



## Guide d'accompagnement eva

Entretiens d'évaluation et passations de tests en ligne

Guide d'accompagnement eva.....	1
Introduction .....	2
Le service eva .....	2
L'ANLCI .....	2
Usages du service eva & publics concernés.....	3
Usages .....	3
Publics et situations spécifiques. Définitions.....	5
Les 3 phases de la passation .....	6
Phases d'accompagnement avec eva.....	7
Généralités .....	7
Phase 1 - Présentation préalable : expliquer et comprendre .....	8
Phase 2 - La passation : observer et étayer .....	11
Phase 3 - La restitution : analyser et explorer les possibles .....	15
ANNEXE .....	17
Rapide analyse de ma pratique.....	18

## Introduction

Le présent guide a pour objectif de définir les conditions idéales de passation d'un diagnostic ou d'un test de positionnement avec le service public numérique « eva », et de proposer aux professionnels encadrants des conseils d'accompagnement et des éléments en termes de posture.

## Le service eva

Intégré en 2021 au sein de l'offre de service de l'ANLCI, [le service eva](#) (ancienne Start-up d'État portée par le Haut-commissariat aux compétences et le ministère du Travail) est aujourd'hui reconnu comme « [service à impact](#) » par la Direction interministérielle du Numérique.

Eva est un outil d'évaluation de la maîtrise des compétences de base (littératie et numératie) et d'aide à l'accompagnement des publics en difficultés, en particulier les personnes en situation d'illettrisme ou d'innumérisme.

Eva est mis à disposition gratuitement par l'ANLCI, qui maintient le service en amélioration continue en fonction des retours utilisateurs (professionnels et bénéficiaires).

## L'ANLCI

L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme a été créée en 2000 sous la forme d'un Groupement d'Intérêt Public (GIP).

L'ANLCI a pour mission de réunir, d'animer et de soutenir les décideurs et acteurs impliqués dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme : pouvoirs publics nationaux, collectivités territoriales, acteurs de la société civile, OPCO, entreprises et partenaires sociaux.

Elle apporte un éclairage sur les définitions et les chiffres, coordonne les partenariats sur les territoires, outille celles et ceux qui souhaitent agir en diffusant ressources et bonnes pratiques.

ANLCI  
Agence nationale  
de lutte contre l'illettrisme

L'ANLCI | COMPRENDRE L'ILLETTRISME ET L'ILLECTRONISME | PRÉVENIR ET AGIR | SURMONTER L'ILLETTRISME | ACTUALITÉS | RESSOURCES

NOUS CONTACTER

1 500 000

Le point sur les idées reçues en vidéo

personnes  
sont en situation d'illettrisme en France

LILLETTRISME EN PARLANT POUR AVANCER

TOUT COMPRENDRE SUR L'ILLETTRISME

## Usages du service eva & publics concernés

### Usages

Deux modalités d'évaluation de compétences sont disponibles sur eva :

- Des parcours « **Diagnostic** », ludiques et rapides, qui permettent d'une part de disposer simplement d'une première photographie du niveau de maîtrise des compétences de base, et d'autre part de faciliter la remobilisation des personnes en difficultés en valorisant leurs compétences transversales.
- Des parcours « **Positionnement** » qui permettent de tester de façon précise la maîtrise des compétences langagières, mathématiques et de certaines compétences cognitives pour construire des contenus et objectifs pédagogiques adaptés, et d'éventuellement mesurer les progrès réalisés par une personne.



Le service eva peut être mobilisé à différents moments de l'accompagnement des personnes en difficultés avec les compétences de base :

- Parcours « diagnostic » : en début d'accompagnement pour repérer d'éventuelles difficultés avec les compétences de base, faciliter l'orientation et la remobilisation des personnes ;
- Parcours « positionnement » : en entrée et en cours d'un parcours de formation pour adapter les objectifs et contenus de formation aux besoins de la personne ; en entrée et à la fin d'un parcours de formation pour évaluer les progrès de la personne grâce à un « test & re-test ».

Le service eva peut être proposé ponctuellement aux personnes accompagnées, si des difficultés avec les compétences de base sont soupçonnées ou que le niveau scolaire de la personne n'est pas connu.

Mais la prescription d'eva peut également être systématisée pour une cohorte de bénéficiaires (stagiaires, apprentis en intégration, jeunes en CEJ par exemple) pour repérer toute situation qui nécessiterait de la remédiation, même celles dissimulées par les personnes.

