

## Le mot du président

*Chers amis*

Je veux tout d'abord vous remercier de la confiance que vous m'avez témoignée, lors de notre dernière assemblée générale, en m'élisant encore une fois à la présidence de notre Société. Je veux aussi remercier le Conseil d'administration sortant pour le remarquable travail accompli, offrir toutes mes félicitations et souhaiter tout le succès possible au prochain Conseil d'administration.

C'est aussi lors de cette assemblée générale que nous avons voté l'ajustement de la cotisation annuelle des membres qui va nous permettre d'avoir un budget d'opération équilibré et de dégager des marges de manœuvres nous permettant de mener des projets liés à notre mission.

Cet ajustement des cotisations était une condition nécessaire à notre développement. Merci de l'avoir compris et d'avoir appuyé votre Conseil sur cette question importante.

Concernant notre positionnement vis-à-vis la Politique d'éducation des adultes, notre projet de recherche présenté en juillet dernier au Ministère de l'Éducation a reçu un très bel accueil. En fait, suite à de multiples démarches et représentations nous avons finalement appris tout récemment que nous avons obtenu l'accord verbal des autorités du Ministère (au niveau du sous-ministre). Toutefois notre mandat serait élargi : En plus des Commissions scolaires, notre référentiel serait proposé et validé auprès des groupes populaires et des organismes communautaires. Cet élargissement de notre mandat dénote l'importance accordée par le Ministère à ce projet. Les sommes que nous avons demandées seraient déjà réservées et nous n'attendons plus que la lettre d'acceptation officielle pour débiter les travaux.

On peut escompter des retombées financières à court terme pour notre Société et surtout, la propagation du système des UEC à plus long terme.

Nos multiples efforts dans ce dossier seront finalement couronnés de succès ! À suivre à court terme !

Face aux défis que nous avons identifiés nous sommes donc sur la bonne voie et avançons, de façon significative, vers l'atteinte de nos objectifs.

Il s'agit de persévérer !

*Claude Codsi*, Président

### Dans ce numéro :

<i>Les normes de qualité SOFEDUC : de la théorie à la pratique</i> .....	2
<i>Nouveaux membres</i> .....	5
<i>Visites d'agrément</i> .....	5
<i>Midis du CIRDEP: séminaires de l'année 2003</i> .....	6
<i>Dernière journée d'étude</i> .....	6

# Les normes de qualité SOFEDUC : de la théorie à la pratique

Voici la suite d'une série de textes sur l'interprétation et l'application des normes de qualité requises pour l'émission des UEC. Nous souhaitons que les prochaines chroniques soient alimentées principalement par vos commentaires, questions, suggestions, exemples de bonne pratique, etc. Pour ce faire, vous pouvez utiliser l'adresse électronique suivante : [solange.trudeau@videotron.ca](mailto:solange.trudeau@videotron.ca)

## L'ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

Pour les organismes de formation membres accrédités de SOFEDUC, deux genres d'attestation de formation peuvent être émises, l'Attestation de participation et l'Attestation de réussite.

Pour ce qui est des Attestations de réussite, la Norme 5 précise que « Lorsque l'activité ou le programme de formation donne lieu à une émission d'UEC, le ou les participants doivent démontrer qu'ils ont atteint les objectifs d'apprentissage ». Il ne saurait y avoir d'attestation de réussite s'il n'y a pas eu d'évaluation, peu importe sa forme, puisque le libellé de l'attestation spécifie ... *a participé avec succès* ... : il y a donc, nécessairement, dû y avoir eu évaluation des apprentissages pour que l'on indique qu'il y a eu succès.

L'évaluation des apprentissages est un élément très important dans la formation et il faut s'y attarder dès la rédaction du programme. Il faudra, déjà, déterminer globalement les modalités d'évaluation : ceci sera réalisé en indiquant, pour chaque objectif, les moyens généraux retenus pour juger de l'atteinte ou non de cet objectif.

Le présent texte vise à cerner cette problématique. L'objectif recherché n'est pas de donner un cours sur l'évaluation des apprentissages mais d'indiquer la raison d'être de certains critères de la Norme 5 et de fournir quelques pistes pouvant aider à mieux réaliser cette évaluation en tenant compte des objec-

tifs de départ et, surtout, des besoins et particularités du milieu dans lequel se déroule cette formation.

### Pourquoi évaluer?

Il faut s'assurer que la personne, au terme de sa formation, pourra exercer la tâche et assumer les responsabilités pour lesquelles elle aura été formée. On cherche donc à savoir si elle a atteint les objectifs de départ, rien de plus.

