

PROGRAMME D'ACCREDITATION EN TESTING

M. LYNNE BEZANSON, GUY BUSQUE, PAUL JEAN, JR.,
et ARTHUR J. MONSEBRAATEN¹
(CEIC) Ottawa, Ontario

Résumé

En 1977, la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada (CEIC) a implanté un programme d'accréditation en testing pour tous les conseillers en matière d'emploi oeuvrant dans les Centres d'emploi du Canada (CEC) à travers le pays. Il s'agit d'un programme de formation axé sur les compétences, facultatif et qui est offert aux conseillers en anglais ou en français. Il comprend (a) une période d'auto-formation (30 heures), (b) une session de formation en groupe (3½ jours), (c) l'évaluation des compétences des conseillers, et (d) la reconnaissance des conseillers qui ont réussi par un certificat en testing de la CEIC. Dans les données de juin 1980, plus de 1,000 conseillers ont obtenu leur certificat. Cet article donne un aperçu de l'historique, du développement et de l'implantation de ce programme; et décrit les instruments d'évaluation utilisés.

Historique

La CEIC offre un service de testing à ses clients depuis 1967. Ce dernier comprend la *Batterie générale de tests d'aptitudes* (BGTA) dont la CEIC est le dépositaire au Canada, ainsi que l'*Inventaire canadien d'intérêts professionnels*.² Avant 1977, certains programmes de formation en testing étaient offerts aux conseillers en matière d'emploi, mais leur contenu présentait des différences importantes. En conséquence, la qualité de notre service de testing n'était pas uniforme. En 1976, la Commission a commencé à élaborer un programme national de formation en testing axé sur les compétences et nécessaire pour tous les conseillers désirant interpréter des tests.

Les particularités du cadre dans lequel oeuvre la CEIC ont déterminé les paramètres généraux du programme. En premier lieu, il était essentiel que les normes établies tiennent compte des véritables exigences de rendement auxquelles doit satisfaire le personnel d'un CEC. En outre, le programme devait être conçu pour s'adapter aux différentes formations académiques des conseillers de la CEIC. Finalement, il devait tenir compte du fait que, même si chaque CEC doit fournir un service de testing de qualité, tous les clients n'ont pas besoin de passer des tests et, en conséquence, il

n'est pas nécessaire que tous les conseillers soient qualifiés pour interpréter les tests.

Il fut donc décidé que:

1. Le programme serait facultatif pour tous les conseillers des CEC.
2. Le programme serait axé sur les compétences, particulièrement sur celles qui auraient été jugées nécessaires pour interpréter les tests dans le contexte de la CEIC.
3. Pour obtenir un certificat en testing, les conseillers devraient avoir réussi deux évaluations.
4. Le certificat en testing serait indispensable pour pouvoir interpréter les tests des clients, quels que soient les antécédents scolaires des conseillers.
5. Les conseillers possédant la formation académique ou une expérience pertinente pourraient être soumis directement à l'évaluation, sans avoir suivi le programme de formation.
6. Les conseillers accrédités seraient chargés de sélectionner tous les clients désirant passer des tests, ou référés par des conseillers non accrédités et d'interpréter tous les résultats des tests.

Élaboration du programme

Puisque les conseillers en matière d'emploi n'utilisent que quelques tests dans leur milieu de travail, ne font pas de travaux de recherche et qu'ils ne sont pas tenus de faire des statistiques avancées, le niveau de connaissance requis est différent de celui que l'on enseigne traditionnellement à l'université. Afin d'identifier le contenu théorique et pratique du programme en ce

1. Cet article est une publication collective. Prière d'adresser toute demande de renseignements à A.J. Monsebraaten, Chef, Mise en oeuvre et diffusion des programmes, Division du counselling d'emploi, Direction de l'analyse et du développement—Professions et carrières, Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada, Ottawa, Ontario, K1A 0J9.

2. Pour les clients anglophones, on peut utiliser the General Aptitude Test Battery (GATB) et the Canadian Occupational Interest Inventory (COII).

qui a trait aux tests et à la mesure, deux procédures ont été mises en oeuvre.

