

Évaluation des compétences des immigrants formés à l'étranger

Manuel à l'intention des employeurs, des organismes de réglementation et des autres intervenants



Préparé pour
l'Association canadienne pour la reconnaissance des acquis (CAPLA)
par
Susan Simosko
Susan Simosko Associates, Inc.

Évaluation des compétences
des immigrants formés à l'étranger

Manuel à l'intention des employeurs,
des organismes de réglementation
et des autres intervenants

Préparé pour
l'Association canadienne pour la reconnaissance des
acquis (CAPLA)
par
Susan Simosko
Susan Simosko Associates, Inc.

Canadian Association for Prior Learning Assessment
PO Box 56001, RPO Minto Place
Ottawa, ON K1R 7Z1
Phone: 613-860-1747
Websites: www.capla.ca
www.recognitionforlearning.ca

ISBN 978-0-9781782-2-2

Remerciements

L'Association canadienne pour la reconnaissance des acquis (CAPLA) remercie sincèrement la Direction de l'intégration au marché du travail du gouvernement du Canada du soutien qu'elle lui a apporté pour la préparation de ce Manuel.

CAPLA tient aussi à remercier l'auteure, M^{me} Susan Simosko, d'avoir travaillé d'arrache-pied à la concrétisation de ce projet.

Le présent Manuel est le produit final d'une série d'activités d'échange du savoir menées pendant les derniers mois de 2011 :

- Un webinaire animé par CAPLA le 31 octobre;
- Une séance précédant le congrès annuel de CAPLA qui a eu lieu à Toronto le 13 novembre;
- Un énoncé inséré en décembre dans un document de CAPLA sur les résultats du projet sur lequel on a invité la communauté de la reconnaissance de l'apprentissage à discuter en ligne à www.recognitionforlearning.ca.

CAPLA doit une reconnaissance particulière à Jan Robinson (un ancien membre de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario) et à Christine Nielsen (de la Société canadienne de science de laboratoire médical) d'avoir contribué à la planification du projet et d'avoir participé au webinaire d'octobre dernier. Ces deux personnes ont aussi joué un rôle important au cours de la séance précédant le congrès avec Nigel Lloyd (du cabinet Cambridge Professional Development) et Roman Savka (du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme).

Table des matières

Prologue	3
Section 1: Introduction	6
Section 2: Lancement du processus	13
Section 3: Outils d'évaluation	18
L'autoévaluation	18
Les examens écrits	21
L'entrevue orale	24
La démonstration et l'observation	28
Les dossiers de présentation	33
Section 4: Synthèse générale	39
Annexe A : Définition des termes techniques	45
Annexe B : Organismes d'aide aux immigrants	47
Annexe C : Examens de compétence linguistique	49
Annexe D : Outils d'évaluation	50

Prologue

Depuis près de vingt ans, l'Association canadienne pour la reconnaissance des acquis (CAPLA) se maintient en tête de file du domaine de l'évaluation et de la reconnaissance des acquis (ÉRA) au Canada.

L'ÉRA est un processus qui permet de déterminer ce qu'une personne sait et ce qu'elle est capable d'accomplir. Il s'agit de la reconnaissance de l'apprentissage informel, ou non structuré, qu'une personne acquiert de diverses façons : en travaillant, en faisant du bénévolat, en suivant un entraînement militaire, en menant des activités de loisirs, en faisant de la lecture personnelle et en vivant les expériences importantes de sa vie. L'ÉRA comprend également l'examen des crédits acquis en suivant de la formation dans les lieux de travail et l'examen d'ententes d'articulation entre plusieurs établissements d'enseignements. Au Canada, certaines administrations considèrent l'ÉRA comme l'ensemble des apprentissages structuré, non structuré et informel, qu'ils nomment alors « reconnaissance d'apprentissages et d'expériences » (RAE).

Le processus de l'ÉRA est très important pour les immigrants qui ont acquis des connaissances et des compétences dans leur pays natal de différentes façons : dans le marché du travail, à leur domicile, en effectuant des travaux communautaires ou en étudiant. Même s'ils ont accumulé une précieuse expérience dans leur pays natal, leurs titres de compétences peuvent ne pas correspondre exactement à ceux qu'on exige au Canada. De nombreux employeurs se reposent sur l'évaluation des titres de compétence étrangers pour déterminer si un candidat conviendrait à un emploi ou à une désignation professionnelle. Et pourtant, aussi précieux que ces titres puissent être, ils ne témoignent pas entièrement de l'ampleur des connaissances, des compétences et de l'expérience d'une personne.

Au début de son existence, l'ÉRA visait avant tout à soutenir les collègues et les universités qui s'efforçaient de faire connaître ce concept, d'élaborer des politiques, de former des évaluateurs et de créer des programmes pour les apprenants adultes. Mais graduellement, les organismes d'un vaste éventail de contextes, comme le monde des affaires, l'industrie et le secteur à but non lucratif, se sont intéressés à la reconnaissance d'apprentissages et d'expériences (RAE). Les organismes d'octroi de permis et de certificats s'y sont aussi intéressés et ont demandé à CAPLA du soutien technique, des conseils et des pratiques exemplaires.

En 2006, CAPLA a entrepris, pour Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC), une étude intitulée *Reconnaître les acquis des immigrants au Canada : Vers l'uniformité et l'excellence*. En 2007, CAPLA a produit un autre rapport intitulé *Faisabilité de la création d'un cadre ou d'un modèle national pour évaluer les acquis des immigrants*. Ces deux publications ont attiré l'attention du pays sur la difficulté d'évaluer l'apprentissage des immigrants. Ils ont aussi permis à CAPLA de conclure des alliances avec d'autres organismes et avec des personnes qui désiraient réduire les obstacles auxquels les immigrants se heurtent en cherchant de l'emploi au Canada.

Dans le cadre d'une stratégie d'évaluation globale, CAPLA et d'autres organismes ont demandé qu'on lance une initiative nationale de reconnaissance des titres et des compétences afin d'aplanir les obstacles auxquels les immigrants se heurtent lorsqu'ils cherchent de l'emploi au Canada. Les titres qu'ils obtiennent dans leurs pays ne démontrent souvent pas suffisamment les compétences qu'ils possèdent. Les diplômes universitaires constituent de bons points de départ, mais les employeurs et les organismes de réglementation trouvaient qu'ils ne démontrent pas entièrement les connaissances et les compétences des immigrants et qu'ils ne représentent pas vraiment la capacité qu'a la personne de répondre aux attentes du poste ou du permis qu'ils espèrent obtenir au Canada. C'est ainsi que de nombreux immigrants se sont vu écartés des postes et des salaires

professionnels de leur domaine. Nombreux sont ceux qui ont dû chercher de l'emploi loin du secteur dans lequel ils possédaient de la formation et de l'expérience.

Pour trouver des solutions efficaces à ce problème, il faut avant tout reconnaître les limites de l'évaluation des titres de compétence, comme de nombreux organismes s'efforcent maintenant de le faire. CAPLA est convaincue que les méthodes de l'ÉRA (aussi appelée « évaluation axée sur les compétences ») constituent de bonnes solutions. En les utilisant adéquatement, les employeurs et les organismes de réglementation réussiront à améliorer leurs processus de prise de décisions, à sélectionner les immigrants dûment formés et à les aider à se joindre à la main-d'œuvre canadienne.

Ce Manuel présente un aperçu des cinq méthodes d'évaluation généralement suivies pour l'ÉRA et pour l'évaluation axée sur les compétences. Ces méthodes — autoévaluations, examens écrits, entrevues orales, démonstrations et observations, dossiers de présentation — servent aux organismes de réglementation et d'octroi de permis ainsi qu'aux établissements d'enseignement et de formation dans tout le Canada et partout au monde.

Ce Manuel se subdivise en quatre sections : Introduction, Lancement du processus, Outils d'évaluation, et Synthèse générale. Nous avons ajouté à la fin de chaque section une série de questions qui vous aideront à évaluer les besoins de votre organisme et à envisager les étapes à entreprendre pour votre démarche d'évaluation. À la fin de ce Manuel, vous trouverez des annexes avec des ressources supplémentaires et une bibliographie.

CAPLA espère que ce Manuel s'avérera être un outil efficace de reconnaissance des compétences des immigrants. N'oublions jamais que les travailleurs formés à l'étranger ont beaucoup investi de leur vie personnelle et professionnelle pour édifier un avenir productif au Canada autant pour eux-mêmes que pour leurs familles.

Section 1 : Introduction

« J'avais un bon emploi dans mon pays. Je savais que ce serait difficile de venir au Canada et qu'il me faudrait du temps pour chercher et pour m'adapter. Mais en réalité, ça a été bien plus difficile que ce que j'avais imaginé. »

– Yane Brogiollo a immigré du Brésil, où elle dirigeait une équipe de spécialistes en bases de données pour une société internationale. Elle préparait et enseignait aussi des cours de maîtrise en administration des affaires à l'université de sa ville.

Chaque année, le Canada accueille des milliers d'immigrants compétents et talentueux venant de partout au monde (en 2011, le Canada a admis 280 636 résidents permanents.)¹ Ils arrivent pleins d'espoir pour une nouvelle vie au Canada et désirent contribuer à sa prospérité. Malheureusement, pour beaucoup cette expérience se transforme en souffrance parce que malgré tous leurs efforts, ils ne trouvent pas d'emploi qui les rémunère bien et qui leur permette d'y appliquer leurs compétences, leurs connaissances et leur expérience. Quelle énorme perte, non seulement pour ces personnes qui se découragent et se sentent laissées pour compte, mais aussi pour tout notre pays! Dans une étude menée récemment (en décembre 2011), la Banque royale du Canada révèle ce que coûte à notre économie la sous-utilisation des travailleurs qualifiés qui nous arrivent de l'étranger : si nous rémunérions les compétences des immigrants au même niveau que ce que nous payons les travailleurs nés au Canada, leurs revenus monteraient à 30,7 milliards de dollars, soit 2,1 p. 100 du produit intérieur brut de notre pays.²

¹ Citoyenneté et Immigration Canada, *Le Canada a accueilli un nombre d'immigrants légaux jamais égalé en 50 ans et agit pour protéger l'intégrité de son système d'immigration*, 13 février 2011, téléchargé en janvier 2012 de <http://www.cic.gc.ca/francais/ministere/media/communiqués/2011/2011-02-13.asp>.

² T. Grant et R. Trichur, *Shortchanging Immigrants Costs Canada*, « Globe and Mail », 17 décembre 2011.

Ce problème est complexe et présente plusieurs dimensions. Dans ce Manuel, nous cherchons à aider les employeurs, les organismes de réglementation et les autres intervenants à aborder un problème important : si les employeurs, les organismes de réglementation et les autres intervenants ne peuvent pas se fier uniquement aux titres de compétences acquis à l'étranger pour vérifier les compétences, connaissances et expériences des immigrants, quelles options leur reste-t-il? Pour répondre à cette question, nous décrivons plusieurs outils d'évaluation; chacun d'entre eux a été conçu de manière à recueillir des renseignements précis, actuels et authentiques sur les candidats. Ces meilleures stratégies d'évaluation aideront les employeurs à mieux sélectionner les immigrants afin de leur ouvrir l'accès à la formation, à l'adhésion à des ordres professionnels et à l'emploi.