DOCUMENT DE TRAVAIL

*Publics et situations spécifiques. Définitions.*

Personnes qui n'ont  
**pas ou peu été  
scolarisées dans leur  
langue maternelle**  
(- de 5 ans)

**Analphabétisme**

Les compétences  
des personnes en  
situation  
d'analphabétisme ne  
peuvent pas être  
évaluées par l'outil  
eva.

Personnes qui ont été  
scolarisées, mais dans  
une **autre langue** que le  
français et doivent  
l'apprendre comme une  
langue étrangère

**Allophonie**

Les personnes  
allophones qui ne  
maîtrisent pas  
suffisamment la  
compréhension du  
français à l'oral (niv.  
A2 mini) ne pourront  
pas tirer profit d'une  
évaluation de leurs  
compétences avec  
eva,  
Les autres pourront  
utiliser le service et  
profiter d'une  
évaluation de leurs  
compétences avec  
eva,

Personnes qui ont été  
**scolarisées en français**  
mais sans acquérir une  
maîtrise suffisante des  
compétences de base  
pour être autonomes au  
quotidien

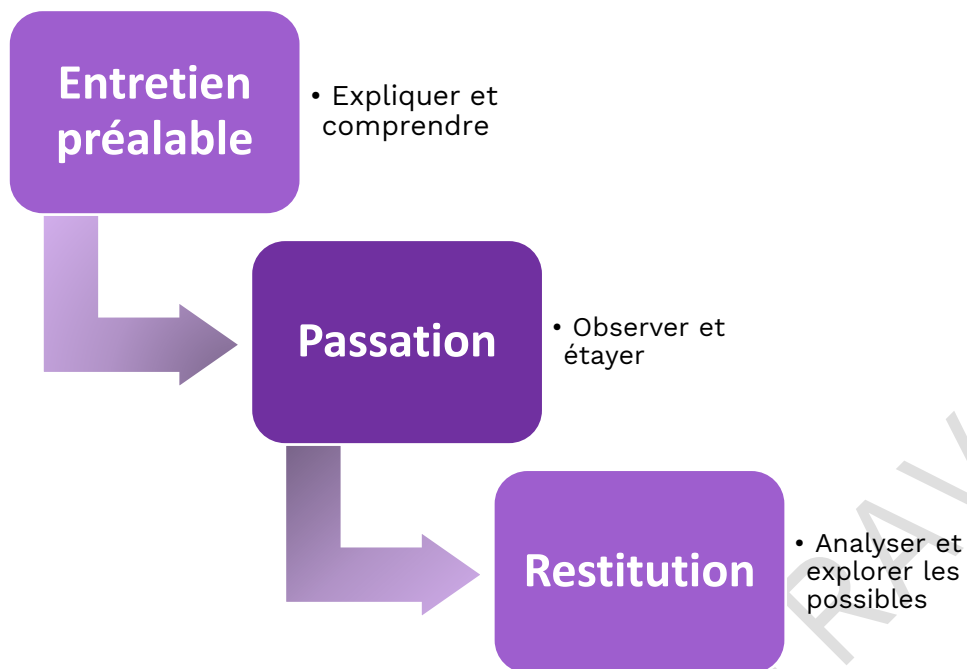
**Illettrisme**

Les personnes en  
situation d'illettrisme  
cachent  
généralement leurs  
difficultés. Elles  
peuvent avoir  
tendance à la  
dévalorisation, la  
dépréciation.  
Prioritairement, le  
service eva est  
développé pour  
identifier et  
objectiver les  
besoins de ces  
personnes.

Toutes ces situations nécessitent une remédiation différente et adaptée.

Percevoir et comprendre les besoins spécifiques des adultes en difficultés avec les compétences de base est la clé pour adapter votre accompagnement et guider les personnes vers une consolidation de leurs compétences de base et plus d'indépendance.

### Les 3 phases de la passation



**La fiabilité des tests eva est intimement liée aux conditions de passation.**

L'accueil des bénéficiaires, l'accompagnement proposé en amont, pendant la passation et au moment de la restitution conditionnent la pertinence et la réussite de la mobilisation d'éva.

## Phases d'accompagnement avec eva

### *Généralités*

Les personnes en difficulté avec les compétences de base repérées avec eva sont pour la grande majorité des adultes, avec une expérience de vie singulière, des objectifs personnels, des compétences acquises et éprouvées, des responsabilités professionnelles et/ou familiales.