A la suite d'une revue élaborée de la littérature sur les tests et sur la mesure, une liste descriptive des éléments significatifs fut rédigée. Des experts-conseils régionaux en testing, ainsi que des spécialistes de l'Administration centrale ont sélectionné chacun de leur côté les éléments considérés essentiels dans le contexte particulier de la CEIC. Les points sur lesquels il y a eu un accord majoritaire furent retenus et ont constitué la base du manuel de formation. Le manuel sera décrit brièvement plus loin. Dans la deuxième procédure, deux autres groupes d'experts en la matière (l'un provenant de la CEIC, l'autre du milieu universitaire) utilisant la taxonomie de Bloom ont identifié le niveau de connaissance et de performance essentiel dans le contexte pratique des CEC. Subséquemment, cette liste servit au développement des instruments d'évaluation du programme.

Le programme de formation se divise en deux parties: un élément d'auto-formation et un cours de formation.

Élément d'auto-formation

Un guide d'auto-formation en deux parties, *Utilisation des tests dans le counselling d'emploi* —1ère partie—Théorie; 2e partie—Interprétation, fut rédigé par les spécialistes de la CEIC. Le guide comprend une introduction sur la théorie de la mesure ainsi que des statistiques de base, il explique la nature des aptitudes et des intérêts, les tests de la CEIC, en particulier la BGTA/GATB et l'ICIP/COII, ainsi que les stratégies d'interprétation pouvant être utilisées dans le cadre d'un CEC. Le guide ne demande pas de connaissance antérieure en testing, il est conçu pour être étudié progressivement.

Un livret d'accompagnement, le *Guide d'étude pour l'utilisation des tests dans le counselling d'emploi*, fut également rédigé. Ce document contient un examen à choix multiples pour chaque chapitre, que le participant remplit et note lui-même, ainsi qu'un questionnaire général couvrant tous les chapitres. Les conseillers qui acceptent de participer au programme de formation ont 30 heures pour voir le guide de formation et le guide d'étude, pendant leurs heures de travail. Ils doivent obtenir 80% pour chaque questionnaire du guide d'étude avant de commencer le cours de formation.

Cours de formation

Après avoir terminé la partie consacrée à l'auto-formation, les conseillers doivent suivre un cours de formation de trois jours et demi, intitulé *Programme de formation de la Commission de l'emploi et de l'immigration sur l'utilisation des*

tests dans le counselling d'emploi. Ce cours porte sur la mise en pratique des habiletés et des stratégies d'interprétation. Du temps leur est également accordé pour revoir le guide et clarifier certains problèmes de compréhension. La mise en pratique de la théorie est réalisée au moyen de: bandes vidéo montrant des stratégies d'interprétation, des études de cas, des jeux de rôle, des critiques constructives et des exercices répétés.

Élément d'évaluation³

Au cours de la dernière journée de formation, les conseillers doivent faire preuve de leurs connaissances en testing en répondant à un questionnaire à choix multiples couvrant les parties théoriques du guide. La présentation de cet examen de 70 questions est semblable à celle des questionnaires utilisés dans le guide d'étude.

Au plus tard deux mois après avoir réussi l'examen, les conseillers doivent démontrer leur capacité à interpréter les tests en soumettant une bande audio sur laquelle est enregistrée une entrevue d'interprétation d'un test BGTA ou GATB avec un client du CEC. Les entrevues enregistrées sont évaluées à l'aide d'une grille d'entrevue d'interprétation de tests qui est également utilisée par les conseillers pendant la formation pour fournir et obtenir des données sur leur rendement.

Un élément important du programme consiste à offrir une pratique et une expérience suffisantes en évaluation, afin de réduire l'appréhension des conseillers et de favoriser un niveau de succès élevé.

Mise à l'essai

Tous les instruments de formation furent examinés et évalués par les experts-conseils régionaux en testing de la CEIC et les modifications nécessaires furent apportées avant la mise à l'essai. La formation fut offerte à tout le personnel régional chargé de la mise en oeuvre du programme.

La formation consistait en ce que les animateurs parcourent chaque partie du cours incluant le matériel des participants, les exercices suggérés et le matériel de rétroaction. Chaque animateur fut encouragé à adapter la méthodologie à son approche personnelle d'enseignement.

Le programme fut mis à l'essai dans les régions de l'Ontario, du Québec, du Manitoba et de l'Alberta, auprès de groupes de conseillers sélectionnés par les experts-conseils régionaux en

3. Cet élément fut élaboré en coopération avec EDUCO-INTER Inc., CEDEC Inc., et le Dr. C. Jean Léveillé.

testing. Grâce aux observations des conseillers participant aux projets pilotes, il fut possible d'obtenir une rétroaction globale sur la méthodologie et le matériel de formation, la présentation des cours et les instruments d'évaluation.

