



Projets FSE
Partenariat Enseignement Formation
Diagnostics croisés



Diagnostiques croisés d'établissements d'enseignement, de formation professionnelle et de validation des compétences

Synthèse des rapports de diagnostic croisé Coiffeur 2017-2018 et 2018-2019

Ce document fait la synthèse des rapports de diagnostic croisé menés en 2017-2018 et 2018-2019 pour le métier de coiffeur.



1 INTRODUCTION

Durant les années scolaires 2017-2018 et 2018-2019, les équipes de diagnostic croisé ont diagnostiqué le processus d'évaluation du métier de coiffeur dans dix établissements. Parmi ceux-ci se trouvent un centre de formation en alternance du Service Formation des petites et moyennes entreprises (SFPME), deux de l'Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises (IFAPME), trois écoles secondaires ordinaires, trois écoles de promotion sociale et un centre de validation des compétences (CVDC).

Le nombre de diagnostics réalisés ne permet pas d'émettre de conclusions chiffrées. Néanmoins des tendances, avec des généralités et des exceptions, se dégagent clairement, de même que des bonnes pratiques qui pourraient être disséminées auprès d'autres établissements.

2 SYNTHÈSE PAR CRITÈRE

2.1 L'évaluation de la maîtrise des acquis d'apprentissage

Les équipes de diagnostic ont constaté que les unités d'acquis d'apprentissage (UAA) définies par le Service francophone des métiers et qualifications (SFMQ) pour le métier de coiffeur font l'objet d'épreuves d'évaluation dans neuf des dix établissements diagnostiqués. Parmi ceux-ci, un établissement organise deux types d'évaluations ; le résultat aux épreuves d'évaluation selon le profil du SFMQ intervient pour 50% de la cotation finale. Un des dix établissements, enfin, organise une épreuve unique portant sur l'ensemble des compétences du métier, sur base du profil métier et non du profil formation.

Dans la grande majorité des cas, le référentiel traduisant le profil du SFMQ et utilisé pour organiser l'évaluation des UAA du métier de coiffeur, a fait l'objet d'explication spécifique afin que le personnel concerné puisse bien le comprendre et le mettre en œuvre de manière optimale. Certains établissements ont même organisé des groupes de travail pour cela. Un des établissements diagnostiqués utilise un référentiel propre qui est moins précis que le profil d'évaluation du SFMQ.

Huit des établissements diagnostiqués ont traduit les indicateurs globalisants du SFMQ en indicateurs opérationnels/observables pour pouvoir observer si l'apprenant maîtrise chaque aspect de la compétence évaluée. Dans ces établissements, une grille d'évaluation avec, selon les cas, des seuils de réussite et/ou une pondération de la valeur accordée aux indicateurs opérationnels/observables a été établie. Certains établissements octroient un grade selon les indicateurs opérationnels/observables réussis, et d'autres pratiquent une évaluation globale de l'épreuve plutôt qu'indicateur par indicateur. Un des établissements diagnostiqués utilise les indicateurs globalisants comme indicateurs opérationnels/observables car il considère qu'ils sont suffisamment précis. Un autre établissement fait usage d'indicateurs opérationnels/observables qui ne sont pas basés sur les indicateurs du profil formation du SFMQ.

Les diagnostiqueurs ont constaté que tous les établissements diagnostiqués communiquent les modalités des épreuves d'évaluation à leurs apprenants. La méthode et la fréquence de cette communication varient d'un établissement à l'autre. Certains le font en début de module et/ou peu

avant l'épreuve, d'autres y ajoutent un courrier envoyé à domicile. Certains établissements vont jusqu'à commenter les modalités d'évaluation en classe afin de s'assurer de leur bonne compréhension par l'ensemble des apprenants.

