



DSA.ANS.MET.MAN.002
VERSION 01

TYPE DE DOCUMENT MANUEL

NOM DU DOCUMENT GUIDE TECHNIQUE RELATIF A L'EVALUATION DES COMPETENCES DU PERSONNEL PARTICIPANT A LA PRESTATION DES SERVICES METEOROLOGIQUES

PROCESSUS SUPERVISER LA SECURITE DE L'AVIATION CIVILE AU CAMEROUN

PILOTE PROCESSUS DIRECTEUR DE LA SECURITE AERIENNE

| | NOM | FONCTION | DATE | SIGNATURE |
|-----------------------------|-------------------------|--|------------|-----------|
| REDACTION | BEKOL Franck Aristide | Chef Service de la Météorologie Aéronautique | 03/11/2023 | |
| VERIFICATION OPERATIONNELLE | ABONDO Cyrille | Inspecteur MET | 02/11/2023 | |
| VERIFICATION QUALITE | SACK SACK Zachée Conrad | Chef Service de la Qualité | 03/11/2023 | |
| VALIDATION | SEIHOU OUSMANOU Alioum | Directeur de la Sécurité Aérienne | 15/11/23 | |
| APPROBATION | ASSOUMOU KOKI Paule | Directeur Général | 27/11/2023 | |

Ce document est la propriété de l'Autorité Aéronautique.
Toute communication ou reproduction est interdite sans autorisation préalable.
Tous droits réservés



MANUEL
**GUIDE TECHNIQUE RELATIF A L'EVALUATION DES
COMPETENCES DU PERSONNEL PARTICIPANT AUX
PRESTATIONS DES SERVICES DE METEOROLOGIE**

REALISATION
DSA/ANS/MET/MAN/002
VERSION 01
24/10/2023

1 EVOLUTION DU DOCUMENT

| CREATION DU DOC. | |
|--------------------|-----------------|
| DATE DE CREATION | 24/10/2023 |
| DATE D'EFFECTIVITE | Dès approbation |

| HISTORIQUE DES MODIFICATIONS | | | | |
|------------------------------|--------|------------|-----------------|-----------------------------|
| INDICE MODIF. | | DATE | | MOTIF(S) DE LA MODIFICATION |
| Edition | Révis° | Issue | Effectivité | |
| 01 | 00 | 24/10/2023 | Dès approbation | Création initiale |
| | | | | |
| | | | | |

2 LISTE DE DIFFUSION

| DETENTEUR (pour action) | | | |
|----------------------------|---|---------------------|---|
| Code | Direction/Départ./Service concerné | Mode de diffusion * | |
| | | P | N |
| 01 | Directeur Sécurité Aérienne | X | X |
| 02 | Sous-Directeur de la Navigation Aérienne et des Aéroports | X | X |
| 03 | Chef Service de la Météorologie Aéronautique | X | X |
| 04 | Personnel du Service de la Météorologie Aéronautique | X | X |
| 05 | Tous les inspecteurs et contrôleurs MET | X | X |
| 06 | Responsable Qualité | X | X |
| 07 | Tous les fournisseurs des services MET | | X |
| 08 | Ecole de formation | | |

| DETENTEUR (pour information) | | | |
|---------------------------------|---|---------------------|---|
| Code | Direction/Départ./Service concerné | Mode de diffusion * | |
| | | P | N |
| 09 | Secrétariat Directeur Sécurité Aérienne | | X |
| 10 | Service Courrier Liaison | | X |

(*) P = papier N = Numérique



3 SOMMAIRE

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | EVOLUTION DU DOCUMENT | 2 |
| 2 | LISTE DE DIFFUSION | 2 |
| 3 | SOMMAIRE | 3 |
| 4 | OBJET | 4 |
| 5 | DOMAINE D'APPLICATION..... | 4 |
| 6 | VALIDITE | 4 |
| 7 | SYSTEME DE REFERENCE | 4 |
| 8 | DEFINITIONS/ABREVIATIONS..... | 5 |
| 9 | EVALUATION DES COMPETENCES | 6 |
| 9.1 | Les principes de l'évaluation..... | 8 |
| 9.2 | La démarche d'évaluation | 9 |
| 9.2.1 | Éléments d'appréciation..... | 9 |
| 9.2.2 | Méthodes d'évaluation..... | 12 |
| 9.2.3 | Outils d'évaluation | 12 |
| 9.2.4 | Matrice d'évaluation | 13 |
| 9.2.5 | Ajustements raisonnables..... | 14 |
| 9.2.6 | Garantir la justesse des conclusions | 16 |
| 9.2.7 | planifier et réaliser une évaluation | 17 |
| 9.2.8 | Communiquer les résultats..... | 19 |
| 9.3 | Contestation des conclusions d'une évaluation | 19 |
| 9.4 | Plainte relative au déroulement d'une évaluation | 20 |
| 9.5 | Reconnaissance des apprentissages antérieurs et des compétences du moment | 20 |
| 9.6 | Qualifications et compétences de l'examineur | 21 |

4 OBJET

Le présent guide a pour objet d'assister les organismes qui souhaitent élaborer, appliquer ou actualiser des programmes de formation et d'évaluation axées sur les compétences en s'appuyant sur les orientations de l'OMM qui figurent dans le Volume I du Règlement technique OMM-No 49.

5 DOMAINE D'APPLICATION

Ce guide s'applique à tout prestataire fournissant des services de la météorologie aéronautique dans le territoire camerounais.

6 VALIDITE

- Début Validité : à compter de la date d'approbation ;
- Durée validité : jusqu'à sa prochaine revue (motivée).

7 SYSTEME DE REFERENCE

- Loi n° 2013/010 du 24 juillet 2013 portant régime de l'aviation civile au Cameroun ;
- Décret N° 2019/174 du 9 avril 2019 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité Aéronautique du Cameroun ;
- Arrêté N°00712/MINT/DU du 8 juin 2006 portant réglementation de l'Assistance Météorologique à la Navigation aérienne au Cameroun ;
- L'instruction N°1231/MINT du 14 septembre 2006 relative aux spécifications techniques portant sur la fourniture de l'assistance météorologique à la navigation aérienne au Cameroun ;
- La circulaire N°529 /CCAA/DG du 11 septembre 2006 relative aux procédures de certification des fournisseurs des services de la navigation aérienne au Cameroun ;
- Règlement technique OMM N°49 Volume I – Pratiques météorologiques générales normalisées et recommandées
- Guide N°1100 de l'OMM relatif à la mise en œuvre des systèmes de gestion de la qualité pour les services météorologiques et hydrologiques nationaux et autres fournisseurs de services pertinents ;
- Guide N°1205 de l'OMM, relatif aux compétences du personnel MET.