Définissons le problème

L'impossibilité pour des immigrants qualifiés de répondre aux exigences fondamentales de l'embauche et de l'octroi de licences professionnelles au Canada concerne autant les organismes de réglementation que les employeurs. Voici deux situations fictives qui illustrent quelques-uns des dilemmes les plus courants.

Point de vue de l'employeur

Vous êtes propriétaire et exploitant d'une entreprise de construction de grande envergure. Jusqu'à présent, vous n'avez jamais eu de peine à engager des charpentiers, des couvreurs de toiture, des électriciens, des plombiers et autres gens de métier. Mais depuis quelques temps, il vous semble qu'on trouve toujours moins de travailleurs qualifiés. C'est très irritant : vous ne pouvez pas soumissionner pour certains contrats parce que vous manquez de travailleurs qualifiés.

Quand vous publiez une annonce pour trouver des travailleurs qualifiés, la plupart des candidats qui se présentent viennent de l'étranger. Vous ne savez pas comment déterminer s'ils possèdent les compétences et les connaissances qu'il vous faut. Vous craignez aussi qu'un travailleur formé à l'étranger ne s'insère pas bien dans votre groupe actuel d'employés. Certains des candidats semblent répondre à vos besoins, mais vous ne savez pas comment vous en assurer. Le processus ordinaire d'entrevue vous met mal à l'aise, autant vous que les candidats. Vous ne savez pas vraiment quoi faire.

Point de vue de l'organisme de réglementation

Vous êtes président du Comité d'assurance de la qualité d'un ordre professionnel d'infirmières et infirmiers. Au cours des années, vous avez vu de nombreux candidats passer par votre association. Vous remarquez que votre ordre professionnel reçoit toujours plus de jeunes diplômées et d'infirmiers et infirmières d'expérience qui viennent de l'étranger. De par la démographie de votre province, vos candidats viennent surtout de l'Asie, des Philippines et du Royaume-Uni.

Même si ces personnes ont terminé leurs études et leurs programmes de formation dans leur pays, vous observez avec inquiétude qu'un grand nombre d'entre eux échouent aux examens, pratiques ou écrits, que votre ordre professionnel fait subir aux candidats qui désirent y adhérer. Votre organisme offre de l'information sur les programmes d'études et sur les cours de transition qui pourraient les aider, mais très peu de candidats de l'étranger ont le temps et les moyens financiers de se remettre aux études.

Le taux d'échec est si élevé que vous vous demandez si votre ordre professionnel a établi une méthode d'évaluation des infirmières immigrantes inadéquate. Vous vous demandez si vous pourriez adopter ou recommander une autre façon de faire. Mais comme vous savez que le Canada offre l'un des meilleurs programmes de formation en soins infirmiers au monde, vous pensez que les infirmières

formées à l'étranger ne possèdent vraiment pas les compétences nécessaires pour travailler dans un contexte canadien. Vous en parlez au registraire et aux autres membres du Comité d'assurance de la qualité. Ils reconnaissent qu'il semble y avoir un problème, mais personne ne sait quoi faire.

En examinant ces deux situations d'un peu plus près, on s'aperçoit que les problèmes qui y sont présentés sont dus soit à la méthode d'évaluation suivie, soit au manque de connaissance des façons de penser dans d'autres cultures. Par exemple, une candidate baisse les yeux et évite de regarder l'interviewer en face. L'employeur en déduit que cette personne manque de confiance ou se sent mal à l'aise, ou encore qu'elle manque d'entregent... alors que dans sa culture, cette candidate a appris qu'en regardant l'interviewer directement dans les yeux, elle lui manque de respect.

Dans le cas de la deuxième situation fictive, les candidats de l'étranger échouent souvent aux examens à choix multiples parce qu'ils n'y sont tout simplement pas habitués. Les immigrants de nombreux pays n'ont jamais vu un examen à choix multiples; ils n'ont donc jamais eu l'occasion d'acquérir les stratégies que la plupart des Canadiens ont acquises pour réussir ce type d'examen.

Ces deux exemples soulignent à quel point il est important que les organismes et les employeurs utilisent d'autres stratégies pour évaluer les qualités professionnelles des candidats qui viennent de l'étranger et pour vérifier s'ils répondent entièrement à leurs attentes. Il ne faut pas pour autant abaisser les normes et les attentes; il s'agit tout simplement de trouver d'autres façons de recueillir les renseignements nécessaires.

Guide sur les stratégies d'évaluation

Les outils et les stratégies décrits ici ont été conçus de manière à vous aider à améliorer vos méthodes actuelles d'évaluation pour ouvrir plus de débouchés aux candidats formés à l'étranger. Toutes les stratégies décrites ici ont déjà fait leurs

preuves au Canada et partout dans le monde dans divers organismes et auprès de différents types de candidats et d'étudiants. Ces stratégies sont tout aussi efficaces au niveau du recrutement que du perfectionnement des compétences ainsi que dans un contexte de formation ou d'évaluation sommative. (On mène souvent les évaluations formatives **avant ou pendant** un programme d'apprentissage, de formation ou de travail. Les apprenants ou les candidats reçoivent ainsi une rétroaction qui les aide à choisir des occasions d'éducation ou d'emploi comme, par exemple, lorsqu'on effectue un « test d'intérêts ». D'un autre côté, on mène l'évaluation sommative **à la fin** d'un cours d'apprentissage ou de formation. Elle sert souvent à confirmer que l'apprenant ou le candidat a réussi à atteindre une norme ou à répondre à une exigence particulière, comme un examen menant à l'obtention d'une licence. (Vous trouverez les définitions de ces termes techniques à l'Annexe A.)

L'information présentée dans ce Manuel provient des résultats de recherche et de l'expérience pratique de professionnels et de gestionnaires experts dans plusieurs domaines, tels que l'évaluation, les ressources humaines (d'organismes publics et privés), l'éducation et la formation ainsi que la réglementation professionnelle. Elle reflète aussi les besoins, les conseils et l'expérience d'immigrants installés dans tout le Canada. Et plus que tout, elle reflète un engagement (de la part de CAPLA et de l'auteure) envers six hypothèses de base clés :

- On ne cesse d'apprendre jusqu'à la fin de sa vie.
- On apprend d'expériences structurées et informelles au travail, à la maison, dans la collectivité et en menant des activités personnelles.
- Ce qu'on apprend dans un contexte est souvent comparable à ce qu'on apprend dans d'autres contextes.
- Les diplômes universitaires et les titres professionnels ne représentent pas toujours toutes les compétences et les connaissances d'une personne, ni

- son aptitude à appliquer ces compétences et ces connaissances dans divers contextes.
- Dans les contextes de l'emploi, de l'octroi de permis et de l'éducation, toute bonne prise de décisions repose sur des évaluations équitables et valides.
 - En reconnaissant efficacement l'apprentissage d'une personne, on la motive continuellement à apprendre et à réussir.

Il vous sera peut-être utile d'examiner à quel point ces hypothèses de base s'appliquent à votre organisme. Dans bien des cas, en adoptant explicitement ces hypothèses implicites, on réussit à élaborer une stratégie d'évaluation plus cohérente et à apporter un changement positif. Ce Manuel ne vise pas cependant à vous présenter une formule pour réinventer vos processus actuels. Il devrait plutôt vous aider à développer vos processus efficaces ainsi qu'à changer et améliorer les stratégies que vous suivez. Vous réduirez ainsi les obstacles et vous aiderez votre organisme à :

- Évaluer les immigrants formés à l'étranger d'une manière plus juste et équitable;
- Définir plus clairement leurs compétences, leurs connaissances et leur expérience;
- Souligner leur vraies forces et limites;
- Prendre, à partir des résultats de vos processus, de meilleures décisions qui profitent autant à votre organisme qu'aux personnes que vous évaluez.

Voici quelques questions qui vous aideront à évaluer vos pratiques actuelles et à examiner certaines autres options.

Questions clés

- À quels problèmes votre organisme fait-il face?
- Avez-vous discuté de ces problèmes avec des collègues ou avec des gestionnaires?
- Votre organisme serait-il prêt à envisager de modifier ses façons d'évaluer les candidats immigrants?
- En quoi les six hypothèses de base ci-dessus s'appliquent-elles aux valeurs et aux pratiques de votre organisme?

Prochaines étapes

Quelles mesures pourriez-vous prendre en fonction de vos réponses à une ou à plusieurs de ces questions?

Section 2 : Lancement du processus

« Nous devrions sélectionner les meilleurs et les plus brillants et nous efforcer de les attirer vers un marché de capital humain toujours plus mondial. » [TRADUCTION]

– Jason Kenney

Ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du
Multiculturalisme

Gouvernement du Canada³

Communication avec les immigrants

Les organismes qui désirent perfectionner ou améliorer leurs manières d'attirer, d'évaluer et de reconnaître les compétences des candidats doivent examiner de près leurs systèmes de communication internes et extérieurs. Vous trouverez dans cette section quelques stratégies à suivre pour entamer le processus.

Des immigrants installés partout au Canada nous ont fait remarquer qu'un de leurs plus grands obstacles a été de ne pas trouver de renseignements sur un poste ou sur les exigences provinciales ou territoriales d'octroi de certificats ou de permis. Il est surprenant qu'en notre ère de l'information, ils aient encore de la difficulté à accéder aux renseignements qu'il leur faut, soit quand ils sont déjà au Canada, soit avant d'y arriver.

Ils nous ont aussi dit que même lorsqu'ils trouvaient les renseignements nécessaires, les étapes à suivre n'étaient pas expliquées de manière transparente. Par exemple, un organisme de réglementation décrit dans son site Web les étapes que les candidats de l'étranger devraient suivre, sans toutefois expliquer en quoi consiste un « examen pratique de trois heures » ou « l'interview individuelle successive » qu'ils devront subir ensuite. Un candidat avait écrit à cet organisme pour obtenir plus de détails, mais on ne lui a donné que de l'information très générale, sans fournir assez de détails pour qu'il

³ S. Chase, *Wanted: Immigrants with experience*, « Globe and Mail », 3 novembre 2011.

comprenne le processus d'examens rigoureux et qu'il puisse s'y préparer. Cet échec illustre le manque de compréhension des problèmes auxquels bien des immigrants se heurtent régulièrement.

Stratégie suggérée : Avant de modifier vos stratégies d'admission ou d'évaluation, il serait bon d'examiner les renseignements que votre organisme fournit sur un poste particulier, sur son processus d'ÉRA ou sur ses exigences de réglementation professionnelle. Votre évaluation doit tenir compte de l'exhaustivité de l'information, de sa pertinence et de sa transparence ainsi que de l'usage linguistique. Il est difficile d'accomplir cela sans aide; il serait donc utile d'engager l'expertise d'un organisme d'aide aux immigrants, qui dispose souvent d'experts linguistes qui pourront vous aider à déterminer si vos libellés sont adéquats et clairs. (Vous trouverez à l'Annexe B une liste partielle d'organismes d'aide aux immigrants situés partout au Canada.)

En fait, les candidats désirent avant toute chose comprendre quels résultats vous attendez de vos évaluations. En fournissant des exemples de questions ou un guide d'apprentissage, ou encore une liste de stratégies à suivre pendant un examen, vous pourrez aider les candidats à se préparer pour votre processus. Ils auront aussi besoin de savoir quand et comment poser des questions, quelle sera la durée de votre processus et quelles exigences particulières ils doivent respecter, s'il y a lieu. Ces renseignements de base aideront un grand nombre de candidats à se faire une idée claire de votre évaluation. Il leur faudra aussi les coordonnées de la personne qui pourra répondre à d'autres questions : son nom, son numéro de téléphone et son adresse courriel.