### Quoi évaluer?

De façon incontournable, il faut mesurer le niveau d'atteinte des objectifs. Plus précisément, au delà de l'atteinte stricte de chaque objectif et en relation avec celui-ci, on pourra tenir compte des éléments suivants :

- la capacité de poser les gestes professionnels corrects;
- la sécurité dans la prestation de ces gestes professionnels;
- les diverses attitudes reliées à ces gestes professionnels;
- les connaissances spécifiques reliées à ces gestes professionnels ou requises pour l'exercice adéquat de la fonction de travail pour laquelle il y a eu formation.

*Si on ne sait pas quoi évaluer au juste, mieux vaut ne pas entreprendre d'évaluation car ce serait équivalent à décider du moyen de transport sans savoir où on souhaite aller.*

### À quel moment devrait se réaliser cette évaluation?

Plusieurs évaluations tout au long de la formation seront plus précises quant à l'évaluation de l'atteinte des objectifs qu'une seule à la toute fin de la formation. D'ailleurs, le cas échéant, une évaluation continue permettra de corriger certaines lacunes qui auraient pu se développer.

Est-il nécessaire d'évaluer immédiatement après la formation afin de décerner les UEC le plus tôt possible? La majorité des participants, et c'est normal, souhaitent recevoir leurs UEC le plus tôt possible. Cependant, dans plusieurs situations, surtout au niveau des attitudes, on ne pourra réaliser une évaluation précise immédiatement au terme de la formation. Il faudrait donner le temps à la personne ayant reçu la formation d'intégrer le contenu et d'ajuster son comportement à ce qui est attendu. Il faut se rappeler que *ce n'est pas parce que je sais que je sais faire ... et que je fais bien.*

Au terme de la formation, on pourra avoir évalué les apprentissages mais ces derniers se transformeront-ils en compétences? Ce sera l'évaluation du **transfert** qui pourra répondre à cette question. Alors, on cherchera à savoir comment les personnes ayant reçu la formation se comportent un, deux, trois ou six mois après leur formation. On voudra connaître leur efficacité, leur rapidité, leur précision, leur comportement général ou encore un aspect spécifique du programme de formation comme par exemple la connaissance

Suite en page 3 : Normes de qualité

d'une langue seconde requise pour l'exercice adéquat de leurs activités ou leur façon d'aborder un client selon l'approche particulière de l'employeur. On voudra surtout savoir comment elles réagissent dans la réalité, comment elles se comportent devant une situation nouvelle, comment, dans le feu de l'action, elles réussissent à maîtriser une situation problématique, comment elles utilisent les connaissances acquises à la solution de problèmes nouveaux, ...

La question qui surgit à ce moment est la suivante : *les UEC devraient-elles indiquer les apprentissages réalisés au terme de la formation ou ce qu'ils sont devenus après en certain temps?* Ici encore, il n'y a pas une seule bonne réponse : tout dépend des objectifs et du contexte de formation.

### Quels instruments d'évaluation utiliser?

Connaissant ce qu'il faut évaluer et le moment où cette évaluation se réalisera, nous devons décider comment se réalisera cette évaluation des apprentissages : la formation étant en fonction d'un contexte donné, il est important que les modalités d'évaluation soient concordantes.

Les activités de formation couvrant tellement de domaines d'activités, il ne saurait y avoir une seule et unique façon d'évaluer les apprentissages réalisés. Cependant, il est du devoir des officiers de la Société de s'assurer que les UEC émises correspondent vraiment à des apprentissages réalistes et réalisés.

Considérant que le temps consacré à l'évaluation des apprentissages fait partie intégrante du temps total de formation pris en compte pour les UEC émises, ce temps d'évaluation ne devrait pas soustraire une partie trop importante du temps total de formation, surtout lors des formations courtes de l'ordre d'une journée.

Comment pourrai-je évaluer si la personne qui a reçu la formation a atteint les objectifs? De quels moyens devrai-je disposer pour pouvoir affirmer que cette personne pourra remplir adéquatement le poste de travail pour lequel elle aura été formée? La question à se poser est donc la suivante. *Que devra faire la personne ayant terminé sa formation pour démontrer qu'elle maîtrise les objectifs?* La façon la plus simple de réaliser cette mesure objective est de vérifier si la personne en formation a, ou non, réalisé les performances indiquées dans les objectifs. Plus la rédaction des objectifs sera précise, plus ces derniers seront observables et mesurables, plus facile, plus valide et plus fidèle sera leur évaluation.

