

Symposium S.1.2

L'évaluation des apports de la formation continue en milieu de travail : les nouveaux dispositifs d'évaluation basés sur des standards de qualité (7550)

Responsables et discutants : Yves Chochard* & Jean-Luc Gilles**

*Université du Québec à Montréal, Canada

**Haute école pédagogique du canton de Vaud, Suisse

Les organisations publiques et privées proposent aujourd'hui des formations non seulement pour développer les compétences de leurs membres, mais aussi pour maintenir un bon climat de travail ou motiver et fidéliser leurs personnels (Noe, 2017). Bon nombre de ces formations ne sont pas évaluées, notamment du fait de la complexité des dispositifs d'évaluation disponibles et de la difficulté à identifier les standards de qualité qui permettraient d'avoir confiance dans les résultats (Dunberry et Péchard, 2007).

Les communications de ce symposium s'articulent autour de deux dimensions à évaluer : les effets d'une formation dans le milieu de travail et le transfert des apprentissages. La première dimension peut être approchée au moyen du modèle de Kirkpatrick (1959), un des plus vieux modèles encore utilisés en évaluation RH (Bouteiller et Gilbert, 2016). Ce modèle distingue quatre types d'effets induits par une formation (Rivard et Lauzier, 2013) : (1) les réactions des apprenants, (2) leurs apprentissages, (3) la mobilisation des nouvelles compétences sur le poste de travail et (4) les résultats organisationnels touchés par la formation. Les communications de ce symposium mettront en évidence toute la variété de ces effets.

Nous nous intéresserons à la question du transfert des apprentissages qui interpelle les chercheurs depuis les années '80 (Lauzier et Denis, 2016). Des dispositifs novateurs qui seront présentés lors de ce symposium ont permis d'évaluer les apports de formations continues dans divers milieux et d'identifier les freins liés aux transferts. Ils ont été pensés sur la base d'une vision pragmatique de l'évaluation qui prend en compte une série de critères de qualité, en vue d'offrir des garanties en matière de validité, fiabilité, sensibilité, diagnosticité, praticabilité, équité et communicabilité des résultats (AERA, APA, NCME, 1999 ; Gilles, 2002 ; Gilles et al., 2017).

Dans ce contexte où le monde de la formation est de plus en plus attentif à la qualité des instruments d'évaluations (Gilibert et Gillet, 2011 ; Gilles, Detroz et Blais, 2011 ; Beraud, 2015 ; Younès, Paivandi et Detroz, 2017) nous nous pencherons sur le développement et l'essai d'une méthode d'élaboration d'évaluations basée sur le cycle de Construction et de gestion de la qualité des évaluations standardisées (CGQTS) (Gilles, 2002, 2010). Nous présenterons également la plateforme en ligne DOCIMO qui permet d'instrumenter le cycle CGQTS et nous expliciterons les usages de cette plateforme dans trois institutions. Enfin, nous présenterons une version du modèle CGQTS adaptée aux évaluations de la satisfaction (niveau 1 du modèle de Kirkpatrick) mise à l'essai dans le cadre de la formation pratique en milieu hospitalier et discuterons les résultats du premier bilan après une campagne d'évaluation ainsi que les perspectives offertes.

Contribution 1

L'évaluation de l'efficacité du certificat postdiplôme en soins intermédiaires d'un CHU en Suisse : analyse des facteurs influençant le transfert des apprentissages (7627)

Jenny Gentizon**, Yves Chochard*, Marie-Carmen Pinon**, Béatrice Chevrier** & Serge Gallant**

*Université du Québec à Montréal, Canada

**Centre hospitalier universitaire vaudois, Suisse

En milieu hospitalier, la formation continue permet d'actualiser les connaissances et compétences des professionnels et de diffuser les recommandations de bonnes pratiques en faveur de l'amélioration de la qualité des soins. Toutefois, une minorité des connaissances acquises en formation se traduisent en un changement de comportements dans la pratique (Lauzier et Denis, 2016). Le problème provient de la difficulté à transférer les savoirs acquis, du milieu de formation vers le milieu du travail. La littérature décrit de nombreux facteurs pouvant freiner le changement de comportements.

Dans le cadre d'une formation correspondant à un Certificat en soins intermédiaires destiné aux infirmières d'un CHU en Suisse, notre communication décrit une nouvelle méthode qui a pour objectifs d'identifier les facteurs qui freinent ou facilitent le développement des compétences.

Les résultats préliminaires démontrent un développement significatif des compétences infirmières au terme de la formation ($z = 4.81$; $p = 0.00$), avec une taille d'effet importante ($d = 1.33$; $IC = 0.88 - 1.78$), influencé par : (1) un sentiment d'efficacité insuffisant de la part de l'infirmière pour effectuer des changements de pratique dans l'unité, (2) un manque de soutien de l'équipe multidisciplinaire envers certaines nouvelles connaissances (ex. l'examen physique), (3) une charge de travail demandée par la formation, perçue comme trop importante. Sur la base des résultats préliminaires, une vidéo de feedback de cinq minutes a été créée.