8 DEFINITIONS/ABREVIATION

8.1 Définitions

Dans le présent règlement, les termes suivants ont la signification indiquée ci-après :

Cadre de compétences: désigne l'ensemble des détails liés à une exigence ou à une norme de compétence, ce qui inclut l'énoncé des compétences de haut niveau, la description des compétences avec les critères ou facteurs de performance et les aptitudes et connaissances de base

Centre régional de formation professionnelle (CRFP) : Établissement ou groupe d'établissements national d'enseignement et de formation professionnelle reconnu par le Congrès ou le Conseil exécutif (à la suite d'une recommandation du conseil régional concerné de l'OMM) comme :

- offrant des possibilités d'enseignement et de formation professionnelle aux Membres de l'OMM dans la Région, en particulier au personnel des Services météorologiques et hydrologiques nationaux ;
- fournissant conseils et assistance en matière d'enseignement et de formation professionnelle à d'autres membres de l'OMM ; et
- facilitant l'organisation d'activités d'enseignement et de formation professionnelle dans les domaines de la météorologie, de l'hydrologie et de la climatologie.

Compétences : connaissances, aptitudes et attitudes requises pour effectuer des tâches précises et s'acquitter ainsi des responsabilités inhérentes à un emploi donné.

Fournisseur/prestataire des services de la météorologie aéronautique : Entité qui procure les installations et services d'assistance météorologique à la navigation aérienne.

Météorologiste : Personne ayant achevé avec succès le programme d'enseignement de base (PEB-M) pour les météorologistes à un niveau correspondant à un diplôme universitaire.

Observateur météorologique aéronautique : Technicien en météorologie chargé de surveiller continuellement les conditions météorologiques, d'observer et d'enregistrer les paramètres et phénomènes météorologiques aéronautiques, d'assurer la qualité des informations météorologiques et la performance des systèmes, de communiquer les informations météorologiques aux usagers internes et externes dans la zone correspondant aux limites de l'aérodrome et ses environs immédiats.

Personnel météorologique : Ensemble du personnel météorologique composé des prévisionnistes météorologiques aéronautiques, des observateurs météorologiques aéronautiques, des formateurs météorologiques et des spécialistes des instruments



MANUEL
**GUIDE TECHNIQUE RELATIF A L'EVALUATION DES
COMPETENCES DU PERSONNEL PARTICIPANT AUX
PRESTATIONS DES SERVICES DE METEOROLOGIE**

REALISATION
DSA/ANS/MET/MAN/002
VERSION 01
24/10/2023

météorologiques.

Prévisionniste de la météorologie aéronautique : Météorologiste compétant, chargé d'assurer la veille météorologique, de prévoir les paramètres et phénomènes météorologiques significatifs pour l'aéronautique, d'assurer la qualité des informations et services météorologiques et de communiquer les informations météorologiques aux usagers internes et externes pour sa zone de responsabilité.

Programme de formation : Description détaillée des formations que doit suivre tout agent afin d'acquérir les compétences requises à un poste donnée.

Qualification : Connaissances de base minimales, acquises en général en suivant un enseignement, qui sont nécessaires pour exercer une activité professionnelle (les programmes d'enseignement de base pour météorologistes et techniciens en météorologies sont des cadres de qualifications).

Spécialiste en instruments météorologiques : Météorologiste ou technicien en météorologie compétant, chargé selon son domaine d'expertise, d'installer et d'entretenir les instruments météorologiques ou de les étalonner.

Technicien en météorologie : Personne ayant achevé avec succès le programme d'enseignement de base (PEB-TM) pour les techniciens en météorologie à un niveau correspondant à un diplôme universitaire.

8.2 Abréviation

OACI : Organisation de l'Aviation Civil Internationale ;

OMM : Organisation Météorologique Mondiale ;

WMO : World Meteorologic Organisation ;

9 EVALUATION DES COMPETENCES

L'évaluation est un volet crucial de l'application des compétences car elle établit si une personne détient les aptitudes et les connaissances indispensables pour accomplir une tâche. Obligatoire quand le cadre de compétences fait l'objet d'une disposition réglementaire, elle constitue une pratique recommandée dans tous les autres cas.

Nous savons qu'une personne est compétente lorsque l'évaluation montre qu'elle peut mettre en œuvre tous les aspects de la compétence en exploitation. Comme un apprenti conducteur doit démontrer qu'il sait conduire pendant une épreuve pratique, le personnel doit faire régulièrement la preuve de son niveau par rapport aux cadres de compétences de l'OMM. Une diversité de méthodes peut être utilisée.

L'intervalle entre deux évaluations dépend de nombreux facteurs. Dans certains pays,



MANUEL
**GUIDE TECHNIQUE RELATIF A L'EVALUATION DES
COMPETENCES DU PERSONNEL PARTICIPANT AUX
PRESTATIONS DES SERVICES DE METEOROLOGIE**

REALISATION
DSA/ANS/MET/MAN/002
VERSION 01
24/10/2023

les prévisionnistes en météorologie aéronautique sont évalués tous les six mois ou tous les ans. Ailleurs, une évaluation approfondie a lieu tous les cinq ans seulement, avec des évaluations moins poussées entre-temps. L'intervalle d'évaluation doit avoir un caractère officiel et faire partie du système de gestion de la qualité de l'organisme.