Pour ce qui est de la communication des indicateurs opérationnels/observables, soit ils sont communiqués aux apprenants en même temps que les autres modalités des épreuves, soit ils ne le sont pas. Lorsque ce n'est pas le cas, la raison invoquée est la crainte que l'apprenant procède à des calculs stratégiques préalables et fasse l'impasse sur les indicateurs opérationnels/observables qui, selon ses calculs, n'auraient que peu d'incidence sur la réussite ou non de l'indicateur globalisant. A l'opposé, certains établissements utilisent les indicateurs opérationnels/observables lors des épreuves formatives afin que celles-ci se rapprochent au maximum des épreuves évaluatives.

Concernant la reconnaissance des UAA acquises dans un autre établissement, les cas de figure varient. Les établissements diagnostiqués qui ont accueilli un apprenant ayant acquis une UAA dans un établissement du même type l'en ont dispensé. Concernant les UAA acquises dans un autre type d'établissement, plusieurs établissements visités affirment appliquer cette dispense mais peu ont dû traiter ce type de demandes. De plus, un établissement a mis en évidence la difficulté d'évaluer les documents attestant de la réussite d'une UAA. Les diagnostiqueurs ont pu constater que les documents présentés varient d'un apprenant à l'autre, ils portent parfois sur l'entièreté d'une UAA, d'autres fois sur certains AA uniquement. Ce manque d'uniformité induit une incertitude au sujet de la valeur de l'attestation de réussite présentée par l'apprenant. En cas de doute, cet établissement teste les compétences de l'UAA pour s'assurer qu'elles sont effectivement acquises par l'apprenant et décide ensuite de l'en dispenser ou pas. Dans certains cas, des apprenants qui ont apporté la preuve certaine d'avoir réussi une UAA dans un autre établissement doivent, malgré tout, suivre l'UAA sans pour autant devoir représenter l'épreuve d'évaluation. Il s'agit notamment des jeunes de moins de 18 ans car ils doivent répondre à l'obligation de fréquentation scolaire. Enfin, l'établissement qui organise une seule épreuve pour toutes les compétences, se trouve de fait dans l'impossibilité de dispenser un apprenant de la partie de l'épreuve concernant une UAA qu'il aurait réussie auprès d'un autre opérateur.

Les diagnostiqueurs ont pu vérifier qu'une procédure de recours contre les résultats de l'épreuve d'évaluation d'une UAA existe et est communiquée aux apprenants dans presque tous les établissements. Selon les cas, elle est communiquée par écrit et/ou par voie d'affichage. Un établissement n'a pas présenté de document probant concernant l'existence de cette procédure ni, à fortiori la communication de cette procédure aux apprenants. De manière générale, d'après les informations fournies par les établissements visités, ceux-ci ont connu très peu ou pas du tout de réclamation par rapport à l'évaluation des UAA.

2.2 Les ressources matérielles

Les équipes de diagnostic ont observé que l'ensemble du matériel prévu par le profil d'équipement du SFMQ est disponible dans chacun des établissements diagnostiqués, à l'exception, dans deux cas, d'une caisse enregistreuse. Dans un des établissements diagnostiqués, le matériel est obsolète.

Les diagnostiqueurs ont également constaté qu'une gestion du stock est assurée généralement sous la responsabilité d'un formateur et, parfois, avec la participation et l'aide des apprenants. Lorsque les apprenants sont impliqués dans la gestion du stock, c'est dans le but de les responsabiliser.

Le petit matériel, quant à lui, est fourni, dans la grande majorité des cas, par les apprenants eux-mêmes. Les établissements visités ont démontré avoir une solution alternative pour garantir que les apprenants disposent du matériel nécessaire le jour de l'épreuve. Il s'agit dans certains cas d'un magasin au sein de l'établissement, dans d'autres d'un accord avec un fournisseur externe ou encore d'un petit stock de dépannage, etc.

2.3 Le suivi de la qualité de l'évaluation des acquis d'apprentissage

Les visites de diagnostic croisé menées en 2017-2018 et 2018-2019 démontrent que le suivi de la qualité se limite rarement à une section. En effet, lorsque des démarches qualité sont développées dans une section, elles s'inscrivent dans une culture de la qualité qui s'étend à tout l'établissement.

