

**Projet CERTITUDE**  
**n°2012-01-FR1-LEO05-34215**



Programme d'éducation  
et de formation  
tout au long de la vie

**WP4 – Expérimentation du dispositif de certification**  
**D4.1 Bilan du test de certification et recommandations**

Début du projet: 1 octobre 2012  
Durée: 24 mois  
Responsable du livrable D4.1: CRP Henri Tudor

Avec le soutien du programme Lifelong Learning de l'Union Européenne		
<b>Niveau de dissémination</b>		
<b>CO</b>	Confidentiel, seulement pour les membres du consortium, inclus les services de la Commission Européenne	<b>CO</b>

Mots clés: Test du dispositif de certification, évaluation, amélioration  
Auteur: Stéphane Jacquemart, CRP Henri Tudor

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Ce rapport n'engage que son auteur, et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations.

### Suivi des modifications

Version	Date	Statut	Auteur
V0.1	28-05-2013	Draft	S. Jacquemart
V0.2	03-06-2013	Info meeting Les Voettes (CH)	S. Jacquemart
V0.3	09.09.2013	Modification du planning activités phase 2 Ajout d'information concernant la composition du comité d'experts	S. Jacquemart
V0.4	08.10.2013	Intégration des informations relatives aux retours des tuteurs ayant fait le pré-test Intégration des décisions de la réunion du 08.10.2013	S. Jacquemart
V0.5	22.10.2013	Résumé de la situation pour rapport final et intégration des retours des commentaires	S. Jacquemart
V0.6	13.11.2013	Intégration des inputs des partenaires lors du meeting de Bruxelles	S. Jacquemart
V0.7	19.12.2013	Intégration des inputs des partenaires français suite au meeting en ligne	S. Jacquemart
V0.8	13.02.2014	Analyse des retours des tuteurs - prérequis	S. Jacquemart
V0.9	17.03.2014	Préparation du compte-rendu de la phase de test pour la réunion de consortium du 18-20 mars 2014	S. Jacquemart
V0.10	05.05.2014	Intégration des résultats de la phase 4 des tests	S. Jacquemart
V. finale	23.09.2014	Modifications sur base des retours des partenaires lors de la réunion finale du consortium	S. Jacquemart

### Liste des contributeurs :

Didier Blanc – ProCert  
 Florence Le Lann - ViaSyst  
 Philippe Fagot – AGEFOS PME Rhône-Alpes

## **Tables des matières**

1	Introduction .....	4
2	Identification des éléments du test.....	4
2.1	Eléments d'entrée du test .....	4
2.2	Eléments du test .....	5
3	Acteurs du test .....	6
4	Planning des activités du test.....	7
4.1	Phase 1. Validation du dispositif par les partenaires .....	7
4.2	Phase 2. Validation du référentiel de compétence .....	8
4.3	Phase 3. Validation du dispositif par les membres du comité du dispositif .....	10
4.4	Phase 4. Test par les examinateurs internes .....	14
4.4.1	Rédaction du guide d'examen des compétences de tuteur académique CERTITUDE .....	15
4.4.2	Rédaction des questions ouvertes et fermées pour l'examen.....	16
4.4.3	Identification des tuteurs.....	17
4.4.4	Résultats du test - phase 4.....	18
5	Bilan et recommandations .....	30

## 1 Introduction

---

Ce document porte sur le bilan des tests du dispositif de certification de tuteur académique. Dans le cadre du projet Certitude, différents acteurs ont pris part à ces tests. Il s'agissait des partenaires du projet et des acteurs externes (examineurs, tuteurs, membres du comité du dispositif ayant un intérêt dans le dispositif de certification).

Les tests ont portés sur l'évaluation et la validation du dispositif de certification par les différents acteurs mentionnés ci-dessus. Les éléments suivants ont fait l'objet de différents tests organisés durant la durée du projet:

- Le manuel du dispositif de certification du tuteur académique
  - Le référentiel de compétences du tuteur académique sur lequel est construit le dispositif de certification – annexe A du manuel du dispositif de certification
  - Les prérequis et les niveaux de maturité
  - Le règlement d'examen de compétences
- Le mode d'examen et la durée du test
- Les items du test
- Le mode de collecte et le processus de dépouillement des résultats

Ces éléments ont été évalués par différentes catégories d'acteurs à différents moments du projet. Le présent rapport reprend les différentes phases d'évaluation ainsi que les résultats de ces évaluations en termes de propositions d'amélioration du dispositif de certification.

## 2 Identification des éléments du test

---

### 2.1 Eléments d'entrée du test

L'identification et le planning des activités du test dépendaient des résultats des WP3 et WP6. Bien que le référentiel des compétences du tuteur académique soit un des résultats du WP3, la validation de ce référentiel et sa présentation en trois niveaux de maturité, à savoir : pratique, maîtrise, excellence, est une des activités du WP4.

L'identification des acteurs du test a été préparée dans le cadre du WP3 et du WP6. Quand les acteurs ont été identifiés, chaque partenaire a décidé lesquels il a choisi de contacter en fonction de son expertise et de son réseau pour leur demander de participer au test du dispositif.

Le développement de la plate-forme de test a été réalisé dans le cadre du WP3, ainsi que les items de l'examen.

## 2.2 Eléments du test

Les éléments suivants ont fait l'objet de différentes évaluations organisés durant la durée du projet:

- Le manuel du dispositif de certification du tuteur académique
  - Le référentiel de compétences du tuteur académique sur lequel est construit le dispositif de certification – annexe A du manuel du dispositif de certification
  - Les prérequis et les niveaux de maturité
  - Le règlement d'examen de compétences – « guide d'utilisation des candidats »
- Le déroulement de l'examen et la durée du test
- Les items du test
- Le mode de collecte et le processus de dépouillement des résultats
- La reproductibilité de l'examen

### 3 Acteurs du test

---

La liste des membres du comité du dispositif reprend en partie les acteurs du test

Phase	Types d'acteurs	Acteurs
1. Validation du dispositif par les partenaires	Partenaires du projet	7 partenaires
2. Valider la formation des examinateurs	Partenaires pour l'organisation de la formation des examinateurs	PROCERT et ViaSyst
	Les partenaires du projet qui identifient et proposent des examinateurs	
	Les examinateurs internes et externes qui suivront la formation	
3. Validation du dispositif par les membres du comité du dispositif	Membres du comité du dispositif	Voir liste du comité du dispositif de certification de tuteurs
4. Examen des compétences des tuteurs	Tuteurs Examineurs internes et externes au partenariat	Ecoles suisses : Stéphane à contacter (hautes écoles spécialisées, HEP Lausanne, HEP Fribourg  Ecoles luxembourgeoises : CNCPP

## 4 Planning des activités du test

---

### 4.1 Phase 1. Validation du dispositif par les partenaires

Objectifs	Valider le manuel du dispositif de certification du tuteur académique
Acteurs	Partenaires du projet
Éléments évalués	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le manuel du dispositif de certification, version française (VF) et version anglaise (VA) qui comprend entre autres les éléments suivants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Le référentiel de compétences du tuteur</li> <li>L'approche par niveaux de maturité</li> <li>Les phases d'examen</li> </ul> </li> </ul>
Mode d'évaluation	Commentaires à envoyer au WP 3 leader avant le meeting de juin 2013 Lecture commentée et dernières modifications lors du meeting du 3-5 juin 2013

Partenaires	Tâches	Délais et résultats
Les partenaires qui participent à l'exploitation	<p>Le 7 mars 2013, demande du WP 3 leader aux partenaires du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validation des niveaux de maturité basés sur la taxonomie de Bloom</li> <li>lecture commentée de la grille de compétences</li> <li>propositions de reclassement et adaptations du référentiel si nécessaire et pertinent</li> </ul> <p>Le 14 mars 2013, demande du WP 3 leader aux partenaires du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lecture commentée du document manuel du dispositif de certification</li> </ul>	<p>05-06-2013</p> <p>Lors du meeting du consortium, les partenaires ont validé le manuel du dispositif de certification et le référentiel de compétences associé.</p>

## 4.2 Phase 2. Validation du référentiel de compétence

Objectifs	Valider les compétences retenues et décrites dans le référentiel de compétence.
Acteurs	IRUP pour l'identification des tuteurs PROCERT pour le traitement des commentaires des tuteurs
Eléments évalués	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le référentiel de compétence</li> </ul>
Mode d'évaluation	Les tuteurs complètent un document servant à recueillir leurs propositions de modification du référentiel de compétence.