Normes ou compétences professionnelles

Les immigrants veulent savoir quelles normes ils doivent respecter pour travailler au Canada. Même s'ils ont accumulé de l'expérience dans leur pays, ils veulent savoir s'ils possèdent les qualités requises pour exercer leur profession, ou pour s'y préparer, dans notre pays. C'est important, parce qu'un titre de compétence a

parfois une signification entièrement différente ici et dans d'autres pays. Ainsi, « auxiliaire paramédical » peut désigner une personne qui conduit une ambulance, et non un préposé au triage des patients sur les lieux d'un accident qui se sert d'appareils complexes pour maintenir les patients en vie, qui travaille au sein d'une équipe communautaire de santé et de sécurité et qui prend des décisions de vie ou de mort en toute autonomie. Et pourtant c'est ce qu'on attend de nombreux auxiliaires paramédicaux au Canada. Sans cette information, un auxiliaire paramédical de l'étranger ne réussirait pas à trouver un emploi au Canada sans avoir considérablement amélioré sa formation et son expérience.

Stratégie suggérée : Veillez à ce que les stratégies actuelles d'admission et d'évaluation de votre organisme tiennent compte précisément des tâches et des compétences qu'on attendra des employés. Ces descriptions devront comprendre des renseignements non seulement sur **quel travail** accomplir, mais **comment** et dans quel **contexte**. Par exemple, un ambulancier qui n'a travaillé que dans un milieu rural aura de la peine à fournir les innombrables services complexes qu'on s'attend à recevoir à Toronto ou à Vancouver.

De plus, les descriptions des normes et des compétences devraient présenter des **indicateurs du rendement acceptable** des praticiens. Par exemple, on peut indiquer dans l'énoncé de compétences d'un ambulancier que le titulaire doit savoir « évaluer les patients ». Mais pour préciser ces indicateurs, on devrait y ajouter que l'ambulancier doit « évaluer les signes et les symptômes », « obtenir une liste complète des antécédents médicaux » et « veiller à ce que ces renseignements soient complets, exacts et à jour ». Sans ces détails, un candidat venant de l'étranger ne peut pas savoir quelles normes professionnelles un ambulancier canadien doit respecter.

Le présent Manuel ne traite pas de la révision des normes professionnelles. Toutefois, ce type d'information est crucial pour les immigrants. Il faut à un candidat ce niveau de détail pour bien juger de la pertinence de ses

compétences, de sa formation et de son expérience en contexte canadien afin de planifier les études et les programmes de formation qu'il devra suivre.

Compétences linguistiques

Les exigences linguistiques de votre organisme sont un autre facteur clé à aborder. Vous devez pouvoir vérifier la capacité qu'a le candidat de s'exprimer, de lire et de rédiger en français ou en anglais selon les besoins de son travail ou de son métier, et il faut que vous expliquiez cela clairement aux candidats.

Stratégie suggérée : Il existe de nombreux outils d'évaluation linguistique pour différents objectifs et processus. Si vous ne les connaissez pas, il faudra que vous les examiniez (vous trouverez à l'Annexe C une liste de certains examens de compétence linguistique). Certains organismes utilisent les résultats de plus d'une évaluation, puisque tous ces outils ne sont pas disponibles ailleurs au monde et au Canada. Si vous n'avez pas d'expérience de l'évaluation linguistique, il serait bon de consulter le site Web de Citoyenneté et Immigration Canada (www.cic.gc.ca) afin de mieux définir vos besoins dans les domaines de l'écoute, de l'expression orale, de la lecture et de la rédaction.

Voici quelques questions qui vous aideront à évaluer vos pratiques actuelles et à choisir des solutions qui vous conviennent.

Questions clés

- Votre organisme a-t-il fixé des normes, des résultats d'apprentissage et des qualités requises clairs? Sinon, comment pourriez-vous en fixer ou en acquérir?
- Votre liste de qualités requises s'accompagne-t-elle de renseignements explicites ou de normes de rendement pour un poste ou pour une profession particulière?
- Avez-vous fixé des normes de maîtrise de la langue?

- Fournissez-vous aux candidats des renseignements sur la façon d'accéder à un ou à plusieurs examens de maîtrise de la langue?

Prochaines étapes

Quelles étapes pourriez-vous entreprendre en réponse à l'une ou à plusieurs de ces questions?

Section 3 : Outils d'évaluation

« Pour être pleinement efficaces sur le marché du travail, les immigrants devront posséder les mêmes compétences spécialisées et générales ainsi que les aptitudes manifestes que possèdent déjà les travailleurs canadiens. » [TRADUCTION]

– Glen Hodgson, journaliste⁴

Dans cette section, nous examinons de plus près cinq outils d'évaluation importants :

- L'autoévaluation;
- Les examens écrits;
- L'entrevue orale;
- La démonstration et l'observation;
- Les dossiers de présentation.

Chacun des ces outils a ses avantages, ses objectifs et sa valeur propres, mais il a aussi certaines limites. Les organismes doivent les choisir en fonction de leurs propres besoins d'évaluation. Soulignons qu'en général, les évaluations causent beaucoup d'anxiété chez les candidats. Les préposés à l'évaluation devraient veiller à fournir un bon soutien aux candidats, surtout à ceux qui ne connaissent pas bien l'outil ou le processus d'évaluation auquel ils seront assujettis.

L'autoévaluation

Cet élément fondamental à la plupart des systèmes d'évaluation tient compte des six hypothèses de base présentées ci-dessus. Son objectif ultime est d'aider les candidats à prendre des décisions personnelles et professionnelles plus éclairées. C'est une sorte de stratégie de recherche qui les aide à déterminer à quel point

⁴ *Toronto Sun, We need immigrants as boomers retire*, 2010, article téléchargé en janvier 2011 à <http://www.diamondglobal.ca>

ils sont prêts à s'engager dans un marché du travail, dans un ordre professionnel ou dans une profession.

Objectif : Comme ces outils aident les candidats à s'évaluer eux-mêmes, les résultats devraient leur donner une bonne idée de leurs points forts et de leurs limites. Ces outils devraient les aider à déterminer à quel degré leurs compétences, leurs connaissances et leur expérience répondent aux exigences de normes, de compétences professionnelles ou de descriptions de travail.

Types : Il existe de nombreux types d'outils d'autoévaluation. On a produit des modèles utiles pour les domaines, entre autres, du tourisme,⁵ de la production de matières plastiques, de la profession de sage-femme. Les divers types d'autoévaluation se subdivisent en deux catégories principales : L'évaluation autonome (que les gens s'administrent eux-mêmes) et interprétative (qu'on montre à quelqu'un d'autre). La plupart du temps, les candidats discutent des résultats de leur évaluation interprétative avec un conseiller, un collègue ou un mentor. En général, les outils d'autoévaluation se composent de listes de vérification structurées à partir desquelles les candidats doivent indiquer s'ils ont effectué une activité ou une fonction particulière, dans quel contexte et à quelle fréquence ils l'ont accomplie. Dans certains outils, les candidats doivent indiquer à quel degré chaque activité était cruciale. D'autres outils demandent directement aux répondants de donner des détails de leur expérience. Certains outils contiennent différents types de questions, comme des questions de réflexion pour lesquelles les candidats doivent donner plus de détail sur leurs pratiques et démontrer leur sens du jugement professionnel. Certains autres outils permettent aux candidats de décrire des traits personnels comme leur sens des valeurs, leurs intérêts ou leur style de gestion. Mais dans tous les cas, un

⁵ Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (http://cthrc.ca/en/about_cthrc/visioon_mission_goals); Conseil canadien sectoriel des plastiques (<http://www.cpsc-ccsp.ca/pages/certification/FAQ.php>) ; Consortium canadien des ordres de sages-femmes, Midwifery Bridging Project (<http://cmrc.ccosf.ca/node/256>)

bon outil d'autoévaluation fournit des points de référence sur les normes, les compétences et les responsabilités qui intéressent le candidat.

Administration : Les candidats peuvent effectuer ces autoévaluations en ligne ou sur papier. La plupart du temps, ils les effectuent **avant** de subir (ou de demander de pouvoir subir) d'autres évaluations et avant de s'engager dans un processus d'obtention de licence, d'adhésion à un ordre professionnel ou de demande d'emploi.

Résultats : Idéalement, ces outils devraient fournir aux candidats des résultats pertinents qui leur permettent de comparer leurs compétences, leurs connaissances et leurs attentes à celles des normes professionnelles canadiennes qui les concernent. Dans le cas des immigrants qui ne sont qu'à l'étape de déterminer s'ils vont s'établir au Canada, les résultats doivent leur fournir des renseignements assez précis pour qu'ils puissent prendre de bonnes décisions; ils ne devraient surtout pas leur donner de faux espoirs.

Difficultés : Comme les autoévaluations produisent de précieux renseignements sur les candidats, ils font souvent partie intégrante d'un processus d'évaluation formative, et non sommative. Mais ces résultats ne constituent pas des mesures uniques, parce qu'ils ne sont pas assez fiables. Ils sont surtout utiles aux candidats eux-mêmes, mais ils le sont moins aux employeurs et aux préposés à la réglementation, qui doivent les utiliser avec d'autres outils tels qu'une entrevue en personne, des conseils ou du mentorat.

Les organismes ont aussi beaucoup de difficulté à élaborer un outil d'autoévaluation qui fournisse des renseignements utiles au candidat. Cherchant à faciliter le processus, de nombreux organismes créent des outils qui ne sont pas assez détaillés pour inciter le candidat à réfléchir sérieusement à ses connaissances, à ses compétences et à son expérience. D'autres créent des outils dotés de systèmes d'évaluation beaucoup trop simples qui ne donnent pas aux immigrants une idée claire et précise de leurs points forts et de leurs limites.

Une bonne autoévaluation devrait fournir aux candidats assez de renseignements sur eux-mêmes soit pour trouver une profession qui convienne à leurs capacités et ainsi se présenter aux prochaines évaluations en toute confiance, soit pour retourner aux études, pour suivre de la formation ou pour chercher à acquérir plus d'expérience.

Vous trouverez à l'Annexe D une liste de ressources supplémentaires sur l'autoévaluation.

Les examens écrits

Objectif : Les examens écrits sont des outils efficaces pour évaluer ce que les candidats savent et aussi pour déterminer leur façon de prendre une décision, de résoudre un problème, d'aborder un conflit d'éthique, etc. Dans le cadre des normes professionnelles, ces examens permettent de déterminer si un candidat possède assez de connaissances et de capacité de résolution de problèmes pour répondre à certaines attentes. Les examens écrits servent généralement à des fins d'évaluation sommative, surtout dans le milieu universitaire. Les candidats reçoivent le plus souvent une rétroaction sous forme de points numériques. Lorsque cette notation se fonde sur une comparaison du rendement de tous les candidats (sur une courbe en cloche), il s'agit d'une évaluation normative. Si la notation repose sur un critère particulier de normes, il s'agit d'une évaluation critérielle.

