



L'orientation scolaire et professionnelle

38/3 | 2009
Varia

Proposition d'une méthode de restitution de tests

L'interprétation dialogique des scores

Proposition of a test feedback method. Dialogic scores interpretation

Sylvie Lyons-Poiraud



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/osp/1980>

DOI : 10.4000/osp.1980

ISSN : 2104-3795

Éditeur

Institut national d'étude du travail et d'orientation professionnelle (INETOP)

Édition imprimée

Date de publication : 25 septembre 2009

Pagination : 369-384

ISSN : 0249-6739

Référence électronique

Sylvie Lyons-Poiraud, « Proposition d'une méthode de restitution de tests », *L'orientation scolaire et professionnelle* [En ligne], 38/3 | 2009, mis en ligne le 30 septembre 2012, consulté le 30 avril 2019.

URL : <http://journals.openedition.org/osp/1980> ; DOI : 10.4000/osp.1980

Ce document a été généré automatiquement le 30 avril 2019.

© Tous droits réservés

Proposition d'une méthode de restitution de tests

L'interprétation dialogique des scores¹

Proposition of a test feedback method. Dialogic scores interpretation

Sylvie Lyons-Poiraud

Introduction

- 1 On publie peu sur la restitution de test. Est-ce à dire que cette pratique ne pose pas question alors que l'on fait de nouveau plus appel aux outils d'évaluation dans le conseil en orientation scolaire et professionnelle? Or, on l'oublie peut-être trop souvent, dans le domaine psychologique, les évaluations sont réalisées sur des personnes. Les règles déontologiques du psychologue impliquent, postérieurement à l'évaluation, d'engager une phase de communication des résultats au sujet. Cette communication n'est pas une contrainte administrative de la fonction, mais doit être considérée comme une intervention psychologique à part entière. (Bernaud & Loss, 1995)
- 2 L'entretien de restitution de test nécessite préparation et savoir-faire. La méthode proposée a fait l'objet d'une étude approfondie avant d'être testée sur le terrain où elle s'est enrichie.

La restitution de test

- 3 Depuis toujours, auteurs et éditeurs de tests se focalisent essentiellement sur les qualités psychométriques des épreuves (fiabilité, fidélité, sensibilité). Actuellement, la passation et la cotation se font de plus en plus sous formes informatisées, elles permettent de générer des rapports automatisés, en langage naturel, illustrés de diagrammes reprenant les différents facteurs et échelles employés. Ceux-ci sont ensuite envoyés par courriel au bénéficiaire et/ou au conseiller² selon l'outil utilisé.

- 4 Le grand perdant de ces avancées technologiques est le mode de restitution. Il est au mieux largement laissé à l'appréciation et à la créativité du conseiller-psychologue (avec une vague consigne du type «la restitution peut se faire de façon individuelle ou en groupe»), au pire préconise-t-on d'envoyer le rapport directement au bénéficiaire, à lui de s'en débrouiller.
- 5 Une difficulté supplémentaire réside dans la gestion du temps qu'il importe de compter, de «rationaliser», son utilisation est une question au cœur des débats professionnels. L'entretien individuel de restitution devient donc un luxe que ne peuvent s'offrir nombre de conseillers. On ne peut que regretter cet état de fait tant la passation d'un outil d'évaluation ne trouve de sens que par l'usage qu'on en fait.

Les différentes méthodes de restitution

- 6 Une approche classique consiste à opposer les méthodes idiosyncrasiques aux méthodes nomothétiques. Les premières consistent à faire émerger les caractéristiques propres à une personne particulière en s'appuyant sur son propre système de valeurs, de besoins et d'intérêts professionnels afin qu'elle produise ses propres catégorisations. L'entretien de restitution servira à extraire des connaissances que le sujet a sur lui-même mais qui ne sont pas directement disponibles dans la mesure où elles sont implicites au départ. Une démarche représentative de la méthode idiosyncrasique a été développée en 1970 par Pelletier, Noiseux & Bujold avec l'ADVP (Activation du Développement Vocationnel et Personnel) dans le domaine de l'orientation professionnelle, méthode encore activement diffusée au travers la collection «chemin faisant» (Pelletier, Noiseux & Bujold, 1974, 1988).
- 7 Les méthodes nomothétiques sont représentées par les méthodes standardisées et consistent à situer les résultats d'une personne par rapport à ceux obtenus par des groupes de personnes. On présente alors les scores obtenus en fonction d'un étalonnage (selon le sexe, la classe d'âge, la catégorie socioprofessionnelle, etc.) qui permet de situer le bénéficiaire par rapport à un groupe donné de sujets. Le dépassement de cette opposition avec l'utilisation conjointe des méthodes nomothétique et idiosyncrasique est représenté, entre autres, par la «restitution dynamique» de Boy (2005).