Il s'agit donc de traiter ces personnes d'égal à égal, de reconnaître la valeur de leurs expériences, de leurs connaissances, de leurs compétences et de les encourager à s'appuyer sur elles pour avancer.

**Libres, les adultes décident de leurs choix.** Ils doivent donc être moteur et adhérer aux modalités proposées pour l'accompagnement. Cela implique de bien présenter chaque étape et, ici, le cadre de réalisation du test (diagnostic ou positionnement) ainsi que ses objectifs. Ces derniers doivent être connectés avec les besoins concrets exprimés par la personne.

### *En bref :*

- *Postulat initial : croire en la possibilité pour l'autre de progresser.*
- *Pour pouvoir comprendre les difficultés des personnes en situation d'illettrisme, se décentrer de ses propres valeurs et certitudes, adopter une posture de neutralité, d'écoute.*
- *Veiller à ce que l'attitude corporelle ne soit pas en contradiction avec le langage empathique.*

## *Phase 1 - Présentation préalable : expliquer et comprendre*

Pour que l'évaluation soit vécue positivement, il faut lui donner du sens. Il est ainsi nécessaire de donner des repères et poser des limites sur ce qu'est la passation et ce qu'elle peut apporter.

Si cela est possible, il peut être préférable de présenter la démarche d'évaluation lors d'entretiens individuels. Des présentations collectives peuvent également être envisagées si elles permettent au groupe d'échanger sur les objectifs respectifs et les éventuelles réticences à lever.

### *Objectifs*

Le premier objectif de la présentation est de créer un **climat de confiance** : partage des buts, des difficultés, des critères et conditions d'accompagnement pour **favoriser le passage à l'action**, et motiver les personnes à entrer dans un parcours de remédiation si cela s'avère nécessaire.

Qu'elle prenne la forme d'un diagnostic ou d'un test de positionnement, cette évaluation s'inscrit pleinement dans le **parcours** et doit servir à **co-construire** celui-ci.

Cette co-construction implique que les personnes comprennent la démarche d'évaluation et définissent et **verbalisent leurs objectifs ou leurs envies**.

Par ailleurs, il s'agit de **rassurer** en expliquant bien la différence entre les évaluations de la formation initiale, souvent sommative et qui sanctionnent un niveau atteint, et **l'approche formative** de l'évaluation dans le cadre d'une remédiation, qui va permettre une meilleure personnalisation du parcours d'accompagnement et des contenus de remédiation proposés.

Contrairement aux situations d'apprentissages (médiation), vécues à l'école et qui peuvent avoir laissé un souvenir douloureux, **la remédiation** vise au réapprentissage, à la nouvelle présentation d'une connaissance ou d'un savoir.

L'entretien doit, dans le même temps, permettre au professionnel de **prendre en compte tous les facteurs de blocage potentiel**, identifier les freins directs et périphériques, lever les incertitudes des personnes quant aux raisons de leur participation à la formation et **donner du sens à la phase de test**.

### *Objectifs en bref*

- *Identifier les freins*
- *Lever les incertitudes*
- *Donner du sens*
- *Motiver*
- *Permettre le passage à l'action*
- *Co-construire*
- *Emporter l'adhésion*

## *Etapes*

1.

Définir ou redéfinir l'objet de la rencontre : explorer les attentes et les objectifs.

2.

Clarifier la situation et les points de vue : demander à la personne de verbaliser l'objet de sa présence, comment elle est venue, qui l'a orientée, pourquoi... Lui faire formuler le sens que l'accompagnement / la formation a pour elle, mettre ce sens en relation avec ce qui lui sera proposé.

3.

Prendre acte des freins et difficultés (mobilité, garde d'enfant...) et indiquer ce qu'il est possible de résoudre grâce à l'accompagnement / la formation et ce qui ne l'est pas sans se centrer uniquement sur les questions de formation ou d'évaluation.

4.

Contextualiser la passation du test de diagnostic ou de positionnement et la programmer avec l'accord de la personne.

