



NOTE DE TRAVAIL

ASSEMBLÉE — 38^e SESSION

COMMISSION TECHNIQUE

Point 38 : Autres questions à examiner par la Commission technique

**PROPOSITION DE MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTÈME EFFICACE DE MESURE ET DE
RETOUR D'INFORMATION SUR LES RÉSULTATS DE LA FORMATION PAR LA
MÉTHODE TRAINAIR PLUS**

(Note présentée par la République dominicaine)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

L'Académie supérieure des sciences aéronautiques de la République dominicaine (ASCA) a acquis une expérience en profondeur de la mise en œuvre de la méthode TRAINAIR PLUS, et a pu en confirmer l'efficacité. Cependant, pour la révision et la mise à jour des contenus et des ressources, sans parler du fait que, dans un système axé sur la performance, toutes les actions doivent être mesurées. Il est donc apparu nécessaire d'établir un retour d'information sur la matière dont les participants mettaient en pratique les compétences acquises. Cette note propose un mécanisme permettant de recueillir de l'information utile et de la communiquer aux concepteurs de programmes de formation et aux autres États en vue d'optimiser les cours et l'efficacité de l'usage des ressources organisationnelles.

Suite à donner : L'Assemblée est invitée :

- a) à discuter le contenu de la présente note ;
- b) à appuyer l'incorporation dans le programme TRAINAIR PLUS d'un système de mesure des effets de la formation au niveau de l'emploi et au niveau organisationnel ;
- c) à appuyer l'introduction d'un système de rapports sur les résultats de la formation comme responsabilité des États qui utilisent les « mallettes pédagogiques normalisées » (Standardized Training Packages, STP) ;
- d) à étudier l'extension de cette amélioration à des cours traditionnels conçus dans les centres de formation.

<i>Objectifs stratégiques :</i>	La présente note de travail se rapporte à l'Objectif stratégique de la sécurité.
<i>Incidences financières :</i>	Sans objet.
<i>Références :</i>	Doc 9941, <i>Trainair Plus – Guide de conception des cours – Méthode de formation fondée sur les compétences</i> DDC TRAINAIR ASCA

1. INTRODUCTION

1.1 La formation est une composante importante de tout système. Elle constitue un moyen de perfectionnement personnel dont l'organisation bénéficie en disposant d'un personnel plus compétent et mieux à même de résoudre des situations complexes, ce qui permettra de prendre les bonnes décisions dans le meilleur intérêt de l'organisation, de ses clients et de ses actionnaires, entre autres facteurs.

1.2 Néanmoins, le but ultime n'est pas la formation, mais plutôt de constater une évolution positive dans les différents aspects du travail. Cette évolution peut se traduire par une exécution plus efficace des activités, une meilleure qualité des produits, un engagement plus positif de la part du personnel, etc. Il est donc extrêmement important de pouvoir mesurer et documenter l'effet de la formation d'après son influence ultime sur l'atteinte des objectifs d'amélioration de toute organisation qui investit dans l'acquisition de compétences et le perfectionnement de son personnel.

1.3 Il est important de mesurer les effets de la formation aux différents paliers de l'organisation, l'objectif étant de rendre la formation plus efficiente afin de gagner un temps considérable et d'économiser des sommes et des ressources techniques, mais aussi de rehausser le niveau professionnel du personnel. Il existe de nombreux outils de mesure différents que l'on peut choisir : évaluations de performances après la formation, établissement de métriques pour les résultats désirés, considérations de satisfaction de la clientèle ou d'amélioration des produits offerts, entre autres choses.

1.4 Le programme TRAINAIR *PLUS* de l'OACI permet maintenant de mesurer l'impact de la formation. Cependant, les États ont jusqu'ici fourni peu de commentaires sur les effets bénéfiques de la formation depuis qu'elle a été standardisée.

1.5 Cette absence de retour d'information est regrettable car chaque autorité de l'aviation civile et chaque employeur de l'industrie désire que ses efforts de formation aboutissent à des résultats tangibles et les gains d'efficacité ne peuvent être confirmés sans des mesures et des évaluations. La tendance vers les systèmes axés sur la performance signifie que les organisations doivent considérer tous les paramètres qui peuvent aider à garantir la sécurité et l'utilisation optimale des ressources.

2. CONTEXTE

2.1 L'OACI joue un rôle important en veillant à ce que la communauté de l'aviation civile ait accès à une formation standardisée produisant des professionnels qualifiés qui assureront le développement sécuritaire et durable du transport aérien. Des programmes, comme TRAINAIR *PLUS* sont la clé pour atteindre ces objectifs.

