**L’acquisition, le développement et l’évaluation des compétences**

Les recherches issues de la didactique professionnelle ont montré que les compétences professionnelles des personnels s’acquièrent et se développent en situation de travail. Comment la formation peut-elle intégrer cet élément ? Quel est le processus d’acquisition, de développement et d’évaluation des compétences en formation ? Suffit-il de faire pour être compétent ?

1 - Le processus d’acquisition et développement des compétences

**Transposition dans d’autres situations**

**Activités en situation Pensée sur l’action**

* **L’inscription des apprentissages en situation professionnelle**

Dans les dispositifs de formation, pour faire acquérir des compétences, la première phase consiste à utiliser des situations professionnelles observées, vécues ou simulées par les élèves. Ces situations seront courantes, complexes ou critiques selon le niveau de classe dans lequel se trouvent les élèves. Il est opportun de réinvestir les contextes dans lesquels ceux-ci ont été plongés durant les PFMP ou de construire des situations didactisées au plus près des réalités professionnelles de terrain. Pour que les situations soient véritablement apprenantes, permettent de favoriser le conflit socio-cognitif et de développer la pensée, il convient qu’elles suscitent du « dérangement [[1]](#footnote-1)» ; en effet, la simple reproduction systématique de situations connues accroît une certaine habilité, mais ne permet pas de développer des compétences. La posture du formateur pendant la phase de plongée dans le réel est plutôt silencieuse : c’est l’élève (seul ou avec ses pairs selon les cas) qui cherche à résoudre la situation dans laquelle il se trouve et non l’enseignant qui opère à sa place.

Ces éléments sont considérés pour les situations d’apprentissage rencontrées en établissement ou dans une organisation, dans le cadre d’une PFMP. Dans ce dernier cas, il est important que le tuteur et l’enseignant soient partenaires dans la diversité et la complémentarité des situations rencontrées afin que toutes les compétences du référentiel puissent être travaillées.

* **La pensée sur l’action : la description des activités, moment de la prise de conscience des actes de travail, et la mise en évidence des concepts et démarches inhérents à l’action**

La mise en mots des activités menées est l’occasion de la prise de conscience des actes de travail. Les professeurs questionnent les élèves sur leur activité : que font-ils ? Qu’ont-ils fait ? Est-ce important d’agir de la sorte ? Comment réagissent-ils dans tel ou tel cas ? Les élèves, ensemble et avec les enseignants, sont donc amenés à redéfinir leur activité en analysant leurs pratiques et en explicitant les règles de travail qu’ils ont mises en œuvre (ex : lorsqu’un usager manifeste son mécontentement, je tente de savoir pourquoi, je lui demande si… ; quand je n’ai pas le numéro de téléphone du poste de travail de la personne que le client doit rencontrer, je cherche et j’appelle Monsieur X …). Cette étape de verbalisation permet donc de développer un niveau de pensée exigeant sur l’activité en mettant l’accent sur les raisonnements tenus, les essais fructueux ou infructueux, les erreurs commises et les conditions de la réussite de l’action de travail. Dans ce cadre, la posture du professeur est « guidante » dans un questionnement favorisant l’émergence de certaines règles de travail. C’est ici l’expertise du professeur qui vient souligner les invariants de la démarche et qui permet de mettre le doigt sur les concepts pertinents qui seront ensuite développés. Ainsi, la professionnalisation se construit à la fois dans l’action et par la réflexion menée sur l’action.

L’étape de la mise en évidence de ces concepts a lieu dès lors que les formateurs interviennent comme médiateurs : par exemple, le récit d’un élève expliquant comment les usagers sont tenus à une certaine distance du guichet permet de mettre en évidence la notion de « confidentialité » ou de « déontologie » ; de même, les questions que l’élève a été amené à poser à un client sont l’occasion de nommer « la découverte des besoins », etc. À travers cette étape, l’élève va engranger des situations, des ressources, des concepts, qui vont le nourrir et l’autoriser à devenir compétent. En établissement, le regroupement d’élèves ayant rencontré des situations de travail similaires en PFMP est particulièrement opportun pour la mutualisation des concepts mobilisés, au service de la mise en œuvre des compétences travaillées. S’il est important qu’une trace des situations et des activités menées soit présente, les concepts associés méritent tout autant d’être formalisés et conservés par l’élève. C’est le passeport pour l’étape suivante : la généralisation.

