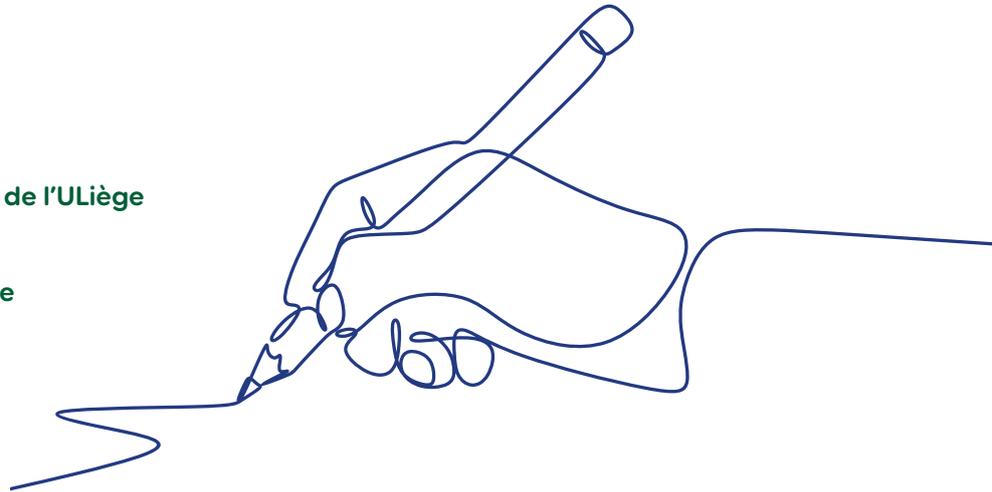


L'évaluation : une grille commune pour optimiser le tutorat ?

Pirard Florence,
CIFEN, UR DIDACTIFEN et RUCHE de l'ULiège

Noël Stéphanie,
CIFEN, UR DIDACTIFEN de l'ULiège

Avec la collaboration de
mesdames **Knaepen MH.**
de la CSD de Liège et
Giot MN. de l'école
Soralia Liège



Dans le secteur aide-familial, une grille commune d'évaluation de stage, centrée sur des compétences institutionnelles, relationnelles, individuelles et techniques (Knaepen, 2012), est d'application dans l'ensemble des institutions accueillant des stagiaires aide-familial.e.s. Les différents établissements scolaires, de plein exercice et de promotion sociale, ont adhéré à la grille proposée par le secteur et s'en sont parfois inspirés pour leur carnet de stage, voir même leur propre grille d'évaluation. Elle est devenue aujourd'hui une grille de référence commune pour l'ensemble des établissements et institutions du secteur en FWB. Mesdames Knaepen et Giot, respectivement assistante sociale à la CSD de Liège et enseignante à l'école de promotion sociale Soralia, sont revenues pendant l'atelier sur l'émergence du projet en région liégeoise ainsi que sur la démarche collective et concertée d'élaboration de la grille d'évaluation professionnelle. Une expérience singulière, mais potentiellement inspirante pour d'autres secteurs d'activité.

ÉLABORATION D'UNE GRILLE D'ÉVALUATION : UNE DÉMARCHÉ COLLECTIVE AU SERVICE D'UN OUTIL COMMUN

Au départ d'une erreur d'une responsable d'équipe qui a complété pour une stagiaire, élève de l'école A, le formulaire que lui avait confié l'école B, une discussion s'est engagée avec l'école partenaire et a mis en lumière des recouvrements dans les critères utilisés entre les deux établissements. Loin de se limiter à corriger l'erreur de départ, la responsable a pris l'initiative de comparer les 15 modèles de grilles des instituts de formation pour lesquels une convention de stage avait été établie avec son institution. Celle-ci a pu confirmer un recouvrement de certains éléments d'évaluation en fonction des grilles utilisées tout en pointant certaines spécificités. Sur cette base, il a été décidé en équipe, avec le soutien des directions, de réunir des représentant.e.s du secteur aide-familial et de partager avec eux-elles le fruit de cette réflexion sur les outils d'évaluation des stages. Comme la difficulté semblait partagée, il a été convenu de convier des représentant.e.s du milieu scolaire pour échanger plus largement. Des groupes de travail mixtes, impliquant les directions, ont été consti-