2.2 Avec la mise en œuvre du programme TRAINAIR et les ajustements et mises à jour ultérieurs inclus dans le programme TRAINAIR *PLUS*, l'OACI a influencé de manière positive l'instruction de la prochaine génération des professionnels de l'aviation.

2.3 La méthodologie du programme TRAINAIR *PLUS* implique que le développement des cours soit fait à partir de l'analyse des tâches, en vue de déterminer les connaissances, les conséquences, les compétences et les attitudes nécessaires à de bonnes performances dans l'emploi.

2.4 L'évaluation des résultats du programme TRAINAIR *PLUS* consiste en un plan d'évaluation élaboré durant la phase de développement. Les étapes ultérieures concernent plutôt l'encadrement.

2.5 Depuis 2009, l'Académie supérieure des sciences aéronautiques a travaillé à élaborer des cours par la méthode TRAINAIR et, depuis 2011, par la méthode TRAINAIR *PLUS*. À partir de cette expérience, nous considérons qu'il est important de tenir compte de l'impact ultérieur de la formation par des rapports permettant une planification mieux adaptée de la part du centre de formation et de l'encadrement de l'organisation.

3. ANALYSE

3.1 La formation du personnel entraîne un certain nombre de coûts dont des ressources nécessaires à la préparation et à la conduite des cours, les frais de voyage et de logement des participants, et la perte de productivité du personnel durant les sessions de formation.

3.2 Pour justifier ces coûts, les administrateurs doivent s'assurer que la formation qu'ils dispensent ou que les cours auxquels leurs employés assistent, auront un impact significatif sur leur performance. Il ne suffit pas de s'assurer que les employés ont acquis de nouvelles connaissances, compétences et attitudes au cours de la formation, mais il faut aussi qu'ils soient capables de les mettre en pratique après leur retour au travail.

3.3 La mise en œuvre et la maintenance des systèmes de gestion de la sécurité dans les diverses entités de l'industrie aéronautique supposent des nombres suffisants de personnes bien formées et respectueuses des procédures et des règlements établis. C'est la raison pour laquelle les compétences enseignées doivent être une variable durable et vérifiable d'après leur impact sur l'organisation.

3.4 Les mesures doivent être améliorées pour inclure les données recueillies sur les aspects suivants :

- a) le comportement et la conduite du stagiaire en cours de formation, c'est-à-dire l'utilisation, le transfert ou l'intégration de ce qui a été appris durant le cours ;
- b) les résultats sous la forme d'améliorations objectives observées après le retour à son poste de travail.

3.5 Des mesures pour vérifier le transfert de connaissances, de compétences et d'attitudes aux participants lors de la formation et l'application de ces acquis dans leur travail opérationnel peuvent être obtenues par des enquêtes auprès des participants et de leurs responsables de section. Une inspection documentaire peut également servir à corroborer les performances des stagiaires, par exemple, des revues de performances, des rapports de contrôles ponctuels et des rapports sur les incidents en cours d'emploi.

3.6 L'impact de la formation sur l'organisation peut être mesuré par l'analyse de métriques opérationnelles, telles que la réduction du nombre d'erreurs et l'amélioration des niveaux de satisfaction.

3.7 L'introduction au sein d'une organisation d'un système de contrôle de la qualité comprenant des indicateurs de gestion qui reflètent les performances de chaque processus et activité opérationnels accomplis par ces personnes, constitue une excellente source de données statistiques pour la

mesure précise de l'impact des cours dispensés par le centre de formation. Ces données permettent également de démontrer l'amélioration organisationnelle lors du processus de formation.

4. SUITE À DONNER

4.1 L'Assemblée est invitée :

- a) à appuyer la proposition d'incorporer dans la méthode TRAINAIR *PLUS* des moyens de mesurer les impacts de la formation sur le niveau ultérieur de performance individuelle dans l'ensemble de l'organisation ;
- b) à appuyer la proposition d'incorporer dans la méthode TRAINAIR *PLUS* un engagement de l'utilisateur à fournir des données statistiques sur l'impact des mallettes pédagogiques normalisées et à figurer dans le répertoire virtuel TRAINAIR *PLUS* pour être contacté par tout participant d'un programme qui souhaite avoir des détails sur l'efficacité de la formation ;
- c) à envisager d'étendre ce type d'améliorations à des cours traditionnels élaborés par les centres de formation en vue de contribuer positivement à l'atteinte des objectifs de sécurité.

— FIN —