Partenaires	Tâches	Délais	Etat
IRUP	Envoi du référentiel de compétence et du document de recueil des commentaires aux tuteurs	31-07-13	09.09.2013, 2 tuteurs le complètent. Retour le 20.09.2013
ProCert	Elaboration du plan de formation des examinateurs et des supports de formation	31-08-13	Sep. 2013 Abandonné
ProCert	Identification des examinateurs qui participeront au test en phase 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>D. Blanc - ProCert</li> <li>F. Le Lann – ViaSyst</li> <li>S. Jacquemart – CRP Henri Tudor</li> </ul>	31-08-13	Réalisé

### Retour des tuteurs :

Dans une phase de pré-test, durant le mois d'août 2013, le référentiel de compétences a été transmis à deux personnes exerçant les fonctions de tuteur académique. Les objectifs de cette démarche étaient :

- D'avoir un premier retour de tuteurs concernant la compréhension des compétences reprises dans le référentiel. Chacun des tuteurs a rentré un document indiquant les commentaires qu'ils avaient concernant la formulation des compétences, et la compréhension de celles-ci.
- De leur demander de joindre des preuves des compétences qu'ils estimaient avoir afin d'utiliser ce matériau pour préparer les examinateurs du test prévu en janvier 2014.

Les commentaires et preuves ont été récoltés le 20 septembre 2013. Onze commentaires ont été faits. Ils concernaient tous la formulation des compétences.



### La reconnaissance des examinateurs par le détenteur de dispositif de certification

Les examinateurs recrutés par les organismes de certification devront être reconnus et enregistrés par le détenteur du dispositif de certification avant de pouvoir mettre en œuvre le dispositif de certification.

La reconnaissance du titre d'examinateur par le détenteur du dispositif est basée sur les modalités d'examen suivantes :

- La formation au dispositif de certification adéquat
- La revue des prérequis
- L'examen de calibration
- La revue des rapports d'évaluation

Les prérequis sont les suivants :

- Niveau minimum licence (système LMD), ou au minimum niveau 6 du référentiel européen de qualifications (EQF)
- Cinq années d'expérience professionnelle
- Expérience en formation d'adulte
- Expérience de tutorat
- Connaissance des principes de système de management et de la certification de compétences
- D'après ISO 17024, § 6.2.2.1., entre autres.
  - Compréhension du dispositif de certification de tuteur académique
  - Capacité à appliquer la procédure d'examen (en ligne)
  - Compétence dans la matière (tutorat académique)
  - Connaissance de la langue du candidat à l'examen

Dans le cadre du projet, la formation des examinateurs a été abandonnée. Les examinateurs sont des membres du projet ayant une expérience dans l'évaluation de compétences à des fins de certification.

### 4.3 Phase 3. Validation du dispositif par les membres du comité du dispositif

Objectifs	Valider le manuel du dispositif de certification du tuteur académique
Acteurs	Parties prenantes – membres du comité du dispositif de certification de tuteur académique
Eléments évalués	Le manuel du dispositif de certification, version française (VF) et version anglaise (VA)
Mode d'évaluation	Proposition de modification et de commentaires sur base du document de recueil des commentaires (le même document que celui utilisé par les tuteurs lors de la phase 2).

Partenaires	Tâches	Délais
Les partenaires	Constituer une liste des membres du comité	31-08-2013
Les experts membres du comité	Rédaction des commentaires concernant le dispositif	15-10-2013
ProCert	Revue des 103 commentaires et proposition de réponses  Validation du manuel du dispositif de certification sur base des commentaires des experts	13-11-2013
AGEFOS PME Et les partenaires du projet	Revue par les partenaires des propositions de la version 0.8	14.11.2013

#### Constitution du comité d'expert

Début juillet 2013, chaque partenaire a contacté dans son réseau professionnel des personnes susceptibles de faire partie du comité d'experts du dispositif de certification. Ces experts potentiels ne devaient pas nécessairement être des personnes travaillant dans le même pays du partenaire.

Il a été demandé à chacun des experts de signer une lettre d'engagement. Cette lettre reprend trois points. Le premier concerne les données personnelles et le profil professionnel de l'expert. Le second point concerne

les tâches qui sont demandées à l'expert de par sa participation au comité. Le dernier point concerne cinq engagements auxquels l'expert accepte de souscrire.

Une fois les lettres d'engagement signées, les experts ont reçus la dernière version du manuel du dispositif de certification du tuteur académique, ainsi qu'un document leur permettant de noter leurs commentaires et leurs propositions d'amélioration du texte, améliorations portant sur la forme, le fond et les aspects concernant l'ensemble du texte (voir formulaire de commentaire en annexe) . Ce document est largement inspiré de celui utilisé par l'Organisation Internationale de Standardisation (ISO).

#### Mode de recrutement et organisation du recueil des commentaires

Le partenaire Tudor a recruté les experts par promotion du projet par voie de presse et par e-mail en s'adressant directement aux personnes pressenties pour être experts du comité du dispositif. Les experts devaient renvoyer leurs commentaires directement par e-mail à Tudor.

Les partenaires AGEFOS et IRUP, et ProCert et ViaSyst ont organisé des réunions pour promouvoir le dispositif de certification, recruter des experts et des testeurs et recueillir les commentaires.

AGEFOS et IRUP ont organisé le travail des experts suivant les modalités ci-dessous :

- regroupement 1/2 journée du Comité d'experts : lancement de la démarche - vendredi 27.09.2013 en matinée sur Lyon Gerland
- travail d'intersessions, si nécessaire, en collectif ou individualisé
- 15.10.2013, date de retour des contributions individuelles des experts
- 21.10.2013, réunion AGEFOS PME et IRUP sur l'analyse des contributions des experts et synthèse
- 25.10.2013, seconde réunion du comité d'experts : prise en compte des avis, remarques, suggestions d'amélioration, échange autour des contributions individuelles et explication si nécessaire, et synthèse.

Le 6 décembre 2013, les partenaires français ont décidé d'élargir le comité d'experts national en s'adressant aux réseaux d'entreprises et aux financeurs.

ProCert et ViaSyst ont organisé une réunion le 27.08.2013 à AICQ-SICEV, Milan. AICQ est une association italienne de la culture qualité, composée de 10 sections régionales, leader des formations en systèmes de management. AICQ-SICEV est un organisme certificateur de personnes accrédité pour divers dispositifs (auditeurs notamment). Le résultat de cette réunion fut positif. AICQ-SICEV s'est dit intéressé à :

- Participer comme expert au comité du dispositif
- Organiser des tests
- Etre dans les pionniers de la certification sur le dispositif
- Participer éventuellement au conseil de la fondation EFCC

ProCert et ViaSyst ont organisé une réunion le 28.08.2013 avec le Prof. Alberto Andreani, Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università Urbino, Institut Olympus et Oliviero Casale, Secrétaire AICQ Marche-Eimila. L'université d'Urbino ayant des tuteurs académiques s'est dit potentiellement intéressée à participer aux tests.

Le formulaire utilisé pour recenser les commentaires est calqué sur le formulaire de recueil de commentaires utilisé par l'ISO (International Standard Organization).

#### Composition du comité d'experts (au 06.11.2013)

Pays	Nombre d'experts contactés	Nombre d'experts contactés hors du pays du partenaire	Nombre d'experts ayant signés la lettre d'engagement	Nombre d'experts membres du projet	Nombre total d'experts du comité
TUDOR	7	3	2	2	4
IRUP / AGEFOS	18	0	7 (+2 experts <sup>1</sup> n'ayant pas signé de lettre mais ayant rentré des commentaires)	5	12 (+2)
McTeam	2	2	0	1	1
ProCert/ViaSyst /Euroqual (BE	5	5	1	4	5

#### Représentation de parties prenantes au comité d'experts

Parties prenantes (au 15-11-2013)	Nombre d'experts
Tuteur	6
Tutorés	
Organisme de formation	7
Organisme de certification	2
Détenteurs de dispositifs de certification de personnes	2
Organisme de recherche	3
Organismes publics (financeurs)	3
Organismes publics (autorité en charge des diplômes)	1
Associations professionnelles	
Associations sectorielles d'entreprises	

<sup>1</sup> Yves Serreau et Christophe Lecerf

## Résumé des commentaires des experts

Partenaires	Nombre total de commentaires	Nbre de commentaires GE	Nbre de commentaires ED	Nbre de commentaires TE
TUDOR	30	5	0	25
IRUP / AGEFOS	68	7	6	55
ProCert/ViaSyst /Euroqual (BE	5	1	1	3

## Traitement des commentaires

ProCert a traité les 103 commentaires en tentant d'apporter des réponses à chacun d'eux. Les commentaires, pour lesquels aucune proposition d'amélioration n'avait été faite, n'ont pas été pris en compte.

ProCert a proposé aux partenaires du projet une version 0.8 du manuel du dispositif de certification sur base d'une proposition de réponses aux commentaires des experts du comité. Le formulaire de commentaires, pré-complété par ProCert, a été envoyé aux partenaires avant le meeting de novembre 2013 afin que chacun puisse lire les propositions de réponses apportées et les commenter.

Toutes les réponses ont été présentées à l'ensemble du consortium lors de la réunion du 14 novembre 2013. Quatre réponses proposées avaient fait l'objet de commentaires Par TUDOR. Les commentaires ont été traités. Onze propositions, faites par les experts externes, pour lesquelles ProCert ne s'était pas prononcé ont été traitées par le consortium. Des réponses dégagées par consensus ont été apportées. L'ensemble des propositions acceptées par l'ensemble du consortium sont intégrées dans une version 0.9 du manuel du dispositif de certification.

La version 0.9 du manuel de certification est la version qui a été utilisé pour effectuer les tests du dispositif de certification auprès de tuteurs académiques, avec des examinateurs identifiés lors de la phase 2.

## 4.4 Phase 4. Test par les examinateurs internes

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tester le dispositif de certification en déroulant le processus d'examen des compétences des tuteurs</li> <li>• Collecter le matériel nécessaire à la calibration des examinateurs</li> </ul>
Acteurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un examinateur interne – S. Jacquemart (Tudor)</li> <li>• Les tuteurs</li> <li>• Les partenaires du projet</li> </ul>
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le manuel du dispositif est prêt à l'emploi</li> <li>• Les examinateurs ont été formés et sont identifiés</li> <li>• Les tuteurs ont été identifiés</li> <li>• La plate-forme de test est paramétrée : outillage et questions</li> </ul>
Eléments évalués	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La pertinence des prérequis pour les tuteurs</li> <li>• Les modalités d'examen : phases, déroulement, durée, les accès, les rôles <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le référentiel de compétences</li> <li>• Les items du test</li> <li>• Le mode de collecte et le processus de dépouillement des résultats</li> <li>• Le référentiel de compétences de l'examineur</li> </ul> </li> </ul>
Mode d'évaluation	<p>Fiche d'évaluation pour les examinateurs. Les items portent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La pertinence des prérequis pour les tuteurs</li> <li>• Les modalités d'examen : phases, déroulement, durée, les accès, les rôles</li> <li>• Le référentiel de compétences <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le mode de collecte et le processus de dépouillement des résultats <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mode de correction des questions ouvertes</li> <li>○ Pondération des réponses (qcm/questions ouvertes)</li> <li>○ Seuil de réussite</li> </ul> </li> <li>• Les items du test</li> <li>• Le référentiel de compétences de l'examineur</li> </ul> </li> </ul> <p>Cette fiche a été abandonnée du fait qu'il n'y avait qu'un examinateur et que cet examinateur est le rédacteur de ce document.</p> <p>Fiche d'évaluation pour les tuteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La pertinence des prérequis pour les tuteurs</li> <li>• Les modalités d'examen : phases, déroulement, durée, les accès, les rôles</li> <li>• Le référentiel de compétences du tuteur <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les items du test</li> </ul> </li> </ul>

Partenaires	Tâches	Délais
	1 <sup>er</sup> semestre 2014	
	Préparation du test	
TUDOR ViaSyst	- Rédaction d'un guide du candidat au test d'examen CERTITUDE - information relatives à l'utilisation de l'outil pour intégration dans le guide	31/01/2014
TUDOR	Elaboration des fiches d'évaluation pour les tuteurs	31/01/2014
IRUP & AGEFOS	Identification des tuteurs	31/01/2014
TUDOR	Remise du Guide d'examen des compétences	31/01/2014
IRUP et AGEFOS	QCM: 120 items + 40 questions ouvertes	28/02/2014
	Test	
Examineur TUDOR	Evaluation des compétences du tuteur	31/01 au 15/03/2014
TUDOR	Débriefing des tests de la phase 4 lors du meeting de Luxembourg	18/03 au 20/03/2014
Examineur TUDOR	Interview des tuteurs	Avril 2014
TUDOR	Bilan du test fin de phase 4	06/05//2014

#### 4.4.1 Rédaction du guide d'examen des compétences de tuteur académique CERTITUDE

Le guide d'examen des compétences du tuteur académique a pour objectif d'expliquer la procédure selon laquelle leurs compétences de tuteurs seront évaluées. Le guide d'examen contient également la procédure pour passer l'examen en ligne.

Ce guide se base sur le chapitre 5 du manuel du dispositif de certification relatif au processus de certification. Il reprend également en partie des éléments du « contrat de certification » tel qu'expliqué dans le chapitre 6 du manuel.

Ce guide comprend plusieurs annexes :

- Les « prérequis ». Cette annexe permet de recueillir des informations relatives aux prérequis nécessaire pour passer l'évaluation. Le tuteur y donne des informations concernant son cursus académique, ainsi que le nombre total de tutorés qu'il a déjà accompagnés, et/ou qu'il accompagne au moment où il complète le document.
- Le référentiel de compétences du tuteur académique. Il est demandé au tuteur d'évaluer son niveau de maturité pour chacune des sous-compétences du référentiel. Pour chacune des sous-compétences pour lesquelles ils se sont autoévalués, il est demandé aux tuteurs de fournir deux

dossiers de tutorés qu'ils ont rédigés, ainsi que tout autre élément de preuve pouvant confirmer leur choix.

- Le questionnaire d'évaluation portant sur les modalités d'examen des compétences.
- Un document pouvant reprendre les commentaires des tuteurs concernant le référentiel de compétence.

La durée de travail estimée pour les examinateurs est de 2 heures par tuteur.

Lors de la préparation de la phase 4, il était prévu 2 examinateurs par tuteur académique. L'objectif était de pouvoir calibrer le test et de préparer la calibration des examinateurs des organismes de certification qui participeront à la phase 5.

#### **4.4.2 Rédaction des questions ouvertes et fermées pour l'examen**

Les questions d'examen des compétences ont été rédigées au sein d'un groupe de travail piloté par l'AGEFOS. Ce groupe de travail a, de janvier à mars 2014, rédigé 120 questions de QCM et quarante questions ouvertes. Les questions couvrent la connaissance du monde de l'entreprise, de son organisation, mais aussi la gestion des situations délicates, l'exercice du choix.

Les questions proposées lors de la phase 4 du test ont été proposées en format papier. Quarante-huit questions, sur les 120, ont été proposées aux tuteurs qui ont participé à la phase 4 du test. Le choix de ces questions s'est fait sur base de la couverture des compétences à vérifier. Les retours des participants de la phase 4 ont permis de revoir la rédaction des questions et de valider les réponses standards. L'ensemble des questions a été intégré à la plateforme de test de ViaSyst pour pouvoir être proposé lors de la phase 5 du test avec les organismes de certification.



### 4.4.3 Identification des tuteurs

IRUP et AGEFOS PME ont identifié et contacté vingt tuteurs académiques, auprès de sept établissements différents, susceptibles de remplir les conditions pour pouvoir participer au test du dispositif de certification. Les modalités concernant l'identification et le recrutement des tuteurs ont été validées lors d'une réunion qui s'est tenue le 6 décembre 2013 entre les partenaires français du projet.

Liste des partenaires sollicités par l'AGEFOS PME :

France LOIRE FORMATION : 1 tuteur

Les Compagnons du Devoir de Lyon : 1 tuteur

Les Compagnons du Devoir de Saint Etienne : 1 tuteur

ALPES : 1 à 2 tuteurs

AFPA de Saint Etienne : 2 tuteurs

GRETA de Lyon : 2 tuteurs

GRETA de Grenoble : 2 tuteurs

SCIENCES U : 1 tuteur

Liste des partenaires sollicités par l'IRUP :

IRUP & ISTP : 2 tuteurs

IGS : 1 tuteur

CESI : 1 tuteur

CFA Ardèche Méridionale : 1 tuteur

Les Compagnons du Devoir de l'Ain : 1 tuteur

SEPR : 1 tuteur

CFA du Textile : 1 tuteur

FORMASUP : 1 tuteur

CFAI : 1 tuteur

La liste des 14 tuteurs qui ont accepté de passer le test est reprise dans le tableau 1 ci-dessous. Chaque tuteur identifié, et acceptant de participer au test du dispositif de certification, a reçu le 31 janvier 2014 le guide expliquant les modalités de passage des tests.

Tuteurs		adresse mail	
Christine PERRICHON	directrice pédagogique	<a href="mailto:CPERRICHON@groupe-igs.fr">CPERRICHON@groupe-igs.fr</a>	enseignement supérieur - IGS
Christian BRON	formateur	<a href="mailto:christian.bron@lamache.org">christian.bron@lamache.org</a>	école professionnelle - Sup La Mache
Christine CANET	formatrice	<a href="mailto:christine.canet@lamache.org">christine.canet@lamache.org</a>	école professionnelle - Sup La Mache
Aurélié MIGNOT	formatrice	<a href="mailto:aurélie.mignot@lamache.org">aurélie.mignot@lamache.org</a>	école professionnelle - Sup La Mache
Camille Vincent-Genod		<a href="mailto:camille.vincent-genod@afip-formations.com">camille.vincent-genod@afip-formations.com</a>	
Laurence MURON		<a href="mailto:l.muron@nord-isere.cci.fr">l.muron@nord-isere.cci.fr</a>	
Jean Auclair	tuteur	<a href="mailto:jauclair@istp-france.com">jauclair@istp-france.com</a>	école d'ingénieurs - ISTP
Vincent Le Guern	tuteur	<a href="mailto:vlguern@istp-france.com">vlguern@istp-france.com</a>	école d'ingénieurs - ISTP
Benoit Terme	tuteur	<a href="mailto:bterme@istp-france.com">bterme@istp-france.com</a>	école d'ingénieurs - ISTP
Sophie Bouix	conseillère VAE et formatrice	<a href="mailto:sophie.bouix@ac-grenoble.fr">sophie.bouix@ac-grenoble.fr</a>	centre de formation - GRETA Académie Grenoble
Brigitte Mathonnet	conseillère VAE et coordinatrice	<a href="mailto:Brigitte.Mathonnet1@ac-grenoble.fr">Brigitte.Mathonnet1@ac-grenoble.fr</a>	centre de formation - GRETA Académie Grenoble
Sophie Roli	conseillère VAE et coordinatrice	<a href="mailto:sophie.rolli@ac-grenoble.fr">sophie.rolli@ac-grenoble.fr</a>	centre de formation - GRETA Académie Grenoble
Muriel Mayet		<a href="mailto:muriel.mayet@afpa.fr">muriel.mayet@afpa.fr</a>	centre de formation - AFPA
Jacqueline Monteard		<a href="mailto:asa2conseil@orange.fr">asa2conseil@orange.fr</a>	

Tableau 1 – Liste des candidats au test du projet CERTITUDE

#### 4.4.4 Résultats du test - phase 4

Le planning repris dans le tableau 2 a été communiqué à chaque tuteur en début de test. Les tests ont commencé le 3 février 2014. Dès le début du test, un des tuteurs a arrêté sa participation dû au fait qu'il n'exerçait pas le rôle de tuteur tel qu'il est expliqué dans le manuel du dispositif de certification. Le planning initialement prévu a été modifié suite à un retard dans la production des questions du QCM et suite au retard des participants au test à répondre.

Les modifications du planning apparaissent en rouge dans le tableau ci-dessous.

1	Examen des prérequis	3 au 7 février	Compléter l'annexe A et la renvoyer à stephane.jacquemart@tudor.lu
2	Auto-évaluation des compétences	10 février au 28 février	Auto-évaluation en utilisant l'annexe B
3	Constitution du dossier de preuves	10 février au 28 février	Renvoyer l'annexe B et le dossier de preuves à stephane.jacquemart@tudor.lu
4	Réponses au QCM	28 février au 7 mars 7 au 14 mars	Répondre aux questions du QCM qui vous sera envoyé
5	Mises en situation	10 au 14 mars avril 2014	Répondrent aux questions de l'examineur portant sur des cas pratiques de tutorat
6	Evaluation des modalités d'examen	28 février au 7 mars avril 2014	Evaluer les modalités de l'examen des compétences en utilisant l'annexe C. Renvoyer l'annexe C à stephane.jacquemart@tudor.lu
7	Commentaires du référentiel de compétences	28 février au 14 mars	Compléter l'annexe D pour formuler vos commentaires au référentiel de compétences. Renvoyer l'annexe D à stephane.jacquemart@tudor.lu

Tableau 2 – Calendrier des tests de phase 4

##### 4.4.4.1 Suivi des étapes du processus d'examen

Le tableau ci-dessous reprend le suivi des étapes du processus d'examen des compétences des tuteurs qui ont participé au test. Il reprend aussi le suivi des modalités du test tel qu'il avait été communiqué aux tuteurs dans le guide qui leur avait été envoyé le 31 janvier 2014 la veille du début de la phase de test. Les dates reprises dans le tableau le sont à titre indicatif pour expliquer le retard pris dans la phase de test, suite aux retards pris par les participants au test à nous répondre et à nous envoyer les documents tels que demandés dans le guide.

Les cases rouges sont celles pour lesquelles nous n'avons pas reçu de retours des tuteurs. Nous constatons que certains participants ont choisi de participer à certaines parties du test et pas à d'autres. Les raisons les plus souvent invoquées sont le manque de temps. Le travail qui a demandé le plus de temps fut la constitution du dossier de preuves. Nous revenons sur ce point ci-dessous.

Certains nous ont dit, après le début de la phase de test, ne pas exercer la fonction de tuteur académique. Ceux-là, ayant une fonction différente de celle de tuteur, avaient accepté de participer au test par curiosité, pensant qu'il leur serait tout de même possible de fournir des informations.

Au total, nous avons reçu :

- 11 annexes A – analyse des prérequis
- 7 annexes B – positionnement sur la grille de compétences
- 6 dossiers de preuves complets, joint avec l'annexe B
- 6 QCM
- 6 annexes C – évaluation de la phase de tests

Nous avons interviewé les 6 tuteurs qui nous ont fait parvenir un dossier de preuves.

Nous avons corrigé 6 QCM.

Tuteurs	Annexe A	Annexe B	Annexe B - Eval	Contact téléphonique	QCM	QCM corrigé	Annexe C	Annexe D
Christine PERRICHON	07/02/2014							
Christian BRON	06/02/2014							
Aurélien MIGNOT	03/02/2014							
Camille Vincent-Genod								
Laurence MURON	04/02/2014	04/03/2014			07/03/2014	ok	ok	
Jean Auclair	14/02/2014	14/02/2014	ok, 02-04, sja	08.12.00 avril 2014	10/03/2014	ok	ok	
Sophie Bouix	06/02/2014	28/02/2014	ok, 24-03, sja	02.11.30 avril 2014			ok	
Sophie Roli								
Muriel Mayet								
Jacqueline Montéard	07/02/2014	26/02/2014	ok, 26-03, sja	08.09.30 avril 2014	12/03/2014	ok	ok	
Christine CANET	07/02/2014				21/03/2014	ok		
Vincent Le Guern	03/02/2014	03/02/2014	ok 04-03, sja	03.16.30 avril 2014	11/03/2014	ok	ok	
Benoît Terme	05/02/2014	08/04/2014	ok 08-04, sja	23.14.00 avril 2014				
Brigitte Mathonnet	05/02/2014	28/02/2014	ok, 25-03, sja	07.14.00 avril.2014	12/03/2014	ok	ok	
	11 retours	7 retours	6 retours	6 interviews	6 retours	6 retours	6 retours	
	2 sans réponse							
	1 désistement							

Tableau 3 : Suivi des tuteurs pendant l'examen

#### 4.4.4.2 Retours annexe A – les prérequis

Sur les 14 tuteurs qui avaient accepté de participer au test, seulement 11 tuteurs ont participé à au moins une des phases du test, l'évaluation des prérequis. Deux tuteurs n'ont pas répondu aux mails qui les invitaient à rendre l'annexe A. Un contact téléphonique a permis de constater qu'ils ne souhaitaient plus participer au test par manque de temps. Un tuteur a déclaré vouloir arrêter sa participation n'ayant pas le profil du tuteur académique.

Au 14 février, 11 annexes A ont été complétées. Sur les 11 tuteurs ayant renvoyés l'annexe A, tous ont au moins le même niveau d'étude que les tutorés qu'ils accompagnent. 4 de ces 11 tuteurs ne remplissent pas au moins une des trois conditions minimums pour pouvoir continuer les modalités d'examen de leurs compétences telles que prévues dans le manuel du dispositif de certification.

- Un de ces 4 tuteurs a une expérience de moins de 5 années en tant que formateur / enseignant. Mais il a déjà suivi plus de 100 tutorés dans plus de 20 entreprises.
- Un de ces 4 tuteurs a une expérience de moins de 5 années en tant que formateur / enseignant. Mais il a déjà suivi entre 12 et 100 tutorés dans plus de 20 entreprises.

- Un de ces 4 tuteurs a plus de 10 ans d'expérience en tant que formateur / enseignant. Il a déjà suivi entre 12 et 100 tutorés, mais dans moins de 5 entreprises différentes.
- Le dernier de ces 4 tuteurs a entre 5 et 10 ans d'expérience en tant que formateur / enseignant. Mais il a suivi moins de 12 tutorés dans moins de 5 entreprises différentes.

Dans le cadre du test, il a été décidé de garder tous les candidats au test. Dans un contexte de certification réelle, les partenaires se sont entendus sur le fait qu'au moins 2 des trois conditions minimums devaient être remplies pour pouvoir passer l'examen d'évaluation des compétences menant à la certification.

#### Commentaires et questions des participants

- Aucun des participants n'a remis en question les prérequis. Les commentaires d'amélioration concernaient la présentation en deux tableaux qui les a perturbés. Ces commentaires ont été communiqués au partenaire travaillant sur le développement de la plateforme d'évaluation des compétences en ligne. Le formulaire d'analyse des prérequis n'existera plus en version papier et ce problème de se rencontrera plus.
- Question posée par les participants au début de la phase de test (Q correspond à question, R correspond à réponse)

*Q1 : Qu'entendez-vous précisément par « tutorat académique » ? Est-ce une relation individualisée avec un contexte obligatoire d'alternance en entreprise ou le suivi en entreprise n'est pas obligatoire, à partir du moment où il y a un suivi personnalisé de la formation ?*

*R1 : Il ne doit pas nécessairement y avoir stage en entreprise. L'enseignant peut exercer un rôle de tuteur à partir du moment où il accompagne l'élève, l'apprenant, dans une relation individualisée. Dans le cadre du projet, nous avons défini le tuteur académique comme suit:*

*Le tuteur académique accompagne des personnes dans leur parcours de formation, notamment à l'occasion des périodes en entreprise (stage, alternance...) en vue de les professionnaliser pour favoriser leur employabilité. L'activité du tuteur académique varie en fonction du type d'école (lycée, université, CFA, grandes écoles, organismes de formation...), du type de formation (cursus universitaire, formation professionnelle...) et du type de formés (jeunes, salariés, demandeurs d'emploi).*

*Autrement dit, le tuteur favorise la mise en rapport de la compétence attendue et des savoirs associés qu'elle mobilise dans une situation réelle. Il veille à la contextualisation / décontextualisation des savoirs et de la compétence afin que ceux-ci soient utilisables et transférables dans d'autres contextes et d'autres situations professionnelles, voire sociales.*

*Fonctions du tuteur académique*

*Le tuteur a plusieurs fonctions plus ou moins affirmées selon les situations de formation rencontrées et les objectifs visés.*

- Une fonction de socialisation,
- Une fonction de guidance/accompagnement
- Une fonction de transmission de connaissances et savoirs
- Une fonction d'évaluation

#### **4.4.4.3 Retour Annexe B – auto-évaluation des compétences et dossiers de preuves**

7 candidats au test nous ont fait parvenir leur positionnement sur la grille des compétences. Seul 6 participants nous ont fait parvenir un dossier de preuves. La qualité et la composition de ces dossiers étaient tous différents. Nous avons reçu :

- Un dossier comprenant des pièces numérotées en fonction de la compétence qu'elles justifiaient ;
- Deux dossiers comprenant un grand nombre de pièces, justifiant des compétences mais non référencées pour justifier une compétence particulière ;
- Un dossier comprenant deux pièces principales qui chacune constituait deux éléments de preuves qui ne prouvaient pas toutes les compétences sur lesquelles le tuteur s'était positionné ;
- Un dossier comprenant deux pièces principales, dont une justifiait des compétences pour une fonction différente de celle du tuteur académique. La personne justifiait ses compétences d'accompagnateur de salariés dans le cadre d'une action de validation des acquis de l'expérience ;
- Un dossier comprenant deux évaluations des compétences du candidat faites par des tierces personnes pour lesquelles la candidate avait travaillé. Ce dossier comprenait également une copie de différents courriels et copie de documents utilisés dans le cadre de son activité de tuteur académique

Question posée par les participants lors de la sous-phase »remise de l'annexe B et du dossier de preuves » (Q correspond à question, R correspond à réponse)

*Q2 : [...] j'aurai besoin de précisions sur les dossiers de tutorés que vous demandez : de quoi s'agit-il plus précisément ? Que faut-il rédiger précisément ? Avez-vous une trame qui doit être respectée ? Pourquoi deux dossiers ?*

*Aussi, concernant les éléments de preuve : comment peut-on faire si nous n'avons pas de preuves pour certains points ? En effet, il est difficile de vous fournir des preuves si l'organisation en place ne demandait pas de support quant à la prise en considération de l'entreprise par exemple, alors que cela a bien été fait à chaque fois avec les entreprises de vive-voix... Cette même question porte sur de nombreux autres thèmes également, et dépendent beaucoup de la structure dans laquelle nous avons pu travailler.*

**R2 :**

*Voici des éléments de réponse à vos questions. Si vous aviez d'autres questions, n'hésitez pas à nous les poser.*

- *Dossier de preuves: tout élément qui permet de prouver que vous avez bien les compétences que vous estimez avoir.*
- *Un dossier de tutoré: tout document, copie de mail, compte-rendu de réunion, etc. depuis la prise en charge du tutoré jusqu'à la fin de son suivi.*
- *Il ne faut rien rédiger de spécifique. Le tuteur devrait être en possession de preuves de par l'exercice de sa fonction et sa pratique.*
- *Deux dossiers pour évaluer les similitudes, les différences, et la répétition ou non des pratiques...*
- *si vous n'avez pas de preuves pour certains points, cela n'est pas pénalisant dans le contexte du test. La phase d'examen des compétences prévoit également un QCM et une interview basée sur des cas pratiques.*

Toutes les pièces de tous les dossiers rentrées par les participants au test ont été analysées afin de vérifier, pour chacun des candidats, son positionnement sur la grille des compétences. Pour chaque participant, un document Excel a été créé. Le tableau 4 est un exemple. Chaque document reprend le positionnement du participant sur chacune des compétences du référentiel. Pour chacune des compétences, nous avons cherché à identifier quelles pièces du dossier pouvaient le mieux illustrer la compétence, apporter la preuve que le candidat détient bien la compétence sur laquelle il s'est positionné et qu'il dit avoir. Les lignes rouges indiquent que nous n'avons pas trouvé de preuves dans

le dossier. Les cases « grisées » indiquent que nous avons trouvé des preuves mais que celles-ci ne permettent pas de justifier le niveau sur lequel s'est positionné le candidat. Enfin la colonne « commentaires évaluateur » reprend une référence aux preuves trouvées dans le dossier avec une annotation permettant de dire si oui ou non la preuve justifie le niveau de la compétence.

Prérequis: Ne remplit pas les conditions concernant l'expérience de formateur. Il a moins de 5 ans d'expérience.				
Compétences	Auto-évaluation			commentaires évaluateur
1 A			X	
B		X		
C			X	Paul : Commission exceptionnelle de suivi de la formation - niveau 3 Marc: visite de l'entreprise et rencontre du tuteur entreprise - niveau 1 Paul engagement de confidentialité - niveau 1, organise l'intégration sur le plan juridique Yasmine: Grille ATP (13-10-22) - Niveau 2 ou niveau 3 si contacté l'entreprise sur base de la grille Valérie: (13-12-06): présentation de l'entreprise - niveau 2 (méthode et outil sont pas construit par le tuteur. il utilise ceux de l'IRUP)
D		X		document Jeanne: pour suivi du travail du stagiaire en entreprise sur base de son rapport. Pas de trace concernant des ajustements Paul: Commission exceptionnelle de suivi de la formation Pierre: plan d'action - niveau 2 Riad: (13-12-04) odj evaluation en entreprise - niveau 2 Marc: (13-12-06): présentation de l'entreprise - niveau 2 (méthode et outil sont pas construit par le tuteur. il utilise ceux de l'IRUP)
2 A			X	Sylvie: entretien téléphonique 13-07-26 - niveau 2 (pas une preuve de formalisation)
B			X	Sylvie: Commission exceptionnelle de suivi de la formation - niveau 2 Michel: entretien téléphonique 13-07-26 - niveau 2 ensemble des photos (gestion de projet, analyse de la valeur, arbres des causes...) - niveau 3

Tableau 4 : Examen du dossier de preuves et évaluation du niveau de compétences

En fonction du type de pièces du dossier que nous ont fourni les candidats, nous avons adapté ce tableau. Dans le tableau 5, nous avons pris en compte les évaluations des compétences faites par les 2 responsables hiérarchiques du candidat. Nous avons, dans la colonne « moyenne », additionné et comparé les trois évaluations (celle faite par le candidat, et celles des deux hiérarchiques). Nous avons enfin fait une moyenne de ces notes en « grisant » les compétences pour lesquelles les trois évaluations ne se rejoignaient pas (colonne 16, 17, 18). Chaque case grise correspond à deux positionnements sur 3. Comme pour l'exemple repris dans le tableau 4, nous avons cherché à identifier les preuves qui corroboraient le positionnement dans la grille de compétences.

*Remarque : Les lignes oranges correspondent aux lignes rouges du tableau 4. Elles indiquent que nous n'avons pas trouvé de preuves dans le dossier.*

Prérequis: ok																	
Compétences	Auto-évaluation	Eval Fiona Z.	Eval Valérie Y.	Moyenne		Note examinateur	commentaires évaluateur	Eval examinateur après analyse du dossier		modif du référentiel?							
1A	x	x	x	3		x	mails Jan: conseils	x	pas de diagnostic	annexeB : 1.b. prendre en compte les attentes de l'entreprise d'accueil de l'apprenant 1.b. pratique: identifie et prend en compte les attentes de l'entreprise d'accueil de l'apprenant							
B	x	x	x	3		x											
C	x	x	x	2	1	x	bonne auto-évaluation, elle s'est juste sur-évaluée pour cette compétence, à vérifier pourquoi? mails et tableau 29.03.13) de fabienne et Zahia mails Ahmed: conseils,	x	??	1.c. propose de prendre la phrase maîtrise pour remplacer la phrase excellence qui elle dit  1. d propose de supprimer la première phrase dans excellence 1.d propose d'ajouter " pour l'apprenant" à la fin de la 2nd phrase dans la partie excellence							
D	x	x	x / 2	2	1	x		x									
2A	x	x	x	2	1	x	mails Ahmed, mails Zahia et Emilie	x									
B	x	x	x	2	1	x	mails Raa, Maude (transmet des outils et conseille), Véronique, Laura	x									
C	x	x	x	3		x	mails Ahmed, mails Raa, Maude	x									
D	x	x	x	3		x	mails Vincent	x									
3A	x	x	x	2	1	x	Vincent - pratique générale	x	x								
B	x	x	x	3		x	Laura : tableau	x									
C	x	x	x	3		x											
D	x	x	x	3		x	mails Julien	x									
							elle utilise ses propres outils apparemment. S'ils sont utilisés régulièrement, ils sont éprouvés, et vus son expérience et les mails, on peut penser qu'elle les adapte en fonction des apprenants ??										
4A	x	x	x	3		x	mails Maude , tableau de suivi de Nicolas, Ivana, Fabienne Farina,	IVANA	x	utilise des tableaux mais est-ce que ce sont les siens?							
B	x	x	x	3		x		x									
C	x	x	x	3		x	Maude : tableau de suivi,	x									
D																	

Tableau 5 : Examen du dossier de preuves approfondies et évaluation du niveau de compétences

Ce travail d'analyse des pièces a été effectué afin d'identifier :

- La preuve « type » qu'un candidat à la certification de tuteur académique devrait pouvoir apporter pour justifier une compétence ;
- Une façon de constituer un dossier de preuves ;
- Une façon d'analyser les pièces du dossier de preuves ;

Après ce travail d'analyse, chacun des 6 participants ayant renvoyé son dossier de preuve a été contacté par téléphone. L'objectif était de vérifier auprès du candidat notre façon de comprendre et d'analyser les pièces et de recueillir des informations sur le dossier de preuves. Nous voulions également vérifier les difficultés qu'avait eues le candidat à rassembler ses preuves et vérifier pourquoi des candidats n'avaient pas envoyés de preuves pour justifier certaines compétences. Ces compétences étaient-elles difficiles à prouver ? Dans l'affirmative, cela pouvait avoir une influence sur le référentiel de compétences et sur le maintien ou non de certaines compétences dans ce référentiel. Dans le cadre d'une certification de compétences, toutes les compétences doivent pouvoir être prouvées.

Des entretiens téléphoniques, il ressort que :

- Les candidats ont eu des difficultés à rassembler des preuves. Ils nous ont suggéré de
  - Demander aux candidats de constituer un dossier de preuves par rapport à 3 tutorés qu'ils auraient accompagnés durant toute leur période de stage en entreprise. Ces trois dossiers devraient faire référence à des tutorés pour lesquels ils ont eu des difficultés ;
  - Demander aux candidats de numéroter les preuves du dossier qu'ils constituent et de lier ces preuves à chaque compétence sur lesquelles ils sont positionnés ;
  - De donner un numéro à chaque compétence, et de demander à ce que chaque preuve reprenne le numéro de la compétence à laquelle elle se réfère (variant de la précédente);
- Le contact avec le tuteur est nécessaire. Certaines preuves permettent de justifier un certain niveau de compétence. Si l'examinateur ne se base que sur des documents écrits, il ne peut pas comprendre le contexte de l'utilisation de tel ou tel document, ou de tel ou tel courriel. Les contacts téléphoniques ont été nécessaires pour comprendre pourquoi le candidat proposait telle ou telle preuve. Si une preuve ne semblait pas suffisante, ou si aucune preuve n'avait été proposée dans le dossier que le candidat devait remettre, le contact avec le candidat a permis à l'examinateur de demander un complément de preuve et de poser des questions qui lui ont



permis de comprendre le positionnement du candidat dans les niveaux de la grille de compétences.

- Les candidats n'ont pas tous le même statut ;
  - Certains tuteurs académiques sont employés par des écoles.
  - Certains de ces tuteurs n'ont que cette activité à temps plein, d'autres sont également enseignant.
  - Certains tuteurs sont indépendants et travaillent sous contrat pour des institutions académiques.
  - Les tuteurs ne suivent pas tous le même type d'élèves. Ces élèves sont par exemple, soit étudiants « CAP », ou étudiants ingénieurs. Ce qui en termes de tutorat ne demande pas la même compétence suivant les candidats ;
- Concernant cette différence de statut, certains candidats nous ont suggéré de :
  - Prévoir des certifications différentes par types d'élèves tutorés
  - De prévoir dans le dossier de candidature à la certification, une question portant sur le statut du tuteur et sur le type d'élève accompagné. La certification délivrée devrait alors mentionner ces deux informations.
- Les tuteurs qui ont participé au test sont très positifs par rapport au dispositif de certification. Cela pour plusieurs raisons :
  - La certification permettra de faire reconnaître leurs compétences et de ne pas, à chaque nouveau contrat, pour les indépendants, devoir justifier leurs compétences et « repasser une période de test » ;
  - Tutorant pour la plupart une quarantaine de tutorés en même temps, et n'ayant pas de diplôme ou de certification, ils sont très positifs à l'idée de faire reconnaître des compétences qu'ils ont acquises en grande partie sur le tas, lors de leur formation informelle au contact des tutorés et d'autres tuteurs avec lesquels ils échangent leurs pratiques ;

#### **4.4.4.4 Retour QCM**

Sur les 120 questions proposées par les partenaires du projet, un échantillon de 48 questions à choix multiples a été envoyé aux 7 candidats qui nous ont fait parvenir l'annexe B. L'objectif de cette phase d'examen est de vérifier les compétences de tuteur du candidat. Dans le cadre du test, l'objectif était de valider les questions par les candidats, de vérifier leur compréhension et de valider les réponses identifiées par les partenaires du projet.

Nous avons reçu 6 questionnaires. Les 5 premiers questionnaires ont été analysés pour être exploités et discutés lors du meeting transnational qui s'est tenu à Luxembourg en mars 2014. Un dernier questionnaire, reçu après ce meeting a été intégré dans le tableau d'analyse des réponses que nous avons utilisé lors du meeting transnational.

Pour analyser les réponses au QCM, nous avons utilisé le tableau 6. Ce tableau est un extrait du tableau utilisé pour vérifier les questions apportées aux 48 questions du QCM. Dans la colonne 1 « A revoir », nous avons « rougi » les numéros des questions à revoir en fonction des critères suivants :

- avant le 20 mars 2014, lorsque 4 ou 5 des 5 personnes qui ont participé au QCM donnaient des réponses différentes de la « bonne réponse » (reprise en colonne 2), nous avons revu la formulation des questions et les « bonnes » réponses ;



- après le 20 mars, lorsque 5 ou 6 des 6 personnes qui ont participées au QCM donnaient des réponses différentes de la « bonne réponse », nous avons procédé comme avant 20 mars. Après ce second tour, nous n'avons pas « rougi » de cases supplémentaires dans la colonne 1. Ce qui veut dire que les difficultés rencontrées lors du premier tour d'analyse des réponses, par les 4 ou 5 premières personnes qui avaient rentrées leur QCM dans les temps, étaient les mêmes que celle rencontrées par la personne qui a rentré son QCM après le 20 mars.

La colonne « 20.03.2014 – revues des cas critiques » reprend les décisions prises par les partenaires du projet lors de la réunion du 20 mars 2014.

A revoir	Bonnes réponses	mauvaises	Jean	Marc	Pierre	Jeanne	Aurélié	20.03.2014 - revues des cas critiques	Michel
1	234	2	234	23	234	1234	234		234
2	3	3	3	1	3	3	23		13
3	234	5	24	4	24	14	234	on maintient tel quel	4
4	1	1	1	2	1	1	1		1
5	3	2	1	1	3	3	3		3
6	1	0	1	1	1	1	1		1
7	12	3	3	12	123	12	12		123
8	234	3	12345	3	234	234	12345		234
9	1	0	1	1	1	1	1		1
10	23	6	1234	2	3	234	234	formulation de la question et des réponses revue	234
11	123	2	123		1	123	123		123
12	123	6	135		135	135	234	formulation de la question revue	135
13	1	1	1	1	1	12	1		1
14	23	3	23	2	123	123	23		23
15	1	5	12	12	1	12	12	ajouter la réponse 2 aux bonnes réponses	12
16	12	4	2	1	1	12	12		2
17	2	3	2	2	2	12	12		2
18	1	1	1	1	1	13	1		1
19	1	5	1	3	3	13	13	révision la formulation des réponses; rédaction d'une nouvelle question	123
20	1	2	1	1	1	1	12		12
21	4	3	4	3	14	34	4		4
22	3	5	23	24	23	23	3	révision la formulation de la réponse 2	23
23	1	3	2	1	1	2	1		13
24	12	1	12	1	12	12	12		12
25	2	4	12	2	2	1	12		12
26	4	2	4	4	4	4	123		1234
27	13	6	4	1	12	1	12	formulation de la question et de la réponse 2 revue	1
28	3	1	3	3	34	3	3		3

Tableau 6 : Examen des réponses au QCM

#### 4.4.4.5 Retour Annexe C – évaluation du processus d'examen par les tuteurs ayant participé au test

A l'issue de la phase de test, six tuteurs ont complété le document d'évaluation du processus d'évaluation des compétences qu'ils ont passé. Nous passons ci-dessous les réponses en revue et nous y apportons nos commentaires et conclusions.

**Question sur les prérequis :** *Souhaitez-vous modifier la formulation des exigences contenues dans le tableau des prérequis ? Dans l'affirmative, pouvez-vous nous donner les éléments à changer en les mentionnant directement dans le tableau ci-dessous.*

Les tuteurs ont indiqués leurs commentaires dans le tableau des prérequis en bleu:

Connaissance du monde de l'entreprise	Tutorat académique exercé au moins dans 5 entreprises différentes <i>pas clair : au sens entreprise de formation (institution) ? ou au sens entreprise d'accueil de l'apprenant ?</i>	Tutorat académique exercé au moins dans 20 entreprises différentes <i>pas clair : au sens entreprise de formation (institution) ? ou au sens entreprise d'accueil de l'apprenant ?</i>
---------------------------------------	--	---

Exigences	Moyens de preuve <i>ce titre n'est pas clair (veut-il dire que nous devrions justifier ces réponses ultérieurement ?).</i>	
Entrée par la Formation de base	Même niveau d'études..... <i>quel que soit les disciplines étudiées.</i> <i>Demander un CV</i>	
Expérience de formation	<i>5à10 , 10à15, 15à20, plus que 20</i>	
Expérience de tutorat académique	<i>5à10 , 10à30, 30 à 60, plus que 60</i>	
Connaissance du monde de l'entreprise	<i>Donner les adresses des entreprises</i>	

Ils ont également fourni les commentaires suivants :

- L'échelle n'est pas claire, il ne faudrait qu'une seule colonne pour les 3 dernières lignes du tableau*
- Il n'y a aucune question quant à la connaissance du monde de l'entreprise acquise par l'expérience, acquise en travaillant au sein des entreprises elles-mêmes (période en tant que salarié ou autre forme)*
- Je ne souhaite pas modifier les prérequis. Par contre, je me demande s'il ne faudrait pas faire apparaître dans ce tableau les conditions d'exercice du tutorat :*
  - Dans quel contexte exercez-vous une fonction de tuteur ?*
  - Quelles sont les personnes avec qui vous êtes en lien dans le cadre de ce tutorat ?*

Optimisation concernant les prérequis

- Le positionnement sur les prérequis ne se fera plus sur papier mais via un formulaire sur la plateforme d'évaluation des compétences. Le commentaire 1 sera ainsi pris en compte. Les éléments en bleu dans le tableau seront également pris en compte de par la vérification des prérequis via la plateforme en ligne.
- Concernant le commentaire 2, il a été décidé d'inclure une question dans le formulaire d'inscription en ligne.
- Concernant les commentaires 3.a. et 3.b. , ces mêmes commentaires nous ont été formulés lors des contacts téléphoniques avec les candidats au test. Pour certains tuteurs, les compétences de tutorat ne sont pas les mêmes si vous suivez un élève lors de son stage en entreprise suivant qu'il est en Bac Pro boulangerie ou élève ingénieur.
- Le 20 mars 2014, les partenaires ont décidé de ne pas créer 2 dispositifs de certification différents pour ces deux « catégories » de tuteurs. Le contexte du tutorat sera demandé dans le formulaire d'inscription en ligne. Il sera également repris sur le certificat qui sera délivré au tuteur qui aura obtenu sa certification après évaluation de ses compétences.

