

Promouvoir une rétroaction de grande qualité

Outil d'examen de la rétroaction donnée aux apprenants par les enseignants

Jane M. Griffiths MD CCFP FCFP Ulemu Luhanga MSc MEd PhD Laura April McEwen PhD
Karen Schultz MD CCFP FCFP Nancy Dalgarno PhD

Les enseignants jouent un rôle central dans le perfectionnement des compétences des résidents en donnant de la rétroaction à l'appui de l'apprentissage. Le présent article propose un bref outil, accessible en anglais dans **CFPlus***, qui sert à revoir la rétroaction formative exprimée aux apprenants par les enseignants. Cet outil suscite la réflexion des enseignants au sujet de la qualité de la rétroaction qu'ils donnent aux apprenants et insiste sur les principaux points caractérisant l'utilité de la rétroaction pour l'apprentissage.

Contexte

Au fur et à mesure de la mise en œuvre de l'éducation médicale axée sur les compétences, il devient évident que l'enseignant est l'outil d'évaluation le plus important. L'évaluation en milieu de travail est de plus en plus acceptée comme stratégie d'évaluation centrée sur le travail réel au quotidien et fondée sur une rétroaction donnant suite à l'observation. Les capacités qu'ont les enseignants d'offrir une observation directe, de la rétroaction et une pratique délibérée encadrée revêtent une importance primordiale pour faciliter le perfectionnement des compétences des résidents¹. Dans de nombreux programmes de formation postdoctorale en médecine familiale au Canada, les systèmes d'évaluation utilisent des fiches d'évaluation quotidienne en milieu de travail (feuilles de route [FR]) pour documenter la rétroaction que donnent verbalement les enseignants dans le milieu clinique. (Un exemple de FR de grande qualité se trouve en anglais dans **CFPlus***.) La raison d'être de la FR comporte 2 volets : documenter et renforcer la rétroaction verbale offerte aux résidents; et permettre aux directeurs de programme, aux conseillers pédagogiques et aux comités d'évaluation des compétences de colliger de multiples évaluations sans enjeux majeurs, faites par différents enseignants au fil du temps et dans divers contextes pour éclairer les décisions périodiques sommatives et relatives au mandat des résidents et à leur acquisition de compétences². Même si la quantité des évaluations quotidiennes importe pour dépendre un portrait de plus en plus détaillé des compétences de l'apprenant, la qualité de la rétroaction dans

ces évaluations quotidiennes revêt aussi une importance cruciale comme catalyseur de l'apprentissage et pour permettre que l'évaluation formative oriente véritablement l'apprentissage^{1,3}. Les compétences s'acquièrent durant toute la résidence, et des travaux préliminaires dans notre programme ont démontré que les résidents sont d'avis que le travail dans une pratique communautaire est l'endroit où leur identité professionnelle croît de façon exponentielle. Par conséquent, il est essentiel qu'une rétroaction efficace soit donnée durant tout le programme de formation postdoctorale, y compris dans les stages en milieu communautaire.

Données probantes et pratiques exemplaires

L'évaluation formative jumelée à la rétroaction a pour but de stimuler l'apprentissage et fait partie intégrante de la formation médicale axée sur les compétences^{1,3}. La rétroaction influence de nombreuses phases différentes du cycle d'apprentissage. Selon des travaux préliminaires dans notre programme, les résidents croient qu'une rétroaction de grande qualité peut changer et améliorer la pratique, fournir de nouveaux renseignements, motiver les apprenants, leur confirmer qu'ils sont sur la bonne voie, susciter la réflexion et servir de mesures correctives. Donner une rétroaction qui rehausse et soutient intentionnellement l'éducation en encourageant la réflexion des apprenants dans l'action peut poser des défis aux enseignants³. Les ouvrages spécialisés font valoir que les perceptions au sujet de la rétroaction formative sont contradictoires. Les apprenants rapportent souvent que la rétroaction est rare et inefficace, tandis que les enseignants disent donner une rétroaction fréquente et adéquate⁴. Un perfectionnement professoral qui insiste sur la qualité de la rétroaction est essentiel pour corriger cette déconnexion.

