

RAPPORT-ÉCHANTILLON

Diagnostic d'alignement du dispositif d'évaluation

Démonstration de ce que produit un diagnostic ciblé ION Studio : la lecture d'un bloc de compétences, de sa modalité d'évaluation et de sa grille, sous l'angle de l'alignement entre compétences visées, modalités d'évaluation, critères et traçabilité des décisions.

Périmètre de la démonstration

Certification professionnelle fictive de niveau 5 : Conseiller commercial en produits d'assurance.

Bloc BC02 (fictif) : Conduire un entretien de vente et formaliser une proposition adaptée.

Une modalité d'évaluation, une grille, quatre compétences.

Démonstration fictive. Ce document ne concerne aucune certification ni aucun organisme réel. Les anomalies présentées sont mises en scène à titre pédagogique.

PRESTATION	Diagnostic ciblé du dispositif d'évaluation
AUTEUR	Abdoulaye Niah, ION Studio
CONTACT	contact@ionstudio.fr · ionstudio.fr
VERSION	Échantillon de démonstration · Juillet 2026

01 *Périmètre et objet du diagnostic*

Ce rapport illustre le livrable d'un diagnostic ciblé. Il porte sur un seul bloc de compétences, sa modalité d'évaluation et sa grille. L'objectif n'est pas de juger la formation, mais de vérifier si ce qui est évalué correspond à ce qui doit l'être, et si les décisions restent défendables.

LE BLOC EXAMINÉ (FICTIF)

Le bloc BCO2 regroupe quatre compétences que le candidat doit démontrer lors d'un entretien de vente en situation. Elles sont issues du référentiel de compétences de la certification.

Code	Compétence visée
C1	Préparer l'entretien de vente et structurer la découverte du besoin client.
C2	Analyser la situation et le profil de risque du client pour identifier ses besoins de couverture.
C3	Construire et argumenter une proposition d'assurance adaptée au besoin identifié.
C4	Traiter les objections et conclure l'entretien dans le respect du devoir de conseil et des obligations d'information.

LA MODALITÉ D'ÉVALUATION (FICTIVE)

Modalité d'évaluation : une mise en situation professionnelle. Le candidat mène un entretien de vente de 30 minutes face à un client simulé. Deux évaluateurs observent la prestation à partir de la grille, puis conduisent un entretien complémentaire de quinze minutes. Le résultat est exprimé sur une grille annoncée sur 20 points.

DOCUMENTS TRANSMIS POUR LE DIAGNOSTIC

L'extrait du référentiel de compétences correspondant au bloc, le référentiel d'évaluation ou les consignes d'évaluation applicables, la grille utilisée en session et les deux versions de cette grille transmises par les équipes. Le diagnostic s'appuie uniquement sur ces documents.

02 La grille d'évaluation examinée

Voici la grille mise en scène pour cette démonstration, telle qu'elle pourrait être utilisée en session. Elle est reproduite avec ses défauts, tels qu'un diagnostic les rencontre.

Crit.	Intitulé et descripteur	Compétence rattachée	Points
A	Prise de contact et présentation. Le candidat se présente, introduit l'entretien.	C1	5
B	Écoute et qualité de la communication. Le candidat communique bien, adopte une attitude professionnelle et met le client à l'aise.	C1	6
C	Découverte du besoin client. Le candidat identifie le besoin.	C2	3
D	Présentation de la proposition. Le candidat présente une offre au client.	C3	5
E	Conclusion de l'entretien. Le candidat conclut et propose une suite.	C4	3
Total des points de la grille			22

Règle de décision indiquée sur la grille : le candidat est validé s'il obtient une note satisfaisante. Aucune règle explicite n'est précisée, ni seuil chiffré, ni niveaux d'acquisition.

LES DEUX VERSIONS TRANSMISES DIVERGENT

Le rapprochement des deux grilles récupérées auprès de formateurs différents révèle des écarts que rien ne permet de départager. C'est la trace concrète du problème de traçabilité relevé plus loin (constat 5).

Élément comparé	Version reproduite ci-dessus	Autre version transmise
Points du critère C (découverte)	3	5
Règle de décision	Note satisfaisante (non chiffrée)	Non indiquée
Référence ou numéro de version	Absente	Absente
Date	Absente	Absente

03 Matrice de couverture des compétences

1

COMPÉTENCE NON COUVERTE

3

COMPÉTENCES PARTIELLEMENT
COUVERTES

0

COMPÉTENCE INTÉGRALEMENT
COUVERTE

La matrice croise chaque compétence avec trois dimensions distinctes : sa couverture par la modalité d'évaluation, la qualité des critères qui l'évaluent, et la traçabilité de la décision. Une compétence peut apparaître dans la modalité sans que ses composantes soient réellement mesurées.