tués pour créer une grille d'évaluation, si possible commune, pour les aide-familial-e-s en formation tout en restant ouverts à d'autres formules qui auraient convenu aux différent-e-s acteur-ric-e-s. Au bout de deux années de travail, l'équipe élargie est arrivée à une première version qui a ensuite évolué, en fonction de différentes phases de test réalisées avec des aide-familiales tutrices volontaires. Il s'agissait de tenir compte des attentes du plus grand nombre et permettre une large dissémination. Tout au long du processus, une attention particulière a été portée aux leviers, aux freins rencontrés et aux manières de les dépasser en tenant compte des points de vue de tou-te-s les acteur-ric-e-s des institutions et des établissements de formation avec le soutien des directions. Cette démarche a permis une adhésion autour de l'outil qui a pu être ainsi diffusé sur l'ensemble du territoire de la FWB.

QUELS ENSEIGNEMENTS RETIRER DE CETTE EXPÉRIENCE ?

L'analyse et la présentation de cette expérience ont souligné l'importance d'une réflexion partagée sur les outils d'évaluation dans le qualifiant. Elles interpellent sur les risques liés à une multiplication d'outils : erreur d'encodage, incompréhension des critères par leurs différent-e-s utilisateur-ric-e-s et plus largement manque de clarté sur les attendus de formation et, in fine, du métier qui pourtant mérite d'être davantage reconnu. En s'ancrant dans l'activité des aides familial-e-s, les témoins ont mis en évidence comment ce projet a permis de mieux « professionnaliser » l'évaluation des stagiaires ; de mieux se connaître (assistant-e-s social-e-s, aide-familial-e-s, enseignant-e-s...) ; de mieux comprendre le contexte de travail, les obligations de chacun-e ; de créer un climat de confiance ; de multiplier les contacts entre partenaires au sujet des élèves, d'optimiser l'organisation des stages mais également d'assurer un suivi plus personnalisé des stagiaires.

UNE SOURCE D'INSPIRATION POUR D'AUTRES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Les participant-e-s à cet atelier venaient de différents secteurs tels que l'enseignement, aide-familial (AF), le milieu d'accueil de l'enfance (MAE)

ou encore des services d'éducation et hébergement (ISAJH). Les discussions ont mis en évidence l'intérêt de l'outil en lui-même mais également de la démarche. Certain-e-s, comme des enseignant-e-s, directeur-trice-s, représentant-e-s de réseau dans l'enseignement mais également des acteur-ric-e-s de terrain, ont relevé la plus-value pour les pratiques tutorales dans le qualifiant et l'intérêt de s'inspirer de cette expérience dans d'autres secteurs d'activité.