Il vaut mieux que la rétroaction soit intégrée dans le processus pédagogique, le déroulement du travail au quotidien et la culture de l'établissement³⁻⁵. Si la rétroaction et les évaluations en milieu de travail sont systématiques, fréquentes et prévues, cette démarche devient normale, et l'anxiété des apprenants et des enseignants entourant la rétroaction en général en est

The English version of this article is available at www.cfp.ca on the table of contents for the July 2016 issue on page 600.

*L'outil de réflexion personnelle et d'examen de la qualité des feuilles de route et un exemple de feuille de route de grande qualité se trouvent en anglais à www.cfp.ca. Rendez-vous au texte intégral de cet article et cliquez sur **CFPlus** dans le menu du coin supérieur droit de la page.

atténuée. La rétroaction devrait être reliée à un rendement observé directement, étant donné que les apprenants acceptent davantage ce type de commentaires et sont moins enclins à les banaliser^{4,6}. Les apprenants ont tendance à mieux accepter la rétroaction lorsque sa pertinence peut être démontrée^{5,7}. C'est souvent le cas d'une évaluation en milieu de travail qui fait référence explicitement au travail clinique des résidents.

Les éléments qui font qu'une rétroaction est de grande qualité et qu'elle a les plus grands effets sur l'apprentissage sont bien documentés dans les ouvrages spécialisés^{3,5,6,8}. Il est aussi éprouvé que si les enseignants connaissent les éléments d'une rétroaction efficace, la qualité de celle qu'ils offrent en est améliorée⁸.

Pour que la rétroaction produise le plus de bienfaits éducatifs, elle doit être donnée en temps opportun. Les apprenants investiront plus d'efforts et de ressources dans des tâches quand la rétroaction aura été donnée au bon moment^{3,6}. De plus, les apprenants signalent des degrés de satisfaction plus élevés lorsqu'ils reçoivent la rétroaction sous forme narrative⁴. Plus précisément, de riches commentaires narratifs peuvent communiquer le sens spécifique au contexte de manière plus pertinente et approfondie que le peuvent des listes de vérification^{9,10}.

La rétroaction est considérée plus efficace lorsqu'elle est formulée sur un ton positif ou encourageant, de manière à promouvoir le respect et la confiance dans la relation enseignant-apprenant⁶. Elle est mieux acceptée par les apprenants si on évite les commentaires d'ordre personnel et les comparaisons avec d'autres collègues, et si l'on insiste plutôt sur le rendement durant la tâche et le comportement observé⁶. Une rétroaction bien spécifique est jugée plus aisément assimilée⁷. Enfin, la rétroaction la plus efficace est énoncée clairement, insiste sur ce qui a été bien fait, cerne les choses à améliorer et inclut des stratégies d'amélioration spécifiques³⁻⁶.

Pour qu'elle soit la plus efficace, la rétroaction devrait être reliée à des normes de rendement précises et indiquer clairement si le rendement se conforme à ces normes^{6,7}. La description des normes de rendement peut se fonder sur des objectifs de formation ou des activités professionnelles reconnues. Enfin, les normes de rendement facilitent la compréhension des attentes par les enseignants et les apprenants, et servent d'appui à l'évaluation en fonction de critères. Elles peuvent éclairer le jugement que posent les enseignants sur le rendement du résident et guider la formulation de la rétroaction afin de favoriser la croissance par la description des prochaines étapes.

Les apprenants novices n'ont pas les mêmes besoins que les plus avancés en matière de rétroaction, et l'idéal est d'adapter la complexité des commentaires au niveau du résident. Aux novices, il vaut mieux une rétroaction concrète et de base au sujet d'une seule habileté. À l'opposé les apprenants plus avancés ont besoin d'une rétroaction portant sur des tâches d'apprentissage d'ordre

supérieur. Ces tâches exigent généralement des habiletés plus complexes, comme la solution de problèmes, le raisonnement, l'appréciation, la détermination de conclusions, l'analyse et l'évaluation. De façon optimale, la rétroaction de grande qualité dirige les apprenants vers des objectifs d'apprentissage d'ordre supérieur en les poussant au-delà des tâches dans lesquelles ils se sentent le plus à l'aise vers celles qui pourraient être nouvelles et qu'ils doivent apprendre à faire de manière autonome^{9,10}.