Nous proposons d'ouvrir une discussion sur les contrôles qualité réalisés sur les facteurs d'influence du transfert des savoirs : lisibilité des énoncés, validité du contenu, acceptabilité du questionnaire par les participants.

Contribution 2

Instrumentation du cycle de construction et de gestion qualité des évaluations standardisées : apports de la plateforme en ligne DOCIMO (7628)

Jean-Luc Gilles*, Pascal Henzi** & Salvatore Tinnirello***

*Haute école pédagogique du canton de Vaud, Suisse

**HR-ITinera, Suisse

***HR-ITinera, Suisse et École de gestion de l'université de Liège, Belgique

L'avènement d'une civilisation numérique (Cazeaux, 2014) et la digitalisation des pratiques pédagogiques offrent un contexte favorable pour le déploiement de recherches et innovations (RI) en ingénierie des évaluations. Dans le domaine de la mesure des acquis de la formation de nouvelles méthodes et instruments adaptés aux environnements éducatifs apparaissent aujourd'hui (Blais & Gilles, 2011, 2012, 2015 ; Davis, 2015 ; Fadel, Honey, & Pasnik, 2007). Les TIC au service des

évaluations offrent des réponses aux besoins des apprenants, des formateurs et des parties prenantes des systèmes de formation innovants à des échelles locales, nationales ou internationales (Blais, Gilles & Tristan Lopez, 2015a, 2015b). Concomitamment, le management de la qualité pénètre un grand nombre de sphères d'activités humaines et de plus en plus d'acteurs attentifs à la qualité des processus de certification souhaitent des garanties de sérieux en matière de qualité des mesures d'apprentissages dans le monde de la formation. Dans ce contexte, Gilles (2002, 2010) propose un cycle de Construction et de gestion de la qualité des tests standardisés (CGQTS). Ce cycle comprend huit étapes : analyse des objectifs de l'évaluation ; design du dispositif ; élaboration des bases de données de questions ; information des évalués ; passation de l'évaluation ; correction et analyse des résultats ; production des feedbacks ; macro-régulation en vue d'améliorer les prochaines évaluations. CGQTS est le modèle utilisé par la plateforme en ligne « DOCIMO » proposée par HR-ITinera. Lors de cette présentation, après un exposé du cycle CGQTS et des RI en lien, nous effectuerons une courte démonstration de DOCIMO et de ses cas d'utilisation chez divers partenaires tels que la Fondation suisse de la Haute Horlogerie (FHH), la Faculté de Médecine de l'Université de Hasselt en Belgique ou encore la Haute école pédagogique du canton de Vaud en Suisse.

Contribution 3

Évaluation de la satisfaction des stagiaires en formation pratique au Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV) à l'aide du cycle de Construction et de gestion de la qualité des évaluations de la satisfaction (CGQES) : mise en œuvre, premier bilan et perspectives (7629)

Luc Jeanrenaud**, Jean-Luc Gilles*, Laurence Bouche*, Jocelyne Quillet Cotting** & Camille Kaeser*

*Haute école pédagogique du canton de Vaud, Suisse

**Centre hospitalier universitaire vaudois, Suisse

Le monde de la formation est de plus en plus attentif à la qualité des évaluations (Dunberry & Péchard, 2007 ; Gilibert & Gillet, 2011 ; Gilles, Detroz & Blais, 2011 ; Beraud, 2015 ; Younès, Paivandi & Detroz, 2017). Les acteurs impliqués dans les dispositifs de formation souhaitent s'assurer du caractère irréprochable des processus et instruments d'évaluation utilisés pour récolter des informations concernant la satisfaction, la progression dans les apprentissages, les mesures de transferts des acquis et les études d'impact. Cette préoccupation légitime de qualité requise des instruments d'évaluation doit pouvoir être rencontrée en utilisant des critères tels que la validité, la fidélité, la sensibilité des mesures, l'équité, etc. (AERA-APA-NCME, 1999 ; Gilles 2002, 2010 ; Chochard & Gilles, 2016 ; Gilles, Chochard & al. 2017). Par ailleurs, une série d'études indiquent que les dispositifs de formation en milieu professionnel sont peu évalués et que lorsqu'ils le sont c'est le plus souvent le niveau 1 de Kirkpatrick « satisfaction des stagiaires » qui est évalué (Training Agency, 1989 ; Bee & Bee, 1994 ; Industrial Society, 1994 ; Thackwray, 1997 ; Beech & Leather, 2006 ; Dunberry et Péchard, 2007 ; Gilibert et Gillet, 2011). Ces constats nous ont amené à développer un cycle de Construction et de gestion qualité des évaluations de la satisfaction (CGQES) (Kaeser & Gilles, 2017) qu'une recherche collaborative a permis de mettre à l'essai dans le cadre de la formation pratique de la Direction des soins du Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV). Cette présentation nous permettra d'explicitier le contexte et les enjeux de l'évaluation de la satisfaction des stagiaires du CHUV. Nous passerons

ensuite en revue les procédures et les résultats de chacune des étapes du cycle CGQES et tracerons le bilan de la première campagne d'évaluation avec des propositions de pistes d'amélioration et d'exploitation.