Pour que l'évaluation soit valide, nous devons utiliser un instrument de mesure approprié : questionnaire, observation, entrevue ou l'auto-évaluation. Mais compte tenu du contexte et, surtout, des objectifs, lequel sera le plus adéquat?

Si un objectif se réfère à l'acquisition de connaissances, il faudra que l'on utilise l'une des diverses catégories de questionnaires pour évaluer le niveau d'acquisition de ces nouvelles connaissances. Par contre, si les compétences à acquérir ou à développer sont du domaine des habiletés, il faudra que les modalités d'évaluation soient aussi de ce domaine : on ne peut tout simplement pas évaluer des habiletés à l'aide de questionnaires. Si, par ailleurs, l'objectif prenait en considération le développement d'attitudes pour l'exercice adéquat de la fonction de travail, il faudra utiliser l'observation ou les entrevues pour évaluer le niveau de développement de ces attitudes spécifiques. Il faut noter ici que l'évaluation des attitudes, beaucoup plus complexe que l'évaluation des habiletés ou que celle des connaissances, n'est pas chose facile mais qu'elle doit quand même être effectuée. En effet, les attitudes se situent à un niveau d'intériorité qu'il est souvent difficile de percevoir : si une pièce mécanique a été mal fabriquée

ou qu'un service a été mal rendu, est-ce parce que la personne l'ayant réalisé a été incapable de faire mieux ou parce qu'elle n'était pas intéressée à bien faire? Bien malin qui pourrait répondre exactement à cette question.

Lorsqu'il y a auto-évaluation de la performance, c'est la personne en formation qui indique son niveau de réussite ou son niveau de progrès dans la maîtrise des éléments contenus dans les objectifs : il va sans dire que l'on suppose que la personne en formation est intéressée à sa formation et qu'elle signalera toutes les lacunes pouvant exister. Dans ce contexte, on doit considérer l'auto-évaluation comme un outil de vérification des progrès réalisés, *utile au formateur* mais aussi comme un outil de développement de la personne, *utile à cette personne*.

Pour réaliser une auto-évaluation efficace, il faut que tous les éléments attendus de la part de la personne en formation soient indiqués dans la grille fournie à cet effet : on ne peut tout simplement pas demander à une personne ayant suivi une formation de s'auto-évaluer et de ne pas lui fournir les éléments sur lesquels porter son jugement. Si on procédait ainsi, chaque personne évaluée pourrait le faire en ne retenant que les critères qu'elle considère comme pertinents et, même de façon honnête, en négliger certains autres beaucoup plus importants. Il y a aussi des limites comme le fait qu'une personne puisse penser qu'elle maîtrise une procédure alors que ce n'est pas le cas et qu'elle commet des erreurs graves.

Cette auto-évaluation pourra aussi se réaliser lorsque la personne, revenue à son poste de travail, indiquera si chacun des éléments est maîtrisé.

Le tableau hypothétique qui suit constitue un modèle, parmi d'autres, de grille pouvant aider la personne responsable de l'attribution des UEC. La personne s'auto-évaluant y indique que son niveau de performance est

**Modèle d'auto-évaluation des performances et des besoins de formation**

ASPECTS SPÉCIFIQUES OU OBJECTIFS	NIVEAU DE PERFORMANCE			BESOINS DE FORMATION				
	Élevé	Satisfaisant	À améliorer	Utile	Nécessaire	Théorique	Pratique	T et P
	X							
			X		X			X
		X		X		X		
		X		X				X
	X							
		X						

- *Élevé* au regard de deux aspects donnés,
- *Satisfaisant* pour 3 aspects et
- *À améliorer* sur un aspect spécifique.

Ce sera à la personne responsable de l'évaluation de décider de l'attribution ou non des UEC.

On voit que cette grille pourrait servir, en plus, à préciser certains besoins de formation.

Cette auto-évaluation pourra se réaliser lors d'une entrevue. Une façon de procéder serait que la personne ayant reçu la formation complète la grille pourvue à cette fin et vienne la présenter au formateur. **Cette façon de procéder ne devrait pas devenir une épreuve de justification mais aider chacune des deux parties à mieux comprendre la position de l'autre.**

**Qui devrait évaluer?**

Il y a d'abord et avant tout le formateur, soit la personne responsable de dispenser la formation et qui, souvent, a élaboré ou contribué à l'élaboration du contenu de formation en fonction des objectifs. C'est la personne qui, dans un contexte pédagogique, est la plus à même de vérifier si le contenu est maîtrisé. De plus, son nom apparaît sur l'attestation émise.

