

L'évaluation :
une nécessité pour la profession,
un soutien essentiel aux professionnels

Établir un lien entre l'intervention et les
résultats

Bryan Hiebert
Université de Victoria
Université de Calgary

Aperçu : quatre points principaux

Reconceptualiser la pratique professionnelle

1. Étendre la portée des responsabilités
2. Un cadre pour démontrer la valeur
3. Quels sont les résultats légitimes découlant des services de développement de carrière
4. Des exemples précis

Accent sur la responsabilité

Traditionnellement, l'accent était mis sur les résultats

- Est-ce que les résultats (réalisations, effets, etc.) promis sont obtenus dans la pratique?

Il faut mettre l'accent sur d'autres éléments...

- Est-ce que les résultats sont réalisables, réalistes et pertinents?
- Quels facteurs contribuent aux résultats?
- Quelles interventions augmentent la probabilité d'atteindre les résultats?
- Comment savons-nous que les résultats découlent des interventions?

Pratique fondée sur les données probantes et axée sur les résultats

1. Suffisamment complète pour inclure ce qui est nécessaire
2. Suffisamment simple pour que les gens puissent l'utiliser
3. L'objectif est d'incorporer l'évaluation à la prestation des services.

Intrant → Processus → Résultat

Ressources → Ce que je fais → Effets de ce que je fais

Cadre élaboré par le Groupe de recherche canadien sur la
pratique en développement de carrière
fondée sur les données probantes

Pratique fondée sur les données probantes et axée sur les résultats

Ressources → Ce que je fais → Effets

Indicateurs du changement
chez les clients

1. Résultats de l'apprentissage
2. Résultats liés aux qualités personnelles
3. Résultats liés aux impacts

Pratique fondée sur les données probantes et axée sur les résultats

Ressources → Ce que je fais → Effets

Indicateurs du changement chez les clients

1. Résultats de l'apprentissage
 - Connaissances et compétences liées à l'intervention
2. Résultats ayant trait aux qualités personnelles
 - Changements d'attitudes,
 - Variables intrapersonnelles (estime de soi, motivation, indépendance)
3. Résultats ayant trait aux impacts
 - Incidences des n^{os} 1 et 2 sur la vie du client, p. ex., l'emploi, la participation à la formation
 - Impact social et impact sur les relations
 - Impact économique

Pratique fondée sur les données probantes et axée sur les résultats

Ressources → Ce que je fais → Effets

Activités qui établissent un lien avec les extraits ou les réalisations attendues

Interventions génériques

- Alliance de travail, micro-compétences, etc.

Interventions précises

1. Interventions utilisées par les fournisseurs de services
 - Compétences utilisées par les fournisseurs de services
 - Pratique à la maison réalisée par les clients
2. Programmes offerts par l'organisme
 - Réduire les obstacles à l'emploi
 - Améliorer l'employabilité du client
3. Participation de tiers
4. Indicateurs de la qualité du service
 - Satisfaction des intervenants

Pratique fondée sur les données probantes et axée sur les résultats

Ressources → Ce que je fais → Effets

Activités qui établissent un lien avec les
résultats ou les réalisations attendues

Interventions précises

1. Choix d'une carrière
2. Amélioration des compétences
professionnelles
3. Recherche d'emploi
4. Maintien de l'emploi
5. Développement personnel ayant trait à la
carrière
6. Autre

Pratique fondée sur les données probantes et axée sur les résultats

Ressources → **Ce que je fais** → **Effets**

Ressources disponibles

1. Personnel
 - Nombre d'employés, niveau de formation, type de formation
2. Financement
 - Budget
3. Lignes directrices relatives aux services
 - Mandat de l'organisme
4. Installations
5. Infrastructure
6. Ressources communautaires

Pratique fondée sur les données probantes et axée sur les résultats

Cadre d'amélioration continue
Amélioration continue des services

Ressources → **Ce que je fais** → **Effets**

Ressources

Conseiller

- Compétences
- Interventions
- Programmes

Changement
chez le client

- Connaissances
- Compétences
- Qualités
- Impact

Pratique fondée sur les données probantes et axée sur les résultats

Ressources → **Ce que je fais** → **Effets**

Intervention

=

Processus + résultat

Que ferai-je? + Comment ça va?

Professionnel

Pratique fondée sur les données probantes et axée sur les résultats

Intrant → Processus → Résultat

Il faut établir un lien entre le processus et le résultat.

