

Conférence :

« Normalisation : – Démarche qualité et évaluation »

Intervenant : Laurent CAMBEROU

*Chef de Projet dans le département international de
l'Association française de NORmalisation (AFNOR).*

Mon intervention a pour objectif de décrire les modalités et les résultats de l'évaluation du projet «PRAQ III CEN HACCP¹ - Training on HACCP and EU related legislation» financé par la Communauté Européenne dans le cadre du programme PHARE.

Cette courte étude comprend les éléments suivants :

- les objectifs de l'évaluation réalisée ;
- la séquence d'évaluation choisie ;
- les outils d'évaluation utilisés ;
- les résultats des évaluations recueillis.

OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION PEDAGOGIQUE

1. **description du contexte** : ce programme avait pour objectif de former à la fois des industriels et des inspecteurs de 13 PECO (Pologne, Hongrie, Roumanie, Bulgarie, Rép. Tchèque, Rép. Slovaque, Estonie, Lettonie, Lituanie, Slovénie, Macédoine, Bosnie-Herzégovine, Albanie) à la méthode HACCP et à la réglementation européenne associée (directive 93/43 CEE , Bonnes Pratiques de Fabrication,...etc). Parmi ces 13 pays, 10 pays sont candidats à l'adhésion à l'Union Européenne et doivent de ce fait reprendre l'acquis communautaire, en particulier en ce qui concerne l'hygiène et la sécurité des denrées alimentaires. Pour les 3 autres, Macédoine, Bosnie-Herzégovine, Albanie, l'objectif est de graduellement s'aligner sur les pratiques communautaires dans ce domaine.
2. **construction du programme de formation** : une série de 13 séminaires (3 jours x 2 intervenants) a été réalisée, suivie d'une série de 26 ateliers pratiques (2 jours x 3 intervenants) basés sur des études de cas. L'ensemble de ces sessions de formation s'est déroulé sur la période de janvier à octobre 2000. A noter que 4 ateliers complémentaires et 1 séminaire ont été ajoutés en complément pour la Slovénie. La participation moyenne sur l'ensemble du programme a été la suivante :
 - soit **35 personnes en moyenne** par séminaire (45% industriels; 45% inspecteurs, 10% autres).
 - soit **19 personnes en moyenne** par atelier (52% industriels; 35% inspecteurs; 13% autres).

Ceci porte le **nombre total de personnes formées à 940**, soit 449 lors des séminaires et 491 lors des ateliers. Ce chiffre inclus les ateliers et séminaires additionnels.

L'équipe d'intervenants (soit 15 experts au total) s'est enrichie et s'est formée à ce type d'intervention tout au long du programme. A noter l'intérêt de composer une équipe mixte de centres techniques, de consultants et de laboratoires publics pour ce type de programme.

¹ HACCP – Analyse des risques – Points critiques pour leur maîtrise

Au total le nombre d'intervention a été de : **307 jours-hommes sur 10 mois.**

3. objectifs du programme de formation : les objectifs pédagogiques fixés au départ étaient les suivants » *à la fin des sessions les participants devront être familiarisés avec le HACCP et les BPF et capable des les mettre en place dans leurs entreprises ».*

Pour pouvoir mesurer l'atteinte de ce type d'objectif « professionnel » il faudrait réaliser une évaluation « à froid », par exemple six mois après les sessions, pour connaître le degré de reprise des outils proposés dans le cadre de l'activité professionnelle des participants.

Une telle évaluation «à froid» n'a pas été réalisée sur ce programme, néanmoins, les évaluations « à chaud » laissent apparaître un niveau global de satisfaction qui augmente en cours de programme, notamment quand on compare les séminaires et les ateliers, ce qui laisse supposer que la séquence « séminaire théorique + applications pratiques » a satisfait les attentes des participants mais aussi que le contenu s'est amélioré au fur à mesure des sessions.

En effet de nombreuses modifications et adaptations ont été introduites en cours de programme pour atteindre ces bons indices de satisfaction (ex. adaptation des études de cas proposées aux produits locaux). Ceci s'explique car l'hétérogénéité des niveaux des participants et des attentes divergentes des différents pays a suscité des adaptations et des modifications multiples sur les sessions de la part des intervenants.