Dans certains milieux, le supérieur immédiat de la personne en formation pourra participer à l'évaluation des performances, *pas des apprentissages*, lors de l'évaluation du transfert

des apprentissages dans la réalité de la fonction de travail. Mais ceci n'a pas nécessairement de lien avec l'émission des UEC.

Il y a aussi la personne en formation dans un contexte d'auto-évaluation. Plus que toute autre, c'est elle qui est le plus en mesure de déterminer les apprentissages réalisés : il n'y a aucun moyen d'entrer dans le cerveau d'une personne pour *mesurer* l'état de ses connaissances ou compétences. En autant que cette personne soit consciencieuse, elle demeure la meilleure pour indiquer l'état de ses compétences ou des apprentissages qu'elle a réalisés. Cependant, il faudra quand même continuer à organiser des séances d'évaluation parce que certaines personnes, toutes honnêtes qu'elles soient, s'imaginent, à tort, qu'elles maîtrisent un domaine donné alors que ce n'est pas le cas.

Enfin, on considère généralement comme méritant l'**Attestation de participation** les personnes ayant été présentes aux activités de formation : on estime que si elles étaient présentes, c'est qu'elles étaient intéressées à en acquérir le contenu. Dans ces situations, il n'y a pas d'évaluation des apprentissages, l'attestation émise confirmant la participation ou la présence de la personne l'ayant reçue. On pourrait aussi émettre une telle attestation à une personne ayant suivi une formation mais ayant échoué à en satisfaire les objectifs.

Dans ce domaine, il y a lieu aussi de traiter des activités de formation se déroulant lors de congrès d'associa-

tions professionnelles. En effet, il arrive souvent que plusieurs conférenciers viennent, au cours d'une même journée et à tour de rôle, présenter les résultats de leurs travaux de recherche ou traiter de sujets intéressants les membres de ces associations. Comme ces activités ne durent souvent qu'une heure, et qu'il peut y avoir plusieurs dizaines de participants, on ne peut décemment demander au conférencier de terminer son exposé par un questionnaire portant sur le sujet traité et de corriger toutes les feuilles réponses. Compte tenu de ce qui est énoncé dans la Norme 5, il ne devrait pas y avoir d'**Attestation de réussite** émise à ces moments mais bien une **Attestation de participation**.

**En conclusion**, soulignons que le minimum requis pour être conforme aux exigences de la Loi 90 est l'émission d'une attestation de participation. Par contre, SOFEDUC encourage tous ses membres accrédités à émettre des UEC, soit des attestations de réussite et ainsi faire preuve de leur excellence en formation continue.

*par Guy St-Aubin, visiteur  
et Solange Trudeau, conseillère*

Bélaï, L. (1996). Étude d'un modèle de formation à l'évaluation des apprentissages. *Mesure et évaluation en éducation*, Vol. 19 (1). pp. 95-116.

Bramley, P., Kitson, B. (1994). Evaluating training against business criteria. *Journal of european industrial training*, Vol. 18 no.1, pp. 10-14.

La Société de Formation et d'Éducation Continue (SOFEDUC) (2001). Normes de qualité en formation continue – Manuel à l'intention des membres accrédités.

Lebrun, N., Berthelot, S. (1991). Design de systèmes d'enseignement. Laval (Québec): Éditions Agence d'Arc.

Plant, R.A., Ryan, R.J. (1994). Who is evaluating training? *Journal of european industrial training*, Vol. 18 no. 5 pp.27-30.

Scallon, G. (1988). L'évaluation formative des apprentissages. Tome 1 La réflexion. Québec : Les Presses de l'Université Laval.

The International Association for Continuing Education and Training (IACET) (2000). Criteria and guidelines for continuing education and training programs: the CEU and other measurement units.

# Les nouveaux membres

Depuis septembre 2002, **6 nouveaux membres** se sont joints à SOFEDUC, soit *4 membres accrédités* et *2 membres affiliés*. Nous souhaitons une bienvenue chaleureuse à ces nouveaux partenaires qui possèdent, eux aussi, le souci de l'excellence en formation continue.