* **La transposition dans d’autres situations**

Lors de cette phase, les formateurs transfèrent les apprenants dans d’autres situations où ils réinvestissent les concepts et démarches soulignées lors de la phase précédente. Un élève devient compétent dès lors qu’il sait, dans une situation, transformer en actes de travail efficaces les méthodes et savoirs qu’il a étudiés. Par exemple, il devra avoir conscience que la confidentialité est également à prendre en compte dans un autre contexte que celui qu’il a connu. Il a intégré des ressources, notamment méthodologiques ou conceptuelles, qui le rendent susceptible d’intervenir de manière pertinente dans d’autres situations que celles qu’il a connues. La compétence est acquise lorsqu’il sait transformer ces éléments inhérents à son activité dans des situations différentes. À cet égard, il existe des degrés différents d’acquisition de compétences : plus la situation « modifiée » est complexe, plus l’élève qui sait transformer ses concepts ou méthodes en actes est compétent.

2 L’évaluation certificative du baccalauréat professionnel des métiers de l’accueil

**Le processus d’évaluation des compétences suit le processus de formation**. En effet, les évaluations professionnelles sont basées sur le « réel », c'est-à-dire sur des situations de travail vécues (tenue de l’accueil d’une entreprise en PFMP par exemple), observées ou simulées (étude de cas ou situation didactisée en centre de formation). Au cours de ces situations, on attend d’un élève qu’il montre les notions, les méthodes, les outils qu’il sait mobiliser afin de les transformer en actes efficaces. L’efficacité est mesurée sous deux angles : l’élève sait prendre en charge et/ou résoudre le cas proposé en évaluation et sait expliquer pourquoi il a choisi d’agir ainsi. L’action et l’expression de sa pensée sur l’action permettent de mesurer le degré d’acquisition des compétences ; ceci peut être mis en évidence tant en formation qu’au cours de la certification lors d’épreuves orales ou écrites.

3 La trace des activités

* **La trace des activités pour l’élève**

À des fins formatives, il est important que l’élève conserve la trace des activités qu’il a conduites au moins pour deux raisons :

* Il a besoin de formaliser ses apprentissages en termes de compétences mobilisées et de savoirs et méthodes associés à l’action. Ceci procède de la prise de conscience pour soi à la fois des acquis et des progrès encore à effectuer. C’est également l’occasion de constituer une base de situations professionnelles dans laquelle il a su opérer avec efficacité qui pourront nourrir son curriculum vitae au cours du cycle de formation et/ou faciliter une insertion professionnelle future
* Dans le cadre de la classe de seconde « Famille de métiers de la relation client », l’élève peut être amené à changer d’établissement en fin de seconde s’il souhaite suivre une spécialité non proposée par son lycée professionnel d’origine. Il est alors nécessaire qu’il puisse présenter aux enseignants de la classe de première les situations professionnelles qu’il a rencontrées, les compétences, concepts et méthodologies qu’il a mobilisés.

Les modalités de formalisation des activités menées peuvent être diverses et variées. Des outils numériques, tel Portfolio, peuvent être utilisés pour conserver les supports ad hoc. Un exemple (non modélisant) est fourni en annexe 3 de ce guide pédagogique.

* **La trace des activités pour le professeur**

Au-delà de la trace élève et à l’instar de ce qui se passe dans toute formation, les professeurs ont besoin de positionner régulièrement les élèves pour connaitre le degré d’acquisition des compétences qu’ils ont travaillées au cours du cycle de formation. Des outils de suivi des acquis (tableaux synoptiques, grilles d’analyse, tableaux de bord…) permettent de garder la trace de la mesure des progrès des élèves.

1. Patrick Mayen, séminaire Cnam « Analyse du travail et intentions formatives » - 2017 [↑](#footnote-ref-1)