Outils et ressources

L'outil d'examen de la FR a été élaboré à la suite d'une révision approfondie de la littérature spécialisée sur la rétroaction. Une ébauche de travail a été produite par l'une des auteures (J.M.G.). L'outil a été validé par un sous-groupe des auteurs (J.M.G., L.A.M. et U.L.), qui a évalué de façon individuelle un ensemble de 40 fiches d'évaluation quotidienne en milieu de travail, qui a ensuite comparé les résultats, discuté des disparités, ajusté la formulation de l'outil pour en préciser le sens et améliorer sa facilité de compréhension. Le processus de peaufinage a été répété jusqu'à ce que les réviseuses en arrivent à un consensus quant à son utilité et à son applicabilité, et que toutes croient que l'outil obtiendrait les mêmes résultats lorsqu'il serait évalué par d'autres personnes.

L'outil est conçu pour livrer des messages clés à propos d'une rétroaction formative de grande qualité, mettre en évidence le rôle fondamental de la rétroaction comme outil d'enseignement, et transmettre des messages et des conseils inspirants pour compléter les FR. Dans le but de favoriser une autoréflexion dirigée, l'outil comporte un tableau qui permet aux enseignants de passer en revue les caractéristiques d'une rétroaction de grande qualité et de noter leurs propres FR en fonction de la présence de ces caractéristiques. Pour faciliter l'utilisation de cet outil de réflexion personnelle par les enseignants, nous leur fournissons des copies papier de l'outil ainsi que les 20 plus récentes FR qu'ils ont rédigées, et ce, sous forme imprimée. De plus, il y a un incitatif additionnel à entreprendre ce processus d'autoréflexion dirigée : cette activité peut donner droit à 5 crédits d'autoapprentissage Mainpro+ certifiés, par l'intermédiaire du programme Relier l'apprentissage à la pratique du Collège des médecins de famille du Canada. Des enseignants ont déjà obtenu des crédits en soumettant leurs réflexions et, de façon informelle, ceux qui ont utilisé l'outil ont signalé que l'expérience a été enrichissante et a changé leur façon d'aborder la documentation de la rétroaction aux fins de l'apprentissage. À l'avenir, nous envisageons d'utiliser l'outil comme activité de réflexion dans le cadre de séances de perfectionnement professoral. En outre, l'outil serait accessible en ligne dans notre collection sur les FR à l'intention de tous les enseignants. Même si l'outil a été conçu pour être utilisé au Département de médecine familiale de l'Université

Queen's à Kingston, en Ontario, nous croyons qu'avec des très mineurs ajustements, il pourrait servir dans d'autres milieux d'éducation médicale postdoctorale.

Conclusion

Cet article présente un outil pratique pour passer en revue la rétroaction donnée aux apprenants par les enseignants. Il a été conçu en utilisant les caractéristiques fondées sur des données probantes de ce qu'est une rétroaction de grande qualité. L'outil suscite la réflexion des enseignants à propos de la qualité de la rétroaction qu'ils documentent et insiste sur les points importants concernant l'utilité de la rétroaction pour l'apprentissage. Il permet aux enseignants de passer en revue un ensemble d'évaluations quotidiennes récentes (rédigées par eux) et les incite à entreprendre une auto-réflexion dirigée sur la qualité de la rétroaction qu'ils ont donnée. Les objectifs ultimes de cet exercice sont de motiver les enseignants qui donnent de la rétroaction aux apprenants, d'alimenter les pratiques exemplaires et de modifier la culture de l'évaluation en offrant aux enseignants en milieu universitaire et communautaire, sur demande, du perfectionnement professoral accessible et personnellement pertinent concernant la valeur d'une rétroaction de grande qualité. 