La finalité d'une restitution

- 8 Quelle que soit la méthode (ou même l'absence de méthode) privilégiée, le praticien ne peut faire l'économie d'une réflexion sur la finalité d'une restitution de tests. Au-delà de la simple communication de résultats de tests à un individu, une restitution demeure avant tout «un espace de négociation permettant une "auto-réflexion", une clarification par le bénéficiaire de ses points forts et de ses faiblesses» (Blanchard, Sontag & Leskow, 1999). Se pose alors la question de l'effet recherché et du choix des critères à retenir pour en évaluer la portée chez les consultants. Dans ce domaine, les approches et les indices quantitatifs sont hétérogènes et la tentative de modélisation de critères universels reste un vœu pieux. On retiendra néanmoins une recension réalisée par Bernaud & Vrignaud (1996) selon quatre grands axes: l'évaluation spontanée du sujet en termes d'appréciation par le bénéficiaire lui-même des différentes composantes de la situation de restitution (qualité du conseiller, des interprétations fournies); l'assimilation des résultats et de leur signification (il s'agit de ne pas confondre «la capacité à se rappeler ses résultats et l'acceptation de ceux-ci»); l'évolution des caractéristiques individuelles de personnalité

(ce domaine est rarement pris en compte dans les démarches de validation des méthodes de restitution); enfin, l'évolution des attitudes et de la maturité face au choix de carrière.

- 9 La question de la finalité d'une restitution appelle également une clarification (voire une redéfinition) de la notion de résultat. Ce terme définit habituellement les scores (bruts ou étalonnés) obtenus aux différentes échelles et/ou résultants de l'analyse factorielle. Or, dans la restitution dialogique, les scores sont considérés comme de simples supports à l'élaboration; le résultat d'une restitution représente quant à lui l'issue de ce type d'entretien, c'est-à-dire la prise de conscience ou, idéalement, la prise de décision du bénéficiaire (cette conception se rapproche sémantiquement du terme anglais *outcome* qui conjugue le résultat et l'aboutissement).

Vous avez dit dialogique?

- 10 Les travaux originels de Bakhtine (1895-1975) sur le dialogisme sont encore de nos jours perçus comme «un corpus d'écrits qui défie la clarté de l'interprétation» (Gergen, 1999) mais ce qu'il faut en retenir, c'est l'idée simple que le sens naît entre les hommes lorsqu'ils le cherchent ensemble, lorsqu'ils dialoguent véritablement.
- 11 Il est important d'insister sur le fait, même si cela peut sembler évident, qu'une restitution ne saurait être dialogique si le type de relation établie en amont entre le conseiller-psychologue et le bénéficiaire ne porte pas en elle les germes de l'intentionnalité et de la co-construction du sens.

La notion d'intentionnalité

- 12 Les années soixante ont vu la naissance de la notion de contrat de communication avec l'École de Palo Alto, premier pas certes fondateur, mais qui, des années plus tard, suscitera un nouveau questionnement. En effet, est-ce que communiquer est suffisant en soi, les processus sont-ils les mêmes que dans le dialogue? Certainement non, répondront certains, «le dialogue requiert une intention commune, une présence simultanée d'une même réalité aux deux interlocuteurs» (Lhotellier, 2000). L'intentionnalité partagée implique que les deux acteurs de la relation se soient reconnus comme interlocuteur privilégié (ou comme autrui significatif selon l'école de pensée).
- 13 L'intentionnalité fait également partie du modèle descriptif de la relation interpersonnelle chez Saint-Arnaud. Selon lui, il en résulte une relation coopérative où «les deux partenaires vivent une expérience de produire qui contribue à leur croissance personnelle» (2004). Ce qui nous intéresse ici, c'est bien sûr la conception d'un sujet actif dans son développement (depuis Lemoine et son «Objet ou analyste de son bilan» [1996], on a compris que l'usager n'est pas une pâte molle sur laquelle le conseiller laisse sa marque), mais aussi la réciprocité qui permet l'enrichissement mutuel et la production d'un savoir à deux.
- 14 Plus concrètement, il résulte de l'intentionnalité l'établissement d'une alliance de travail, sorte de «déclaration d'intention» à triple composante: un accord avec le conseiller sur le but à atteindre (*goal agreement*), un accord sur les moyens les plus adaptés pour y parvenir (*task agreement*), la construction d'un lien particulier entre le conseiller et le consultant leur permettant de se mettre d'accord sur l'importance à accorder aux buts et aux moyens (*bond development*). Si le lien apparaît en troisième position dans la théorie de

