

Problématique, choix de la thématique et cap de travail

En 2022, Ressources Urbaines a de nouveau sollicité le RADyA pour accompagner les coordinatrices linguistiques territoriales de l'Essonne dans des travaux en appui à leurs fonctions. Cinq séances de 2h30 ont eu lieu à distance (Zoom) les 13 janvier, 7 février, 11 mars, 8 avril et 16 mai.

Pour cette session, les échanges en première séance ont convergé autour de la mesure d'impact des formations linguistiques (ASL et autres). En effet, les coordinatrices ont déploré manquer d'informations sur le devenir des bénéficiaires de ces actions une fois terminées. Cela fait écho à un besoin d'évaluer leur efficacité à l'appui de leurs effets observés. Or, ces informations ne peuvent remonter qu'*a posteriori* après un certain délai le temps que les bénéficiaires des formations puissent agir.

Il a donc été décidé de travailler à la formalisation d'une démarche et d'outils pour avancer sur cette thématique. Pour orienter ces travaux, les coordinatrices se sont fixé le cap suivant: "Fin 2022, nous augmenterons de 25% le nombre de retours des bénéficiaires sortis des parcours de formation qui se sont déroulés en 2021 grâce à la démarche de suivi-évaluation que nous allons mettre en place."

A partir de là, trois chantiers interdépendants ont été déterminés :

- Formulation de questions spécifiques en lien avec la thématique sur la base desquelles organiser une enquête ou un retour d'expérience.
- Définition de modalités pour collecter les informations nécessaires à la mesure d'impact.
- Co-construction d'un outil d'enregistrement et de traitement des données recueillies.

Concepts

La problématique se situant au cœur de la question de l'évaluation de la formation, nous nous sommes appuyés sur un modèle reconnu comme une référence en la matière, celui de Donald Kirkpatrick, pédagogue, qui structure l'évaluation de la formation en quatre niveaux. Ce modèle (1959) permet de cerner spécifiquement ce qui nécessite d'être amélioré dans une formation. Nous avons plus particulièrement travaillé sur les niveaux 3 et 4 qui correspondent exactement à la problématique du groupe de travail.

Nous nous sommes également inspirés des travaux de Marc Vandercammen, socio-économiste, pour réfléchir à la formulation des questions à préparer dans le cadre d'une enquête ou d'un bilan.

Travaux et productions

Les travaux ont été organisés en deux temporalités :

- Pendant les séances lors d'activités collectives permettant de croiser les avis ;
- Entre les séances lors de sessions en petits groupes.

La principale difficulté rencontrée par les coordinatrices était de bien cerner les attendus des niveaux 3 (évaluation de ce que les bénéficiaires d'une formation transfèrent dans leur

environnement) et 4 (évaluation de l'impact de la formation au regard des objectifs des bénéficiaires comme de ceux des commanditaires des formations linguistiques). En particulier le niveau 4 qui exige une certaine prise de recul. A chaque séance, une mise au point à ce sujet a été utile. Il a aussi fallu comprendre qui se situait à un autre plan que celui du suivi des bénéficiaires, même si on peut en exploiter les données. En effet, le but de cette évaluation n'est pas de prendre des décisions à propos des bénéficiaires concernant les suites de parcours à envisager. Il s'agit de prendre des décisions à propos des actions de formations linguistiques du territoire, ou du moins d'aider les structures qui portent ces formations à en prendre. Lorsque cela a été mieux cerné par les coordinatrices, la question légitime de leur propre légitimité à prendre des décisions à ce sujet à été soulevée. La réponse dépendra du contexte territorial, c'est-à-dire du rapport qui lie les coordinatrices aux acteurs locaux de la formation linguistiques (vertical ou horizontal). Mais elle nécessite également de penser à la manière d'impliquer les financeurs et/ou les commanditaires dans la clarification des résultats qu'ils attendent et dans la réflexion des moyens qu'ils envisagent pour les évaluer. Les coordinatrices auront un rôle pivot à jouer dans l'évaluation d'impact des formations linguistiques parce que leur action articule les différentes parties prenantes de ces actions. Toutefois, elles ne peuvent se substituer à chaque partie pour faire le travail qui lui revient.