Le tableau 1 ci-dessous présente les outils qui peuvent faire partie de divers programmes d'évaluation. Le programme A conviendrait sans doute à un organisme doté de nombreux effectifs, d'une large infrastructure, d'un bon financement et d'un dispositif de formation. Le programme C serait adapté à un organisme de dimension réduite qui dispose de peu de personnel, d'infrastructure et de possibilités de formation. Le programme B se situerait entre les deux.

| | Programme A | Programme B | Programme C |
|--|---|--|---|
| Prévisionniste en météorologie aéronautique | Évaluation approfondie de chaque membre du personnel à l'aide d'une variété d'outils, tels: <ul style="list-style-type: none">- Questionnaires- Entretiens- Simulations- Observation sur le lieu de travail- Études de cas- Prévisions préparées | Statistiques de vérification de la qualité des prévisions, examen de la performance par rapport aux critères de compétence | Rapports du supérieur hiérarchique, auto-évaluation, prévisions/avis préparés |
| Personnel des services climatologiques | Évaluation approfondie: statistiques de vérification, produits climatologiques préparés, observation au travail | Produits climatologiques préparés, rapports du supérieur hiérarchique | Comparaison de la performance et des critères de compétence |
| Personnel chargé d'étalonner les instruments d'observation | Registre d'étalonnage, démonstration de l'étalonnage, dépistage des problèmes | Démonstration de l'étalonnage d'un instrument | Entrées dans le registre d'étalonnage, copies des certificats d'étalonnage |

Tableau 1. Exemple de programmes d'évaluation des compétences



MANUEL
**GUIDE TECHNIQUE RELATIF A L'EVALUATION DES
COMPETENCES DU PERSONNEL PARTICIPANT AUX
PRESTATIONS DES SERVICES DE METEOROLOGIE**

REALISATION
DSA/ANS/MET/MAN/002
VERSION 01
24/10/2023

L'évaluation permet de savoir si la personne détient ou non chacune des compétences mesurées. Si la personne est jugée compétente, elle doit recevoir un document énumérant les compétences détenues, accompagné d'observations constructives. Si elle n'est pas encore compétente, on doit lui fournir des renseignements clairs et constructifs sur sa performance et des indications sur les possibilités qui s'offrent à elle, dont la formation et le mentorat, pour atteindre le niveau exigé.

Le système de gestion de la qualité de l'organisme devrait décrire ces possibilités dans le volet consacré aux cadres de compétences.

Les paragraphes qui suivent décrivent les caractéristiques d'un programme d'évaluation complet, qu'il convient d'adapter aux besoins de l'organisme ou du secteur de service.

9.1 Les principes de l'évaluation

Une évaluation doit être valide, fiable, souple et équitable. L'examineur doit veiller à ce que les éléments d'appréciation soient suffisants pour se prononcer sur la compétence du candidat, c'est-à-dire de la personne soumise à l'évaluation.

La validité renvoie à la mesure dans laquelle l'interprétation et l'utilisation des conclusions de l'évaluation s'appuient sur les faits constatés. L'évaluation est valide si elle conjugue les connaissances et aptitudes requises avec la réalisation concrète d'une tâche sur le lieu de travail et si les éléments d'appréciation réunis justifient parfaitement les conclusions.

La fiabilité concerne le degré de cohérence et d'exactitude des conclusions de l'évaluation, autrement dit la mesure dans laquelle les résultats sont similaires avec des candidats d'égale compétence à différents moments ou emplacements et quel que soit l'examineur. Elle implique aussi la répétabilité, soit la capacité pour le candidat de faire la preuve de sa compétence à plusieurs reprises et dans plusieurs contextes.

La souplesse est la possibilité donnée au candidat d'obtenir l'aménagement de certains aspects de l'évaluation, par exemple le moment où elle se déroulera, avec l'accord de l'examineur.

Tout le personnel devrait parfaitement connaître (grâce au programme d'évaluation) le but des évaluations, les critères retenus, les méthodes et les outils employés, le contexte et le moment où elles se déroulent.

L'équité fait en sorte qu'aucun candidat ou groupe de candidats ne soit avantagé ou désavantagé. Elle peut nécessiter d'adapter les méthodes, par exemple pour ne pas défavoriser les personnes qui souffrent d'un handicap ou proviennent d'un milieu



culturel différent.

L'évaluation ne devrait pas imposer d'exigences inutiles qui empêcheraient les candidats de démontrer leur compétence. Ainsi, le niveau d'instruction ou le degré de maîtrise de la langue ne devrait pas excéder ce qui est requis pour se conformer aux normes décrites dans les compétences. Une évaluation ne devrait jamais empêcher de démontrer une compétence, une aptitude ou une connaissance parce qu'elle diffère, dans son déroulement, des conditions de travail et désavantage les candidats.

En résumé, l'exercice d'évaluation doit:

- S'accorder avec les tâches et les normes du secteur de service;
- Respecter les lignes directrices fixées en la matière;
- Faire en sorte que les connaissances et les aptitudes soient intégrées dans l'application concrète de celles-ci au travail (approche globale);
- Viser le niveau de qualification voulu;
- Se prêter à une personnalisation.

9.2 La démarche d'évaluation

Cette partie présente les principales étapes et mesures que comporte l'élaboration d'un programme d'évaluation des compétences. Il est recommandé de personnaliser la démarche en fonction des circonstances et compte tenu de la législation nationale, des pratiques professionnelles et de la culture interne de l'organisme. Les fournisseurs de service de la météorologie aéronautique sont invités à adapter et à compléter les éléments présentés ici dans la documentation qui décrit l'application et l'utilisation de leur programme d'évaluation des compétences.

La figure 1 présente les aspects essentiels abordés ici, qui permettront de planifier et d'exécuter une évaluation. Il s'agit de la meilleure façon de procéder, quelle que soit l'ampleur du programme d'évaluation.

9.2.1 Éléments d'appréciation

Les éléments d'appréciation sont les renseignements réunis qui, une fois comparés aux exigences, démontrent la compétence. Ils peuvent prendre une multitude de formes et être recherchés auprès de diverses sources, directes, indirectes ou tierces, comme l'indique la figure 2.