Les projets pilotes furent ensuite évalués, les modifications nécessaires furent apportées aux instruments d'évaluation et le programme fut offert, à l'échelle nationale, aux conseillers qui désiraient y participer.

Instruments d'évaluation

Deux instruments ont été élaborés pour évaluer les compétences des conseillers: un examen théorique; une grille d'entrevue d'interprétation des tests.

L'examen théorique

Il comprend un questionnaire contenant 70 questions à choix multiples touchant les aspects du testing que l'on retrouve dans le guide de formation. La note de passage est 60%. La fiabilité de cet instrument a été mesurée au moyen d'un coefficient alpha pour différents groupes composés de 100 à 150 sujets. Les coefficients obtenus variaient de .82 à .94 dans le cas de la version anglaise et de .70 à .86 dans le cas de la version française. Une validité concurrente fut obtenue par la comparaison des résultats du questionnaire à choix multiples à ceux d'un examen oral. Les coefficients de corrélation dépassaient .88. Des études de validité sont prévues afin de déterminer la mesure dans laquelle les résultats des tests constituent une indication du rendement futur.

La grille d'entrevue d'interprétation des tests

Il s'agit d'une échelle de notation composée de 20 indicateurs de rendement les plus importants lors d'une entrevue d'interprétation de tests. Afin de préciser chacun des indicateurs de performance, des indicateurs spécifiques sont donnés séparément.

Les juges notent chaque indicateur de rendement selon une échelle de 7 points. Une note "non applicable" (N/A) peut être utilisée dans le cas de certains indicateurs. Lorsqu'ils ont des doutes, les juges peuvent demander une évaluation supplémentaire. Le résultat total est obtenu en additionnant les notes de chaque indicateur. La note de passage est 65%. La fiabilité de cet instrument a été mesurée. Le coefficient de stabilité obtenu par des évaluations répétées de la même bande par tous les juges à deux mois d'intervalle était de .95. L'uniformité interne de la notation, mesurée par le coefficient alpha, variait entre .85 et .94 lorsque des groupes différents de juges et de conseillers étaient en cause.

Les juges ont reçu une formation d'une durée de trois à quatre jours afin d'assurer l'uniformité de la notation avec la grille d'évaluation.

La session consistait à étudier et à utiliser la grille, une rétroaction sur la performance des juges à partir de rubans pré-sélectionnés, les erreurs communes de notation et la préparation des rapports d'évaluation.

Le rendement de chaque juge est évalué périodiquement afin d'en assurer la qualité permanente. Trois types d'erreurs psychométriques ont été étudiés au moyen de l'analyse de variance de Guilford (1954): l'effet de Halo, l'effet de la sur- ou sous-évaluation et l'erreur de réaction. Jusqu'à maintenant, il a été établi qu'aucun de ces trois types d'erreurs n'a eu d'incidence appréciable sur les bandes évaluées par les différents groupes de juges formés.

Mise en oeuvre

Les cours de formation ont débuté dans toutes les régions en 1978 et, jusqu'à maintenant, plus de 1,800 conseillers y ont participé. Chaque groupe comprend entre 5 et 15 conseillers. Le programme est offert conjointement par les spécialistes en testing et les spécialistes en formation de l'Administration centrale, des bureaux régionaux et des districts.

Les examens sont corrigés à l'Administration centrale (AC). Après la notation, chaque stagiaire reçoit une lettre personnelle lui indiquant les résultats obtenus à l'examen et lui donnant des détails sur les secteurs présentant des difficultés, le cas échéant. Si les conseillers n'ont pas réussi, ils sont invités à repasser l'examen théorique après 60 jours. Dans le cas contraire, ils doivent soumettre une entrevue enregistrée dans les 60 jours qui suivent. A mesure que les bandes sont reçues à l'Administration centrale, elles sont envoyées à un jury formé d'experts-conseils régionaux en counselling et de psychologues certifiés, pour être évaluées. Le conseiller doit joindre à chaque bande une étude de cas complète indiquant les raisons du testing, la préparation du client, l'analyse des résultats, les stratégies d'interprétation utilisées et les différents formulaires de résultats des tests (feuille de notation, feuille de profil, feuille d'auto-évaluation, etc.). Lorsque les résultats de l'évaluation de la bande sont obtenus, ils sont envoyés, avec les observations de l'évaluateur, au conseiller. Ceux qui réussissent sont officiellement autorisés à utiliser les tests de la CEIC et reçoivent un certificat en testing. Les autres doivent soumettre une autre bande dans les 60 jours qui suivent. Aucune limite n'est imposée quant au nombre d'essais. En outre, une procédure permettant au conseiller dans appeler des résultats a été établie.