Compétence	Couverture dans la modalité	Qualité des critères	Traçabilité
C1 Préparer et structurer la découverte	Partielle	Insuffisante	Fragile
C2 Analyser le besoin et le profil de risque	Partielle	Insuffisante	Absente
C3 Construire et argumenter la proposition	Partielle	Insuffisante	Absente
C4 Objections et devoir de conseil	Non couverte	Absente	Absente

Lecture : la couverture dit si la compétence est abordée par la modalité d'évaluation ; la qualité des critères, si ses composantes sont réellement mesurées et objectivables ; la traçabilité, si la décision peut être justifiée après coup. Les trois sont nécessaires pour qu'une validation soit défendable.

Synthèse de la couverture

- C4 n'est pas évaluée : une compétence du référentiel de compétences reste hors de la modalité d'évaluation.
- C1, C2 et C3 ne sont couvertes que partiellement : plusieurs composantes attendues ne figurent pas explicitement dans les critères.
- Aucune compétence n'est intégralement couverte par des critères suffisamment précis, et aucune décision n'est pleinement traçable.

04 Constats et recommandations

Cinq constats, hiérarchisés par gravité. Chacun est présenté avec l'observation, l'élément constaté dans les documents, le risque et une recommandation actionnable.

Constat 1 Le bloc n'est pas intégralement couvert par la grille

GRAVITÉ ÉLEVÉE

OBSERVATION	C4 n'est pas évaluée. C1, C2 et C3 ne sont couvertes que partiellement : plusieurs composantes attendues par les compétences ne figurent pas explicitement dans les critères.
ÉLÉMENT CONSTATÉ	C1 : préparation et structuration de la découverte non vérifiées. C2 : analyse explicite du profil de risque absente. C3 : adaptation et argumentation de la proposition non mesurées. C4 : traitement des objections et devoir de conseil absents.
RISQUE	Risque élevé de remise en cause de la décision de validation si l'alignement du dispositif est examiné. Un candidat peut valider le bloc sans avoir démontré une composante explicitement attendue par le référentiel de compétences.
RECOMMANDATION	Rendre chaque compétence observable dans la grille : ajouter les critères manquants (préparation, structuration, profil de risque, argumentation, objections, devoir de conseil) et préciser ceux qui existent déjà.

Constat 2 Un critère fourre-tout empêche une évaluation homogène

GRAVITÉ MOYENNE

OBSERVATION	Le critère B agrège plusieurs attendus (communication, posture, mise en confiance, écoute) dans une seule note globale, sans indicateur observable ni niveaux différenciés.
ÉLÉMENT CONSTATÉ	Grille, critère B.
RISQUE	Des évaluateurs peuvent interpréter différemment la même performance, ce qui fragilise l'harmonisation et la justification de la note.
RECOMMANDATION	Scinder ce critère fourre-tout en critères observables distincts, chacun avec ses niveaux (voir ci-dessous).

EXEMPLE : SCINDER UN CRITÈRE FOURRE-TOUT

AVANT

Critère B unique, noté globalement sur 6 :

Le candidat communique bien, adopte une attitude professionnelle et met le client à l'aise.

APRÈS

B1 — Posture et conduite de la relation (2 pts). Adopte une posture professionnelle, explique le déroulement de l'entretien et instaure un cadre d'échange adapté.

B2 — Écoute active et reformulation (4 pts). Questionne, reformule et fait valider sa compréhension du besoin avant de proposer une solution.

04 Constats et recommandations (suite)

Constat 3 Le barème est incohérent

GRAVITÉ ÉLEVÉE

OBSERVATION	Les points des critères totalisent 22 alors que la grille est annoncée sur 20 points. La communication générale (6 points) pèse deux fois plus que la découverte du besoin (3 points), pourtant centrale dans le bloc.
ÉLÉMENT CONSTATÉ	Grille, somme des critères A à E et pondération ; règle de décision imprécise.
RISQUE	Note finale non fiable : sur quelle base ramène-t-on à 20 ? La pondération valorise la forme au détriment de la compétence centrale. Décision fragile et difficile à défendre.
RECOMMANDATION	Recaler la somme des critères sur 20, repondérer pour que la découverte du besoin et la proposition portent l'essentiel des points, et formaliser une règle de décision explicite, cohérente avec les prescriptions du certificateur : seuil chiffré, niveaux d'acquisition (acquis, partiellement acquis, non acquis) ou autre règle prévue par le règlement d'évaluation. Examiner avec le certificateur si la composante réglementaire doit faire l'objet d'un critère non compensable.

Constat 4 La trace justifiant la décision n'est pas définie

GRAVITÉ MOYENNE

OBSERVATION	Pour la découverte du besoin (C2), la seule trace est l'appréciation orale de l'évaluateur. La grille ne précise pas quel élément observable, ni quelle trace, permet de justifier la décision, ni ce qui doit être conservé.
ÉLÉMENT CONSTATÉ	Grille (aucune colonne de trace) ; entretien de cadrage.
RISQUE	En cas de contrôle ou de recours, l'organisme ne peut produire qu'une note ou une appréciation globale, sans éléments suffisamment précis pour reconstituer et justifier la décision. La justification dépend alors largement de l'interprétation ou du souvenir de l'évaluateur.
RECOMMANDATION	Définir, en cohérence avec les consignes du certificateur, la trace permettant de justifier l'évaluation : grille renseignée avec observations factuelles, production du candidat lorsqu'elle est prévue, ou document de session associé.