Figure 1: Points importants pour planifier et exécuter une évaluation

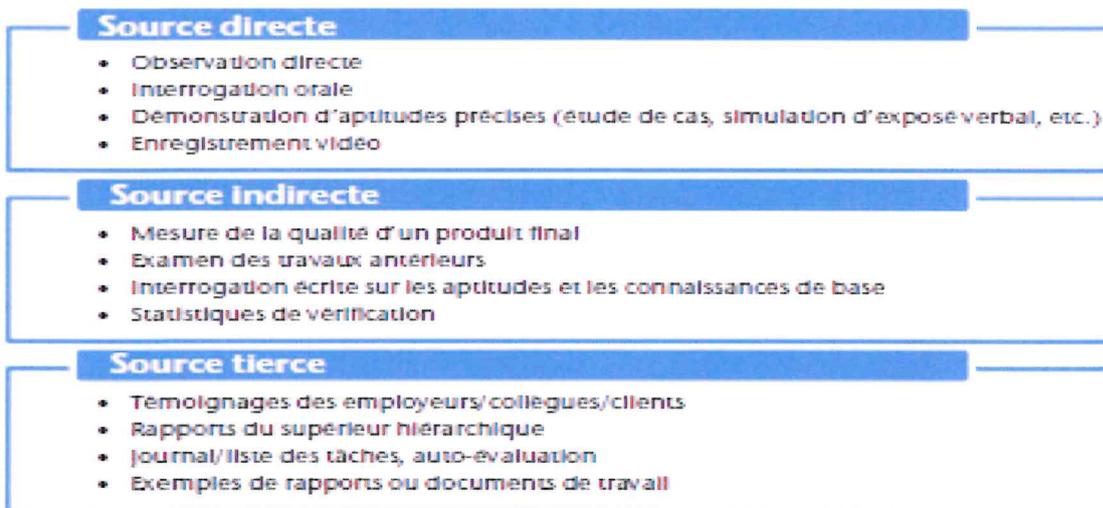


Figure 2. Différentes catégories d'éléments d'appréciation

Aucune forme n'est supérieure aux autres. Bien plus, la combinaison de toutes les catégories (source directe, indirecte et tierce) pourrait être la meilleure façon (et la plus juste) d'évaluer la compétence d'une personne. Les éléments d'appréciation choisis doivent refléter les aptitudes, les connaissances et les capacités langagières que décrit le cadre de compétences.

À titre d'exemple, une partie ou la totalité des éléments suivants peut servir à démontrer la compétence en matière de prévision:

- Prévisions et avis réellement préparés;
- Observation de l'exécution de la tâche en temps réel et sur place par l'examineur;
- Exécution de tâches simulées, comme une étude de cas;
- Réponses à des questions sur les processus de prévision et d'avis.

Il convient de choisir de bons éléments d'appréciation qui sont adaptés au contexte et à la personne et qui présentent les qualités notées à la figure 3.

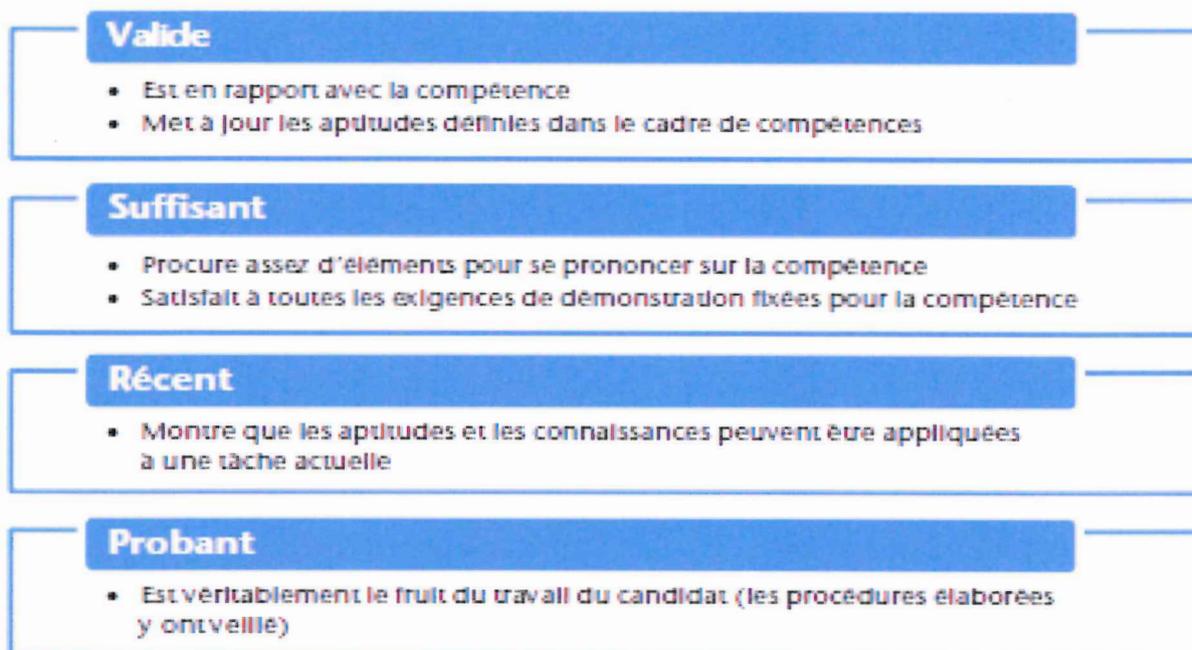


Figure 3. Qualités d'un élément d'appréciation

L'organisme devrait conserver les notes relatives aux éléments d'appréciation afin de pouvoir les produire en cas d'appel de la décision ou de vérification par un organe de réglementation (secteur aéronautique, par exemple). Il revient à l'institution d'évaluation de définir des règles sur les exigences minimales en la matière, dont la durée de conservation, conformément au système de gestion de la qualité de l'organisme.

9.2.2 Méthodes d'évaluation

Les méthodes d'évaluation servent à rassembler les éléments d'appréciation requis pour démontrer la performance (figure 4). Le choix des méthodes doit tenir compte des ressources et des installations nécessaires, y compris pour une simulation sur le lieu de travail.