## *Éléments facilitateurs*

- Soigner l'accueil : donner à la personne le temps de se familiariser avec le lieu et la personne qui supervisera la passation, la mettre à l'aise.
- Repérer les représentations de la personne (approche systémique), lui faire exprimer ses sentiments et rapports au savoir, au travail, à ses difficultés.
- Après avoir établi la relation, l'interroger sur son parcours scolaire et de formation afin d'obtenir des indications sur son niveau et la faisabilité de son projet.
- Reconnaître la personne comme compétente, s'appuyer sur ses réussites personnelles ou professionnelles et son rapport au savoir pour élaborer des réponses adaptées.
- Partager des informations sur l'accompagnement / la formation et préciser les possibilités de l'adapter aux besoins de la personne.
- Préciser qu'entrer en formation n'est pas « retourner à l'école ».
- Éventuellement, présenter la passation eva comme de l'entraînement à utiliser un outil de recrutement sur ordinateur.

## *Posture de médiation*

- Être disponible, prêter attention à l'expression de la personne et aux demandes non exprimées.
- Se mettre au niveau de la personne, adopter un même champ de représentation.
- Susciter la curiosité, accompagner la décision, encourager mais ne pas valider à la place de la personne.
- Faire un premier repérage des acquis et des compétences de la personne.
- Rassurer la personne sur ses capacités à suivre une formation, quels que soient son âge et son niveau. Si le projet de formation ne correspond pas au niveau de la personne, ne pas la décourager mais expliquer les étapes nécessaires.
- Ne pas chercher à tout résoudre, savoir passer le relais, orienter vers d'autres interlocuteurs.

DOCUMENT DE TRAVAIL

## Phase 2 - La passation : observer et étayer

L'outil ne peut pas tout ! Un logiciel, aussi performant soit-il, ne peut remplacer votre expertise ni déceler dans le comportement de la personne qui l'utilise ses forces et les freins qu'elle rencontre.

Certaines compétences de base ne peuvent pas, ou très difficilement, être évaluées à l'aide d'un outil numérique comme l'expression orale ou la production libre, par exemple.

### Objectifs

La passation doit permettre aux bénéficiaires de **mobiliser leurs compétences** au travers de mises en situation de la vie quotidienne ou professionnelle.

La passation constitue le moment où **l'outil va collecter les données nécessaires** à l'évaluation des compétences.

C'est également, **pour le professionnel, un moment d'observation et de prise d'informations** qui viendront compléter les résultats produits par l'outil.

### Étapes

#### 1. Réunir les conditions adéquates

La pertinence des résultats dépend des bonnes conditions de passation.

Les outils numériques doivent être prêts à l'emploi et l'environnement propice à la concentration des bénéficiaires.

- Connexion Internet disponible et robuste
- Matériel disponible et correctement configuré (sortie son, navigateur à jour)
  - Ordinateur de bureau
  - Ordinateur portable chargé
  - Tablette chargée
  - Écouteurs ou casque si passation collective
  - Papier, crayon, calculatrice à disposition
- Environnement accueillant :
  - Confortable
  - Lumineux
  - Tempéré
  - Calme
  - Etc.
- Encadrement adapté

- Une personne en accompagnement pour 6 bénéficiaires maximum. Au-delà, prévoir des personnes supplémentaires.

## 2. Introduire et lancer la passation

Une passation eva doit nécessairement être supervisée, observée voire médiatisée : lecture à voix haute ; mini-formation numérique préalable (clic, glisser-déposer, etc.).

La personne en accompagnement devra :

- rappeler l'objectif de la tâche et préciser les « conditions de réussite » (cf. ci-après)
- porter son attention sur une possible perception vague et insuffisante de la réalité chez les bénéficiaires (compréhension des enjeux et conséquences de la démarche, compréhension des méthodes d'évaluation, etc.)
- rappeler les éventuelles contraintes temporelles, le temps imparti ;
- présenter, décrire le matériel à utiliser, notamment en cas d'indécision ;
- porter son attention sur de potentielles difficultés de vue et d'audition ;
- porter son attention sur un éventuel passage à l'acte trop rapide, aux éventuels comportements traduisant l'agacement, l'incompréhension ou au contraire une application exagérée, etc.

### Conditions de réussite

- la passation doit être réalisée en une fois (en particulier pour les parcours « diagnostic »),
- la progression ne peut pas être retrouvée après une déconnexion d'eva
- les tests doivent être réalisés au rythme de chacun,
- les tests doivent être réalisés en individuel,
- le recours à la calculatrice pour les items de numératie est autorisé

## 3. Accompagner la passation

Pour que les résultats d'eva reflètent bien les compétences des bénéficiaires, il convient de les encourager à conserver une attitude volontaire et dynamique tout au long de la passation. Le rôle de l'encadrement consiste alors à :

- observer et écouter, vérifier que les regards se portent au bon endroit ;
- encourager, mettre au travail, étayer si besoin ;
- rendre la personne active et actrice de son évaluation ;
- ménager, si nécessaire, des temps de réflexion durant la tâche (demander à la personne de décrire ce qu'elle voit sur l'écran et ce à quoi cela peut servir, faire reformuler pour vérifier la bonne compréhension) et surveiller que les bénéficiaires ne se précipitent pas ;
- ne pas faire à la place de, ne pas donner les réponses, donner des exemples.
- éviter le maintien dans l'échec.