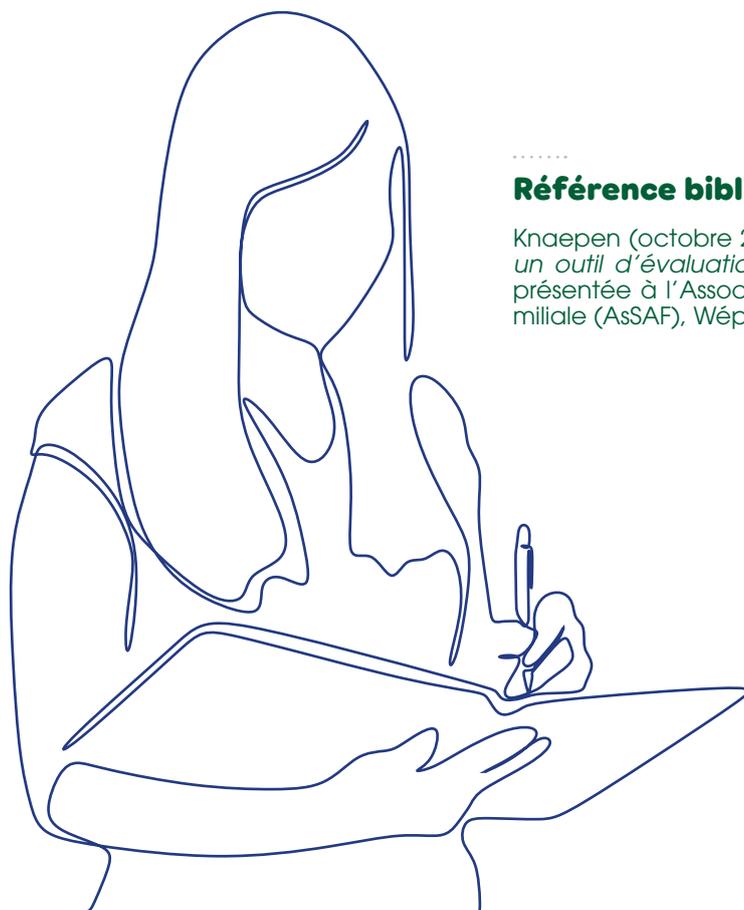
Concernant la démarche, plusieurs conditions ont pu être relevées à partir de la présentation de l'expérience vécue avec les aide-familial-e-s. La première condition porte sur l'importance de prendre du temps et de se rendre disponible, avec le soutien des directions, pour la rencontre de l'autre et l'engagement dans une réflexion partagée sur un objet commun à identifier, en l'occurrence ici l'élaboration d'une grille d'évaluation. S'il est question d'une difficulté partagée et que le projet est bien défini au départ, il est en effet plus aisé de s'engager ensemble dans un partenariat durable. A ce sujet, il a été aussi mis en lumière la nécessité de « garder le fil » en lien avec les préoccupations de départ et éviter de s'éparpiller sur plusieurs axes en même temps. Il reste toutefois évident qu'une telle participation active et positive pendant la durée du processus demande un investissement reconnu dans les institutions au-delà de l'engagement personnel des acteur-ric-e-s qui sont parfois amené-e-s à changer de fonction et sont soumis à de lourdes contraintes de charge de travail. Les échanges ont aussi souligné la nécessité de remises en question et d'une ouverture aux points de vue des différent-e-s collaborateur-ric-e-s dans cette élaboration collective qui n'est pas imposée, mais coconstruite et argumentée. Les inévitables désaccords sont discutés et contribuent tant à l'amélioration de l'outil qu'à l'appropriation davantage partagée de critères d'évaluation. L'aspect motivationnel apparaît dès lors à la fois comme une condition et un effet de la démarche : la volonté d'avancer ensemble à la construction d'un outil commun nécessaire au démarrage du projet devient un élément porteur pour la suite si elle est soutenue par les instances tout au long du processus.

Concernant la grille d'évaluation professionnelle, plusieurs indicateurs positifs ont également été mis en avant par les participant-e-s à l'atelier. La volonté de mieux se comprendre (personnes tutrices, personnes enseignantes mais également

stagiaires), en se rassemblant sur des critères communs, contribue au développement d'une image du métier plus partagée. De plus, il est souligné que la grille commune permet aux stagiaires aide-familial·e·s de mieux se familiariser avec l'attendu vu qu'il est commun à tous les lieux de stage qu'il·elle·s rencontreront au fil de leur cursus de formation. Par ailleurs, la note explicative qui accompagne l'outil ainsi que les formations conçues pour accompagner les nouvelles personnes tutrices dans l'appropriation des items de la grille ont aussi été soulignées comme des éléments pertinents et essentiels. La liberté laissée aux établissements scolaires dans la manière de s'emparer de la grille pour l'adapter à leur réalité a enfin été avancée comme un point positif. Autant d'éléments considérés comme une plus-value et qui pourraient inspirer d'autres institutions dans les services aux personnes.

POUR NE PAS CONCLURE

L'expérience dans le secteur des aide-familial·e·s a suscité un vif intérêt. Certain·e·s s'imaginent assez bien lancer des projets, de plus ou moins grande envergure, pour fédérer plus d'acteur·rice·s autour d'outils communs tandis que d'autres relèvent l'importance des conditions mises en place. L'important est sans doute d'oser se lancer dans l'aventure avec d'autres, d'avancer pas à pas autour d'objectifs jugés souhaitables, mais aussi réalistes, de rester ouverts aux différentes propositions, de les discuter, de les argumenter avec l'ensemble des acteur·rice·s concerné·e·s, y compris les instances décisionnelles qui légitiment et rendent aussi possible ce travail collectif au bénéfice de la formation, mais aussi de la qualité de services aux bénéficiaires.



Référence bibliographique

Knaepen (octobre 2012). *L'expérience liégeoise : un outil d'évaluation commun*. Communication présentée à l'Association des services d'aide-familiale (AsSAF), Wépion, Belgique.