

PDC-HS (1.1)

Performance Diagnostic Checklist – Human Services

Checklist de diagnostic de performance pour les ESMS



Jimenez, S., Wilder, D. A., Brand, D., Carr, J. E., Sellers, T. P., & Mason, M. A. (2023). The Performance Diagnostic Checklist–Human Services (1.1): An initial assessment of validity and reliability. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 56(4), 884–897. <https://doi.org/10.1002/jaba.1017>

Nom de l'employé(e) : _____ Nom de l'évaluateur : _____

Nom de l'encadrant : _____ Date : _____

Description de la performance concernée : _____

INSTRUCTIONS

1. Administrez le questionnaire sous forme d'entretien avec l'encadrant de l'employé(e). Ne le remettez pas simplement à l'encadrant en lui demandant de le compléter seul, sauf s'il est bien formé à l'utilisation du PDC-HS.
2. Répondez aux questions ci-dessous concernant la performance spécifique de l'employé(e) (et non l'employé(e) en général). Le problème doit être opérationnalisé comme un excès ou un déficit comportemental.
3. Ne traitez qu'une seule performance concernée à la fois. Conduisez un nouveau PDC-HS pour une autre performance concernée si nécessaire.
4. Répondez aux questions dans l'ordre où elles apparaissent.
5. Les items suivis d'un astérisque (*) ne doivent être renseignés qu'après vérification de l'information par observation directe ou entretien avec l'employé(e).

Conseils pour conduire les observations directes :

- Conduisez les observations dans des conditions habituelles (l'employé(e) n'est pas malade ni indûment affecté(e) par des facteurs comme un sous-effectif, des clients ou des tâches inhabituels).
 - Conduisez les observations aux moments où l'employé(e) est habituellement censé(e) exécuter la tâche.
 - Tenez compte de la réactivité de l'employé(e) ; les employés peuvent se comporter différemment lorsqu'ils se savent observés.
 - Ne conduisez que le nombre d'observations nécessaire pour obtenir une information fiable.
6. Si l'encadrant n'est pas certain de ce qui est demandé dans une question, fournissez une clarification ou des exemples.

7. Répondre NON ou N/C (non concerné) :

- Répondez NON lorsque l'information requise par la question n'est pas un « Oui » évident et immédiat.
- Répondez N/C lorsque l'information requise par la question ne s'applique pas ou est sans rapport avec la performance concernée évaluée.

ENTRAÎNEMENT

1	☐ Oui ