



Lignes directrices pour la rédaction et la validation
Questions d'examens du PQAP

Décembre 2014

Contexte

Les caractéristiques des examens du Programme de qualification en assurance de personnes (PQAP) dictent le type de questions qui doivent être mises en place.

- L'examen est axé sur la compétence : Ses questions doivent vérifier la compréhension par les candidats des concepts évalués, plutôt que leur apprentissage par cœur. Les concepts évalués sont ceux qui ont été jugés pertinents pour la pratique professionnelle en début de carrière. Ils sont précisés dans le programme du PQAP.
- L'examen est à livre ouvert : Les réponses aux questions ne doivent pas se retrouver textuellement dans les manuels de préparation aux examens; elles doivent exiger l'application et la consolidation des connaissances. Cependant, le contenu des manuels de préparation aux examens doit permettre de comprendre et de répondre correctement aux questions.

En outre, aux fins de validité de la certification des représentants, toutes les questions soumises doivent être originales - elles ne doivent pas être copiées à partir d'autres sources ou ne doivent pas avoir été utilisées à d'autres fins dans le passé (par exemple pour la formation).

Le respect de la confidentialité des questions d'examen est d'une importance capitale dans la préservation de l'intégrité du PQAP. Les experts de contenus qui participent à l'élaboration ou la révision de questions d'examen du PQAP doivent, en toutes circonstances, faire en sorte que les questions en leur possession soient protégées contre le plagiat et la publication et qu'elles soient détruites après le mandat de rédaction ou de validation.

Processus de développement des questions d'examen

Le processus de développement des questions d'examen est supervisé par des spécialistes en mesure et d'évaluation, dont le rôle est d'aider les experts de contenu à formuler des questions qui respectent les meilleures pratiques en évaluation et répondent aux objectifs d'évaluation du programme du PQAP. Le processus comprend de nombreuses mesures destinées à éviter l'inclusion de questions inappropriées à l'examen.

- La première version d'une question est soumise par un expert de contenu : La question évalue un concept du programme d'études et abordé dans le manuel de préparation à l'examen. Ses caractéristiques sont documentées (la bonne réponse, les références, etc.).
- La première version est révisée par un spécialiste en mesure et évaluation : Le spécialiste vérifie si la question est bien rédigée (clarté, pertinence) et est conforme aux meilleures pratiques en évaluation, et demande des modifications à l'expert de contenu, le cas échéant.
- Une version révisée est soumise par l'expert de contenu : Les modifications demandées sont faites, et les précisions nécessaires sont fournies éventuellement.

- La question est ajustée par le spécialiste en mesure et évaluation :

Les derniers ajustements sont faits et la question est soumise à la validation d'un expert de contenu en supprimant la documentation fournie par son auteur (la bonne réponse, les références, etc.).
- La question est validée par un expert de contenu :

La grille de validation est remplie pour chaque question et des suggestions d'amélioration de la qualité des questions spécifiques sont faites si besoin est.
- La question est finalisée par le spécialiste en mesure et évaluation :

En cas de divergence entre le rédacteur et le valideur de la question, le spécialiste en mesure et évaluation peut demander des précisions supplémentaires à l'un ou l'autre des experts de contenu. Si les divergences demeurent, la question est rejetée.
- La question est révisée linguistiquement :

Un réviseur linguistique s'assure de la qualité de la langue et de la formulation utilisée dans la question et les options de réponse (clarté, absence d'ambiguïté). La conformité au vocabulaire utilisé dans le curriculum et les manuels de préparation aux examens est aussi validée.
- La question est intégrée dans la banque de questions :

Le spécialiste en mesure et évaluation codifie la question dans la banque de questions afin d'en faciliter la sélection lors de la construction des formats d'examen d'un module donné.

Composantes d'une question d'examen complète

L'examen harmonisé LLQP est composé de questions à choix multiples qui constituent de très brèves études de cas destinés à répondre à des situations qui se produisent dans les premières années de pratique professionnelle. Pour qu'elles soient considérées comme étant complètes par des spécialistes en mesure et évaluation, toutes les questions doivent comprendre les éléments suivants.