Bordin (1979), il va sans dire que, sans celui-ci, un accord sur les moyens et le but paraît difficilement envisageable. Car c'est dans la création de ce lien qu'on trouvera, côté conseiller, une forme d'empathie bienveillante, côté consultant, la confiance suffisante pour souhaiter s'ouvrir à l'autre.

La co-construction du sens

- 15 Entrer en dialogue demande un effort conscient, un travail de la parole et de l'écoute de la part des deux interlocuteurs. Accepter de co-construire le sens, c'est reconnaître qu'il ne pré-existe pas à l'échange mais qu'il va advenir dans l'ici et maintenant. C'est à cette condition qu'on assistera à une production conjointe du discours: «le discours ne prend sens que d'être échangé; mieux: mis en commun. Mieux encore: élaboré en commun» (Jacques, 2000).
- 16 L'interprétation conjointe et co-construite ne peut naître que d'une relation symétrique. Cet impératif doit amener le conseiller-psychologue à un travail de réflexivité sur sa posture et sa façon d'être avec l'autre. Longtemps considérée comme idéal de pratique dans la relation dyadique, la posture maïeuticienne qui consiste à parler jusqu'à ce que l'autre soit d'accord avec soi n'a pas sa place ici.

L'interprétation dialogique

- 17 On retiendra de ce qui précède, premièrement qu'il n'y a pas un temps consacré au dialogisme car ce mode d'interaction s'inscrit dans une démarche globale d'accompagnement; deuxièmement que le résultat d'une restitution de test (sa finalité) est considéré comme l'élaboration co-produite par le bénéficiaire et le conseiller-psychologue à partir des scores énoncés comme support de dialogue (le moyen).
- 18 Une précision terminologique s'impose également: au terme généralement utilisé de «restitution» on préférera celui d'«interprétation». Le premier est en effet synonyme de «rendre, redonner, rétablir», verbes qui impliquent que le sens préexiste, qu'il est de ce fait rendu à l'autre (or rien n'a été «pris» puisque le sens n'a pas encore été élaboré). Le mot interprétation rend non seulement compte d'une activité, mais aussi de la notion de subjectivité qu'il est important de garder à l'esprit.
- 19 Enfin, cet article s'appuie sur des travaux expérimentaux menés en 2007 sur l'interprétation des scores d'un inventaire d'intérêts (IRMR). Cette méthode est généralisable à d'autres types de tests (nous y reviendrons plus en détail ci-dessous, voir: «L'interprétation dialogique est-elle universelle?»).

Schéma général des entretiens

- 20 On part du principe que le type de relation engagée en amont a permis au conseiller de devenir un autrui significatif aux yeux du bénéficiaire. Il s'est donc instauré entre les deux acteurs de la relation un climat de confiance et de respect mutuel propices à l'interlocution. Tout au long du processus, on cheminera à partir des représentations et significations du bénéficiaire; celles-ci seront ensuite redéfinies par le sens élaboré en commun à travers la boucle de rétroaction.

