

4.6. Évaluation

Par «évaluation», on entend en général l'appréciation portée sur les processus ou les activités. Le terme peut se rapporter aussi bien au processus lui-même qu'à son résultat.

Les actions consistant à juger et évaluer jouent un rôle important dans la formation initiale en entreprise. Il faut dès lors se demander:

- A quoi sert l'évaluation?
- Quand a-t-elle lieu?
- Quelles conséquences a-t-elle?

Les trois fonctions de l'évaluation

L'évaluation remplit trois fonctions distinctes selon le moment où elle a lieu et la raison pour laquelle elle est appliquée:

- l'évaluation pronostique (la prédictivité),
- l'évaluation sommative (le résultat) et
- l'évaluation formative (le jugement d'un processus).



La prédictivité (évaluation pronostique)

L'évaluation a une fonction pronostique lorsqu'il s'agit de déterminer si les capacités et les aptitudes d'une personne correspondent aux exigences. Au début d'une activité, on peut par exemple constater si la personne en formation peut planifier et exécuter elle-même le travail ou s'il faut au contraire prendre des mesures pour l'instruire et l'accompagner. Exemple classique d'évaluation pronostique: la sélection des candidat-e-s à une formation. Avant l'engagement – au début du processus – l'entreprise constate par différents moyens (bulletin scolaire, stage d'observation ou entretien) si les capacités et aptitudes correspondent aux exigences de la formation professionnelle initiale.

Le résultat (évaluation sommative)

On tire un bilan à la fin d'une phase d'apprentissage ou d'un travail. La personne en formation a-t-elle atteint l'objectif? Les prestations attendues ont-elles été fournies? Les résultats déterminent la suite de la formation ou du travail. Selon le résultat, l'apprenti-e pourra à l'avenir exécuter seul-e des travaux de même nature, aborder des situations plus complexes, commencer un nouveau processus d'apprentissage ou – en cas de bilan négatif – répéter la même tâche ou certains éléments de celle-ci.

On dresse un bilan à la fin d'une activité (rapport, entretien), à la fin d'une phase d'apprentissage (p. ex. test), à la fin d'une période (p. ex. entretien de qualification) ou à la fin de la formation initiale (p. ex. examen final). L'évaluation sommative est le plus souvent décisive: suffisant ou insuffisant, réussite ou échec.

L'évaluation d'un processus (évaluation formative)

L'évaluation formative présente des analogies avec l'assurance-qualité. Elle se passe pendant tout le déroulement d'un processus et représente de ce fait la plus importante forme d'évaluation de la formation professionnelle initiale. Elle se fait pendant le processus de travail et d'apprentissage.

Elle est adaptée à la personne en formation, prend en considération la manière dont le travail est exécuté et exerce en conséquence une grande influence sur la formation dans l'entreprise. L'évaluation se fait au quotidien, lorsque la personne en formation et le formateur travaillent et parlent ensemble, dissipent les malentendus, cherchent la source des problèmes, envisagent de les résoudre en testant d'autres voies, modifient le processus, répètent certains éléments ou cherchent d'autres solutions.

Survol des trois fonctions de l'évaluation

But de l'évaluation	Moment	Fonction	Décision
Déterminer si les capacités et les aptitudes correspondent aux exigences	Au début d'un cycle d'apprentissage	Pronostique	Engagement Planification d'un mandat Orientation
	A la fin d'un cycle d'apprentissage	Sommative	Notes finales Bilan de la situation
Adapter le travail, le mandat, le processus d'apprentissage aux besoins individuels de l'apprenti-e	Pendant tout un cycle d'apprentissage	Formative	Adaptation du processus (d'apprentissage) Enseignements à tirer des fautes Adaptation du mandat ou du travail

Évaluation en groupe

Dans l'intention de varier les modes de formation, il peut être opportun d'organiser un travail de groupe, ce qui implique de l'évaluer. Le rendement du groupe ne correspond pas à l'addition des prestations de chacun de ses membres. Il est en général meilleur que l'addition des prestations individuelles.

Il convient d'organiser habilement le groupe: répartir les tâches, fixer un calendrier, enregistrer les résultats, poser des questions critiques, réunir les éléments en un tout, préparer la présentation, motiver et encourager.

Le système d'évaluation retenu porte sur la prestation collective. Il doit également permettre de mettre en évidence les divers apports individuels.

Évaluation en comparaison avec les partenaires à la formation

Toute entreprise formatrice dispose de ses propres normes, instruments de mesure et directives en plus des prescriptions consignées dans les ordonnances de formation. Ce tissu de dispositions règle les objectifs de formation, les tâches confiées aux apprenti-e-s et leur évaluation.

Par ailleurs, les entreprises formatrices disposent de nombreuses possibilités d'examiner le niveau de formation des apprenti-e-s. À l'école professionnelle, les personnes en formation apprennent à comparer leurs prestations avec celles de leurs camarades. Il en va de même dans les cours interentreprises. Grâce à ces comparaisons, les formateurs et les formatrices reçoivent de précieuses indications sur la qualité de la formation dispensée dans l'entreprise et celle du travail accompli par l'apprenti-e.

Indiquer clairement le travail à accomplir

Un aspect de l'évaluation revêt une grande importance: donner des instructions et poser des questions claires et précises. Une consigne simple cache souvent une mise en oeuvre complexe. Dans le même ordre d'idées, il s'agit aussi de formuler des critères d'évaluation très clairs et compréhensibles. Celle ou celui qui ne sait pas selon quels critères juger un travail ne sera pas en mesure d'accomplir cette tâche.

Un exemple: répondre aux demandes téléphoniques des clients

- 1) Définissez les critères de réussite à votre avis nécessaires pour remplir le mandat: amabilité, utilisation efficace de l'installation téléphonique, etc.;
- 2) Indiquez les éléments qui vous permettront de pondérer les critères: s'annoncer clairement en indiquant le nom de la société et son propre nom, dire bonjour, répondre avec le sourire en montrant son intérêt pour le client, transmettre rapidement les appels aux bonnes personnes;
- 3) Etablissez une grille d'évaluation avec points
critère rempli (4 points)
critère partiellement rempli (2 points)
critère pas rempli (0 point)
- 4) Indiquez le nombre minimal de points à atteindre pour répondre à l'objectif.
Les personnes en formation devraient être en mesure d'auto-évaluer leurs propres travaux.
(voir thème B 4.5.)

Comparer l'auto-évaluation de la personne en formation et l'évaluation d'une tierce personne, en l'occurrence son formateur ou sa formatrice, c'est contribuer de façon durable à la qualité de la formation. À l'occasion de leurs échanges, l'apprenti-e et le/la formateur/trice ne parlent pas seulement des résultats mais aussi des stratégies d'apprentissage, de la collaboration et de la communication et, par là même, de toute la palette des compétences nécessaires à l'apprentissage d'une profession.