Soulignons cependant que les candidats qui réussissent bien les examens écrits démontrent qu'ils ont l'habitude de cette méthode d'évaluation et qu'ils comprennent les nuances subtiles de la langue écrite. Pour concevoir des questions qui incitent le répondant à donner la réponse nécessaire sans toutefois le leurrer, il faut des compétences que l'on n'acquiert qu'en suivant une formation technique ainsi que, bien souvent, un soutien professionnel en psychométrie.

Types et caractéristiques : Il existe différents types d'examens écrits : ceux à **choix multiples**, à **court développement** et à **questions à développement**. Pour la plupart des examens à **choix multiples**, les répondants doivent choisir la bonne réponse parmi quatre ou cinq options. (On appelle les réponses incorrectes « distracteurs », ou « leurres ».) Les examens conçus et administrés à des fins sommatives, comme pour l'obtention d'un permis, se structurent en fonction de lignes directrices très strictes afin que chaque question soit claire, concise, logique, que sa forme grammaticale soit correcte et qu'elle mesure exactement ce qu'elle doit mesurer.⁶ Pour concevoir un examen solide qui se défende bien, il faut du temps et de l'argent. Il faudrait toujours le faire avec l'aide d'un expert en mesures d'évaluation, ou psychométricien. Des ouvrages entiers sont consacrés à ce sujet. L'élaboration d'un examen à choix multiples dépasse la portée de ce manuel.

Pour les examens à **court développement**, les candidats doivent compléter un énoncé ou répondre à une question. On utilise ce type d'examen dans différents contextes d'apprentissage. Toutefois, pour concevoir un examen aux fins d'embauche ou d'octroi de permis, il faut l'aide d'un expert afin que l'examen soit psychométriquement correct et qu'il se défende bien juridiquement.

Dans un examen à **questions à développement**, les candidats doivent rédiger des réponses organisées. Comme les autres, ce type d'examen n'est pas facile à concevoir et à évaluer dans les contextes de réglementation et d'embauche. De nouveau, on a intérêt à le créer avec l'aide d'un professionnel qui se spécialise en rédaction et en correction.

Administration : On peut administrer les examens écrits soit en ligne, soit sur papier, ou les deux. En suivant des procédures d'évaluation normalisées, on garantit l'équité et la fiabilité des résultats. La conception et la correction

⁶ E.M. Brayton, (2004) *Multiple-Choice Item-Writing Guidelines, Level 1*, 2004, reproduit avec l'aimable autorisation de l'American Institute of Constructors (AIC).

d'examens administrés en ligne exigent plus encore d'expertise et de réflexion⁷ pour en assurer non seulement l'équité et la fiabilité, mais la sécurité et pour répondre à d'autres besoins techniques.

Résultats : Les résultats doivent dépendre de points de coupure pertinents (points qui permettent de distinguer les candidats qui réussissent de ceux qui ne réussissent pas encore) et être faciles à défendre. Ils doivent aussi reposer sur des données psychométriques. Ils doivent fournir aux candidats une rétroaction utile sur leur performance. Les résultats doivent distinguer clairement les candidats qui réussissent de ceux qui ne réussissent pas encore. Idéalement, on offre du soutien et des conseils à ces derniers.

Avantages : Les examens à choix multiples sont relativement faciles à administrer et à noter. Ceux qui sont adéquatement conçus et administrés sont très fiables. Les examens à court développement servent à évaluer la mémoire des candidats et, dans certains cas, leur sens de la pensée critique et parfois aussi leur capacité de résolution de problèmes. Les examens de questions à développement évaluent la capacité qu'ont les candidats de penser logiquement, d'organiser un sujet complexe, de développer un argument ou une position, d'analyser une situation et de faire preuve d'autres aptitudes de réflexion complexe.

Difficultés : Les examens à choix multiple en eux-mêmes peuvent ne pas mesurer la compétence des candidats d'une façon valide si on les utilise seuls, parce qu'ils n'évaluent pas certains aspects clés du rendement et de la prise de décision. Ils évaluent très bien le degré de connaissance d'une personne, mais leur élaboration coûte souvent cher, car elle nécessite une expertise de l'évaluation par les tests que bien des organismes ne possèdent pas. Mais ces examens complètent bien les autres mesures d'évaluation.

⁷ C.N. Mills, M.T. Potenza, J.J. Fremer, W.C. Ward, éditeurs, *Computer-Based Testing: Building the Foundation for Future Assessments*, 2002, Mahwah (NJ), Erlbaum Associates, Inc.

L'élaboration, l'administration et la notation des examens à court développement et à questions à développement peuvent aussi s'avérer coûteuses parce qu'il faut généralement qu'un spécialiste vérifie chaque examen. Ces vérificateurs, qui sont des experts en la matière, doivent suivre beaucoup de formation pour assurer la « fiabilité interévaluateurs », c'est-à-dire un jugement uniforme. Ils savent aussi éviter de nombreux pièges de l'évaluation comme l'« effet de halo », la « stéréotypie » et « l'acte discriminatoire ».⁸

Si vous devez administrer des examens écrits, veillez à ce que les immigrants possèdent les compétences en lecture et en rédaction nécessaires pour se préparer à l'examen et pour le passer. Vous devez aussi leur fournir l'accès à de l'information sur le format et le processus de l'examen ainsi que sur les critères qui leur assureront le succès.

Vous trouverez à l'Annexe D une liste de ressources supplémentaires sur les examens écrits.

L'entrevue orale

Objectif : Nous comptons tous sur l'interrogation orale pour apprendre à nous connaître, autant entre amis qu'en milieu professionnel. L'entrevue orale est un outil qui permet aux évaluateurs d'obtenir des réponses précises à leurs questions et de déceler la capacité qu'ont les candidats de « penser sur le vif ». Évaluateurs et candidats se concentrent sur les compétences professionnelles que vise l'entrevue orale et qui déterminent les critères de la notation.

Types et caractéristiques : Il existe bien des types d'entrevue orale. Certains se déroulent de façon naturelle et informelle alors que d'autres sont plus structurées et se notent à partir d'un ensemble de rubriques. Les conseillers et les mentors peuvent poser des questions aux candidats pour mieux les connaître,

⁸ S. Simosko et C. Cook, *Applying APL Principles in Flexible Assessment: A Practical Guide*, 1996, London, Kogan Page.

pour prendre des décisions ou pour les préparer à d'autres évaluations. Un spécialiste en ressources humaines donne souvent des entrevues orales pour sélectionner un groupe de candidats qui conviendraient mieux que les autres au poste à combler. Certains organismes d'octroi de permis peuvent aussi organiser une entrevue orale structurée devant un groupe de spécialistes au cours de laquelle le candidat doit répondre à une série de questions. On pourrait lui demander par exemple de diagnostiquer un problème, de présenter une solution, d'analyser les risques, etc. L'entrevue orale s'applique à un vaste éventail de situations. Selon certains chercheurs,⁹ les évaluations orales sont particulièrement utiles pour mesurer les facteurs suivants :

- Des concepts, des théories et des procédures;
- La résolution de problèmes appliquée;
- L'entregent;
- Les qualités intrapersonnelles comme la confiance en soi et la conscience de soi;
- La pratique intégrée.

L'entrevue orale peut être structurée, ou informelle. Les conseillers et les mentors l'utilisent souvent au cours d'une conversation pour faire parler un candidat en lui posant des questions ouvertes. La formulation doit être claire, concise, exempte de jargon et d'un niveau qui convient au candidat. D'un autre côté, les évaluateurs utilisent le plus souvent des entrevues structurées, et leurs questions doivent tenir compte des compétences qu'ils évaluent. Ils cherchent à évaluer des aspects particuliers du comportement et de l'expérience passés du candidat, ou encore le comportement qu'il adopterait dans une situation hypothétique, ou un peu des deux. Au cours d'une entrevue structurée, l'évaluateur décrit rapidement les normes de pratique, les compétences ou la qualité de travail qu'on attend du candidat. Le candidat devrait disposer de ces

⁹ G. Joughin G, *A Short Guide to Oral Assessment*, 2012, téléchargé en janvier 2012 à <http://www.leedsmet.ac.uk/publications>

renseignements tout comme l'évaluateur. Il faudrait idéalement faire un essai de toutes les questions pour vérifier si elles sont pertinentes et adéquates.

Il existe une autre forme d'entrevue orale : la « conversation professionnelle ».¹⁰ Dans ce cas, l'évaluateur et le candidat cherchent ensemble des sujets de discussion possibles et fixent des paramètres précis ainsi que des résultats d'apprentissage. Dans certains cas, le candidat doit amener à l'entrevue des rapports écrits ou d'autres documents d'appui. On enregistre habituellement cette conversation professionnelle sur vidéo, et elle devient partie intégrante du processus d'assurance de la qualité. Ce processus est très complexe; tous les évaluateurs qui l'utilisent devraient suivre une formation rigoureuse avant de s'y engager.

Selon la pratique organisationnelle qu'a fixée le U.S. Office of Personnel Management, toutes les entrevues orales et structurées devraient comporter les étapes suivantes :¹¹

- Définir des normes ou des compétences professionnelles;
- Décider des compétences à évaluer;
- Déterminer le format de l'entrevue et créer des questions avec l'aide du ou des évaluateurs;
- Créer des rubriques ou une échelle de notation pour évaluer les réponses du candidat;
- Effectuer un test des questions et de l'échelle de notation de l'entrevue;
- Créer un guide ou un manuel que l'évaluateur devra suivre;
- Créer un registre de sauvegarde de l'entrevue;

¹⁰ M.B. Lakin, *Professional Conversations: Pathways to Teacher Credentialing*, téléchargé en février 2012 à <http://www.acenet.edu/AM/Template.cfm?Section=Home&CONTENTID=15333&TEM>

¹¹ U.S. Office of Personnel Management, 2008, adaptation de *Structured Interviews: A Practical Guide*, p. 5.

- Rédiger un document pour informer le candidat des normes professionnelles que l'on évaluera pendant l'entrevue;
- Documenter le processus de création de l'entrevue et trouver des améliorations à y apporter.

Avantages de l'entrevue orale : Cette stratégie a un grand avantage : elle permet aux évaluateurs d'examiner directement les connaissances et l'expérience des candidats et de vérifier leur capacité d'exprimer clairement leur pensée. Elle donne aussi aux candidats l'occasion de présenter de l'information plus détaillée sur eux-mêmes pour appuyer leur curriculum vitae ou toute autre source d'information. L'évaluation orale permet aussi de confirmer ou de vérifier l'authenticité de la documentation du candidat, comme son dossier de présentation.

Difficultés : Ce processus comporte plusieurs inconvénients qui en réduisent les avantages. Comme la liste ci-dessus le suggère, la création d'un outil d'évaluation orale valide peut exiger beaucoup de temps. Il faut le créer, l'administrer ou le faciliter, l'enregistrer et en évaluer les résultats, et cela représente beaucoup de travail. Pour créer un bon outil, il faut élaborer des rubriques de notation claires et former consciencieusement les évaluateurs. Sinon, le processus risque de produire une notation subjective. C'est pourquoi certains chercheurs remettent en question la validité des évaluations orales, surtout lorsqu'elles visent les compétences.¹²

Le format, l'ordre des questions et la façon dont on les pose peuvent fortement influencer la capacité qu'aura un candidat de bien répondre. Certains candidats sont très anxieux pendant une entrevue orale, ce qui limite souvent leur capacité de fournir de bonnes réponses.