- 21 La procédure envisagée (terme lui-même ô combien étranger au dialogisme tant il laisse peu de place à l'imprévu) pour la mise en œuvre pratique comporte deux volets en deux temps distincts: d'une part la passation du test, d'autre part l'interprétation dialogique des scores.
- 22 *La passation d'un test* n'est pas un acte anodin, un temps qu'on «glisserait» entre deux entretiens d'accompagnement. Elle nécessite la présence du conseiller, au moins dans la phase préparatoire ainsi que lors de la conclusion.
- 23 A/ Qu'il ait déjà connu ou non une telle expérience, chaque bénéficiaire porte en lui ses représentations de la situation de test (souvent de l'ordre des stéréotypes, positifs ou négatifs). Ces représentations doivent pouvoir s'exprimer librement et surtout être entendues par le conseiller dans la mesure où elles «teinteront» inévitablement d'une couleur particulière l'ensemble du processus (en donnant notamment du sens quant à l'éventuelle anxiété du consultant).
- 24 On portera de même une attention particulière à l'explicitation des attentes du bénéficiaire car celles-ci fournissent dès le départ des indications importantes sur ses attributions causales et son *Locus Of Control*. Concrètement, l'expression des attentes individuelles permet au conseiller de situer le bénéficiaire sur un *continuum* dont les deux extrêmes sont représentés par la conception «bague magique» («j'attends du test qu'il me dise ce que je veux faire – qui je suis») et la conception nihiliste («je n'ai aucune attente – les tests ne servent à rien»).
- 25 On notera d'une part que les attentes explicites ne reflètent pas nécessairement les attentes implicites, d'autre part que les attentes évoluent souvent entre la passation et l'interprétation, quelquefois même entre le début et la fin d'un entretien. Il est donc recommandé de ne pas hésiter à revenir sur cette question.
- 26 B/ C'est à partir du cadre de référence du bénéficiaire que le conseiller fera part de sa posture: principalement celle de facilitateur de la parole, secondairement celle d'un expert (dans le sens détenteur d'un savoir) en ce qui concerne la cotation d'un test. Il s'agira ensuite d'expliquer en termes simples et précis l'accent mis sur la perception du bénéficiaire ainsi que la situation de co-construction du sens. Il est utile de rappeler que les scores obtenus au test ne sont pas révélateurs d'une «vérité» mais servent de support à un dialogue d'égal à égal. Des précautions verbales particulières sont également nécessaires en fonction des attentes énoncées (trop de rationalisations peuvent avoir un effet délétère sur les pensées magiques et mettre à mal l'alliance de travail).
- 27 On posera par ailleurs un cadre à la situation de test (s'il n'a pas déjà été évoqué par le bénéficiaire lui-même): sa durée, le déroulement de la passation et la fixation d'un second entretien pour l'interprétation conjointe. Le calendrier ainsi établi ne saurait être immuable ou rigide, il offre tout au plus un cadre temporel qui permet de diminuer l'incertitude.
- 28 C/ L'étape suivante est la passation du test *stricto sensu*. Il s'agit tout d'abord d'obtenir le consentement éclairé du bénéficiaire puis de lui lire à haute voix les consignes de passation (en encourageant l'expression des remarques et/ou interrogations qui pourraient émerger). On le laissera ensuite idéalement dans une pièce à l'abri des interférences et des *stimuli* externes. Il pourra bien entendu faire appel au conseiller en cours de passation, celui-ci lui ayant indiqué précisément où il se trouvait.
- 29 Après la passation, le bénéficiaire sera appelé à exprimer ses impressions «à chaud» par rapport au test (éventuelle difficulté ou facilité à répondre aux questions).

- 30 D/ Au moment où il est courant que les deux parties se séparent commence la phase cruciale du partage des connaissances. Il s'agit en effet de présenter au bénéficiaire des éclairages théoriques sur les dimensions, échelles et/ou facteurs propres au test utilisé pour l'évaluation. Des explications simples sur la façon de mesurer lesdites dimensions sont également utiles dans la mesure où elles permettront par la suite de relativiser certains scores. Une démarche pédagogique est alors à élaborer pour définir, sans le mettre en position d'expert, comment le conseiller peut transmettre ses savoirs de façon simple et efficace (l'injonction tacite et ô combien paradoxale étant «ne me prenez pas pour l'expert que je suis en ce moment même»). On peut par exemple «humaniser» la présentation d'un outil au sigle souvent barbare (car composé de lettres et/ou de chiffres) en parlant de la biographie de l'auteur(e), des ses travaux de recherche, du contexte dans lequel un test a vu le jour.
- 31 Un support écrit approprié (i.e. expurgé de tout jargon psychologique) qui reprend les fondements théoriques explicités dans le manuel de test sera remis au bénéficiaire.
- 32 E/ La cinquième et dernière phase consiste à préparer l'entretien suivant. Pour ce faire, le bénéficiaire conservera le support écrit utilisé précédemment afin de lui laisser l'opportunité de s'approprier le modèle théorique à son propre rythme. La personne sera également invitée à exprimer par écrit son auto-perception sur un support intitulé «Comment je me perçois», reprenant exactement les dimensions ou facteurs évalués avec les mêmes graduations d'échelle et dont la mise en forme est similaire au document de restitution. Ce travail de réflexivité individuel et de retour sur soi (traduction opérationnelle de l'approche idiosyncrasique) a pour objectif d'amener le bénéficiaire à prendre une part active dans le dialogue consécutif à la passation. On notera que le temps de l'intersession prend toute sa valeur avec cette méthode: l'auto-évaluation et le positionnement permettent un travail de cheminement personnel visant à renforcer les formes identitaires du bénéficiaire là où la perspective d'une restitution des résultats obtenus au test le mettait habituellement en position d'attentisme, voire de passivité. Avant de clore l'entretien, on sollicitera son point de vue sur la démarche ainsi que sur ses éventuelles interrogations.
- 33 La grille d'entretien de passation récapitule ces différentes étapes.