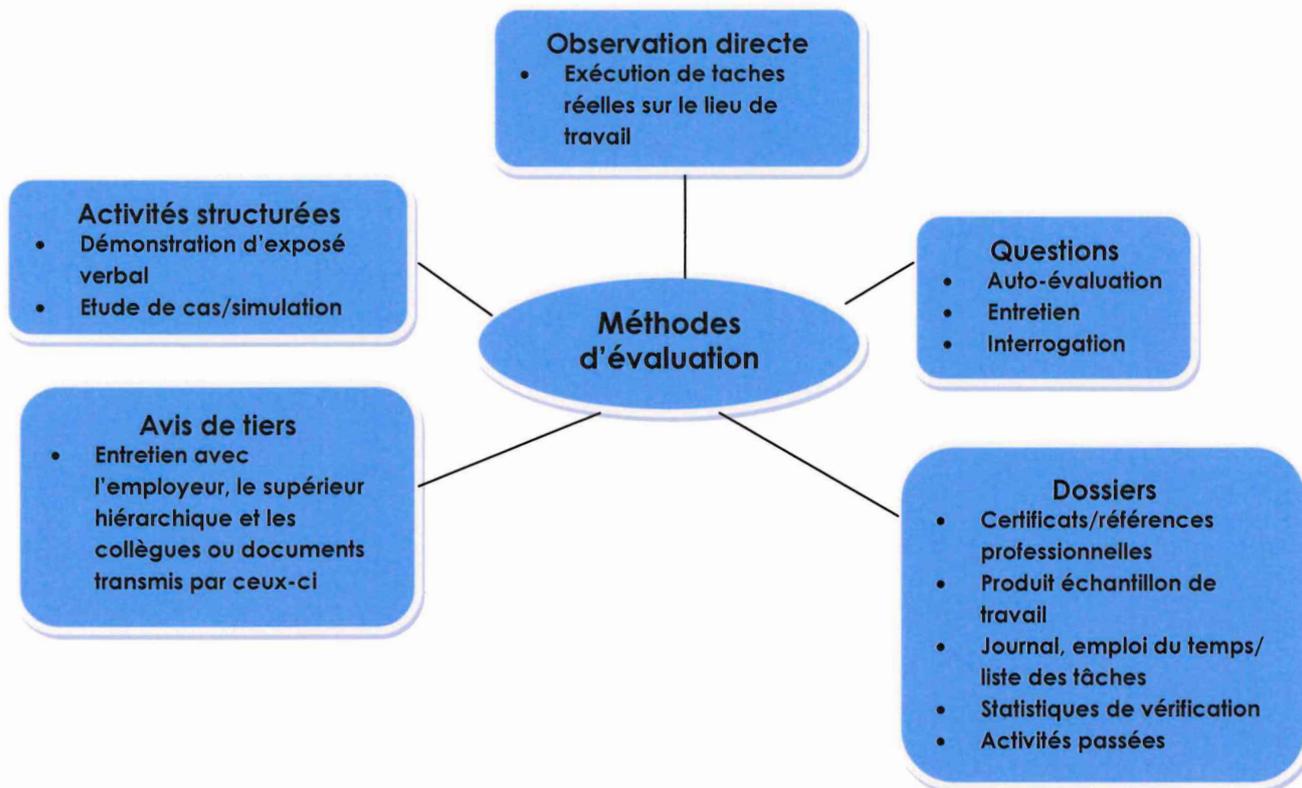


Figure 4. Méthodes suggérées pour évaluer les compétences

9.2.3 Outils d'évaluation

Une fois la méthode choisie, il faut déterminer comment seront réunis et analysés les éléments d'appréciation, c'est-à-dire quel sera l'outil d'évaluation. Cette expression désigne le plus souvent un document renfermant à la fois les instruments à employer et les instructions à suivre pour recueillir et interpréter les données. Les instruments sont les questions ou les activités qui ont été définies en fonction de la méthode d'évaluation. Un aperçu de la performance acceptable et des règles d'appréciation peut être fourni à l'examineur. Les procédures comprennent les informations fournies au candidat et les instructions données à l'examineur sur la manière dont



sera réalisé et rapporté l'exercice.

Par exemple, si les éléments d'appréciation étaient réunis par une observation sur le lieu de travail suivie d'un bref entretien, l'outil d'évaluation pourrait comprendre:

- La description des activités à confier au candidat, les points clés à observer et les questions de performance que doit prendre en considération l'examineur;
- Une liste de contrôle des points clés à observer et des critères d'appréciation, une série de questions de connaissances et une liste de pointage des réponses données pendant l'entretien.

Tout le matériel et toutes les activités d'évaluation doivent être souples, équitables et sans danger, convenir au cadre de travail et offrir un bon rapport coût-efficacité.

Les techniques et les outils d'évaluation devraient être mis au point en consultation avec les intéressés et être testés sur un échantillon représentatif d'employés, si possible, ou revus avant l'emploi.

9.2.4 Matrice d'évaluation

Il est bon, après avoir défini les outils d'évaluation, de les mettre en correspondance avec les critères de performance. Le tableau 2 présente quelques outils utilisés en Australie pour les prévisionnistes en météorologie aéronautique et les liens avec les unités de compétence.

Chaque critère de performance devrait être évalué deux fois au moins, afin de s'assurer que le prévisionniste est capable de démontrer ses aptitudes et connaissances dans divers contextes. Faire exécuter plus de trois tâches pour évaluer un même critère est sans doute excessif. Il risque d'être difficile, dans un organisme de petite taille, d'utiliser deux outils d'évaluation, à moins que l'un d'eux ne requière que peu d'efforts, par exemple les rapports antérieurs du supérieur hiérarchique ou un rapport préparé spécialement par ce dernier.

Les éléments d'appréciation proviennent d'une source directe (D), indirecte (I) ou tierce (T); un «x» désigne l'activité principale de rassemblement d'informations, «x₅» désigne une activité supplémentaire qui serait nécessaire en cas d'éléments d'appréciation insuffisants.

| | | Prévisionnistes en météorologie aéronautique | | | | | | | | |
|---|-----|--|--|---|----------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|----------------|
| | | Interrogation sur l'annexe 3 de l'OACI(I) | Interrogation sur les aléas météorologiques(I) | Interrogation sur les procédures locales(I) | Simulation/étude de cas(D) | Observation sur le lieu de travail(D) | Rapport du supérieur hiérarchique(T) | Démonstration d'exposé verbal(D) | Prévision ou avis préparés(I) | Journal(T) |
| C1. Analyser la situation météorologique et surveiller sans relâche son évolution | 1.1 | | | | X ₅ | X | X | | | |
| | 1.2 | | | | | X | X | | | |
| | 1.3 | | | | X ₅ | X | X | | | |
| C2. Prévoir les phénomènes et les paramètres relevant de la météorologie aéronautique | 2.1 | | X ₅ | | X | X | | | X ₅ | |
| | 2.2 | X | | | | X | | | X | |
| | 2.3 | | | | | X | | | X | |
| C3. Signaler les phénomènes dangereux | 3.1 | | X ₅ | | X | | | | X | |
| | 3.2 | X | | | | | X ₅ | | X | |
| | 3.3 | | | | | | | | X | |
| C4. Garantir la qualité des informations et des services météorologiques | 4.1 | | | X | | X | | | | X ₅ |
| | 4.2 | | | X | | | | | | |
| | 4.3 | | | | | X | | | X | |
| | 4.4 | | | X ₅ | | X | | | | X ₅ |
| C5. Communiquer les informations météorologiques aux utilisateurs | 5.1 | | | | | X | X ₅ | X | | |
| | 5.2 | | | | X | | | X | | |