SEQUENCE D'ÉVALUATION PEDAGOGIQUE

La séquence d'évaluation choisie a été la suivante (cf. en annexe le cycle de la formation) :

- une première évaluation au stade de la rédaction des scénarios de formation (avec le commanditaire et un expert extérieur à l'équipe de projet AFNOR) ;
- une évaluation pour chaque séminaire (participants et intervenants) ;
- une évaluation pour chaque atelier (participants et intervenants) ;
- une évaluation pour chaque session supplémentaire (participants et intervenants) ;
- une évaluation d'ensemble suite à la conduite des formations.

A noter que l'évaluation des besoins n'a pas été réalisée dans le cadre de ce programme, mais qu'elle était déjà « figée » dans les termes de références proposés par le commanditaire.

OUTILS D'ÉVALUATION PEDAGOGIQUE

Les outils d'évaluation pédagogiques utilisés sont les suivants :

- une fiche d'évaluation par stagiaire/ par session ;
- une fiche d'évaluation par intervenant /par session ;
- une synthèse mensuelle des fiches d'évaluation ;
- un rapport de synthèse finale sur l'ensemble du programme.

RESULTATS DES EVALUATIONS PEDAGOGIQUES

Des échelles de notation numériques ont été utilisées pour l'ensemble des évaluations. Ces indicateurs numériques fournissent une première indication en matière d'évaluation qui doit être complétée/confirmée par les appréciations qualitatives des participants et des intervenants.

Deux types de notation ont été mises en places, une notation sur les aspects pédagogiques du programme et une notation sur les aspects logistiques des formations. Ces indicateurs sont des outils précieux en termes de **pilotage de projet** (boucles de rétroaction). Mais ils ne renseignent pas véritablement les opérateurs du projet sur l'atteinte des objectifs pédagogiques du programme. Pour cela, il faut utiliser un second type d'indicateurs, les **échelles de degrés d'acquisition** (E.D.A.), grâce auxquelles chaque participant mesure sa progression dans l'acquisition des concepts clés du programme.

Sont cités pour exemple, les résultats des différentes évaluations numériques réalisées :

- **pour les aspects pédagogiques** : les indices de satisfaction globaux sont les suivants, soit 3,67 sur 4 pour l'évaluation globale des stagiaires sur la formation au plan pédagogique. Ci-après le tableau des notes globales sur l'ensemble des sessions (soit 39 sessions au total) :

<i>Qualité des échanges</i>	<i>Progression pédagogique</i>	<i>Exemples et exercices pratiques</i>	<i>Atteinte des objectifs pédagogiques</i>
3,74	3,71	3,76	3,88

- **pour les aspects logistiques** : les indices de satisfaction globaux sont les suivants, soit 3,66 sur 4 pour l'évaluation globale des stagiaires sur les aspects logistiques. Ci-après le tableau des notes globales sur l'ensemble des sessions (soit 39 sessions au total) :

<i>Accueil des stagiaires</i>	<i>Salle et équipement</i>	<i>Restaurant et pauses</i>	<i>Documentation</i>
3,91	3,55	3,53	3,86

LEÇONS A TIRER

Les enseignements principaux des évaluations pédagogiques réalisées dans le cadre de ce programme sont les suivants :

- les évaluations nous ont servis de « fil conducteur » tout au long du déroulement de ce programme ;
- les différentes évaluations ont permis de connaître les véritables besoins des participants (notamment via les données qualitatives recueillies) ;
- les évaluations avec indicateurs numériques ont permis de réagir et de modifier certains scénarios de formation (ex. en s'adaptant aux besoins spécifiques d'un pays) ;
- l'analyse post-mortem de l'ensemble du programme a permis de capitaliser des connaissances et expériences réutilisables pour de futurs programmes.

Pour conclure, les dispositifs d'évaluation mis en place pour ce projet ont permis, à la fois un meilleur pilotage du projet (selon le principe d'équilibre entre le budget, les délais et la qualité), mais également le suivi de l'atteinte des objectifs pédagogiques et la prise en compte des besoins des participants. Enfin les résultats des évaluations sont une source précieuse en matière de capitalisation en vue de la construction de nouveaux programmes de formation.

ANNEXE : CYCLE DE LA FORMATION

(extraits FAO service de la formation)