¹² W. Leigh, I.L. Smith, M.J. Bebeau et coll., *Competency Assessment Models*, « Professional Psychology, Research and Practice », 2007, vol. 38, n° 5, p. 463–473.

Les partis pris risquent aussi de réduire l'efficacité d'une évaluation orale. Sans s'en apercevoir, l'évaluateur risque d'émettre sur un candidat des jugements qui n'ont rien, ou presque rien, à voir avec les réponses qu'il reçoit. D'un autre côté, certains évaluateurs risquent de se laisser leurrer par les compétences verbales impressionnantes d'un candidat en pensant qu'il possède de grandes connaissances ou d'excellentes capacités de résolution de problèmes alors que ce n'est pas le cas en réalité.

Il existe de nombreux ouvrages et articles sur l'entrevue orale. Vous en trouverez quelques titres à l'Annexe D.

La démonstration et l'observation

Objectif : La démonstration donne aux évaluateurs l'occasion d'observer les candidats pendant qu'ils effectuent une ou plusieurs tâches du poste qu'ils briguent. Cet outil d'évaluation fournit des renseignements précieux sur le rendement réel et sur les capacités de résolution de problèmes des candidats. On peut observer leur performance soit ouvertement et d'une manière structurée, soit discrètement par des méthodes directes ou indirectes.¹³

Types et caractéristiques : On utilise généralement deux types de démonstration : les simulations et l'évaluation dans le lieu de travail. En voici une description plus détaillée.

Les **simulations** sont des jeux de rôles fondés sur les difficultés d'une situation à laquelle on peut faire face dans le milieu de travail. Ainsi, un simulateur de vol fournit aux pilotes (ou aux pilotes en formation) l'occasion de faire preuve de leur capacité de piloter un avion. L'« exercice de la corbeille » permet à un candidat au poste de gestionnaire de démontrer sa capacité d'établir des priorités. Dans le contexte du secourisme, on peut demander à un candidat de

¹³ NSW Department of Education and Training (DET), *Workplace Assessment Guide*, 2001, Sydney (Australie).

démontrer sa capacité de traiter la victime d'un accident qui est en état de choc en participant à un exercice de simulation qu'organise l'instructeur. Ces simulations sont utiles à des fins de formation et d'évaluation sommative. Mais comme tous les autres types d'évaluation, il faut qu'elles correspondent bien aux normes de rendement, aux compétences et aux rôles professionnels à évaluer et que les évaluateurs et les candidats en comprennent les attentes. Pour concevoir et évaluer ces simulations, il faut suivre certaines étapes cruciales :

- Définir les besoins et les domaines à évaluer;
- Fixer les critères d'évaluation et les attentes de rendement;
- Déterminer la situation qui permettra le mieux aux candidats de démontrer leur capacité de répondre aux critères de l'évaluation;
- Déterminer le ou les personnages, les objectifs, les problèmes, les enjeux et les autres caractéristiques de la simulation.
- Déterminer le contexte et la durée de la simulation ainsi que l'équipement et les accessoires nécessaires;
- Préciser la conclusion ou le point où terminer la simulation.
- Élaborer des stratégies claires pour communiquer la rétroaction au candidat;
- Déterminer les renseignements que le candidat devrait recevoir à l'avance.

Dans le milieu de la santé, on utilise couramment un autre type de simulation : l'examen clinique objectif structuré (ECOS). De nombreux organismes l'utilisent dans le cadre de leur processus d'adhésion ou d'octroi de licence pour évaluer et mesurer la compétence clinique des candidats dans un contexte donné. Pendant ce processus, des évaluateurs dûment formés observent et évaluent les candidats pendant qu'ils accomplissent une série de tâches simulées. Il s'agit généralement de poser des questions à un patient « normalisé » (souvent un

acteur professionnel qui assume le rôle d'un patient atteint d'un problème ou d'un trouble de santé particulier), de l'examiner, de lui parler et de le traiter.

L'ECOS est utile pour évaluer des compétences cliniques de base liées à des normes ou à des compétences en soins de santé. Il fournit aussi une excellente occasion de donner une rétroaction détaillée aux candidats. L'élaboration et le maintien d'ECOS coûte cher, mais conçus avec soin et administrés avec des patients normalisés bien formés, ils permettent aux organismes de recueillir de précieux renseignements sur les candidats. Toutefois, on utilise presque toujours les ECOS avec d'autres tests de systèmes d'évaluation des compétences; on ne les utilise que très rarement comme outils d'évaluation autonomes.

Avantages : Les simulations permettent aux évaluateurs d'observer les candidats, en situation contrôlée, pendant qu'ils interagissent avec des patients, des clients, ou des collègues. Ces outils d'évaluation se sont avérés valides et fiables dans bien des domaines, notamment en médecine et en gestion.¹⁴ Elles aident aussi à juger de l'actualité des compétences et des connaissances des candidats.

Difficultés : Comme les ECOS, les simulations coûtent cher à élaborer et à maintenir. Les évaluateurs ont besoin d'une formation approfondie, et il faut créer des outils clairs et conviviaux pour enregistrer les résultats.

Les **évaluations en milieu de travail** ont lieu en lieu de travail réel pendant une période donnée. Dans ce cas, les candidats sont parfois déjà des employés de l'organisme qui demandent une promotion ou de la formation. L'évaluateur (qui est souvent le superviseur ou le gestionnaire du candidat) observe le candidat de très près pour déterminer s'il répond aux attentes du poste. On peut également utiliser d'autres outils d'évaluation, comme un examen écrit ou une évaluation orale. Ces évaluations en milieu de travail permettent aux candidats

¹⁴ Centre for Innovation in Professional Health Education and Research, *Review of Work-Based Assessments*, 2007, The University of Sydney, Sydney (Australie).

de démontrer leurs compétences, leurs connaissances et leurs aptitudes dans un milieu « réel », en résolvant des problèmes, en traitant avec la clientèle, en intervenant en situation de crise, etc. Lorsqu'on les administre adéquatement, ces évaluations sont extrêmement valides. Mais pour qu'elles soient utiles, l'organisme doit suivre les étapes cruciales suivantes :¹⁵

- Planifier l'évaluation en déterminant les normes et les critères pertinents ainsi que la meilleure méthode (observation, entrevue orale, etc.);
- Préparer le candidat à subir l'évaluation en lui expliquant l'objectif, les mesures de rendement, la méthode d'évaluation et le processus tout entier;
- Mener l'évaluation et enregistrer les résultats;
- Fournir la rétroaction au candidat.

Suivant le contexte et la durée de l'évaluation en milieu de travail, l'organisme pourra donner aux candidats des séances d'orientation et d'exercice. Par exemple, un employé qui travaille déjà comme gérant d'un hôtel n'aura besoin que de très peu d'explications et d'exercice puisqu'il accomplit ces tâches quotidiennement. Une évaluation en milieu de travail peut durer plusieurs semaines, ou même plusieurs mois. Mais un candidat formé à l'étranger qui doit démontrer ses compétences de gérant d'hôtel peut avoir besoin qu'on lui présente un plan de l'hôtel, la technologie qu'on y utilise, les systèmes, le personnel, et ainsi de suite, bien avant son évaluation.

La plupart des évaluations en milieu de travail se composent d'un ensemble intégré d'outils pour mesurer les compétences, les connaissances et les traits personnels des employés. Dans la mesure du possible, les évaluations en milieu

¹⁵ NSW Department of Education and Training (DET), *Workplace Assessment Guide*, 2001, Sydney, (Australie).

de travail devraient porter sur plusieurs compétences afin de tenir compte de tous les aspects du poste.¹⁶

Ces mêmes techniques s'appliquent à l'évaluation de personnes qui sont en stage, sous préceptorat ou sous mentorat.

Avantages : Les évaluations en milieu de travail permettent aux évaluateurs de juger du rendement réel du candidat dans son lieu de travail et de la façon dont il applique ses compétences et ses connaissances. Cette stratégie permet aussi aux candidats de démontrer leur entregent, leurs capacités de réflexion et leurs compétences en résolution de problèmes. C'est une excellente occasion pour l'évaluateur de juger de la conformité du candidat aux normes de pratique afin de lui fournir une rétroaction utile et contextuelle. Lorsqu'on les planifie et qu'on les administre adéquatement, les évaluations en milieu de travail sont des outils valides et fiables.

Difficultés : Comme les autres outils décrits dans ce Manuel, les évaluations en milieu de travail nécessitent la mise en vigueur de normes de pratique claires. Sans cela, il est impossible de mener une évaluation valide et fiable. Les évaluateurs (qu'il s'agisse de superviseurs, de gestionnaires, de percepteurs ou de mentors) doivent suivre une bonne formation et bien connaître les normes. Ces évaluations nécessitent aussi beaucoup d'engagement organisationnel et de ressources ainsi qu'une stratégie de rétroaction systématique et soigneusement planifiée. Il ne faut surtout pas sous-estimer ce que coûte la mise en place d'un système d'évaluation en milieu de travail.¹⁷

¹⁶ NSW Department of Education and Training (DET), *Workplace Assessment Guide*, 2001, Sydney (Australie).

¹⁷ N. Brown et M.I. Doshi, *Assessing Professional and Clinical Competence: The Way Forward*, « Advances in Psychiatric Treatment », vol. 12, 2006, téléchargé en janvier 2012 à <http://apt.repsych.org>.

Les dossiers de présentation

Objectif et caractéristiques : Un dossier de présentation classique¹⁸ est un document organisé sur papier ou en format électronique qui présente des preuves ou des objets démontrant les connaissances, les compétences et l'expérience du candidat. Il s'agit souvent d'une expression profonde de la vie ou de l'œuvre du candidat, qui présente son dossier aux fins d'une évaluation formative ou sommative. Dans le cadre d'un processus d'évaluation formative, le dossier de présentation permet aux candidats de souligner leurs réalisations professionnelles, leur niveau d'études ainsi que les activités communautaires et personnelles qu'ils ont poursuivies. On y voit aussi leurs points forts et leurs limites. Les candidats qui reçoivent l'aide d'un conseiller peuvent utiliser les résultats de l'évaluation d'un dossier de présentation pour choisir les occasions d'apprentissage, de formation ou d'emploi à poursuivre. Un dossier de présentation permet aussi aux candidats de démontrer leurs capacités de réflexion profonde et de résolution de problèmes ainsi que l'efficacité avec laquelle ils gèrent leurs propres réussites académiques.

¹⁸ On associe souvent l'usage de dossiers de présentation aux programmes d'ÉRA des collèges, des universités et des établissements de formation. Mais on les voit aussi de plus en plus dans d'autres contextes professionnels et en recherche d'emploi. Pour plus d'information, voir l'Annexe D.

En préparant un dossier de présentation pour une évaluation sommative, les candidats visent à démontrer leur capacité de répondre aux attentes du poste brigué. L'évaluateur détermine ensuite si le candidat se conforme aux normes. Dans bien des cas, il complète l'évaluation du dossier en appliquant d'autres méthodes. Il peut par exemple mener une entrevue orale pour vérifier l'authenticité des faits présentés; ou alors, une démonstration l'aide à vérifier l'actualité d'un ensemble particulier de compétences. Comme avec la plupart des autres outils d'évaluation, on ne juge presque jamais un candidat uniquement par son dossier de présentation.

