



REVUE HYBRIDE DE L'ÉDUCATION

Retombées du projet

## **Variété et complexité des situations de travail et reconnaissance des acquis de métier: le travail des experts-évaluateurs**

Otilia Holgado, Université de Sherbrooke, Canada,  
[Otilia.Holgado@usherbrooke.ca](mailto:Otilia.Holgado@usherbrooke.ca)

Charles Allard-Martin, Université de Sherbrooke, Canada,  
[Charles.Allard-Martin@USherbrooke.ca](mailto:Charles.Allard-Martin@USherbrooke.ca)



## REVUE HYBRIDE DE L'ÉDUCATION

Les travailleurs expérimentés qui souhaitent obtenir un poste permanent d'enseignant dans un centre de formation professionnelle au Québec doivent préalablement obtenir un diplôme de baccalauréat en enseignement professionnel. La préparation de ce diplôme comprend une étape de reconnaissance des acquis de métier (RAM) qui permet de valider la compétence de travail dans le métier que les candidats souhaitent enseigner. Cet article montre comment les experts-évaluateurs qui participent à l'évaluation des compétences des candidats construisent les deux concepts situés au centre du processus de RAM : la variété et la complexité des situations de travail vécues en emploi. Comprendre comment les experts-évaluateurs expérimentés construisent ces concepts et comment ils les mobilisent réellement dans l'évaluation permettra de mieux former les experts-évaluateurs débutants et garantir ainsi une reconnaissance des acquis de métier plus rigoureuse et plus équitable.

Le processus de RAM se déroule de la manière suivante : les candidats s'appuient sur le référentiel de compétences du programme d'études professionnelles qui prépare au métier visé pour cibler les compétences qu'ils maîtrisent le mieux. Ils rédigent ensuite un dossier où, pour chacune des compétences sélectionnées, ils décrivent trois expériences de travail vécues, en mettant en valeur le niveau d'expertise dont ils ont fait preuve. Un expert-évaluateur, qui ne connaît pas le candidat, analyse le dossier et le présente à un comité qui valide le résultat. Le travail de l'expert-évaluateur est de valider, sur des critères précis, la compétence professionnelle des candidats et de la traduire en crédits universitaires. Un maximum de 30 crédits universitaires peut être obtenu en RAM.

Plusieurs recherches ont déjà été réalisées sur la RAM (en Europe, la démarche équivalente porte le nom de validation des acquis d'expérience, VAE) et sur l'activité des évaluateurs, mais la présente recherche est la première à tenter de comprendre et d'expliquer comment les experts-évaluateurs réalisent effectivement l'évaluation, en se basant, tel que le prévoit la démarche, sur la variété et la complexité des situations de travail décrites par les candidats. Pour cela, nous avons regardé comment les experts-évaluateurs construisent des indicateurs opérationnels pour les critères de variété et de complexité des situations de travail en s'appuyant aussi bien sur l'outil d'évaluation fourni, que sur leur propre expérience de travail et d'évaluation.

Pour comprendre l'activité des experts-évaluateurs et les difficultés qu'ils rencontrent durant l'évaluation en RAM, nous précisons qu'ils ont un triple statut de professionnel expérimenté, enseignant en centre de formation professionnelle et, à l'occasion, expert-évaluateur RAM. Or, dans les trois milieux (milieu de travail, de la formation professionnelle et de la formation à l'enseignement professionnel), les démarches évaluatives sont



## REVUE HYBRIDE DE L'ÉDUCATION

différentes. Il est donc important, pour assurer la rigueur, la transparence et l'équité de l'évaluation, de contrôler l'influence que peuvent avoir les caractéristiques personnelles de l'évaluateur sur l'activité d'évaluation. En effet, il n'est pas souhaitable que les experts-évaluateurs de la RAM utilisent leur expérience professionnelle comme critère d'évaluation, ce qui les conduirait à déconsidérer les dossiers de RAM quand les techniques de métier décrites ne correspondaient pas à leurs techniques de prédilection. Aussi, il n'est pas possible d'évaluer un dossier RAM de la même manière qu'ils évaluent le travail d'un élève, car la démarche de RAM ne permet pas d'évaluer des connaissances, mais seulement des compétences. Ainsi, pour s'assurer que leur expérience d'évaluateur en milieu professionnel et en enseignement n'interfère pas avec la démarche de RAM, les experts-évaluateurs ont à faire un travail d'analyse et d'interprétation des directives et des critères d'évaluation tels que présentés dans l'outil d'évaluation mis à leur disposition par la personne responsable de la RAM au BEP (la démarche de RAM varie sensiblement d'une université à une autre).

Nous constatons ainsi que l'outil d'évaluation fourni aux experts-évaluateurs n'est utilisé par ceux-ci que très partiellement. En revanche, les experts introduisent des critères auxquels l'outil d'évaluation ne fait pas référence.

Pour la notion de variété, deux critères ressortent comme étant les plus pertinents, à la fois pour l'outil fourni et pour les experts-évaluateurs : la *variété des tâches*, qui renvoie à la polyvalence des travailleurs et la *variété des contextes* dans lesquels ces tâches sont réalisées, qui fait référence à la diversité des environnements professionnels dans lesquels le candidat a évolué. Ce critère avantage les travailleurs qui ont changé souvent de lieu de travail et pénalise les expériences vécues dans un contexte de mobilité plus restreint.