Voici maintenant, en quelques lignes, ce qui caractérise chacun des **4 nouveaux organismes accrédités**:

- Le **Chapitre de Montréal (Région 8) de l'American Production Inventory Control Society (APICS)** rassemble 700 membres. Ce chapitre œuvre auprès d'entreprises manufacturières en offrant principalement les 3 activités suivantes : la certification CPIM (Certified in Production and Inventory Management), la certification CIRM (Certified in Integrated Resource Management) et le diplôme OMERIC (Opérations Management Education and Research Institute of Canada). APICS, société fondée en 1957, est répartie en 8 régions et 270 chapitres; elle regroupe 20,000 compagnies (70,000 membres). Le Canada est l'une de ces régions qui comprend 17 chapitres, répartis dans 6 provinces; elle dénombre 2000 membres. Les autres régions sont basées dans des grandes villes américaines.
- L'**Université de Sherbrooke, Vice-rectorat à l'enseignement, formation continue** a récemment adopté des *Orientations et axes de développement en formation continue*, dont l'un des axes préconise le développement de la formation continue non créditée. Suite à cette décision, un *Comité institutionnel de la formation continue* a été créé sous la responsabilité du **Vice-rectorat à l'enseignement, formation continue**. Les activités de formation continue regroupées sous ce vice-rectorat comprennent les grands secteurs d'activités suivantes : le Centre d'entreprises de la Faculté d'administration, le Centre de formation en environnement de la Faculté des sciences et le Secteur de la gestion de l'éducation et de la formation de la Faculté d'éducation.
- Le **Centre de Services aux Entreprises de la Commission scolaire du Val-des-Cerfs et du Cégep de Granby Haute-Yamaska** est né d'un partenariat régional entre la Commission scolaire du Val-des-Cerfs, qui compte plus de 40 établissements (écoles primaires et secondaires, centres de formation professionnelle et aux adultes), et le service d'éducation des adultes du Cégep de Granby Haute-Yamaska. Ce CSE vise à centraliser les services aux entreprises dans la région. Les secteurs de bureautique et de gestion des ressources humaines sont les deux créneaux principaux d'intervention.
- Le **Collège d'affaires Ellis, Formation et services à l'entreprise inc.**, offre des activités dans le domaine de la bureautique et des langues. Cette compagnie privée de formation s'appuie essentiellement sur les ressources du Collège privé du même nom, situé à Drummondville, qui est membre de l'Association des collèges du Québec depuis 1982. Ce Collège est notamment spécialisé en techniques de secrétariat, bureautique bilingue et comptabilité.

## Visites d'agrément

- 2001-02 (du 1<sup>er</sup> juin 01 au 31 mai 02):  
15 visites ont eu lieu et 14 agréments ont été accordés.
- 2000-01, 15 visites ont également eu lieu et 13 agréments ont été accordés.
- Les visites d'agrément réalisées depuis juin 2002 sont au nombre de 6 et une dizaine d'autres s'y ajouteront d'ici la fin de mai 2003.

Les nouveaux *membres affiliés* sont les suivants : l'**Université de Moncton, Direction générale de l'éducation permanente** et le **Regroupement des centres de la petite enfance de la**

# Midis du CIRDEP: séminaires de l'année 2003

(Centre interdisciplinaire de recherche /développement sur l'éducation permanente)

<b>12 mars</b> • 12 h 30 à 14 h	Dominique Bouteiller - <i>École des Hautes Études commerciales</i>	La gestion des compétences : nouveau concept fédérateur de la gestion des ressources humaines ?
<b>16 avril</b> • 12 h 30 à 14 h	Céline Chatigny et Nicole Vézina - <i>CINBIOSE et Chaire GM en ergonomie, UQAM</i>	Une approche ergonomique de la formation professionnelle ? Oui ça existe !
<b>14 mai</b> • 12 h 30 à 14 h	Conférencier à confirmer	

Pour renseignements: Brigitte Voyer au 987-3000 poste 6540 CIRDEP:<http://www.unites.uqam.ca/cirdep>



- SOFEDUC a nommé, lors de cette journée d'étude, 5 membres honoraires en reconnaissance de leur contribution exceptionnelle à la promotion et au développement de notre Société. Ces personnes sont, accompagnées de Claude Codsì à gauche, Diane Rochon, Michel Desjardins et Jean-Michel Masse.

N'apparaissant pas sur la photo  
- France Bilodeau  
- Jean-Pierre Adam



- Conférenciers

## Dernière journée d'étude — 3 OCTOBRE 2002



- Madame Hélène Gagnon, de Loto-Québec est la gagnante du prix de présence tiré lors de la Journée d'étude, le logiciel MS Project 2002, gracieuseté d'Edumicro.



## PROCHAINE JOURNÉE D'ÉTUDE

Le 3 octobre prochain, aux HEC

*Transfert des compétences et reconnaissance  
des acquis en milieu de travail*