Des questions pour mesurer l'impact des formations

Deux types de questions ont été travaillées pour chacun des niveaux 3 et 4 du modèle de Kirkpatrick. Ces questions ne sont pas exhaustives mais elles donnent une idée du type d'information à recueillir. Elles pourront être exploitées selon diverses modalités au choix (en entretien, par un questionnaire, en réunion).

Des descriptions de modalités possibles de recueil des informations pour l'évaluation

Deux modalités possibles sont décrites dans un tableau : l'enquête et le bilan. Là encore, il s'agit d'une proposition qui peut être adaptée à l'usage en fonction de besoins plus spécifiques.

Un outil de traitement de ces données

Il s'agit d'un tableau en deux onglets qui propose d'enregistrer les informations recueillies pour l'évaluation de l'impact des actions linguistiques en catégories de données facilitant leur traitement. En gardant à l'esprit qu'il ne s'agit pas d'un outil de suivi des bénéficiaires (lequel servirait à prendre des décisions concernant leur orientation) mais d'un outil d'évaluation des actions linguistiques (pour prendre des décisions au sujets de ces actions), deux onglets ont été pensés pour opérer le traitement en deux étapes :

- D'abord, en partant des informations sur chaque bénéficiaire pour une action ciblée (entrée "bénéficiaires").
- Puis, en faisant la synthèse de ces informations pour chaque action (entrée "formations ou actions").

Là encore, les utilisatrices adapteront l'outil en fonction de leurs besoins et de leurs méthodes.

Questions d'enquête pour l'évaluation de l'impact d'une action de formation

K3 - Transfert / Application	K4 - Impact / Résultats
<p>Évolution des bénéficiaires dans leur environnement, changements de comportement ou adoption de nouveaux comportements sur le terrain révélateurs d'une prise d'autonomie partielle ou complète.</p>	<p>Effets observés de ce développement d'autonomie des bénéficiaires sur leurs objectifs personnels ou professionnels, sur les objectifs ou les attendus des partenaires, sur les orientations effectuées par les référent-es, le retour sur investissement, etc.</p>
<p>Questions aux bénéficiaires :</p> <p>Qu'est-ce que vous réutilisez de votre formation dans votre quotidien ? / Quelles activités menez-vous maintenant dans votre quotidien grâce à la formation ? (Liste avec plusieurs réponses au choix + "autre")</p> <p>Variante → Que faites-vous aujourd'hui grâce à la formation que vous ne faisiez pas avant la formation ? (Liste avec plusieurs réponses au choix + "autre")</p> <p><u>Possible de décliner cette question par champs thématiques :</u></p> <p>Pour vos démarches administratives / vos démarches liées à l'argent / vos activités de suivi scolaire / vos démarches professionnelles / vos activités culturelles, comment faites-vous ? (autonomie, appel à un service référent, par un tiers - famille/amis...)</p> <p>Pour quelles activités estimez-vous avoir encore besoin de cours de français ? (Liste avec plusieurs réponses au choix + "autre")</p> <p>Questions aux personnes chargées de leur suivi :</p> <p>Qu'est-ce que vous observez que le bénéficiaire fait maintenant qu'il ne faisait pas avant ? (Liste avec plusieurs réponses au choix + "autre")</p> <p>Le bénéficiaire participe-t-il aux activités de la structure en autonomie grâce à la formation ? Le bénéficiaire connaît-il le règlement de la structure ?</p> <p>Le bénéficiaire peut-il dire quelle formation il a suivie auprès de notre service ?</p> <p>Le bénéficiaire applique-t-il les instructions que vous lui donnez pour ses</p>	<p>Questions aux bénéficiaires :</p> <p>Grâce à la formation, j'ai atteint mon objectif de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <i>Trouver un stage, une PMSMP, un travail</i> - Lequel : <input type="checkbox"/> <i>Accéder à une formation</i> - laquelle : <input type="checkbox"/> <i>Participer à une association, un club, autre</i> - laquelle : <input type="checkbox"/> <i>Prendre de nouvelles responsabilités</i> - lesquelles : <input type="checkbox"/> <i>Ouvrir un nouveau droit</i> - lequel : <input type="checkbox"/> <i>Obtenir une certification de français</i> - laquelle : <input type="checkbox"/> Etc. <input type="checkbox"/> <i>Autre objectif</i> - lequel : <p>Questions aux personnes chargées de leur suivi :</p> <p>Grâce à la formation bénéficiaire a pu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <i>Trouver un stage, une PMSMP, un travail</i> - Lequel : <input type="checkbox"/> <i>Accéder à une formation</i> - laquelle : <input type="checkbox"/> <i>Participer à une association, un club, autre</i> - laquelle : <input type="checkbox"/> <i>Prendre de nouvelles responsabilités</i> - lesquelles : <input type="checkbox"/> <i>Ouvrir un nouveau droit</i> - lequel : <input type="checkbox"/> <i>Obtenir une certification de français</i> - laquelle : <input type="checkbox"/> Etc. <input type="checkbox"/> <i>Autre objectif</i> - lequel : <p>Questions aux partenaires :</p> <p>Quel(s) résultat(s) constatez-vous de cette action de formation sur le territoire ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <i>Augmentation du taux d'obtention de certifications de français</i> - combien % : <input type="checkbox"/> <i>Augmentation des ouvertures de droit</i> - combien % : <input type="checkbox"/> <i>Augmentation des adhésions à votre structure</i> - combien % : <input type="checkbox"/> <i>Augmentation de la participation aux conseils de quartier</i> - combien % :