Grille d'entretien de passation du test

A – Explicitation des attentes du bénéficiaire, de ses représentations de la situation de passation de test et/ou de son vécu antérieur d'une telle situation :
*Vous allez passer aujourd'hui un test de... [préciser le nom, l'origine, l'utilisation de l'outil]
 En avez-vous entendu parler ? Avez-vous déjà passé des tests ?
 Je vous ai proposé de passer ce test parce qu'il me paraît adapté à vos interrogations actuelles [expliciter la finalité de cette passation dans le contexte particulier du consultant].
 Quelles sont vos attentes par rapport à ce test ? Pensez-vous apprendre quelque chose sur vous-même ?*

B – Explicitation du cadre et de la posture du conseiller :
*Nous nous rencontrons aujourd'hui pour un entretien d'environ une heure (à adapter selon la durée préconisée de passation du test) durant lequel vous allez passer un test d'évaluation.
 Vous n'aurez pas les résultats aujourd'hui mais lors de notre prochain entretien dont je vous propose de fixer la date dès maintenant.
 Nous allons nous retrouver juste après la passation. Je vous expliquerai alors précisément ce que le test mesure et sur quelle(s) théorie(s) il s'appuie. Lors du prochain rendez-vous, nous découvrirons ensemble les scores que vous avez obtenus. Ce qui est important, c'est ce que vous en pensez, si vous vous attendiez à ces résultats-là et pourquoi. Est-ce que cela vous paraît clair ?*

C – Consentement éclairé, lecture des consignes, passation du test, recueil des impressions :
*Je souhaite m'assurer que vous êtes d'accord pour passer ce test et vous rappeler à quelle fin les résultats seront utilisés [qui aura accès à ces informations selon le prescripteur de la prestation et le cadre général de l'accompagnement].
 Je vais maintenant vous lire les consignes de passation. Est-ce que cela vous paraît clair ?
 Si vous avez des questions pendant la passation, n'hésitez pas à venir me voir, mon bureau se trouve... [indiquer précisément où]. Venez me chercher lorsque vous aurez terminé, nous pourrions avoir cet entretien.
 [Après la passation] Quelles sont vos premières impressions sur le test que vous venez de passer ?*

D – Partage des connaissances théoriques :
*Le test que vous venez de passer a été créé par... [citer l'auteur et des éléments biographiques] qui s'appuie sur des travaux de recherches en psychologie qui... [expliquer les concepts en jeu]. Voici un document qui récapitule ce que nous venons de voir. L'auteur a défini les critères [dimensions, facteurs et/ou échelles] qui lui semblaient importants pour tester l'appartenance à telle catégorie. Nulle ou ensuite choisi un format [expliquer la formulation des items : question ou affirmation, choix binaire vrai/faux, échelle de Likert, bipolarisation etc.] pour recueillir les réponses.
 Avez-vous des questions ? Que pensez-vous de ce test ?*

E – Préparation de l'interprétation conjointe :
Puisque vous savez maintenant comment le test fonctionne, je vous invite à prendre le temps de réfléchir sur la perception que vous avez de vous-même. Pour la prochaine fois, je vais donc vous demander d'imaginer les scores que vous pensez avoir obtenus et de les inscrire sur cette feuille [le document fourni doit être le plus conforme possible au rapport généré par la cotation]. Nous commencerons par analyser cela ensemble, puis nous ferons le parallèle avec les scores que vous avez obtenus au test. Ce qui nous intéresse, c'est surtout les différences ou les similitudes entre votre perception et les résultats du test. Est-ce que tout vous paraît clair ? Quelles sont vos impressions sur ce premier entretien ? Avez-vous des questions concernant la prochaine séance ?

- 34 *L'entretien d'interprétation dialogique des scores*, dans un deuxième temps de la démarche, comporte quatre phases dont il est important de respecter la chronologie. Durant l'intersession, le conseiller aura organisé la cotation du test lorsqu'il s'agit d'une passation en ligne, la cotation d'un test papier/crayon aura lieu lors de la troisième phase de l'entretien.