Constat 5 La traçabilité documentaire est insuffisante

GRAVITÉ MOYENNE

OBSERVATION	Plusieurs versions de la grille circulent entre formateurs. Aucune n'indique la version du référentiel de compétences de rattachement ni sa date. Les grilles renseignées ne sont pas systématiquement archivées avec le document de session.
ÉLÉMENT CONSTATÉ	Comparaison des deux versions transmises (voir page 2) ; absence de référence de version.
RISQUE	Cette situation fragilise la capacité de l'organisme à démontrer quelle version a été utilisée lors d'une session donnée, et peut compliquer la démonstration de ses pratiques lors d'un audit ou d'un contrôle.
RECOMMANDATION	Adopter une grille de référence unique et versionnée (numéro, date, version du référentiel de compétences) et une règle d'archivage reliant grille renseignée, document de session et

05 Plan d'action priorisé

Les actions sont ordonnées par gravité et calées sur la prochaine session, pas sur des délais abstraits. L'organisme reste décideur des suites.

1 Avant toute prochaine session

- Rendre chaque compétence observable dans la grille, en priorité C4 (objections et devoir de conseil). Constat 1
- Recaler le barème sur 20 et formaliser une règle de décision explicite (seuil chiffré ou niveaux d'acquisition). Constat 3
- Définir les traces minimales à renseigner pour justifier chaque décision. Constat 4
- Figurer une version provisoire unique de la grille, en retirant les versions divergentes. Constat 5

2 Sous 30 jours

- Scinder et réécrire les critères fourre-tout avec indicateurs observables et niveaux gradués. Constat 2
- Organiser une séance de cotation à blanc, où plusieurs évaluateurs appliquent la grille à la même simulation, pour vérifier l'harmonisation.
- Faire valider la nouvelle version par le responsable compétent.

3 Avant généralisation

- Former les évaluateurs à la grille révisée pour harmoniser les pratiques.
- Organiser l'archivage des grilles renseignées avec les documents de session.
- Mettre en place le versionnage et le retrait systématique des anciennes grilles.

Effet attendu

Une fois ces actions menées, les quatre compétences sont réellement évaluées, le résultat repose sur un barème cohérent et une règle de décision claire, chaque décision s'appuie sur une trace conservée, et une grille unique versionnée sécurise la traçabilité d'une session à l'autre.

06 En synthèse et cadre

Sur ce bloc : une compétence n'est pas évaluée (C4), les trois autres (C1, C2, C3) ne sont couvertes que partiellement, et aucune n'est intégralement couverte par des critères suffisamment précis.

La priorité, avant la prochaine session : rendre chaque compétence observable dans la grille, fiabiliser le barème et formaliser une règle de décision. Le reste s'échelonne ensuite sous 30 jours, puis avant la généralisation de la grille révisée.

Limites du diagnostic

- Document de démonstration fictif. Il ne concerne aucune certification ni aucun organisme réel.
- Un diagnostic réel s'appuie uniquement sur les documents transmis. Ses conclusions valent pour le périmètre observé, ici un bloc, sa modalité d'évaluation et sa grille.
- Selon les documents disponibles, le diagnostic porte sur la cohérence interne du dispositif (référentiel de compétences et grille), ou, lorsque le référentiel d'évaluation et les consignes du certificateur sont fournis, sur l'alignement avec ces prescriptions.
- Le diagnostic identifie des écarts et des points de vigilance. Il constitue une obligation de moyens, pas une garantie de résultat.
- Il ne se substitue ni à l'instruction de France Compétences, ni à une décision de l'organisme certificateur, ni à un audit Qualiopi officiel.
- Les constats sont hiérarchisés selon le risque estimé. L'organisme reste décideur des suites.

La méthode, en clair

Le diagnostic combine une revue documentaire, des contrôles croisés entre référentiel de compétences, référentiel d'évaluation, modalité d'évaluation et grille, un entretien avec les personnes responsables du dispositif, puis une restitution. L'analyse peut être assistée par des outils d'intelligence artificielle afin de systématiser les comparaisons et de faciliter la détection d'incohérences dans les ensembles documentaires. Aucun outil ne statue sur la qualité du dispositif : chaque constat est interprété, vérifié et validé par Abdoulaye Niah. L'intelligence artificielle soutient l'analyse, la responsabilité du diagnostic reste humaine. Les documents transmis ne servent pas à entraîner de modèles d'intelligence artificielle. Les conditions de traitement, de conservation et de suppression des documents sont définies avec le client avant toute transmission.

À propos

Abdoulaye Niah est consultant en ingénierie de l'évaluation et technologies de formation. Pendant plusieurs années, il a administré et fiabilisé des dispositifs de formation et d'évaluation numériques au sein d'un organisme de formation spécialisé, auprès de publics, de formateurs et d'entreprises partenaires. Il a fondé ION Studio pour aider les organismes à rendre leurs évaluations plus cohérentes, traçables et exploitables.

Envie de tester cette méthode sur l'un de vos blocs ?