Pour les « évaluations à enjeux élevés », qui auront de grandes répercussions sur la santé et sur la sécurité du public, il faut utiliser des outils complémentaires. Ces évaluations ont de profondes conséquences autant pour le candidat que pour l'organisme qui l'évalue. L'organisme doit donc élaborer, administrer et valider ses outils très consciencieusement, car une piètre exécution pourrait coûter très cher à l'employeur et au public.

Les dossiers de présentation à préparer pour une évaluation formative ou sommative peuvent contenir ce qui suit :

- Les documents attestant de l'achèvement d'un programme d'études ou de formation;
- Les lettres de validation d'employeurs, de collègues ou d'autres personnes qui savent quelle contribution le candidat a apportée à une activité donnée;
- Des exemples de l'apprentissage ou du travail du candidat, tels qu'un guide d'utilisation qu'il a produit, l'enregistrement d'un exposé qu'il a présenté, ou des études de cas de clients qu'il a traités.

Certains systèmes de dossier de présentation demandent l'inclusion d'information comme le curriculum vitae du candidat, son autoévaluation, son énoncé d'objectifs et même parfois une liste chronologique des événements de sa vie. Quelles qu'en soient les exigences, les candidats doivent toujours avoir accès à des instructions claires, à des illustrations et à des modèles faciles à suivre qui les aident à produire un dossier de présentation qui se tienne bien. En préparant leur dossier, les candidats apprécient toujours qu'on leur donne des instructions claires et pertinentes et qu'on réduise les démarches bureaucratiques à suivre.

Toutes les évaluations de dossier de présentation doivent prévoir la remise au candidat d'une rétroaction sur les résultats de l'évaluation. Cet élément est important pour le succès de presque tous les outils d'évaluation, mais il l'est particulièrement dans le cas des dossiers de présentation, qui sont très personnels.

Dans le contexte de l'emploi, de nombreux outils peuvent servir de dossier de présentation : des registres, des documents enregistrés sur des appareils de poche, des journaux d'exploitation en ligne. Dans de tels cas, l'employé inscrit les occasions où il a répondu aux attentes de son poste ou les a dépassées, et son superviseur examine ces notes avec lui sur une base régulière (une fois par mois ou par trimestre). Ces rencontres servent à fournir une rétroaction à l'employé et à entamer une discussion sur son perfectionnement professionnel.

Avantages : Au cours des années, la structure, le but et le format des dossiers de présentation ont évolué. Ils se font moins complexes et plus conviviaux, autant pour les candidats que pour les évaluateurs. Ces dossiers constituent une excellente occasion pour les candidats de démontrer diverses facettes de leurs connaissances, de leurs compétences et de leur expérience. En produisant eux-mêmes leur dossier, les candidats peuvent mesurer leurs points forts à un ensemble précis de normes, de compétences et d'attentes professionnelles. Bien des dossiers de présentation, surtout lorsqu'on les prépare en vue d'une

évaluation sommative, sont axés sur des résultats attendus et sur des critères préétablis. Ces éléments sont extrêmement utiles pour les candidats.

Difficultés : Bien qu'il puisse leur être très utile de préparer et de tenir à jour un dossier de présentation pour leur gestion de carrière, les candidats doivent généralement être dotés d'excellentes compétences organisationnelles et, de plus, s'engager à examiner les différentes façons de répondre aux attentes d'un programme en particulier. De nombreux candidats peuvent avoir avantage à s'inscrire à des cours ou à des ateliers d'élaboration de dossier de présentation où ils apprennent à produire un dossier qui présente adéquatement leurs compétences, leurs connaissances et leur expérience.

Les évaluateurs de ces dossiers de présentation doivent non seulement être experts en la matière présentée, mais avoir suivi une formation approfondie pour juger de l'authenticité et de l'actualité de l'information qui s'y trouve. Les meilleures méthodes de vérification sont l'entrevue orale et la démonstration. Enfin, les résultats de recherche indiquent que les dossiers de présentation ne sont pas toujours fiables et valides.¹⁹

Voici quelques questions qui vous aideront à examiner l'usage que vous faites actuellement des outils d'évaluation. Nous commençons par les exigences techniques qui s'appliquent à tous les outils, pour passer ensuite aux différents outils décrits dans cette section.

Questions clés

Exigences techniques

- Est-ce que tous les outils d'évaluation dont vous vous servez actuellement sont valides et fiables?
- Avez-vous fixé des critères pour garantir qu'ils sont actuels et complets?

¹⁹M.A. Endacott, M. Gray, M. Jasper, C.M.L. Miller, J. Scholes, et coll., *Using portfolios in the assessment of learning and competence: the impact of four models*, « Nursing Education in Practice », vol. 4, 2003, p. 250-257.

- Avez-vous recueilli des données techniques pour tous les outils que vous utilisez, ou envisagez-vous de le faire?
- Avez-vous formé tous les évaluateurs qui utilisent vos outils?
- Avez-vous une fiabilité interévaluateurs pour tous vos outils?
- Avez-vous établi un mécanisme de rétroaction utile pour tous les outils?
- Décrivez-vous chaque outil de manière à ce que les candidats de l'étranger le comprennent?

L' autoévaluation

- Les candidats ont-ils facilement accès à vos outils d'autoévaluation (p. ex. au site Web de votre organisme)?
- Ces outils correspondent-ils à vos normes professionnelles, aux compétences requises ou à vos descriptions de travail?
- Votre système de notation est-il facile à comprendre pour les candidats?
- Les candidats comprendront-ils mieux vos outils d'évaluation et vos exigences professionnelles à l'avenir?

Les examens écrits

- Quels types d'examen votre organisme administre-t-il à l'heure actuelle?
- Ces examens ont-ils été conçus systématiquement et s'appuient-ils sur des données techniques solides?
- Êtes-vous au courant des taux de réussite et d'échec d'un examen en particulier?
- Avez-vous analysé ce qui expliquerait ces taux?
- Votre organisme fournit-il à l'avance de l'information sur les examens, comme des illustrations ou des exemples de questions?

L'entrevue orale

- En quelles circonstances votre organisme utilise-t-il l'entrevue orale pour évaluer des candidats?

- Si l'entrevue est administrée à des fins d'évaluation sommative, avez-vous effectué un essai pilote des questions, et l'évaluateur a-t-il suivi une formation adéquate?
- Avez-vous suivi les étapes suggérées afin de préparer une entrevue solide qui se défende bien?

La démonstration et l'observation

- Quels types de démonstration ou d'observation votre organisme utilise-t-il?
- Vos critères d'évaluation sont-ils liés de près à vos normes professionnelles, aux compétences requises ou à d'autres exigences de poste?
- Avez-vous formé les évaluateurs afin qu'ils utilisent cet outil adéquatement?
- Avez-vous recueilli des données techniques sur la performance des candidats afin d'appuyer la validité de vos tests?

Les dossiers de présentation

- Quel système de dossiers de présentation votre organisme utilise-t-il?
- Serait-il possible de rationaliser ou de simplifier le processus de préparation des dossiers de présentation?
- Avez-vous formé les évaluateurs sur la façon de juger des dossiers de présentation conformément à vos normes professionnelles, aux compétences requises et aux attentes des postes?
- Quel type de données techniques d'appui votre organisme a-t-il élaborées?
- Si votre organisme n'a pas encore de modèle d'évaluation des dossiers de présentation, envisageriez-vous d'en élaborer un?

Prochaines étapes

Quelles mesures pourriez-vous prendre en réponse à l'une ou plusieurs de ces questions?

Section 4 : Synthèse générale

« J'espère pouvoir rester au Canada pour de bon, et amener ma famille ici et leur donner un meilleur avenir. »

– Ulysses E. Agcaoiti, SYSCO Food Services of Calgary²⁰

Le bon usage des outils d'évaluation ne constitue qu'un moyen parmi plusieurs autres d'attirer, de garder et d'accréditer des immigrants dans le marché du travail canadien. Les outils d'évaluation ne s'utilisent pas en autonomie : ils ne sont que des éléments d'un système organisationnel, sectoriel ou professionnel.

Quels que soient les outils que votre organisme ou votre profession utilise, ils doivent toujours reposer sur des normes professionnelles, sur des attentes d'apprentissage ou sur des énoncés de compétences clairement établis. Ces normes sont cruciales, car sans elles, un candidat immigrant n'aurait pas beaucoup de chances de comprendre les attentes réelles de l'emploi, de la profession ou du programme d'études où il désire être admis. Les normes professionnelles, les attentes d'apprentissage et les énoncés de compétences donnent une idée claire, détaillée et actuelle des tâches et des activités à effectuer. Les candidats peuvent donc se faire une idée réaliste des compétences, des connaissances, des attitudes et des valeurs que l'on attendra d'eux au poste ou à l'emploi qu'ils briguent.

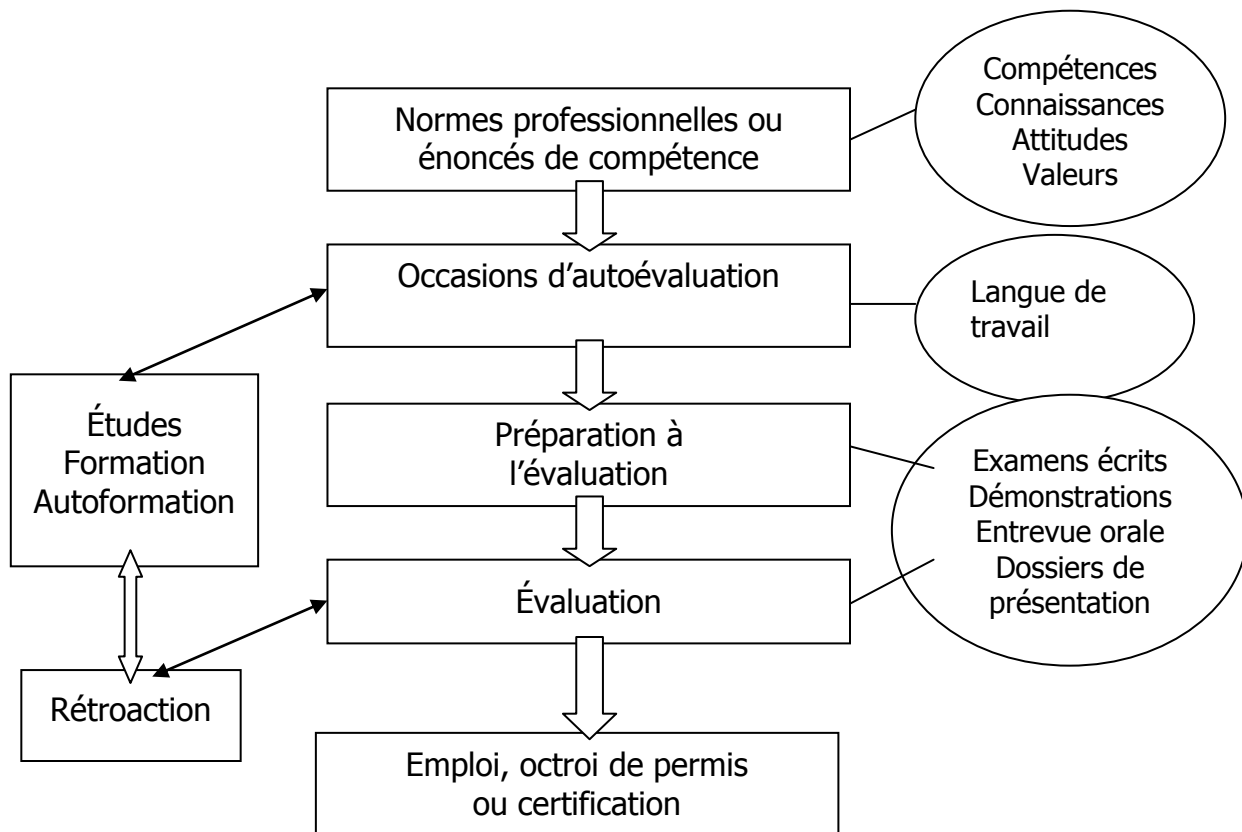
De même, tous les candidats devraient avoir l'occasion d'évaluer leurs propres compétences et aptitudes en fonction des attentes que vous énoncez. Qu'ils effectuent leur autoévaluation par eux-mêmes ou avec l'aide d'un conseiller ou d'un mentor, le résultat visé est le même : ils ont besoin de se faire une idée réelle des points forts et des limites qui les caractérisent dans leur profession ou dans leur domaine de compétence.