Attention, pour les parcours « diagnostic », les résultats seront biaisés et donc moins fiables si la personne s'interrompt de manière prolongée (prise d'un appel, pause prolongée, etc.) En effet, le temps de passation est pris en compte dans le calcul des résultats.

#### Durées de passation et risques de maintien en échec

S'il paraît évident que les tâches sont trop difficiles à réaliser et que la passation excède de beaucoup le temps indicatif, il peut être préférable d'interrompre celle-ci et de passer directement à l'entretien de restitution.

- Diagnostic « Compétences transversales » : les modules peuvent être abandonnés si des difficultés bloquent durablement la progression. Disposer de résultats complets pour ces modules est moins crucial (valorisation des compétences professionnelles, plutôt qu'évaluation fouillée)
- Diagnostic « Compétences de base » : au-delà de 45 minutes, il n'est pas toujours pertinent de poursuivre la passation car de fortes difficultés semblent évidentes. Les résultats seront incomplets, mais pour plus de précision sur le niveau, les parcours de positionnement seront à privilégier.
- Parcours positionnement : au-delà d'une heure pour l'un ou l'autre des modules, interrogez la pertinence de poursuivre et d'éventuellement maintenir une situation d'échec. Ménagez de courtes pauses toutes les 20 minutes pour éviter une trop grande fatigue cognitive.

#### 4. Clore la passation

Ne laissez jamais partir un bénéficiaire sans conclure la passation. Proposez, a minima, un temps de retour d'expérience « à chaud » et programmez un rendez-vous pour une restitution détaillée. Demandez aux bénéficiaires de verbaliser leur ressenti durant la passation et donnez les prochaines étapes du parcours (temps de restitution, date et objet des prochaines échéances, présentation des futurs interlocuteurs, etc.).

Les fiches de résultat (.pdf) ne devraient pas être communiquées aux bénéficiaires sans entretien de restitution.

Si la restitution des compétences transversales peut parfois s'envisager en groupe pour favoriser les échanges, les résultats individuels sur la maîtrise des compétences de base ne doivent jamais être restitués devant un groupe.

#### Éléments facilitateurs

- Prévoir un temps de présence suffisant (durée des parcours d'évaluation + 30 minutes de sécurité)

- Prévoir une activité « tampon » pour les bénéficiaires les plus rapides, dans le cas de passations en collectif
- Faire reformuler les consignes, ne pas laisser de place à l'implicite
- Rassurer, valoriser les réussites, dédramatiser les éventuels abandons.
- Proposer aux bénéficiaires en difficultés des feuilles et crayons, et éventuellement le support de saisi de l'inventaire imprimé (module « Inventaire »)

DOCUMENT DE TRAVAIL

### *Phase 3 - La restitution : analyser et explorer les possibles*

Aucun résultat sur leur maîtrise des compétences de base n'est donné directement aux bénéficiaires par l'outil eva.

Les informations données par l'outil ne peuvent se substituer à un temps d'échange avec un professionnel de l'orientation, de la formation. Il s'agit de s'assurer que ces informations ont été bien comprises par le bénéficiaire et reçues comme autant de pistes d'action possibles.

#### *Objectifs*

Rendre compte, auprès de la personne, de la somme des informations prises lors de la passation (outil + observation).

Confirmer, le cas échéant, l'adéquation du projet avec les compétences maîtrisées.

Avec une personne en difficulté, trouver les solutions adaptées pour consolider les compétences non maîtrisées et favoriser l'aboutissement du projet.

#### *Etapas*

##### **1. Aborder l'entretien en retraçant la démarche globale**

Résumer l'entretien préalable et permettre à la personne de réaliser un retour d'expérience sur la passation et ses ressentis. Énoncer ensuite l'objectif de l'entretien de restitution.

##### **2. Rendre compte des résultats**

Dans l'interface pro, l'évaluateur/formateur a accès aux détails des résultats dont il doit prendre connaissance pour proposer une restitution assortie de propositions de suites de parcours adaptées aux besoins de la personne et, autant que possible, à son projet.