Tableau 2. Exemple de matrice d'évaluation des compétences pour les prévisionnistes en météorologie aéronautique

9.2.5 Ajustements raisonnables

C'est à cette étape qu'intervient la prise en compte d'éventuels besoins particuliers. Une personne peut souffrir d'un handicap qui l'empêche d'exécuter certaines fonctions ou de procéder de la manière habituelle, tout en possédant quand même les unités de compétence évaluées. Il faut, dans ce cas, adapter l'évaluation de manière avisée afin que la personne puisse faire la preuve de sa compétence.

Les questions suivantes peuvent aider à cerner les besoins particuliers, selon ce que dicte le contexte. S'il est répondu positivement à l'une d'elles, il pourrait s'avérer nécessaire de personnaliser l'évaluation.

- La personne réside-t-elle dans un lieu excentré?
- Cela créera-t-il des obstacles à la procédure ou aux méthodes d'évaluation?

Par exemple:

- o Certains lieux de travail sont moins bien équipés que d'autres;



MANUEL
**GUIDE TECHNIQUE RELATIF A L'EVALUATION DES
COMPETENCES DU PERSONNEL PARTICIPANT AUX
PRESTATIONS DES SERVICES DE METEOROLOGIE**

REALISATION
DSA/ANS/MET/MAN/002
VERSION 01
24/10/2023

- Si la personne doit se rendre dans une agglomération pour l'évaluation, les frais et les tensions que cela génère doivent être pris en considération;
- Si l'examineur doit se déplacer, le surcoût doit être pris en considération.
- La personne s'exprime-t-elle dans une langue ou un dialecte différent de la langue du pays?
- La procédure d'évaluation exige-t-elle une maîtrise de la langue, de la lecture, de l'écriture ou du calcul supérieure à celle requise pour effectuer correctement le travail?
- L'évaluation comporte-t-elle un aspect quelconque, étranger au secteur de service, qui pourrait heurter les valeurs culturelles de la personne? Par exemple:
 - Les membres de certains milieux culturels pourraient être mal à l'aise si la procédure d'évaluation crée un climat de rivalité;
 - Les membres de certains milieux culturels pourraient ne pas comprendre les évaluations basées sur des situations hypothétiques ou des jeux de rôles;
 - Certaines personnes se sentiront soutenues par la présence d'un tiers pendant l'évaluation, tel un membre de la famille ou de la communauté;
 - Les membres de certains milieux culturels, jugeant inopportun d'effectuer des choix raisonnés, échoueront à certains examens de connaissances (choix multiples, vrai/faux, etc.) ;
 - Les membres de certains milieux culturels auront tendance à sous-évaluer leurs aptitudes (par modestie) et, en conséquence, obtenir de moins bons résultats à certaines épreuves comme l'auto-évaluation ou l'interrogation orale;
 - Les habitudes culturelles pourraient amener une personne à dire qu'elle comprend une instruction alors que ce n'est pas le cas.
- La procédure comporte-t-elle une activité qui n'existe pas dans le secteur de service, telle évaluer une personne en face d'autres personnes dans une situation stressante, par exemple une femme dans un milieu masculin?
- La personne souffre-t-elle d'une limitation qui n'a pas d'incidence sur sa performance au travail mais exige certains ajustements?

Dans la mesure où assez d'éléments de qualité seront réunis pour se prononcer, il est possible d'ajuster les méthodes d'évaluation à la situation ou aux besoins de la personne.

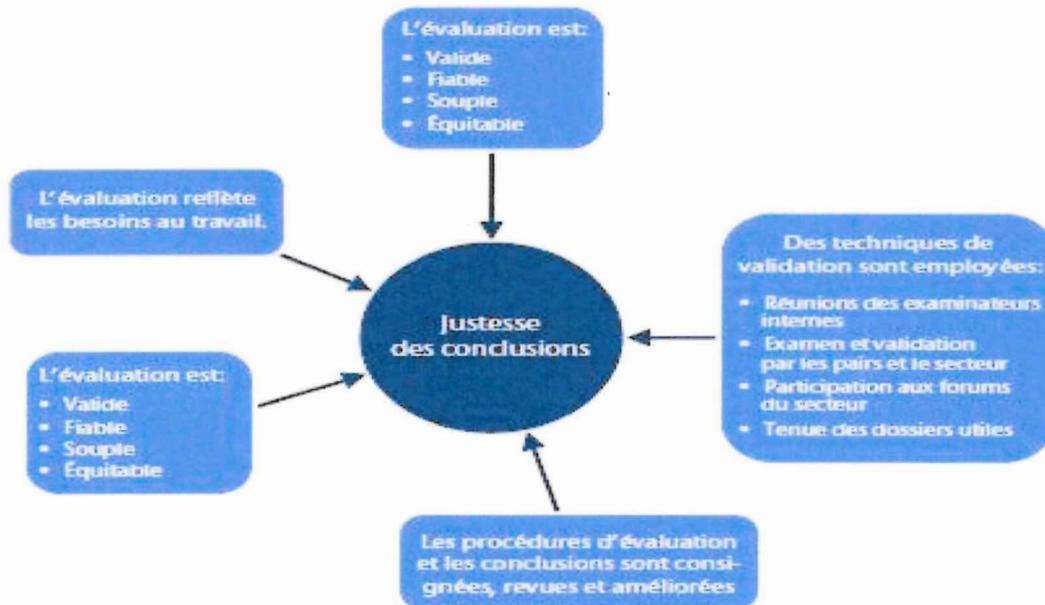


Figure 5. Facteurs favorisant la justesse des conclusions

9.2.6 Garantir la justesse des conclusions

La figure 5 récapitule les conditions à remplir pour prendre une bonne décision. À partir de son expérience et de bons outils d'évaluation, l'examineur fait la synthèse de tous les éléments d'appréciation et les met en correspondance avec les exigences liées aux unités de compétence. Quoiqu'une approche globale de ce type soit favorisée, il doit s'assurer que la personne maîtrise tous les aspects de la compétence. L'examineur ou l'équipe d'évaluation doit détenir les qualifications pertinentes ou les compétences voulues pour exécuter l'évaluation, telles qu'elles ont été définies par l'organisme (voir la section 9.6 ci-après).

