

BAC Gestion-Administrations

ÉVALUER LES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

PRÉSENTATION ET ENJEUX

L'importance d'identifier, par métiers, les compétences comportementales qui feront la différence à l'emploi, de les observer et de les travailler en formation n'est plus à démontrer.

Le comportement est un élément de la compétence essentiel à son développement et c'est donc un objet d'apprentissage. Il s'agit d'obtenir l'adhésion de l'élève à la notion de comportement professionnel à développer, de leur donner des repères explicites dans les attendus et de les installer comme objet d'apprentissage.

Cette expérimentation s'inspire des travaux d'Henri Boudreault, professeur au département d'éducation et de formation spécialisée à l'université du Québec à Montréal et directeur du CRAIE (Centre de recherche appliquée en instrumentation de l'enseignement).

Il précise notamment que : « **Sans l'apprentissage conforme des attitudes et des comportements il n'y a pas d'apprentissage réussi des savoirs et des savoir-faire dans un contexte de développement de la compétence** ».

Contexte : simulateur administratif dans le cadre d'un scénario pédagogique

Si l'apprenant est placé dans un contexte artificiel, virtuel ou réel, il pourra manifester des comportements professionnels visés.

Les élèves sont **observés** en situation professionnelle. Pour faire fonctionner le simulateur, les élèves endossent des rôles tels que : agent d'accueil, gestionnaire de projet, gestionnaire des achats etc.

EXPÉRIMENTATION

Les comportements professionnels doivent être des repères explicites pour les élèves.

L'expérimentation a donc porté sur l'élaboration de grilles d'observation recensant des comportements professionnels clés en les définissant, à y associer **des indicateurs** pour apprécier le degré d'acquisition et de procéder, en cas de besoin à des remédiations.

La grille d'évaluation est connue et explicitée aux élèves en amont.

L'évaluation est donc formative. Les élèves participent à l'évaluation sous forme d'entretien individuel. La grille complétée sert de support d'échange.



Exemples de situations observées lors d'un scénario pédagogique en lien avec la grille :

ITEMS	EXEMPLES
RESPECT DES RÈGLES	L'observation porte sur le respect des règles dans son ensemble. Il peut s'agir du respect du règlement intérieur de l'entreprise fictive (simulateur).
AUTONOMIE	Proposer un certain nombre de tâches à effectuer à l'agent d'accueil qui doit prioriser et organiser son travail.
ESPRIT D'ÉQUIPE	L'observation peut porter sur la répartition des tâches à effectuer par le chef de projet. C'est aussi l'observation des actions menées par l'élève référent (open ERP) qui doit venir en aide en cas de besoin.
RESPECT DES LIEUX DE TRAVAIL	Observation réalisées tout au long du scénario pédagogique et notamment en fin de journée.
TENUE PROFESSIONNELLE	Observation à partir d'une évaluation sur la tenue professionnelle (port) par les pairs
PERSÉVÉRANCE	Installer une étape de contrôle qui débouche sur la reprise intégrale des travaux confiés. Observer particulièrement les élèves qui se sont absentés et être attentif à la réalisation du travail à effectuer pendant leurs absences.
ORGANISATION DU TRAVAIL	Le gestionnaire des achats doit répondre aux demandes de devis transmises par téléphone ou courrier mais également les demandes en présentiel. Il doit donc établir des priorités.
HONNÊTÉTÉ PROFESSIONNELLE	Un gestionnaire de projet qui a en charge de former des collègues sur une application web et ce de façon programmé. Une absence aurait été préjudiciable pour l'ensemble de ses collègues. Malgré un rhume, ce gestionnaire a honoré son engagement pour ne pas léser les autres.