- Mise en situation, ou cas :

La mise en situation est l'information fournie pour contextualiser la tâche. Elle vise alors à donner au candidat une bonne représentation d'un cas à étudier. Ce doit être un cas qui implique une ou plusieurs personnes dans une situation de la vie réelle. Cette situation pourrait très probablement être rencontrée par un agent au début de sa pratique professionnelle. Des situations peu fréquentes peuvent être prises en compte si elles servent à évaluer des connaissances essentielles.
- La question proprement dite :

La question doit être en lien avec l'information contenue dans la mise en situation. Elle doit viser à évaluer une composante d'une compétence du curriculum. Ce devrait être une question réelle (avec un point d'interrogation plutôt qu'une phrase à compléter), formulée à la forme positive directe et

aussi précisément que possible afin que les candidats puissent savoir quel type de réponse est demandée (éviter formulation indirecte et négative). La question doit demander au candidat de faire quelque chose, et non de choisir seulement ce qui est bon ou mauvais, vrai ou faux. Les experts de contenus doivent éviter d'utiliser des mots tels que toujours, jamais, tous ou aucun. Les candidats avertis savent que peu de déclarations sont absolues ou universellement vraies.

- La bonne réponse : Il doit y avoir une seule bonne réponse et elle doit être spécifique et non équivoque, à savoir pas qu'elle ne doit être ni subjective et ni partiellement vraie. Des réponses telles que « toutes ces réponses » ou « aucune de ces réponses » ne sont pas acceptables. Le contenu du manuel de préparation à l'examen doit permettre de comprendre la question et choisir la bonne réponse. La bonne réponse doit être clairement identifiée.

- Trois leurres : Trois autres choix de réponse doivent être fournis pour discriminer les candidats qui ne maîtrisent pas la bonne réponse de ceux qui la maîtrisent. Ce sont des leurres. Ils doivent être attractifs, plausibles, mais tout à fait inexacts. Les choix de réponse irréalistes ou farfelus ne sont pas de bons leurres, car ils peuvent être facilement éliminés par tous les candidats, même ceux qui ne sont pas bien préparés. Les choix de réponse qui sont partiellement vrais ne sont pas non plus de bons leurres, car ils constituent des pièges et ne permettent pas de distinguer correctement les candidats qui comprennent le concept évalué de ceux qui ne le comprennent pas. Les leurres doivent également être en lien avec l'information contenue dans la mise en situation, dans la question et dans le manuel de préparation à l'examen.

- Référence au curriculum : Le sous-élément de la compétence spécifique évalué par la question doit être identifié. La relation entre la compétence et la question devrait être évidente. Les questions qui sont en dehors du champ d'application du programme d'études seront automatiquement rejetées.

- La référence au manuel de préparation à l'examen : Les contenus fournis du manuel de préparation à l'examen doivent être suffisants pour comprendre la question et puis sélectionnez la bonne réponse. Les références aux sections et pages spécifiques où les informations pertinentes peuvent être trouvées doivent être fournies. La relation entre le contenu référé et la question devrait être évidente. Les questions qui sont en dehors du champ d'application du manuel de préparation à l'examen seront automatiquement rejetées.

- Les renseignements Les spécialistes en mesure et évaluation demanderont des

complémentaires : renseignements complémentaires pour documenter la question, comme le niveau de difficulté prévu, la nécessité de mettre à jour la question chaque année (si des taux sont impliqués) et la possibilité de cloner la question (créer une question très similaire en changeant certaines des données présentées). Le gabarit fourni pour la rédaction des questions précise les informations requises.

Qualité d'une bonne question d'examen

Au-delà des éléments mentionnés à la section précédente, les questions d'examen à choix multiples doivent se conformer à un certain nombre de bonnes pratiques d'évaluation qui permettent de garantir les questions sont valides et fiables, c'est-à-dire qu'elles évaluent ce qu'ils prétendent évaluer, et ce avec précision. Ce qui suit est une liste non exhaustive de principes qui devraient guider la construction des questions et de biais qui doivent être évités.

Tout au long du processus de rédaction et de révision, les spécialistes en mesure et évaluation demandent des corrections et des ajustements aux experts de contenu afin de garantir que toutes les questions intégrées dans les banques de questions sont conformes aux meilleures pratiques en matière d'évaluation. La grille d'évaluation permet également d'évaluer les caractéristiques des questions qui seront validées. C'est un outil utile pour les rédacteurs de questions.