A/ Sachant qu'un laps de temps s'est écoulé depuis la passation, il s'agit maintenant de recontextualiser l'entretien en mettant à nouveau se fait à deux niveaux (Argyris & Schön, 1974): le ressenti dans l'action (faire émerger des difficultés qui n'auraient pas été exprimées donné à la situation entre les deux rencontres (éventuel sentiment d'efficacité personnelle ou sentiment d'échec, impression de soumission) la question des attentes du bénéficiaire en abordant ouvertement la possible évolution de celles-ci. On ne saurait trop rappeler que la situation de cheminement personnel est essentiel. Enfin on reviendra sur l'appropriation des concepts théoriques afin de vérifier la validité d'une relation symétrique en termes de savoirs.

B/ La deuxième phase est consacrée à l'auto-positionnement du consultant. Durant l'intersession, il aura complété le support « comment se sentir » le conseiller doit être de photocopier ce document afin de le mettre en commun et d'éviter ainsi que l'initiative de la parole soit laissée à l'attitude de désinvestissement/passivité qui consiste à « offrir » un peu de soi au conseiller en lui laissant le soin d'en user comme il lui convient.

En guise de *stimulus*, une question ouverte sur le vécu de cette expérience d'auto-évaluation est recommandée. La réponse à celle-ci, en fonction de la connaissance et l'estime de soi du bénéficiaire, elle permet en outre au consultant de réaliser qu'il est au cœur du dialogue, que sa parole compte. Quant à elles savamment dosées (attitudes d'enquête et de compréhension par rapport à la grille de Porter), le but étant d'encourager l'amener à poursuivre l'exploration de sa propre perception. L'objectif est encore une fois de laisser la personne signifier l'évaluation qu'elle a construit.

C/ Au terme habituel de « restitution », on préfère l'expression plus dialogique de découverte conjointe des scores pour cette avant-dernière étape « conjointe ». Lors de la cotation informatisée, le conseiller aura en effet soigneusement évité de prendre connaissance des scores et va procéder lui-même à la cotation du test qu'il a passé lors du dernier entretien.

La logique sous-jacente est infaillible: alors qu'on souhaite faire émerger du sens de la confrontation potentiellement dissonante et l'actualisation du bénéficiaire, il est souhaitable que le conseiller ne s'enferme pas lui-même dans une vision monolithique de cette même

Comme pour le document d'auto-perception, chacun possède une copie de la cotation du test. Pour chaque dimension/échelle/facteur laquelles on compare le score obtenu au test. On portera une attention particulière soit à la surprise exprimée en cas d'écart entre l'auto-cotation de soi en cas de concordance (personnalisation). L'interprétation est co-construite dans le sens où le conseiller et le bénéficiaire s'interrogent sur les interrogations suscitées par la mise en parallèle des deux évaluations. Car, si le bénéficiaire est actif dans l'explicitation de ses représentations empathiques des questions soulevées.

D/ La phase de conclusion pourrait s'apparenter à un «retour vers le futur». Il est tout d'abord important de rappeler pourquoi on a fait (s) interrogation(s) il était censé répondre (son utilité ici et maintenant). On évoquera à nouveau les attentes du bénéficiaire, cette fois-ci.

Il s'agit également de traduire l'interprétation conjointe du test en termes de résultat opérationnel dans le contexte précis du projet pour confirmer/ infirmer des pistes professionnelles? A-t-il aidé à la clarification des points forts et des points faibles du bénéficiaire? A-t-il aidé d'un besoin de formation? Encourage-t-il au maintien ou au contraire à l'adaptation de la stratégie actuelle? Enfin (et ce n'est pas la seule) l'incertitude ou at-il généré davantage de confusion?

Les réponses à ces questions vont en principe aider la personne à définir une liste d'actions de terrain. Elles auront pour le moins une portée scolaire ou professionnelle.

La grille d'entretien d'interprétation récapitule ces différentes étapes.