Les techniques de validation accroissent la confiance dans les conclusions de l'évaluation. La figure 4 en donne quelques exemples. Afin de préserver la qualité et la cohérence des évaluations, chaque programme devrait comprendre des dispositifs de validation qu'il est possible de transmettre, au besoin, pour vérification.

9.2.7 planifier et réaliser une évaluation

Tous les éléments étant en place, l'examineur peut organiser et exécuter l'évaluation. La figure 6 présente les étapes qui devront sans doute être franchies pour ce faire.

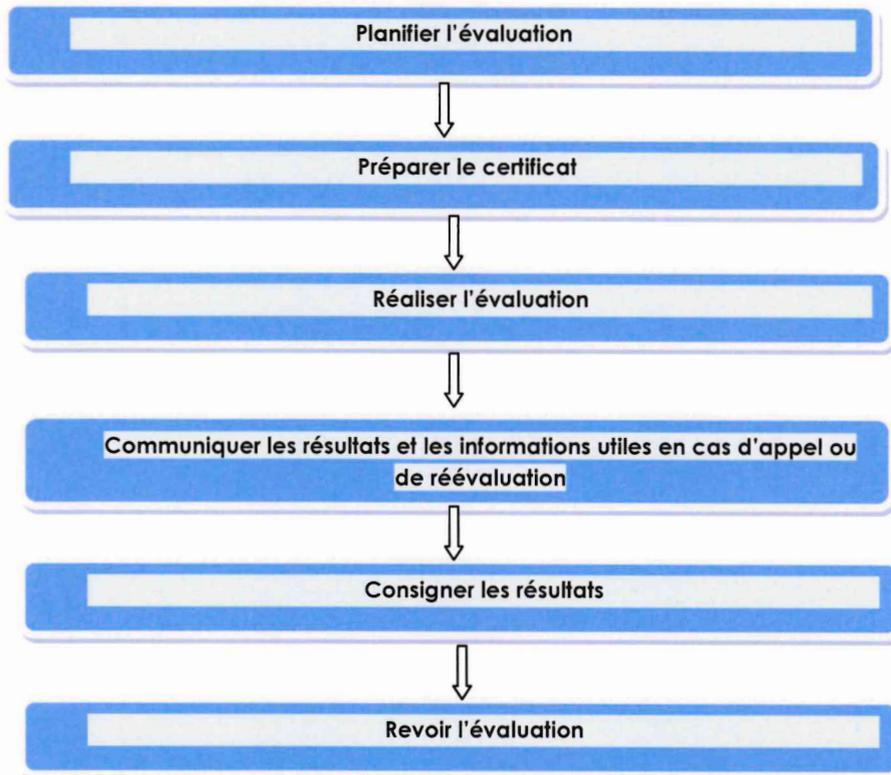


Figure 6. Étapes de la planification et de la réalisation d'une évaluation

Lors de la **planification d'une évaluation**, il est nécessaire de s'assurer que:

- Des examinateurs qualifiés peuvent réaliser l'évaluation;
- Les outils et le matériel d'évaluation ont été vérifiés et testés sur un échantillon représentatif d'employés ou, à défaut, revus par des tiers;
- Les procédures d'évaluation ont été examinées afin de garantir que les tâches à exécuter correspondent aux exigences du poste, Il est possible d'obtenir l'assistance d'examineurs plus expérimentés ou d'experts du secteur au besoin;
- La date et le lieu de l'évaluation ont été convenus avec le candidat et les autres intéressés;
- Les besoins du candidat ont été examinés et ont donné lieu à d'éventuels ajustements de la démarche;



MANUEL
**GUIDE TECHNIQUE RELATIF A L'EVALUATION DES
COMPETENCES DU PERSONNEL PARTICIPANT AUX
PRESTATIONS DES SERVICES DE METEOROLOGIE**

REALISATION
DSA/ANS/MET/MAN/002
VERSION 01
24/10/2023

- Tout le personnel concerné est au courant de l'évaluation;
- L'évaluation respecte les règles de santé et de sécurité au travail;
- Un mécanisme de résolution de conflit et une procédure d'appel sont en place en cas de différend.

Lors de la **préparation du candidat à l'évaluation**, il convient de s'assurer que:

- Le candidat connaît l'ampleur, le cadre et l'objet de l'évaluation;
- Le candidat comprend le plan de l'évaluation et tout autre document pertinent;
- Les exigences touchant la performance sont communiquées et expliquées au candidat;
- La procédure d'évaluation et les attentes sont éclaircies et convenues d'un commun accord par le candidat et l'examineur;
- Toute considération d'ordre juridique ou éthique associée à l'évaluation est expliquée au candidat et aux autres intéressés;
- La procédure d'appel est expliquée au candidat;
- Les renseignements sont donnés dans des mots et par des moyens adaptés au candidat et aux autres intéressés;
- Le candidat a été informé de la possible nécessité de réunir des éléments d'appréciation supplémentaires.

Quand il réalise **l'évaluation proprement dite**, l'examineur doit s'assurer que:

- L'évaluation se déroule conformément au plan;
- Les éléments d'appréciation énumérés dans la procédure d'évaluation sont rassemblés à l'aide des outils ou du matériel prévus;
- Il est procédé à des ajustements raisonnables ou acceptables, le cas échéant, pour réunir les éléments d'appréciation;
- Les éléments d'appréciation sont valides, suffisants, récents et probants;
- La décision est prise en conformité avec les critères spécifiés;
- Les conclusions sont notées selon le système de gestion de la qualité de l'organisme.

Quand il formule les **conclusions de l'évaluation**, l'examineur doit s'assurer que :

- Le candidat et tout autre membre du personnel concerné (tel le supérieur hiérarchique) reçoivent des informations claires et constructives dans des mots et par des moyens appropriés;
- Des indications sont données sur la manière de combler les lacunes notées ou sur

de futurs buts et possibilités de formation, s'il y a lieu;

- Le candidat est informé des possibilités de réévaluation et de la procédure d'appel;
- Tout différend quant à la décision formulée est transmis au personnel compétent et réglé par les techniques de résolution de conflit.