### **Question concernant l'autoévaluation du niveau de maturité et la constitution du dossier de preuves**

A la question « *Nous avons estimé qu'1h30 était nécessaire pour vous autoévaluer et pour constituer le dossier de preuves. Combien de temps avez-vous mis ?* », les participants ont répondu :

- 1h30
- 1H30 + un temps de recherche documentaire OH30.
- 2h30
- 3h et je n'ai pas fini de rassembler les preuves
- beaucoup plus à savoir 6h30 au total !

Le temps de constitution du dossier de preuves a pris beaucoup de temps. Les candidats au test nous ont dit ne pas savoir par quoi commencer. Des questions nous ont été posées pour savoir de quelles preuves il s'agissait. Certains candidats n'ont pas continué le test suite à la réponse que nous leur avons donnée. Nous supposons qu'ils se sont rendu compte que cela leur demandait du temps qu'ils n'avaient pas nécessairement à nous consacrer.

---

A la question « *Quelles sont les difficultés que vous avez eues pour constituer votre dossier de preuves dans les temps impartis ?* », les participants ont répondu :

- *Le choix des supports : selon le contexte, les applications choisies sont plus ou moins adaptées.*
- *Recherche dans les archives, scan plus tous les échanges non consignés*
- *Je dirais que mes difficultés ont été :*
  - d'identifier les documents pertinents*
  - de rechercher les documents*
  - d'anonymiser les documents*
  - de les compiler de manière compréhensible*
- *Le fait que les documents étaient confidentiels, je n'ai pas eu l'autorisation pour les communiquer*
- *beaucoup plus de temps que annoncé et planifié donc un délai et une faisabilité difficiles à respecter. En tant que prestataire à façon (non salariée des institutions), les méandres de la réponse sont beaucoup plus compliqué qu'une simple autorisation à une hiérarchie. La complexité est venue de la notion de confidentialité et d'autorisation liée. Cela a consisté à demander et obtenir les autorisations de communication d'éléments auprès des 3 institutions*

*(confidentialité), le temps de collecte des éléments dans divers dossiers (n'ayant pas eu l'autorisation de sortir des dossiers et ayant eu l'exigence d'anonymiser les pièces transmises, de transmettre et récupérer les grilles B remplies par l'une des institutions pour pièce annexée aux attestations fournies, et, enfin, l'envoi de l'ensemble à vous avec explication du contexte de constitution du dossier de preuve*

- *Les questions de la grille ne sont pas claires car on ne sait si on est dans une progression quant au niveau Pratique-Maitrise-Excellence. Donc on peut être amené à répondre Excellence alors que le niveau Maitrise n'est pas adapté et que le niveau Pratique est ok.*

Optimisations envisagées :

- La plateforme de test permettra aux candidats à la certification de se positionner sur la grille de compétences. Pour chaque positionnement effectué, il sera demandé au candidat d'annexer une ou plusieurs preuves. Cela devrait permettre à l'examineur de diminuer son temps d'examen des pièces du dossier. Pour le candidat, cela le contraindra à apporter une preuve par compétence.
- Pour faciliter la constitution du dossier de preuves, il sera expliqué au candidat, avant de dérouler le processus d'examen des compétences, qu'il devra constituer un dossier de preuves de son activité de tutorat académique à partir de 3 élèves qu'il aura eu l'occasion de tutorer. Sur base des retours des candidats au test, l'idéal serait de partir de dossiers de tutorés difficiles (difficultés d'intégration dans l'entreprise, difficultés de l'élève lors de son stage, etc.)
- La plateforme devrait prévoir une information sur la confidentialité des données qui sont communiquées dans le cadre d'une certification de personnes.

### **Questionnaire à choix multiples**

A la question « *Les questions étaient-elles selon vous pertinentes ?* », les participants ont répondu.

- Questions pertinentes.
- Oui
- Pas toujours mais globalement RAS
- Variable, mais semble répondre à la validation d'une réelle maîtrise du métier

Optimisation

Les mesures pour améliorer les questions du QCM sont expliquées au point 4.4.4.4 Retour QCM.

A la question « *Les questions étaient-elles bien formulées ou étaient-elles sujettes à interprétations ?* », les participants ont répondu :

- Bonne formulation mais avec du vocabulaire ayant parfois plusieurs définitions (glossaire technique à joindre)
- Parfois redondantes
- Ok
- Quelques questions n'étaient pas claires

Optimisation

Les mesures pour améliorer les questions du QCM sont expliquées au point 4.4.4.4 Retour QCM.

### **Question portant sur la recommandation de la certification à d'autres professionnels exerçant la mission de tuteur académique**

Lors des contacts téléphoniques pris avec les candidats au test, nous avons posé la question de savoir s'ils trouvaient la certification de leurs compétences utiles, s'ils souhaiteraient être certifié et s'ils recommanderaient la certification. Les candidats ont tous répondu oui aux trois questions. Ils ont

également ajoutés que le fait de se questionner sur leurs compétences et sur la recherche de preuves leur avaient permis de prendre du recul par rapport à leur activité de tuteur. Certains ont dit qu'ils s'étaient renseignés auprès de collègues pour savoir quelle était la meilleure preuve à fournir pour pouvoir justifier de telle ou telle compétence. Ces échanges entre collègues ont été très appréciés, comme effet indirect du test.

Les tuteurs travaillant en tant qu'indépendant ont tous dit qu'une certification était bienvenue. A chaque nouveau contrat, ils rencontrent de nouveaux commanditaires qui leur demandent de justifier leurs compétences. Pour les tuteurs ayant plusieurs années d'expérience, cette justification est vécue comme étant pénible. Pour eux, la certification est attendue.

## 5 Bilan et recommandations

---

Les 4 phases de tests ont permis de vérifier la qualité des livrables du « workpackage 3 » du projet, à savoir : le référentiel de compétences du tuteur académique et le manuel du dispositif de certification. Les tests avaient également pour but de vérifier la cohérence des phases d'examen des compétences, telles que précisées dans le manuel du dispositif de certification, et les items du questionnaire à choix multiple (QCM).

Les phases de test 1, 2 et 3 nous ont permis de recueillir des commentaires concernant le fond et la forme des deux documents suivants : le référentiel de compétences du tuteur académique et le manuel du dispositif de certification. Les 103 commentaires recueillis au sein du comité d'experts qui regroupe des personnes externes au projet nous a permis de valider la qualité de ces deux livrables du projet.

- Nous recommandons de veiller à tenir à jour régulièrement le référentiel de compétences du tuteur académique et le manuel du dispositif de certification. Il est certain que les compétences du tuteur académique identifiées en juin 2013 peuvent évoluer dans le temps en fonction des contextes nationaux spécifiques.
- Nous recommandons de transférer le comité d'experts au sein de la Fondation EFCoCert à l'issue du projet. Ce comité d'expert sera sollicité par le chef de projet de ce groupe pour tenir à jour le référentiel de compétence, le chapitre 4 du manuel du dispositif de certification qui concerne le « profil du tuteur académique », les questions du QCM. Ce chef de projet aura pour rôle d'organiser le travail des experts au sein du comité d'experts.

La 4<sup>ième</sup> phase a permis de tester le processus d'examen des compétences. Au vu des nombreux documents produits par les tuteurs pour justifier les compétences qu'ils disaient détenir après positionnement sur la grille de compétences. Un guide d'utilisateur pour le candidat a été rédigé pour expliquer au candidat la procédure d'examen de ses compétences.

- Nous recommandons de mettre en place, à l'issue du projet, une procédure d'étalonnage des examinateurs pour assurer une évaluation standardisée des compétences des candidats.
- Nous recommandons d'outiller les phases d'examen des compétences pour simplifier la collecte et la localisation des justificatifs rentrés par les candidats à la certification.
- Nous recommandons de veiller à mettre à jour le guide d'examen des compétences à chaque modification du processus d'examen.
- Nous recommandons de rédiger un guide d'examen des compétences à destination de l'examineur. Ce guide servira de base à sa formation et à la procédure d'étalonnage.
- Si la procédure d'examen des compétences est dématérialisée et accessible à distance, nous recommandons un mécanisme permettant de :
  - Prouver l'identité du candidat qui passe le test ;
  - Rendre impossible la copie des pages écran, ou de toute partie des pages écran ;
  - Limiter dans la durée l'accès aux questions d'examen des compétences. Ce mécanisme peut être basé sur une procédure d'examen à heure fixe, prévoyant une durée d'accès au test limitée dans le temps.