Grille d'entretien d'interprétation des scores

A – Recontextualisation :

*Nous nous retrouvons aujourd'hui pour interpréter ensemble les résultats du test que vous avez passé. Avant toute chose, je souhaiterais savoir si vos attentes et/ou votre situation ont évolué depuis votre dernière rencontre. J'aimerais également qu'en revenant sur la passation du test, Quelles sont vos impressions sur cette première séance ?
Je vous avais remis un document qui reprend les fondements théoriques du test que vous avez passé.
Est-ce que tout vous paraît clair ou avez-vous besoins d'explications complémentaires ?*

B – Auto-perception du consultant :

*Je vous avais également proposé de réfléchir et de compléter un document d'auto-positionnement. Comment avez-vous vécu cet exercice ?
Nous avons maintenant tous les deux cette feuille sous les yeux. Expliquez-moi les scores que vous avez inscrits. Qu'est-ce qui fait que vous vous êtes attribué un score élevé pour cette dimension ? Un score plus bas pour celle-là ? Pouvez-vous m'en dire davantage ?
Avez-vous quelque chose à ajouter sur votre perception ?*

C – Découverte conjointe des scores obtenus au test :

*[Pour une cotation informatisée] Voici les scores tels qu'ils ressortent du test, je vais les découvrir en même temps que vous. Prenez le temps d'en prendre connaissance [ce que je vais faire aussi] puis vous me dites ce que cela vous évoque de façon globale.
[Pour une cotation papier/crayon]. Vous allez maintenant coter vous-même le test que vous avez passé. C'est assez simple, il suffit de suivre les recommandations et de remplir les cases indiquées pour les formules de calcul.
[Après la cotation]. Nous sommes maintenant en présence de deux types de scores.
Est-ce que ceux obtenus au test sont plutôt similaires ou plutôt différents de votre perception ?
Nous allons poser les deux documents côte à côte sur la table et comparer une par une les différentes dimensions. Pour chacune d'entre elles nous allons, si vous le voulez bien commencer par votre perception et la mettre en parallèle avec le score obtenu au test.
Qu'est-ce que vous éprouvez dans cet écart ?
Vous vous attendiez visiblement à un score plus élevé/faible, pourquoi ?
Cette dimension obtient exactement à la même valeur, vous y attendiez-vous ?
Qu'est-ce que vous déçoit dans cette différence ?
Pouvez-vous m'expliquer pourquoi cela vous fait autant plaisir ?*

D – Conclusion :

*Je vous propose maintenant de faire une sorte de bilan. Nous avons décidé que le fait de passer ce test pourrait vous aider à... [appeler la finalité et l'utilité].
Est-ce que l'utilisation de cet outil a répondu à vos attentes ?
Au global, que retenir-vous de la mise en parallèle entre votre perception et les scores obtenus au test ? Pensez-vous que l'une est plus vraie que l'autre ?
La passation de ce test devant idéalement vous aider à prendre des décisions quant à votre orientation scolaire ou professionnelle.
Est-ce que cela vous a permis de clarifier votre projet professionnel (ou de formation) ?
Est-ce que vous avez le sentiment de mieux vous connaître ?
Est-ce que concrètement cela va vous aider à entreprendre de nouvelles actions ?
Il faut parfois du temps pour intégrer des idées nouvelles et cheminer dans une direction particulière. N'hésitez pas à prendre le temps de la réflexion personnelle.*

Grilles d'entretien

- 35 La formulation des interventions du conseiller et du questionnement proposé ne sont que des suggestions en gardant à l'esprit que la première question a pour objectif d'ouvrir l'espace de parole. Lorsqu'un climat de confiance et de dialogue véritable s'est instauré, la fluidité du discours du bénéficiaire apporte souvent des réponses sur plusieurs points. On évitera bien entendu de formuler des questions sur le mode interro-négatif (réponse induite), de même que l'utilisation successive de questions fermées.

L'interprétation dialogique est-elle universelle?

- 36 Le premier aspect sur lequel on souhaite répondre concerne l'utilisation possible de cette méthode pour tous types de tests. On remarque qu'elle exprime tout son potentiel dans le domaine des inventaires de personnalité de la motivation, des intérêts et des valeurs. Son utilisation s'avère plus délicate avec les tests cognitifs (test d'intelligence, d'aptitudes, de connaissances et de culture générale) principalement parce que, pour le conseiller, le partage des savoirs demande une grande maîtrise de la théorie sous-jacente, tandis que, pour le bénéficiaire, l'auto-positionnement devient un exercice beaucoup plus complexe.
- 37 Il est également important de savoir si cette approche trouve sa place pour tous types de prestations. On répondra sans hésitation par l'affirmative pour une passation de test dans le cadre d'un bilan (qu'il soit professionnel ou d'orientation). Le pronostic est plus hasardeux avec les prestations de type expert (le recrutement ou la sélection) où il s'agit de procéder à un appariement entre une personne et les exigences d'une fiche de poste ou les critères d'entrée en formation. La logique sollicitée est ici celle de la résolution de problème (avec une réponse binaire «oui ou non», adéquation ou pas). Le dialogisme est plus adapté à l'exploration et à l'ouverture des possibles.
- 38 L'interprétation dialogique ne requiert aucun investissement en termes d'équipement ou de technologie. Tout ce qu'elle demande est du temps. Celui de la construction d'une alliance de travail entre deux personnes qui se découvrent, de l'introspection pour le bénéficiaire appelé à réfléchir sur lui-même, de la co-construction du sens et du dialogue véritable pour les deux acteurs de la relation. Considérer cette nécessité comme une contrainte de la méthode serait un raccourci hâtif car le temps gagné sur le diagnostic peut alors être pleinement consacré à l'accompagnement, cœur de métier du conseiller-psychologue.
-