La D^{re} Griffiths est directrice de l'Évaluation et professeure adjointe au Département de médecine familiale de l'Université Queen's à Kingston, en Ontario.

M^{me} Luhanga est chercheuse en éducation au Bureau de l'éducation supérieure en médecine de l'Université Emory à Atlanta, Georgia (É.-U.). M^{me} McEwen est directrice de l'Analyse et de l'évaluation en éducation médicale postdoctorale et professeure adjointe au Département de pédiatrie de l'Université Queen's. La D^{re} Schultz est directrice de programme et professeure agrégée au Département de médecine familiale de l'Université Queen's. M^{me} Dalgarno est chercheuse et consultante en éducation au Centre des études en soins primaires du Département de médecine familiale et au Bureau de l'éducation en sciences de la santé à l'Université Queen's.

Intérêts concurrents

Aucun déclaré

Correspondance

D^{re} Jane M. Griffiths; courriel jane.griffiths@dfm.queensu.ca

Références

1. Iobst WF, Sherbino J, ten Cate O, Richardson DL, Dath D, Swing SR et coll. Competency-based medical education in postgraduate medical education. *Med Teach* 2010;32(8):651-6.
2. Donoff MG. The science of in-training evaluation. Facilitating learning with qualitative research. *Can Fam Physician* 1990;36:2002-6.
3. Norcini J, Anderson B, Bollela V, Burch V, Costa MJ, Duvivier R et coll. Criteria for good assessment: consensus statement and recommendations from the Ottawa 2010 Conference. *Med Teach* 2011;33(3):206-14.
4. Ramani S, Krackov SK. Twelve tips for giving feedback effectively in the clinical environment. *Med Teach* 2012;34(10):787-91. Publ. en ligne du 25 juin 2012.
5. Archer JC. State of the science in health professional education: effective feedback. *Med Educ* 2010;44(1):101-8.
6. Van de Ridder JMM, Stokking KM, McGaghie WC, ten Cate OT. What is feedback in clinical education? *Med Educ* 2008;42(2):189-97.
7. Sargeant J, Mann K, van der Vleuten C, Metsemakers J. "Directed" self-assessment: practice and feedback within a social context. *J Contin Educ Health Prof* 2008;28(1):47-54.
8. Norcini J, Burch V. Workplace-based assessment as an educational tool: AMEE Guide N° 31. *Med Teach* 2007;29(9):855-71.
9. Nicol DJ, Macfarlane-Dick D. Formative assessment and self-regulated learning: a model and seven principles of good feedback practice. *Stud Higher Educ* 2006;31(2):199-218.
10. Yardley S, Teunissen PW, Dornan T. Experiential learning: transforming theory into practice. *Med Teach* 2012;34(2):161-4.

CONSEILS POUR L'ENSEIGNEMENT

- La rétroaction devrait être donnée en temps opportun et corroborée par des commentaires narratifs, sur un ton positif et encourageant.
- La narration devrait être précise et décrire le comportement sans ambiguïté; insister sur ce qui a été bien fait; cerner les choses à améliorer; et inclure des stratégies d'amélioration spécifiques.
- La rétroaction devrait répondre à des normes précises. La complexité de la rétroaction devrait être congruente avec le niveau de l'apprenant. Idéalement, la rétroaction devrait diriger les apprenants vers l'atteinte d'objectifs d'apprentissage de plus haut niveau.

Occasion d'enseignement est une série trimestrielle publiée dans *Le Médecin de famille canadien*, coordonnée par la Section des enseignants du Collège des médecins de famille du Canada. La série porte sur des sujets pratiques et s'adresse à tous les enseignants en médecine familiale, en mettant l'accent sur les données probantes et les pratiques exemplaires. Veuillez faire parvenir vos idées, vos demandes ou vos présentations à D^{re} Miriam Lacasse, coordonnatrice d'Occasion d'enseignement, à Miriam.Lacasse@fmed.ulaval.ca.

— * * * —