9.2.8 Communiquer les résultats

Beaucoup de personnes sont stressées quand on évalue leur compétence et l'examineur doit penser aux conséquences que les résultats pourraient avoir sur le candidat ou sur sa vie professionnelle. Il faut présenter avec doigté et en toute confidentialité les points faibles ou les problèmes apparus pendant l'évaluation. Les conclusions doivent être transmises directement et rapidement à la personne, de manière objective et constructive, tout en laissant à celle-ci le temps de réagir.

Il importe que l'examineur veille à ce que le candidat reçoive des renseignements précis sur les résultats de l'évaluation, les éléments qui les justifient et les possibilités d'appel et de réévaluation qui existent dans l'organisme. Les insuffisances doivent être mentionnées d'une manière qui incite le candidat à entreprendre une démarche pour y remédier. L'examineur devrait communiquer avec le supérieur afin de préciser comment le candidat pourrait acquérir la compétence requise. Si un tel plan est nécessaire, il est élaboré après la communication des résultats et à l'issue de toute procédure d'appel.

Lorsqu'il consigne les résultats, l'examineur doit être attentif à ce qui suit:

- Les résultats sont notés avec exactitude et en accord avec les règles et procédures de tenue de dossier prescrites dans l'organisme ou le pays;
- La confidentialité des résultats est assurée;
- Les documents voulus sont établis.

9.3 Contestation des conclusions d'une évaluation

Le candidat doit avoir la possibilité de faire appel d'une décision. Il revient à l'établissement de formation et d'évaluation de veiller à l'existence d'une procédure de recours.

Un appel comporte le réexamen des éléments d'appréciation dans le but de savoir si les conclusions sont justes. L'examineur doit donc veiller à ce que ces éléments soient conservés et soient assez précis pour permettre un nouvel examen.



9.4 Plainte relative au déroulement d'une évaluation

Toute personne concernée ou touchée par l'évaluation peut déposer une plainte lorsque survient l'une des situations suivantes, ou d'autres encore:

- Le candidat estime que l'évaluation n'est pas conduite avec équité;
- Dans son déroulement, l'évaluation crée un niveau d'anxiété inacceptable chez le candidat ou l'examineur;
- Le candidat estime que l'on n'a pas procédé à des ajustements raisonnables;
- Le candidat n'a pas reçu assez de renseignements sur l'évaluation ou les exigences qui s'y rattachent;
- Le candidat ou l'examineur se pense victime de brimades résultant directement de l'évaluation;
- D'autres membres du personnel d'exploitation pâtissent de l'évaluation en cours;
- Le supérieur hiérarchique n'est pas satisfait du déroulement de l'évaluation dans son service.

Au titre du système de gestion de la qualité, l'organisme est tenu de consigner toute plainte ou réclamation qui vise directement le processus d'évaluation et toute mesure qui est prise pour corriger la situation, si une suite devait être donnée.

9.5 Reconnaissance des apprentissages antérieurs et des compétences du moment

L'organisme peut partir du principe que les membres du personnel, nouveaux ou anciens, détiennent déjà les aptitudes et les connaissances requises pour réussir une évaluation classique des compétences. Il a la possibilité, dans ce cas, de réaliser une évaluation simplifiée des apprentissages antérieurs et des compétences du moment, à condition que les éléments d'appréciation soient suffisants. Il revient à l'organisme de déterminer ce point, sur la base de critères cohérents, équitables et transparents, avant d'opter pour une variante de l'évaluation des compétences.

La reconnaissance des apprentissages devrait s'appuyer sur des éléments probants, de la même manière que l'on démontre un acquis spécifique pendant une évaluation complète. La reconnaissance des compétences est l'attestation officielle de la compétence d'un employé, au vu de sa longue expérience professionnelle ou d'une évaluation réalisée par un organisme externe. Ce genre d'évaluation exige de définir dans quelle mesure l'expérience et les acquis antérieurs permettent de satisfaire aux exigences de compétence.

Par souci de cohérence, d'équité et de transparence, les organismes devraient adopter une approche systématique et générale de la reconnaissance des apprentissages antérieurs et des compétences du moment, incluant les règles et les

procédures de mise en œuvre.

9.6 Qualifications et compétences de l'examineur

Les compétences sont évaluées par l'examineur désigné. Il appartient à l'organisme qui demande l'évaluation de fixer les qualifications et les compétences que doit détenir l'examineur. Il est préférable que ce dernier ait assez d'expérience (plusieurs années) dans le domaine visé ou ait appris à manier les outils d'évaluation mis au point par une personne assez expérimentée dans le domaine.

En plus de conduire les évaluations, l'examineur est souvent chargé de communiquer avec les diverses parties intéressées. Il doit donc posséder un bon sens des relations humaines et de la communication. Il est souhaitable qu'il présente, entre autres, les qualités ci-après:

- Aimable et d'abord facile. L'examineur doit mettre le candidat à l'aise et éviter tout facteur intimidant. Il doit susciter un sentiment de proximité en faisant preuve d'empathie et de compréhension pour la personne qui fait l'objet de l'évaluation;
- Bien documenté ou compétent. Un examinateur qui connaît bien le secteur de service a plus de chances d'analyser avec justesse les éléments d'appréciation réunis. En outre, la direction et le supérieur hiérarchique accorderont sans doute plus de poids aux conclusions d'un examinateur qui semble crédible ou qui est respecté dans le domaine;
- Perspicace et observateur, capable de tirer des informations utiles pour l'évaluation et de rassembler les éléments d'appréciation nécessaires;
- Patient. Une évaluation peut être longue et éprouvante physiquement. L'examineur doit faire preuve de patience tout au long du processus, en particulier si beaucoup de personnes sont évaluées ou si un candidat doit être évalué à plusieurs reprises;
- Objectif et cohérent d'une évaluation à l'autre, afin de garantir la justesse des conclusions;
- Conscient de lui-même et capable de percevoir ses distorsions et frustrations avant qu'elles n'influent sur la personne évaluée ou sur les résultats de l'évaluation;
- Diplomate, en mesure de conduire des évaluations complexes sans heurter les sensibilités propres aux milieux culturels ou à l'organisme.