²⁰ Téléchargé en janvier 2011 à <http://www.diamondglobal.ca/Testimonials.html>

Les candidats ont aussi un grand besoin de savoir s'ils possèdent des compétences linguistiques suffisantes pour travailler au Canada. Les tests de maîtrise de la langue leur permettent de se faire une idée claire de leur niveau de compétence linguistique et de déterminer s'ils sont prêts à travailler en français ou en anglais. De nombreux immigrants découvrent ainsi que même s'ils parlent la langue couramment, ils connaissent mal le jargon technique de leur profession.

Le diagramme ci-dessous présente une illustration utile de la stratégie d'évaluation fondée sur les compétences. Il aidera votre organisme à examiner ses processus et outils actuels et à vérifier leur degré d'efficacité. Nous vous expliquons dans les pages suivantes les concepts de ce diagramme.

Stratégie d'évaluation fondée sur les compétences pour les organismes



(Copyright © Susan Simosko et Graham Debling, 2011. Avec autorisation.)

Aspects de la stratégie d'évaluation

Tel qu'illustré dans ce diagramme, le processus d'évaluation vise à permettre aux candidats de déterminer s'ils possèdent un niveau suffisant de compétences, de connaissances et de maîtrise de la langue. Les évaluations qui n'atteignent pas cet objectif tendent un piège aux candidats, qui risquent alors d'échouer d'autres évaluations ou activités liées à l'emploi. Bien des gens, surtout ceux qui viennent d'arriver au Canada, perdent le courage de chercher un emploi qui leur convienne et se condamnent à des années de sous-emploi et de salaires médiocres.²¹

Une fois que les candidats se font une idée claire de leurs points forts et de leurs limites, ils peuvent prendre des mesures pour approfondir leurs connaissances. Certains se prépareront à subir d'autres évaluations, alors que d'autres s'attacheront à l'apprentissage soit en suivant des études ou de la formation, soit à faire un stage en milieu de travail.

Les candidats qui décident de subir d'autres évaluations ont besoin qu'on les renseigne sur les différents types d'outils d'évaluation en leur donnant si possible des exemples concrets. Cela peut comprendre des exemples de questions d'examens écrits, des vidéos de démonstrations en milieu de travail ou des exemples de dossiers de présentation. Il serait également bon de leur montrer comment subir certains tests ou comment se préparer à une entrevue orale. Ces ressources sont faciles à trouver au Canada, autant en ligne que sur papier, et les candidats de l'étranger ont besoin plus que tous de savoir à quoi s'attendre et où trouver de l'information.

²¹ En 2005, le revenu moyen des nouveaux immigrants était de 28 700 \$, alors que celui des travailleurs nés au Canada et munis de titres de compétence similaires était de 45 700 \$. T. Grant, et R. Trichur, *Shortchanging immigrants costs Canada*, « Globe and Mail », 17 décembre 2011.

Chaque fois qu'un candidat subit une évaluation, il faut lui fournir à l'avance de l'information précise sur tous les aspects du processus. Outre la date, l'heure et l'endroit où se donne l'évaluation, il faut les informer :

- Des critères de réussite;
- Des procédures à suivre pour s'inscrire;
- De la durée du processus d'évaluation;
- Des types de questions posées et du format de l'outil d'évaluation;
- De l'expertise exacte des évaluateurs;
- Du délai à attendre avant de recevoir les résultats;
- Du format dans lequel les candidats recevront cette rétroaction.

Lorsqu'un candidat échoue à sa première évaluation, il faut lui fournir les renseignements supplémentaires suivants :

- Les possibilités de se présenter une deuxième fois à l'évaluation;
- La procédure à suivre pour interjeter appel si le candidat désire contester les résultats de son évaluation ou la façon de l'administrer.

Plus les candidats reçoivent d'information avant de subir l'évaluation, moins ils seront anxieux. Les candidats qui se sentent calmes réussissent généralement mieux que ceux qui sont anxieux.

Les résultats positifs permettent aux candidats étrangers de trouver de l'emploi ou d'obtenir un permis ou un certificat. Ceux qui échouent devraient profiter de la rétroaction qu'ils reçoivent pour décider des activités d'apprentissage à entreprendre. Ils peuvent faire des études complémentaires, suivre de la formation ou entamer un programme d'autoformation. Dès qu'ils se sentent bien préparés, ils peuvent se présenter à nouveau à l'évaluation.

Importance de l'assurance de la qualité

Les organismes devraient régulièrement vérifier si l'information qu'ils fournissent aux candidats est exacte, actuelle et pertinente et veiller à les renseigner sur tous les aspects du processus d'évaluation. Cependant, les organismes devraient aussi mettre sur pied des systèmes pour les fonctions suivantes :

- Veiller à l'assurance de la qualité;
- Surveiller tous les processus;
- Vérifier tous les outils d'évaluation pour voir s'ils sont adéquats, fiables et valides;
- Suivre le rendement des candidats.

Tel qu'indiqué plus haut, ces activités exigent bien du temps, et il faut continuellement viser l'excellence. Les programmes d'évaluation de la qualité nécessitent une grande partie du temps des superviseurs et du personnel de l'organisme, mais on en tire de grands avantages. Comme le disait un expert du domaine des sciences de laboratoire : « Nous devons non seulement respecter la loi, mais trouver une façon de veiller à ce que les candidats retirent de l'information très utile de ces évaluations... Adéquatement administrées, les évaluations des compétences avantagent nos organismes et nous aident à dispenser les meilleurs soins possibles à nos patients ».²²

(Vous trouverez d'autres ressources sur l'assurance de la qualité de l'ÉRA et d'autres occasions de formation au site de la communauté de praticiens à www.recognitionforlearning.ca.)

Voici quelques questions à vous poser pour examiner vos pratiques actuelles et pour vous aider à envisager des options futures.

²² E. Sharp et B.L. Elder, *Competency Assessment in the Clinical Microbiology Laboratory*, « Clinical Microbiology Reviews », 2004, vol. 17, n° 3.

Questions clés

- Quels sont les principaux éléments du système que votre organisme a établi pour travailler avec des immigrants?
- Quel est le degré de transparence de votre processus?
- La communication qui l'appuie est-elle efficace?
- De quelle manière votre organisme surveille-t-il ses processus d'admission, la qualité de ses outils d'évaluation et la rétroaction qu'il fournit à ses candidats?

Prochaines étapes

Quelles mesures pourriez-vous prendre en réponse à l'une ou à plusieurs de ces questions?

Regard sur l'avenir

L'Association canadienne pour la reconnaissance des acquis espère que l'information présentée dans ce Manuel (ainsi que les listes de ressources fournies dans les annexes) aidera votre organisme à définir les mesures à prendre pour recruter et embaucher des candidats formés à l'étranger, leur octroyer des permis et travailler avec eux. Nous espérons aussi que cette initiative de collaboration augmentera la portée de la reconnaissance des divers talents, compétences et expériences que les immigrants apportent à notre pays. Ils contribuent non seulement à soutenir la main-d'œuvre du Canada, mais ils en accroissent la richesse économique, sociale et culturelle.

Annexe A : Définition des termes techniques

Actualité. Le fait d'être à jour, dans le sens de l'âge de la documentation que présente un candidat. Dans la plupart des professions, on accepte des documents qui datent de deux à trois ans. Mais dans des domaines qui évoluent très rapidement, comme celui de la haute technologie, certains experts font remarquer que les documents de plus de six mois sont déjà désuets.

Authentique, authenticité. Caractère des attestations que produit un candidat pendant ses évaluations. Les attestations authentiques témoignent directement du rendement du candidat.

Compétence continue. Terme qu'utilisent les organismes de réglementation pour indiquer le perfectionnement professionnel et l'évaluation que les praticiens licenciés devraient poursuivre continuellement.

Critériel. Évaluations dont la notation, la cotation et le jugement reposent sur des normes bien précises. (Voir « évaluation normative ».)

Données psychométriques. La psychométrie est l'étude de la théorie et des techniques de mesure psychologique et éducationnelle. Les données psychométriques présentent donc de façon numérique le comportement et les réponses des candidats. Par exemple, les notes sur la validité et sur la fiabilité sont utiles dans le cadre du processus d'évaluation.

Évaluation à enjeux élevés. Évaluation dont les résultats ont d'importantes répercussions sur la santé et la sécurité du public, car les conséquences sont graves pour le candidat et pour l'organisme d'évaluation. Ces évaluations nécessitent une élaboration, une administration et une validation consciencieuses, car un mauvais rendement pourrait coûter très cher à l'employeur et au public.

Évaluation formative. On mène souvent ce type d'évaluation avant que le candidat suive un programme d'apprentissage, de formation ou de travail, ou pendant qu'il suit le programme. Cette évaluation procure aux apprenants ou aux candidats une rétroaction qui les aide à choisir des occasions d'apprentissage ou d'emploi. Le « test d'intérêts » est un exemple d'évaluation formative. Voir « Évaluation sommative ».)

Évaluation normative. Évaluations notées en fonction de la performance d'un groupe de candidats. La comparaison de la performance des candidats par rapport aux autres s'inscrit sur une « courbe en cloche ».

Évaluation sommative. On mène généralement cette évaluation à la fin d'un programme d'études ou de formation. Elle sert souvent à confirmer que l'apprenant ou le candidat répond à certaines normes ou exigences, comme un examen d'octroi de permis.

Fiable, fiabilité. Ce terme désigne deux choses. D'un côté, il représente l'uniformité avec laquelle un outil d'évaluation distingue les candidats qui réussissent et ceux qui ne réussissent pas. Mais il désigne aussi souvent le rendement des évaluateurs. Par exemple, lorsque deux évaluateurs émettent des jugements similaires sur un même élément, on parle de « fiabilité interévaluateurs ». Il désigne aussi le cas où un seul évaluateur émet des jugements comparables sur un même élément à différentes occasions.

Fiabilité interévaluateurs. Voir « Fiabilité ».

Lettres de validation. Ces lettres confirment des détails précis sur le rendement d'un candidat. Elles diffèrent des lettres de référence par le fait qu'elles présentent des renseignements explicites sur certains aspects de son rendement comme ses réalisations, son mode de travail, son application du savoir, aspects qu'on évalue en fonction de normes professionnelles ou d'énoncés de compétence.

Points de coupure. Résultats d'un test qui séparent les candidats qui ont réussi de ceux qui ne réussissent pas encore.