démarches ?	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> <i>Augmentation des sorties emploi</i> - combien % :<input type="checkbox"/> <i>Baisse des sollicitations de vos équipes pour des démarches courantes</i> - combien % :<input type="checkbox"/> <i>Économies sur les dépenses liées à ...</i> - combien % :<input type="checkbox"/> <i>Autre</i> - quoi et combien : <p>Si vous n'observez aucun résultat, que constatez-vous qui ne va pas ?</p>
-------------	---

Modalités possibles pour l'évaluation de l'impact des actions de formation linguistiques

Enquête		Bilan partenaires
<p>Qui : Les bénéficiaires / leur référent-e Quand : À 3 - 6 mois après la sortie de formation Comment : Entretiens en face-à-face ou par téléphone</p>	<p>Qui : Les bénéficiaires / leur référent-e Quand : À 3 - 6 mois après la sortie de formation Comment : Questionnaires envoyés par email ou courrier papier</p>	<p>Qui : Les structures organisant les formations, les référent-es du réseau (travailleurs sociaux, conseiller-ères en insertion professionnelle), les partenaires économiques ou sociaux impliqués dans l'action de formation (entreprises, acteurs de la petite enfance, etc.), partenaires institutionnels, etc. Quand : À 6 - 12 mois après la fin de la formation Comment : Réunion</p>
<p>Objectif de l'enquête : Recueillir des informations pour évaluer le transfert des apports de la formation en situation (Kirkpatrick - niveau 3) et/ou l'impact de la formation (Kirkpatrick - niveau 4).</p>		<p>Objectif de la réunion : Faire remonter des indicateurs clés de résultats de la formation observés par les différentes parties prenantes.</p>
<p>Objet de l'enquête :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les nouveaux comportements adoptés par les bénéficiaires dans leur environnement, dans leur quotidien, grâce à la formation. - Les objectifs personnels ou professionnels que les bénéficiaires ont atteint grâce à la formation. - Les effets de la formation observés dans la cadre du suivi procuré par le ou la référente. - Les suites éventuelles à envisager (ou pas). 		<p>Ordre du jour de la réunion :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revue des finalités de la ou des formations ainsi que des enjeux associés (capacité à entrer en formation ; capacité à trouver un travail, etc.). 2. Partage des résultats obtenus / constatés par chaque partie prenante (sorties emploi, ouverture de droits, etc.). 3. Discussions sur les effets positifs observés et les résultats de la ou des formations. 4. Réflexion sur les améliorations à partir des insuffisances constatées. 5. Clarification / revue des attentes pour la prochaine session. 6. Décisions à prendre de part et d'autre.

Remarque n°1 : Les retours sur l'impact des formations ne sont pas évidents à collecter, surtout si les acteurs concernés ne sont pas au clair sur ce qu'ils attendent. Idéalement, les impliquer en amont d'une formation et les aider à formuler ou clarifier des attentes facilite la remontée d'informations utiles au moment du bilan. Si cela n'a pas été possible, le bilan peut servir à clarifier cela en vue de la prochaine session.

Remarque n°2 : Les modalités décrites ci-dessus ne sont pas figées. Elles peuvent en inspirer d'autres, comme par exemple des réunions de bilan associant les bénéficiaires.