Tableau I
Données sur le nombre de conseillers de la CEIC qui ont
participé au programme d'accréditation en testing
jusqu'au 30 mai 1980

Région	Formés	Examens théoriques réussis	Examens pratiques réussis (évaluation des bandes)**
T.-N.	58	58	51
I.-P.-É.	19	19	16
N.-B.	66	75*	44
N.-É.	97	87	49
Qué.	322	297*	141
Ont.	755	685*	500
Man.	81	69	43
Sask.	86	80*	60
Alta/T.-N.O.	180	168*	100
C.-B./T.Y.	174	160*	94
TOTAL	1,838	1,698*	1,098***

* Un certain nombre de conseillers ont réussi l'examen théorique sans avoir suivi le cours de formation.

** Tous les conseillers qui ont réussi l'examen pratique (évaluation des bandes) reçoivent un certificat en testing de la CEIC.

*** La différence de 600 entre le nombre de conseillers qui ont passé avec succès l'examen théorique et ceux qui ont réussi l'examen pratique est attribuable au fait que certains conseillers n'ont pas encore soumis un ruban pour évaluation et d'autres ont discontinué le processus d'accréditation.

La mise en oeuvre de ce programme fut une entreprise d'envergure pour la CEIC et a nécessité des ressources humaines et financières considérables. On peut se rendre compte de son importance en examinant le tableau I contenant des données sur le nombre de conseillers qui ont participé au programme jusqu'au 30 mai 1980.

Les 1,838 conseillers qui ont été formés représentent à peu près 45% des 4,000 conseillers qui travaillent dans les 551 CEC. Comme le programme est volontaire, ce nombre est considéré comme un bon taux de participation et est suffisant pour offrir un service adéquat dans la

plupart des CEC. Dans les quelques CEC où ceci n'est pas le cas, des fonds de voyage peuvent être utilisés pour diriger un client vers le CEC le plus proche qui offre le service.

En rapport avec les 600 cas dont fait référence la note du tableau I, ce chiffre comprend 231 conseillers pour qui les bandes ou pour qui les résultats d'évaluation n'ont pas encore été recus à l'Administration centrale, et 369 qui se sont retirés du programme d'accréditation pour des raisons différentes (promotion, mutation ou retraite). En dépit de ce roulement, l'intérêt au programme demeure élevé et les réactions des conseillers, de la

gestion, des représentants syndicaux et d'autres personnes indiquent que le programme a été très efficace.

Prospective

Cette première expérience de l'utilisation d'une approche axée sur les compétences dans un domaine spécialisé fut acceptée par tous les niveaux de l'organisation à l'échelle du pays. La région du Québec évalue elle-même les enregistrements d'entrevues. Vingt experts-conseils en counselling ont reçu la formation et la plupart évaluent les bandes de façon indépendante; les résultats sont envoyés à l'Administration centrale pour action. Dans les autres régions, l'évaluation des rubans est faite par l'Administration centrale. La vérification intermittente des juges se poursuit.

Des formes parallèles aux examens théoriques sont en voie de développement en anglais et en français et une révision du manuel

d'auto-formation est prévue. Une évaluation de l'impact de l'accréditation des conseillers à l'interprétation des tests sur les services à la clientèle est aussi prévue.

L'accueil favorable de ce programme a encouragé la CEIC à entreprendre le développement d'un autre programme axé sur les compétences visant à offrir aux conseillers une formation approfondie en counselling d'emploi. Le développement a déjà commencé dans le domaine de l'évaluation du client, des interventions de counselling individuel et des interventions de counselling de groupe. Une mise à l'essai est prévue pour l'année 1981.

Références

- Bloom, B.S. (Ed.) *Taxonomy of Educational Objectives, the Classification of Educational Goals, Handbook 1: Cognitive Domain*. New York: David McKay Company, 1956.
- Guilford, J.P. *Psychometric Methods*. New York: McGraw-Hill, 1954.