BIBLIOGRAPHIE

Argyris, C., & Schön, D. (1974). *Theory in practice: Increasing professional effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.

Bernaud, J.-L., & Loss, I. (1995). Évaluation expérimentale des effets d'une méthode de restitution de questionnaires d'intérêts. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 24, 99-113.

Bernaud, J.-L., & Vrignaud, P. (1996). Restitution de questionnaire d'intérêts et conseil en carrière: une revue des méthodes et de leurs effets. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 46, 109-120.

Blanchard, S., Sontag, J.-C., & Leskow, S. (1999). L'utilisation d'épreuves conatives dans le cadre du bilan de compétences. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 28, 275-297.

Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16, 252-260.

- Boy, T. (2005). Ni pour, ni contre les tests en bilan d'orientation, bien au contraire. *Pratiques psychologiques*, 11(3), 249-264.
- Gergen, K.-G. (1999). *Le constructionisme social*. Paris: Delachaux & Niestlé.
- Jacques, F. (2000). Dialogue, dialogisme, interlocution. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 29, 547-565.
- Lemoine, C. (1996). Objet ou analyste de son bilan. *Carrièreologie*, 6, 13-24.
- Lhotellier, A. (2000). *Tenir conseil: délibérer pour agir*. Paris: Éditions Seli Arslan.
- Pelletier, D., Noiseux, G., & Bujold, C. (1974). *Développement vocationnel et croissance personnelle: approche opératoire*. Toronto: McGraw-Hill.
- Pelletier, D., Noiseux, G., & Bujold, C. (dir.). (1988). *Éducation des choix (livrets pour les niveaux 6^e, 5^e, 4^e et 3^e et guide de l'animateur)*. Issy-les-Moulineaux: EAP.
- Saint-Arnaud, Y. (2004). *La personne humaine: développement personnel et relations interpersonnelles*. Montréal: Les Éditions de l'Homme.

NOTES

1. Je remercie sincèrement ceux grâce auxquels cet article voit le jour et en particulier Thierry Boy, Bernard Langelier, Jean-Philippe Gaudron, Alison Fox et Sylvie Darré. Contact: sylvie.lyons@eurotests.com
2. Le masculin sera utilisé ici sans discrimination de sexe mais pour des raisons de commodité de lecture.

RÉSUMÉS

Dans un contexte où les outils d'évaluation deviennent de plus en plus pointus, il semble pertinent de réfléchir à leur mode de restitution. Cet article présente une méthode basée sur les apports du dialogisme, une école de pensée qui réfléchit au sens profond du dialogue. La démarche s'appuie sur une conception du sujet actif dans son développement en accordant de l'importance à son auto-perception. Elle met l'accent sur la nécessité de respecter deux temps distincts : celui de la passation, qui est consacré au partage des savoirs (*empowerment*) ; celui de l'interprétation conjointe, qui permet de co-construire autour du sens des scores.

As assessment tools become increasingly specialised, the methods used to deliver test feedback need further consideration. This article presents a method that draws on dialogism, a school of thought concerned with the real meaning of dialogue. It is underpinned by the idea that individuals play an active role in their own development, and considers self-perception as essential. It stresses the need to maintain two distinct phases. The first of these—test administration phase—also aims at sharing knowledge (*empowerment*). The second phase—joint interpretation—consists in a co-construction of the meaning of the scores.

INDEX

Mots-clés : Alliance de travail, Co-construction du sens, Dialogisme, Interprétation conjointe, Réflexivité, Restitution de test

Keywords : Dialogism, Joint interpretation, Meaning co-construction, Reflexivity, Test feedback, Working alliance

AUTEUR

SYLVIE LYONS-POIRAUD

Psychologue du travail, chargée d'études et formatrice à Eurotests Éditions. Contact : sylvie.lyons@eurotests.com