1. Que ferai-je?
2. Quels sont les résultats prévus chez le client?
 - Quel apprentissage en résultera chez le client?
 - De quelles sortes de qualités personnelles le client fera-t-il l'acquisition?
 - Quel sera l'impact sur la vie du client?
3. Comment le saurai-je?

Pratique fondée sur les données probantes

1. Essais de recherche (moyen traditionnel en psychologie)

2. Professionnel

- Intervention dans un but précis
- Données (= données probantes) ce que qui a été fait
- Données probantes sur le changement chez le client
- Rechercher des tendances dans les données qui établissent un lien entre l'intervention et le résultat
- Développer une attitude scientifique à l'égard de la pratique
 - Scepticisme, curiosité, enquête

Un autre moyen scientifique viable qui est peut-être préférable de démontrer l'efficacité.

Établir des arguments de cause à effet

Qu'est-ce qui compte? (du sondage initial du GDRC)

- Plan de carrière/vie
- Plus grande confiance en soi
- Plus grande capacité de gérer le plan de carrière/vie
- Les clients prennent les mesures énoncées dans leur plan de carrière/vie.
- Les services offerts correspondent aux besoins établis du client.
- Utilisation des ressources
- Dans quelle mesure les fournisseurs et le client suivent le programme
- La fréquence à laquelle le plan de carrière/vie est modifié
- Le changement dans l'emploi
- Les impacts socio-économiques

Il faut faire un suivi à long terme pour certains de ceux-ci.

➤ Comment les documentons-nous?

Évaluation comme prise de décision (comparativement au jugement)

Veillez utiliser un processus en deux étapes

1. Selon vous, quel est votre niveau de maîtrise de la qualité en question?



2. Assignez ensuite l'évaluation appropriée

- 0 = vraiment pas très bon
- 1 = presque acceptable, mais pas tout à fait
- 2 = acceptable, mais à la limite
- 4 = vraiment très bon
- 3 = entre acceptable à la limite et vraiment bon

Problème avec l'autoévaluation des compétences

- On demande aux participants d'évaluer leur compétence (ou connaissances) avant et après le programme.
- Souvent, les notes avant l'atelier sont élevées et les notes après l'atelier sont plus faibles.
 - Les gens découvrent à la suite de l'atelier qu'ils avaient moins de connaissances qu'ils le croyaient ou avaient moins de compétence qu'ils le croyaient.
 - D'après la nouvelle prise de conscience, les notes après l'atelier sont plus faibles.
- Les gens ne savent pas ce qu'ils ne savent pas.
- Comment pouvons-nous contourner ce problème?

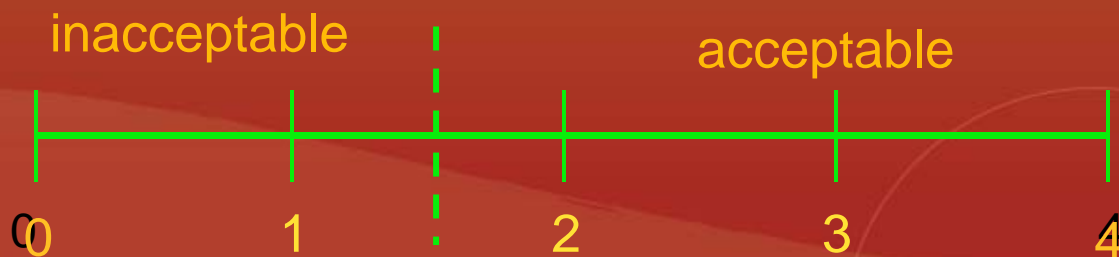
Évaluer les résultats de l'apprentissage et les résultats ayant trait aux qualités

Évaluation avant et après l'atelier

Nous aimerions que vous vous compareriez maintenant et avant l'atelier. **Compte tenu de vos connaissances actuelles**, quelle note vous attribueriez-vous avant l'atelier, et quelle note vous attribueriez-vous maintenant?

Veillez utiliser un processus en deux étapes :

- Déterminez si la **caractéristique** en question est **acceptable** ou **inacceptable**, puis
- assignez la note appropriée.



Pratiques prometteuses

1. Plusieurs projets ont pu (ou pourront) établir un lien solide entre les programmes et les services et le changement chez le client.
 - Donnez deux exemples.
2. Vous incite à réfléchir à la façon dont ces idées peuvent être appliquées dans votre lieu de travail.