Néanmoins, deux cas de figure ont pu être identifiés. Il y a d'un côté les établissements où le suivi de la qualité est formalisé à travers une Cellule qualité, un processus ISO, des audits internes et/ou externes, des enquêtes de satisfaction régulières, etc. De l'autre côté, on trouve les établissements où un ensemble d'actions sont menées dans un esprit d'amélioration continue avec un travail de réflexion après chaque épreuve, un processus d'écoute permettant de remonter l'information, un échange de bonnes pratiques avec d'autres établissements, etc.

2.4 Le personnel qui évalue les acquis d'apprentissage

D'après les informations recueillies par les diagnostiqueurs, le personnel qui évalue les acquis d'apprentissage ne suit pas de formation spécifique à cette fin. Néanmoins, les établissements visités disposent d'outils visant à garantir que les personnes désignées sont compétentes pour procéder aux évaluations. Certains établissements incitent leurs évaluateurs à suivre des formations internes ou organisées par le secteur afin de maîtriser les produits utilisés et les techniques modernes. D'autres font appel à des formateurs travaillant dans d'autres établissements pour assurer une complémentarité de compétences lors de l'évaluation. D'autres encore organisent des groupes de travail pour informer du fonctionnement de la certification par unité et du processus d'évaluation qui y est associé. Un établissement a exprimé le regret que son personnel pédagogique ne soit pas éligible aux formations données par un organisme de formation continue dont les formations répondraient aux besoins de son personnel pédagogique.

Quant aux évaluateurs externes, ils sont supposés maîtriser les techniques et produits du métier puisqu'ils sont généralement encore en activité. Pour ce qui est du processus d'évaluation propre à la certification par unité, les chargés de cours se chargent de préparer ces professionnels en leur communiquant les modalités et les grilles d'évaluation, les types de question à poser pour éviter la restitution théorique pure, etc.

3 BONNES PRATIQUES

Parmi les bonnes pratiques identifiées par les diagnostiqueurs, on peut relever plus particulièrement les idées suivantes :

- La présentation du référentiel sous forme de *mind mapping* afin d'offrir une explication alternative ;
- L'organisation d'épreuves à blanc permettant aux apprenants d'évaluer leur propre niveau de préparation et à l'équipe pédagogique d'identifier les éventuelles améliorations à apporter au déroulement des épreuves ;
- L'échange de formateurs-évaluateurs entre établissements afin d'apporter un regard neuf sur les épreuves ;
- La proposition aux formateurs-évaluateurs de formations ciblées ;
- L'utilisation d'un espace de stockage partagé afin qu'apprenants et formateurs-évaluateurs disposent de documents identiques et à jour ;
- L'utilisation d'une application pour smartphone comme canal de communication avec les apprenants ;
- L'envoi des modalités d'évaluation de chaque UAA au domicile de l'apprenant et au lieu de stage quelques semaines avant l'épreuve ;
- Les explications relatives aux modalités d'évaluation fournies de manières orale et écrite par les chargés de cours aux évaluateurs externes ;
- La présence des chargés de cours lors de l'affichage des résultats pour expliquer les lacunes éventuelles aux apprenants ;
- Des échanges formels et informels entre le personnel enseignant afin d'identifier les aspects des épreuves à améliorer ;
- L'échange de bonnes pratiques entre établissements ;
- Un bulletin de cotation intégrant l'évaluation par UAA.

4 CONCLUSION

On peut conclure des diagnostics menés en 2017-2018 et 2018-2019 que si chaque établissement visité applique sa propre pédagogie, le processus d'évaluation des acquis d'apprentissage relatifs au métier de coiffeur est néanmoins bien conforme aux prescrits du profil SFMQ dans les établissements visités, à l'exception d'un établissements qui comptabilise l'épreuve SFMQ pour la moitié de la cotation finale et un établissement qui organise une épreuve unique pour l'ensemble des compétences selon le profil métier du SFMQ.

On peut également relever que nombre d'établissements tentent d'aller au-delà des prescrits du SFMQ en développant des bonnes pratiques originales qui améliorent le processus d'évaluation des UAA.