- Les options de réponse devraient être cohérentes avec la question posée et être bien équilibrées :
La formulation de bonnes options de réponse assure que les candidats choisissent la bonne réponse en fonction de leur compréhension plutôt que sur leur compétence à « déjouer » le test ou sur le hasard. Pour éviter de rendre la bonne réponse facilement identifiable :
 - Toutes les options de réponse doivent être formulées de façon à ce qu'elles soient grammaticalement cohérentes avec la question posée et fournir le type et la quantité d'informations demandées;
 - La position de la bonne réponse doit varier;
 - Toutes les options de réponse doivent être à peu près de la même longueur et présenter le même type et la même quantité d'informations;
 - Les questions de type Oui / Non doivent avoir 2 options de choix « Oui » et 2 options de choix « Non » avec des justifications différentes. L'option « Non » ne doit pas être seulement une négation d'une réponse « Oui ». La différence entre les réponses doit être fondée sur les justifications qui suivent ces réponses; non seulement sur « oui » ou « non », « vrai » ou « faux ».

- La plupart des questions devraient être de difficulté moyenne :
Les questions de difficulté moyenne sont celles qui offrent des chances égales à tous les candidats bien préparés d'y répondre correctement. Les questions qui sont trop difficiles et celles qui sont trop faciles ne permettent pas de discriminer les candidats (ceux qui ont acquis les compétences évaluées et celles qui ne les ont pas acquises).

L'objet de l'évaluation n'est pas de piéger les candidats avec des questions difficiles, ni de tester les connaissances générales à travers les questions qui peuvent être résolues correctement par ceux qui n'ont pas assimilé les concepts évalués.

- Toutes les parties composant une question doivent être formulées de façon claire et simple :

La mise en situation doit comporter toutes les informations nécessaires pour répondre correctement à la question, mais l'objectif n'est pas d'évaluer les habiletés de lecture des candidats. Par conséquent, des phrases courtes et simples doivent être utilisées. Cela vaut autant pour la question proprement dite que pour les options de réponse. Les formulations négatives sont à proscrire, ainsi que l'utilisation d'adverbes comme « toujours », « jamais », « souvent », ou l'utilisation de questions demandant l'avis du candidat ou la meilleure réponse. Il faut prendre soin d'utiliser le même vocabulaire que celui utilisé dans le curriculum et le manuel de préparation à l'examen, et éviter des expressions régionales qui pourraient pénaliser les candidats de langue seconde.

Les caractéristiques d'une validation globale

L'objectif de la validation des questions d'examen est de confirmer l'exactitude de la documentation fournie lors de la phase de rédaction (exactitude de la bonne réponse et la qualité des leurres, le lien avec le curriculum et le manuel de préparation à l'examen, etc.) et de valider globalement la qualité de la question et sa pertinence par rapport à la pratique professionnelle.

Une grille est prévue pour guider et encadrer le processus de validation; elle doit être remplie pour chaque question examinée. Mais la grille ne doit pas être remplie mécaniquement et l'examineur doit aller au-delà de ces critères - chaque question doit être analysée avec soin et soupesée afin de détecter les biais potentiels qui pourraient pénaliser les candidats et qui doivent être corrigés avant que la question soit incluse dans une banque de questions.

Un examen complet comprendra des suggestions pour améliorer la question et exigera de l'examineur qu'il garde à l'esprit les considérations suivantes.

- Les questions doivent être abordées du point de vue de nouveaux représentants :

Les valideurs doivent essayer de mettre de côté leur expérience professionnelle et ne compter que sur le contenu du manuel de préparation à l'examen pour analyser la question. Toute incohérence entre la question et le contenu du manuel doit être relevée. La bonne réponse doit être tout à fait vraie tant sur la base des informations présentées dans la question que dans le manuel et ne doit pas être extrapolée à partir de l'expérience passée du valideur. En outre, la question et le manuel doivent fournir suffisamment d'informations pour permettre de comprendre l'inexactitude des leurres et les écarter comme étant tout à fait faux.

- Les questions doivent présenter de difficultés autres que celles liées à la compréhension du concept évalué :

La présence de défauts tels que des défauts de formulation, la non-équivalence ou l'ambiguïté des choix de réponse, une terminologie rare, etc., constituent des biais et augmentent artificiellement et indûment le niveau de difficulté des questions. Les valideurs doivent être attentifs à ces défauts et proposer des moyens de les éliminer.

