut être mesurée.
15	C	La formation peut rendre certains employés plus efficaces, mais ceux qui en ont le plus besoin n'y participent jamais.
	E	La formation consiste à épanouir l'organisation et la rendre plus performante.
16	B	La formation peut rendre certains employés plus efficaces, mais ceux qui en ont le plus besoin n'y participent jamais.
	F	La formation n'est pas uniquement une méthode d'apprentissage, c'est plutôt une façon d'envisager les changements et de les intégrer.

**TABLEAU 1**

**Résultats :** Additionnez le total des points attribués à chaque lettre, le grand total devrait être de 48 points.

A      B      C      D      E      F

○      ○      ○      ○      ○      ○

La lettre avec le résultat le plus élevé est votre attitude spontanée envers la formation. La deuxième lettre la plus élevée sera votre attitude de rechange si la première n'est pas efficace. Si A, B, C, D, sont vos résultats les plus élevés, essayez de modifier votre attitude avant la prochaine formation pour vos employés ou partenaires. Si E est la lettre la plus élevée, vous avez le cœur à la bonne place mais vous hésitez à exiger de vos employés des résultats après la formation. F est idéal, car F représente un équilibre entre les résultats espérés et la motivation des employés à s'améliorer.

**TABLEAU 2**  
**Analyse des résultats**

<p><b>A</b></p> <p><u>AIME À SE JUSTIFIER</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse la situation des autres plutôt que la sienne. Souhaite que la direction réalise sa préoccupation apparente pour la formation. Un mal nécessaire dit-il !</li> </ul>	<p><b>B</b></p> <p><u>CYNIQUE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se sert de la formation pour souligner l'ignorance ou les erreurs des autres sous son autorité. La formation de la dernière chance.</li> </ul>	<p><b>C</b></p> <p><u>OUTIL MIRACULEUX</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La formation seule peut tout régler. Intervention facile et peu coûteuse. Même sans suivi.</li> <li>C'est la pilule miracle.</li> <li>Peu d'attentes.</li> </ul>
<p><b>D</b></p> <p><u>PRAGMATIQUE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La formation sert bien en autant qu'elle ne bouscule pas trop les gens et l'organisation. Progrès par petits pas, très petits pas.</li> <li>Style club social.</li> <li>La formation servira mieux aux employés dans un futur emploi.</li> <li>Vous créez des attentes et des déceptions continuellement en n'exigeant rien des participants.</li> </ul>	<p><b>E</b></p> <p><u>POURSUITE DU SAVOIR</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La formation augmentera l'efficacité des employés.</li> <li>Plus on connaît et maîtrise de choses plus les gens peuvent innover.</li> <li>Par contre, n'exige pas suffisamment des participants après les formations.</li> <li>Se sert de la formation plutôt comme élément de motivation que comme élément axé sur les résultats de l'équipe.</li> </ul>	<p><b>F</b></p> <p><u>PARTIE INTÉGRALE DE SA GESTION</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La formation sous toutes ses formes : (cours, coaching, séminaires, etc.) il y croit. La formation sert lui-même et l'équipe. La formation de tous, incluant la participation du chef donne des résultats concrets en autant qu'il y a un suivi méticuleux.</li> <li>Exige des participants qu'ils réalisent leur plan d'action tel que préparé à la fin du cours.</li> </ul>

**CONCLUSION**

Avant de penser à offrir de la formation à votre équipe, examinez bien vos attentes. Si votre intention n'est pas de changer quelque chose pour vous aider à être plus efficace comme gestionnaire d'une équipe, pensez-y bien avant d'investir dans la formation. C'est un outil peu ou mal exploité simplement du fait que les attentes sont trop modestes par rapport à sa contribution potentielle à votre succès.

**Nouvelles!**

Nous sommes très enthousiaste de compter MIKES parmi nos nouveaux clients.

*Pour recevoir à tous les mois gratuitement, nos publications; veuillez faire parvenir vos coordonnées à [info@alliance-management.qc.ca](mailto:info@alliance-management.qc.ca), par téléphone au 514-342-2333 ou par télécopieur au 514-342-2330.*