Questions fermées. Ces questions n'invitent que des réponses d'une portée limitée, comme « oui » ou « non ». Ce sont généralement des outils moins utiles que les questions ouvertes (voir ci-dessous).

Questions ouvertes. À l'encontre des questions fermées, ces questions encouragent les candidats à rédiger des réponses complètes et convaincantes.

Rubriques. Ensemble de chiffres que l'on utilise comme « guide de notation » pour indiquer la manière dont on notera, cotera ou jugera une évaluation.

Suffisance. Degré dans lequel les attestations d'un candidat suffisent pour permettre à l'évaluateur de prendre une décision éclairée. Tel qu'expliqué dans ce Manuel, il arrive qu'une attestation ne suffise pas pour confirmer la compétence d'un candidat.

Validité. Degré dans lequel un concept, une conclusion ou une mesure est bien fondée et correspond à l'état réel d'une situation. Dans le cas des

évaluations, la validité indique l'efficacité avec laquelle un outil d'évaluation mesure ce qu'il entend mesurer. Par exemple, si l'on octroyait les permis de conduire en exigeant uniquement que les candidats réussissent l'examen écrit, cet outil ne serait pas une mesure valide de leur capacité de conduire un véhicule, car il ne mesurerait que leurs *connaissances* sur la conduite d'un véhicule.

Annexe B : Organismes d'aide aux immigrants

Alberta Association of Multicultural Societies and Service Agencies <http://aaisa.ca>

Affiliation of Multicultural Societies and Services Agencies <http://www.amssa.org>

Association for New Canadians (Newfoundland) <http://www.ancnl.ca>

Canadian Foundation for Economic Education's 'Newcomers to Canada'
<http://www.buildingfuturesinCanada.ca>

Canadian Immigrant Settlement Sector Alliance (CISSA)
<http://www.councils.org/gateway/who-does-what/immigrant-serving-agencies-and-other-non-profit-organizations/>

Immigrate to Manitoba <http://www.immigratemanitoba.com>

Immigration Quebec <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca>

Immigration Settlement Services, North West Territories
<http://immigrationsettlementservices.com/english/northwest-territories>

Immigration Settlement Services, Yukon
<http://www.immigration.gov.yk.ca/settlement.aspx>

Immigration Services Prince Edward Island <http://www.gov.pe.ca/immigration>

Immigrant Services Society of B.C. (ISSofBC) <http://www.issbc.org>

Manitoba Start <http://manitobastart.com>

Nova Scotia Start, Immigrant Settlement and Integration Service (ISIS)
<http://www.isisns.ca>

Ontario Immigration <http://www.ontarioimmigration.ca>

Ontario, Immigration and Citizenship
http://www.settlement.org.sys/faqs_detail.asp?faq_id=4000108

Ontario Council of Agencies Serving Immigrants OCASI <http://www.ocasi.org>

PEI Association for Newcomers to Canada

http://www.peianc.com/content/lang/en/page/community_araisa

Saskatchewan Association of Immigrant Settlement and Integration Agencies

<http://saisia.ca>

Saskatchewan Canada Immigration <http://www.saskimmigrationcanada.ca>

Settlement Services, New Brunswick http://www.welcomenb.ca/content/wel-bien/en/immigrating_and_settling/settling/settlement_services.html

Annexe C : Examens de compétence linguistique

Test of English as a Foreign Language (TOEFL) <http://www.etscanada.ca>

International English Language Testing System (IELTS) <http://www.ielts.org>

Canadian Academic English Language Assessment (CAEL) <http://www.cael.ca>

Canadian English Language Benchmark Assessment for Nurses (CELBAN)
<http://www.celban.org>

Test of English for International Communication (TOEIC)
<http://www.etscanada.ca>

Canadian Language Benchmarks (CLB) <http://www.language.ca>

Test d'évaluation du français: TEF Paris Chamber of Commerce
<http://www.uofaweb.ualberta.ca/cerf/nav02.cfm?nav02=54272&nav01=51238>

Annexe D : Outils d'évaluation

Les listes de ressources suivantes ne font qu'illustrer l'éventail des choix d'évaluation qui existent. Pour trouver d'autres outils, veuillez consulter Internet.

Outils d'autoévaluation

College of Dietitians of Ontario <http://www.cdo.on.ca>

College of Midwives of British Columbia <http://www.cmbc.bc.ca/Self-Assessment-Form.pdf>

College of Nurses of Ontario <http://www.cno.org/maintain-your-membership/qualityassurance/quality-assurance/selfassessment>

The Literacy and Numeracy Secretariat of Ontario
<http://www.edu.gov.on/eng/literacynumeracy/inspire>

The Riley Guide <http://www.rileyguide.com/assess.html>

Social Enterprise in Canada (SEC) <http://www.thinktalentthinkglobal.ca/sector-specific-tools>

Society for Medical Laboratory Science <http://www.csmls.org/Certification/Exam-Information-and-Resources.aspx#Personal>

Examens écrits

Canada's Testing Company/Assessment Strategies, Inc.
http://www.asinc.ca/services_itemwriting_e.asp

Canadian Test Centre <http://www.canadiantestcentre.com>

Educational Testing Service Canada <http://www.etscanada.ca>

Psychometrics Canada Ltd. <http://www.psychometrics.com>

Testing in the Public Service of Canada <http://www.psc-cfp.gc.ca/plcy-pltq/guides/assessment-evaluation/tips-tapf/index-eng.htm>

Entrevue orale

Boareng B.A., Bass L.D., Blaszak R.T., Farrar H.C. (2009) *The Development of A Competency-Based Assessment Rubric to Measure Resident Milestones*. *Journal of Graduate Medical Education*, September 2009, 1(1); 45–48. Retrieved January 2012 from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2931194>

Chohan R. and Smith K. *Learn Higher Oral Communication Literature Review*. Retrieved January 2012 from http://learnhigher.ac.uk/resources/files/Oral%20communication/Oral_Communication.pdf

Heathfield S. M. *Ask Right to Hire Right: Effective Interview Questions*. Retrieved January 2012 from <http://humanresources.about.com/od/selectemployees/a/hiringtips.htm>

Joughin G. Leeds Metropolitan University and University of Wollongong. *A short guide to oral assessment*. Retrieved abstract January 2012 from <http://www.leedsmet.ac.uk/publications>

Joughin G. (1998) *Dimensions of Oral Assessment*. *Assessment & Evaluation in Higher Education* (1998), 23, 367–378

McIntyre M. *How to develop useful interview questions*. Retrieved January 2012 from <http://www.yourofficecoach.com/Topics/developinterviewquestions.htm>

U.S. Office of Personnel Management. *Structured Interviews: A Practical Guide*. Retrieved January 2012 from <http://apps.opm.gov/adt/contentfiles/siguide09.08.08.pdf>

Démonstrations

Austin Z. *Objective Standardized Examination (OSCE): Getting Started*. Faculty of Pharmacy, University of Toronto. Retrieved January 2012 from <http://afpc.info/downloads/4/OSCEGettingStarted1.pdf>

Brown N. and Doshi M. (2006) *Assessing Professional and Clinical Competence: The Way Forward*. *Advances in Psychiatric Treatment* (2006), vol. 12. Retrieved January 2012 from <http://apt.rcpsych.org>

Centre for Innovation in Professional Health Education and Research (2007). *Review of Work-Based Assessments*. The University of Sydney, Centre for Innovation in Professional Health Education and Research

Leigh I.W., Smith I.L., Bebeau M.J., et al. *Competency Assessment Models*. Professional Psychology, Research and Practice, (2007) 38 (5), 463–473. Retrieved January 2012 from <http://www.mendeley.com/research/competency-assessment-models>

NSW Department of Education and Training (DET). (2001). *Workplace Assessment Guide*. Sydney: Australia.

Rushforth H.E. (2007) *Objective structured clinical examination (OSCE): review of literature and implications for nursing education*. Nurse Education Today, 27, (5), 481–490 Retrieved abstract January 2012 from <http://eprints.soton.ac.uk/64599>

Scalese R.J., Obeso V.T., Issenberg S.B. (2008). *Simulation Technology for Skills Training and Competency Assessment in Medical Education*. Journal of General Internal Medicine (2008) January: 23(Suppl. 1): 46–49

Science Education Research Centre, Carleton College. *How to Teach Using Role-Playing*. Starting Point: Teaching Entry-Level Geoscience. Retrieved January 2012 from <http://serc.carleton.edu/introgeo/roleplaying/howto.html>

Dossiers de présentation

Alsop A. (2001) *Competence unfurled: developing portfolio practice*. Occupational Therapy International, 8: 126–131. Retrieved abstract January 2012 from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/oti.139/abstract>

Barrett H. *Using Technology to Support Alternative Assessment and Electronic Portfolios*. Retrieved January 2012 from <http://electronicportfolios.org/portfolios.html> (Note: see Dr. Barrett's Workshop Training Sessions on Electronic Portfolios at the bottom of the web page.)

Prior Learning Centre (Halifax, Nova Scotia) <http://www.priorlearning.ca>

Institute of Physics *Keeping a Portfolio of Evidence*. Retrieved January 2012 from http://www.pd-how2.org/4_2.htm

Évaluation et reconnaissance des acquis

Canadian Association for Prior Learning Assessment (CAPLA, <http://capla.ca>); and Recognition for Learning (CAPLA Online Community of Practice). <http://recognitionforlearning.ca>

Government of Alberta. *Prior Learning Assessment and Recognition*. Retrieved January 2012 from <http://www.aet.alberta.ca/post-secondary/policy/plar.aspx>

Government of British Columbia, Ministry of Advanced Education. *PLAR in British Columbia*. Retrieved January 2012 from <http://www.aved.gov.bc.ca/pla>

Government of Manitoba. *Prior Learning Assessment and Recognition for Job Seekers (Manitoba)*. Retrieved January 2012 from <http://www.gov.mb.ca/tce/jobseek/plar.html>

Government of Ontario. *WorkinfoNET (Ontario)*. Retrieved January 2012 from <http://www.onwin.ca/english/index.cfm>

Government of Prince Edward Island, Innovation and Advanced Learning Department. *Prior Learning Assessment and Recognition*. Retrieved January 2012 from <http://www.gov.pe.ca/ial/index.php3?number=1027894>

Government of Québec, Education Sector. <http://www.mels.gouv.qc.ca/rac>

Government of Québec, Labour Sector. http://emploiquebec.net/guide_qualif/index.asp

Government of Saskatchewan. Department of Advanced Education, Employment and Immigration. *PLAR in Saskatchewan*. Retrieved January 2012 from <http://aeei.gov.sk.ca/plar>

Raymond C.B. and Woloschuk D.M. (2011). *Prior learning assessments in a professional workplace for practicing pharmacists and technicians*. Canadian Pharmacist Journal, Volume 144, Issue 4 (July 2011). Retrieved January 2012 from <http://www.cpjournal.ca>. (Full text is available at <http://www.cpjournal.ca/doi/full/10.3821/1913-701X-144.4.192?prevSearch=Prior+learning+assessments&searchHistoryKey=>

Simosko S. and Cook C. (1996). *Applying APL Principles in Flexible Assessment: A Practical Guide*. London: Kogan Page.

University of New Brunswick. *Prior Learning Assessment at the University of New Brunswick*. Retrieved January 2012 from <http://www.unb.ca/cel/support/pla.html>
