



Corporation au bénéfice du développement communautaire  
Community Business Development Corporation

*Financement, aide et conseils aux entreprises • Business financing, support and advice*

# Cours d'intégration des CBDC

Partie 4 leçon 1



Agence de  
promotion économique  
du Canada atlantique

Atlantic Canada  
Opportunities  
Agency

Canada 

**Partie 4 de 4**

**Leçon 1 de 2**

**Objectif d'apprentissage 6** : Les gestionnaires seront en mesure d'évaluer leur processus d'intégration de façon continue et de le rectifier et l'améliorer selon les besoins.

Objectif d'apprentissage 6A : Comprendre l'importance de l'évaluation et de la rétroaction pour le processus d'intégration.

Objectif d'apprentissage 6B : Savoir comment se préparer à recevoir des critiques constructives.

Objectif d'apprentissage 6C : Savoir comment évaluer le plan d'intégration.

Objectif d'apprentissage 6D : Peaufiner le plan d'intégration pour le rendre clair et en préciser la visée.

**Évaluation, rétroaction et amélioration continue** – Dans cette section, nous expliquons comment poursuivre et continuellement améliorer le processus de ressources humaines mis au point afin de mettre en place des structures d'intégration, d'orientation et de formation des employés.

- a) L'importance de l'évaluation et de la rétroaction pour l'amélioration continue
- b) Être prêt à recevoir des critiques constructives
- c) Comment évaluer votre processus d'intégration
- d) Peaufiner votre processus pour le rendre clair et en préciser la visée

L'importance de l'évaluation et de la rétroaction pour l'amélioration continue

Il est primordial de revoir régulièrement tous les processus de l'entreprise pour vous assurer qu'ils répondent toujours aux besoins et qu'ils demeurent efficaces dans l'atteinte des objectifs visés. Ce faisant, vous obtiendrez un portrait de ce qui doit être éliminé, modifié ou amélioré, le but étant de rester concurrentiel et de continuer d'avancer.

Être prêt à recevoir des critiques constructives

Lorsqu'on évalue un processus, il faut être prêt à être confronté à ses forces et à ses faiblesses. Les critiques sont parfois difficiles à entendre; elles nous mettent sur la défensive ou nous rendent peu disposés à voir leur potentiel constructif. Il faut savoir que c'est là une réaction très humaine. La plupart des gens veulent bien faire et n'aiment pas entendre qu'ils ont manqué leur coup. Partant, il y a deux choix : éviter les critiques, ou nous améliorer afin de répondre aux grandes attentes que nous nous fixons.

Ici, il est important de réaliser que la critique est motivée par la compassion, par la volonté d'améliorer les processus et l'organisation. Elle ne doit pas être prise personnellement.

Pour éviter les réactions défensives face à une évaluation ou à de la rétroaction, on peut opter pour des commentaires anonymes, ou pour une rétroaction écrite à soumettre avant la discussion officielle, ce

qui donne le temps à la personne de digérer le tout. On peut aussi intégrer aux commentaires des compliments et mentionner les bons coups.

Si vous instaurez une mentalité et une culture d'amélioration continue au sein de votre entreprise, la rétroaction sur les points à améliorer deviendra vite pratique courante. La régularité des évaluations érodera les réactions défensives.

#### Comment évaluer votre processus d'intégration

On peut recourir à différentes méthodes et technologies pour évaluer le processus d'intégration (ou tout autre processus, activité ou événement), comme les entrevues et les sondages. On peut aussi examiner les données et réaliser des analyses quantitatives.

Ce qui compte, c'est la constance : il faut chaque fois poser les mêmes questions et recueillir les mêmes informations afin de pouvoir comparer les données d'une évaluation à l'autre.

La matrice est une autre bonne méthode d'évaluation. Vous divisez les activités à évaluer en composantes ou les organisez en ordre chronologique, puis vous discutez des résultats en groupe ou demandez aux participants de remplir la matrice chacun de leur côté.

Dans la [matrice d'évaluation](#) comprise dans les ressources, vous pouvez définir les éléments de votre plan d'intégration, de sa création jusqu'à la dernière activité de formation, et utiliser le code de couleur simple proposé pour déterminer le degré de réussite pour chacun.

#### Peaufiner votre processus pour le rendre clair et en préciser la visée

Selon l'information recueillie lors de l'évaluation, vous devrez décider des mesures à prendre. Peut-être que le plan était particulièrement bien conçu et parfaitement exécuté et qu'il n'y a rien ou presque rien à changer. Peut-être qu'au contraire, il y a eu des accrocs. Dans ce cas, essayez d'en déterminer la cause. Était-ce en dehors de votre contrôle? Pouvez-vous agir pour régler le problème?

Vous n'avez pas besoin de restructurer le processus d'intégration en entier chaque fois que vous l'évaluez; s'il est bien conçu, il devrait répondre à vos besoins pendant un certain temps. Cela dit, il est important de le revoir régulièrement pour vous assurer qu'il est toujours adéquat.

#### Résumé

Dans cette section du Cours d'intégration des CBDC, nous avons expliqué comment faire pour continuellement améliorer le processus de ressources humaines mis au point afin de mettre en place des structures d'intégration, d'orientation et de formation des employés.