##### **3. Obtenir l'adhésion**

La restitution doit permettre à la personne de comprendre les solutions qui s'offrent à elle et d'adhérer aux propositions formulées par le professionnel. Il est indispensable de demander aux bénéficiaires de reformuler pour s'assurer de cette bonne compréhension et de cette adhésion.

##### **4. Mettre fin à l'entretien**

Il faut savoir soigner sa sortie ! À l'issue de l'entretien, il s'agit de récapituler oralement les prochaines étapes et de les consigner par écrit.

Éventuellement, une synthèse des échanges et les résultats de passation peuvent être adressés, par le professionnel, au prescripteur ou au professionnel qui accueillera la personne dans la prochaine phase de son parcours.

Conseil : eva montre que les compétences de base sont acquises mais la personne n'a pas de projet ? Travailler avec la personne, à partir de situations ou d'activités du quotidien qu'elle apprécie, à l'identification des compétences mobilisées. Explorer ensemble les métiers qui nécessitent un recours à ces mêmes compétences. Sur cette base, engager la co-construction d'un projet professionnel.

#### *Éléments facilitateurs*

- Interroger la personne sur son appréciation des activités proposées dans eva : celles qui lui ont plu ou déplu et pourquoi.
- S'appuyer sur le questionnaire d'auto-positionnement pour interroger la perception que la personne a de ses propres compétences.
- S'appuyer sur ce même questionnaire et les éléments de profil de la personne (scolarité, troubles visuels, troubles dys...) pour évoquer d'éventuelles difficultés au quotidien qui pourraient avoir un impact sur l'entrée et le maintien en formation ou dans l'emploi
- Travailler sur l'axe temporel, ce à quoi on va arriver et quand.

## ANNEXE 😊

### Le diagnostic

Quand préférer le diagnostic au positionnement ?

- Repérer des besoins individuels dans un collectif
- Chercher à valoriser les compétences transversales
- Temps contraint
- Première phase d'élaboration d'un projet pro pour quelqu'un qui n'a pas d'idée

### Format de restitution

Si les modules d'évaluation des compétences transversales ont été réalisés, l'outil restitue directement aux bénéficiaires son « potentiel », soit les deux compétences transversales les mieux maîtrisées et une liste de métiers dans lesquels ces compétences sont recherchées. Il est donc indispensable de s'assurer que ces informations sont comprises comme une base de dialogue avec le professionnel et non comme une prescription en commençant par interroger l'adéquation entre le résultat et ce que la personne reconnaît effectivement de ses points forts et des moins forts.

### Le positionnement des compétences de littératie et de numératie

Quand préférer le positionnement au diagnostic ?

- Diagnostic déjà réalisé et qui montre des difficultés avec les compétences de base à objectiver et préciser, le cas échéant
- À l'entrée dans un parcours de remédiation aux compétences de base, pour adapter son contenu aux besoins
- Pour évaluer la progression, dans le cadre d'un parcours intensif de remédiation, par test & retest

### Format de restitution

Aucun résultat de l'évaluation n'est communiqué aux bénéficiaires. C'est au professionnel d'en prendre connaissance, de les analyser et de les exploiter dans le cadre d'un temps de restitution dédié.

**Dans le cas où les compétences de base sont acquises : voir comment s'en servir comme une force pour atteindre son objectif. Comment valoriser ces acquis pour une entrée en formation ou lors d'un entretien, par exemple.**

**Si les tests révèlent des difficultés importantes : vérifier l'adéquation des résultats avec l'auto-positionnement/le ressenti de la personne. Interroger la façon dont ces difficultés avec les compétences de base impactent le quotidien.**

## Rapide analyse de ma pratique

*En auto-évaluation ou à plusieurs, prenez le temps de vous poser ces quelques questions.*

Comment est-ce que je présente le service eva ?

Comment est-ce que je présente les objectifs d'un diagnostic ou d'une passation ?

Comment est-ce que j'explique mon rôle durant l'évaluation ?

Sur quoi se porte mon attention durant la passation ?

Quels sont les indices qui m'amènent à penser que les bénéficiaires ne sont pas dans les bonnes conditions pour effectuer la tâche ?

Quels sont les leviers à ma disposition pour encourager le passage à l'action ?

De quelle façon est-ce que je m'assure que la motivation

DOCUMENT DE TRAVAIL