- Les questions qui présentent des imperfections doivent être améliorées :

Les valideurs qui relèvent des lacunes d'une question par les réponses qu'ils fournissent dans la grille de validation (par exemple un vocabulaire inapproprié, ou le manque de pertinence à l'égard de la pratique professionnelle) devraient également fournir des suggestions pour corriger ces lacunes. L'objectif ne devrait pas être de simplement critiquer les questions, mais pour améliorer leur qualité globale et leur validité.

Annexe A – Modèle de rédaction des questions

Question 1

Même si l'usage du *lorem ipsum* suscite souvent la curiosité en raison de sa ressemblance avec le latin classique, il ne vise pas à avoir un sens quelconque. Lorsque le texte est visible dans un document, les gens ont tendance à se concentrer sur le contenu textuel plutôt que sur présentation globale; ainsi les éditeurs utilisent *lorem ipsum* lors de l'affichage d'une police ou la conception, afin de diriger l'attention sur la présentation. Le *lorem ipsum* permet également une approximation de la distribution typique des espaces en anglais.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua?

- a) Le texte de lorem ipsum le plus commun est le suivant : Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
- b) Le texte de lorem ipsum le plus commun est le suivant : Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
- c) Le texte de lorem ipsum le plus commun est le suivant : Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
- d) Le texte de lorem ipsum le plus commun est le suivant : Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

Information du rédacteur :

Bonne réponse : d

Calculs, si nécessaire (incluant les calculs des leurres) : S.O

Les sections pertinentes du manuel de préparation à l'examen : Lorem ipsum, section 1.2.3.4, p.123, et section 5.6.7.8, p.456

Sous-élément de compétence du curriculum évalué : Lorem ipsum, 1.2

Possibilité de clonage? Oui.

Mise à jour annuelle requise? Non.

Annexe B – Grille de validation des questions

1. Quelle est la bonne réponse?	a b c d Aucune
2. Quels calculs sont nécessaires pour obtenir la bonne réponse?	
3. Où, dans le manuel de préparation à l'examen, se trouve le contenu nécessaire pour trouver la bonne réponse (section(s) et les numéro(s) de page(s))?	
4. Quel sous-élément de compétences du programme est évalué par cette question?	
5. Les choix de réponse sont-ils présentés dans un ordre numérique, alphabétique, conceptuel ou logique? Si non, veuillez suggérer un ordre alternatif.	Oui Non
6. La question est-elle clonable? Si oui, veuillez indiquer les éléments qui devront être modifiés pour créer la nouvelle question.	Oui Non
7. Est-ce que cette question doit être mise à jour annuellement? Si oui, veuillez préciser quels éléments doivent être validés annuellement.	Oui Non
8. Est-ce que le vocabulaire utilisé est conforme à celui du programme d'études, du manuel de préparation à l'examen, et de la pratique professionnelle en général?	<i>Pas du tout à Tout à fait</i> 1 2 3 4 5
9. Est-ce que la question est pertinente à la pratique professionnelle en début de carrière?	<i>Pas du tout à Tout à fait</i> 1 1 1 1 1
10. Est-ce que la compétence ou le concept évalué par cette question est fréquemment utilisé dans le cadre de la pratique professionnelle en début de carrière?	<i>Pas du tout à Tout à fait</i> 1 1 1 1 1
11. Comment qualifieriez-vous le niveau de difficulté de cette question? ¹	<i>Très facile à Très difficile</i> 1 2 3 4 5
12. S'il vous plaît, veuillez corriger les défauts et les faiblesses de la question, tels que les choix de réponse ambiguës. Si c'est trop compliqué de le faire, veuillez expliquer pourquoi.	

¹ **Appréciation globale du niveau de difficulté :**

- 1. Très facile : devrait être réussie par plus de 95 % des gens
- 2. Facile : devrait être réussie par environ 80 % des gens
- 3. Moyenne : devrait être réussie par environ 60 % des gens
- 4. Difficile : devrait être réussie par environ 40 % des gens
- 5. Très difficile : devrait être réussie par moins de 5 % des gens