Présents dans l'outil, la *variété des modes d'action* et la *variété des résultats* ne sont pas reprises par les experts-évaluateurs. Or, ces deux critères sont essentiels pour mettre en évidence la compétence des travailleurs. La variété des modes d'action est un indicateur de la capacité du travailleur à s'adapter aisément à des situations différentes et de répondre à des considérations économiques et sociales diverses (choisir la procédure la plus rapide, la plus sécuritaire et la moins dispendieuse dans une situation donnée). La variété des résultats est également un indicateur concluant, car un résultat obtenu qui ne prend pas toujours la même forme, mais qui, au contraire, s'ajuste à la demande et aux besoins du client, témoigne d'un souci fonctionnel de la part du travailleur, qui est également une forme de compétence.

Enfin, les experts-évaluateurs introduisent trois critères de variété des situations qui ne sont pas prévus par l'outil d'évaluation : la *variété des rôles*, la *variété des clientèles* desservies et la *variété d'équipements*



## REVUE HYBRIDE DE L'ÉDUCATION

utilisés. La variété des rôles dévoile le regard que les experts-évaluateurs posent sur le métier : ils estiment qu'un travailleur devenu contremaître a vécu une palette plus large d'expériences professionnelles et obtiendra plus facilement le qualificatif d'expert (et un nombre de crédits plus élevé) qu'un candidat qui a eu une évolution hiérarchique plus limitée. En revanche, les experts-évaluateurs seront très exigeants avec un candidat qui a assuré uniquement des fonctions d'encadrement.

Le critère de complexité, comme présenté par l'outil d'évaluation s'avère difficile à interpréter par les experts-évaluateurs, qui préfèrent construire leurs propres indicateurs de compétence. C'est ainsi que les tâches se retrouvent au centre de l'évaluation du niveau de compétence, au détriment des situations et des modes d'action. Le *type de tâches* (communes, routinières, critiques, rares, etc.) et la *nature des tâches* réalisées (tâche de production, de réparation ou de remise en état, de diagnostic, de conception, etc.) sont, pour les experts-évaluateurs, des indicateurs de compétence, mais aussi d'une reconnaissance socioprofessionnelle, car au travail, les tâches sont généralement attribuées au travailleur qui est assurément capable de les réaliser. L'*ancienneté et le statut du travailleur* deviennent également, pour les experts-évaluateurs, des critères de complexité, tout comme la *responsabilité assurée au travail*. Ainsi, les experts-évaluateurs reconnaissent aux contremaîtres et aux travailleurs indépendants la responsabilité totale du travail réalisé et une autonomie limitée aux apprentis. Les *équipements et instruments de travail utilisés* par les candidats sont également investigués tout comme leur fiabilité : un outil réputé fragile, capricieux ou difficile à manipuler complexifie son utilisation et apporte une plus grande valeur ajoutée à la compétence du candidat. Enfin, les *techniques et les procédures employées* dans la réalisation des tâches sont considérées par les experts-évaluateurs, mais la plupart du temps en référence à un registre de « bonnes » manières de faire et d'agir, ce qui introduit un biais dans l'évaluation.

La présente recherche a également mis en évidence les aspects suivants :

1. Chaque dossier de RAM étant unique, une grille d'évaluation trop stricte ne permettrait pas de traiter de manière équitable la multitude des formes d'expression de la compétence qu'une rédaction écrite permet de mettre en valeur.

2. Le dispositif d'évaluation analysé s'appuie sur des critères assez généraux, ce qui constitue un obstacle à l'utilisation rigoureuse de l'outil d'évaluation, mais offre, en même temps aux experts-évaluateurs une ouverture vers la construction de critères d'évaluation qui leur sont propres.



## REVUE HYBRIDE DE L'ÉDUCATION

3. Fournir des outils d'évaluation ouverts nécessite un accompagnement assez lourd des experts-évaluateurs débutants.

4. En l'absence d'indicateurs clairs, les experts-évaluateurs se servent de leur propre expérience, de leur jugement et de leur raisonnement professionnels pour réaliser le travail d'évaluation de la compétence des candidats.

5. L'expérience des experts-évaluateurs étant reconnue et leur compétence considérée comme une référence, les indicateurs de compétence qu'ils conçoivent (absents de l'outil d'évaluation mis à disposition) sont à étudier avec le plus grand soin afin de considérer leur place dans l'outil d'évaluation et dans la formation des nouveaux experts-évaluateurs.

6. Les responsables du processus de RAM dans les universités devraient concevoir des indicateurs plus clairs et en même temps, offrir aux experts-évaluateurs une formation pour les aider à développer davantage leur capacité à lire, saisir, analyser et interpréter l'expérience de travail décrite par les candidats de la manière la plus objective possible.

7. Le processus de RAM qui a fait l'objet de cette recherche ne prévoit pas d'entretien du comité d'évaluation avec le candidat. L'évaluation de la compétence se faisant exclusivement par une analyse de dossier, les experts-évaluateurs doivent développer une compétence spécifique à l'analyse de l'expérience présentée par écrit et à la traduction de l'expérience décrite par les candidats en degré de compétence.