Commencer petit : un exemple

- Caractéristique du client
 - Fiable
- Indicateurs (choses qui me disent que le client est fiable)
 - Ponctuel
 - Tient une promesse
 - Assume la responsabilité personnelle
 - Honnête
- Ce que je fais pour promouvoir la fiabilité du client
 - Orienter le client
 - Maintenir le client sur la bonne voie
 - Amener le client à aller jusqu'au bout par des encouragements ou un renforcement.

Processus de suivi et résultat

Exemple de liste de contrôle

Maintenir l'attention	Pas fait	Fait jusqu'à un certain point	Bien fait	Fiable	Pas vraiment	Jusqu'à un certain point	Définitivement
• Orienter le client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• Ponctuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Maintenir le client sur la bonne voie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• Tenir une promesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Encourager le client à aller jusqu'au bout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• Assumer la responsabilité personnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				• Honnête	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OU utilisez l'échelle de prise de décision à 5 points décrite plus tôt

Programme de transitions de carrière appliquées (programme en ligne pour les diplômés universitaires sans emploi)

Pour le module 1

Regarding the Program Goals for Module 1, and knowing what you know now, how would you rate yourself before the program, and how would you rate yourself now?		Before Workshop					Now						
							Ave						Ave
1.	A clear understanding of the processes involved in moving forward in your career	7	8	8	6	0	1.45	0	0	0	15	14	3.48
2.	A clear understanding of the core motivators (i.e. your career vision) that describe what you want to build in your career	3	10	11	5	0	1.62	0	0	2	10	17	3.52
3.	A clear understanding of how your career is impacted by your current situation (supports and challenges) in the different contexts of your life	1	9	9	9	1	2.0	0	0	4	12	13	33.1
4.	An assessment of your past work, education and life experiences	1	9	10	8	1	1.97	0	0	2	11	16	3.48

- En tout il y avait 10 (items) x 29 (participants) = 290 évaluations
- Avant : 144 évaluations « Inacceptable » – Après : 3 évaluations « Inacceptable »
- Les évaluations « Inacceptable » se sont abaissées de 50 % à 14 %.
- Avant : 6 évaluations « Exceptionnel » – Après : 130 évaluations « Exceptionnel »
- Les évaluations « Exceptionnel » sont passées de 2 % à 44 % des participants.

Résultats : résultats ayant trait aux impacts

Module 1

- 23 sur 29 ont trouvé un emploi.
- 10 des emplois cadraient bien avec la vision de la carrière.

Module 2

- 4 sur 6 ont trouvé un emploi.
- 3 des emplois cadraient bien avec la vision de la carrière.

En tout

- 29 participants
- 27 ont trouvé un emploi.
- 13 avaient un emploi correspondant à leur vision de la carrière idéale.

Attribution du changement

Dans quelle mesure diriez-vous que les changements présentés ci-dessus étaient attribuables à l'achèvement du module 1 du programme de Transitions de carrière appliquées et dans quelle mesure dépendent-ils d'autres facteurs dans votre vie?

surtout à d'autres facteurs	jusqu'à un certain point à d'autres facteurs	ne sait pas vraiment	jusqu'à un certain point à ce programme	surtout à ce programme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0	0	0	10	19

Établir un lien entre le processus et le résultat

Nous avons des données probantes établissant que l'animateur a suivi le programme.

Nous avons des données probantes au sujet des participants qui ont suivi le programme de plus près (comparativement à ceux qui ne l'ont pas suivi de si près).

- Nous pourrions comparer les résultats de ceux qui ont suivi le programme avec les résultats de ceux qui ne l'ont pas suivi.

Nous avons des données probantes au sujet de l'étendue des changements qui sont survenus.

Nous avons un lien.

processus de l'animateur → participation du client → résultats



Les participants attribuent le changement au programme.

CRW   Un lien solide entre le programme et les résultats.

Résumé

1. Les conseillers et les organismes croient que c'est important d'évaluer leur travail avec les clients.
 - **MAIS** ils ne le font pas.
2. Ils ont besoin d'un cadre pour intégrer l'évaluation et l'intervention.
 - Ce qui fonctionne et pourquoi
3. Ils ont besoin d'outils et de ressources tant pour les effets à court terme que pour les effets à long terme.
4. Nous avons besoin d'une culture de l'évaluation.

Une identité professionnelle qui définit notre rôle

TANT

dans la prestation des services que dans l'évaluation des résultats.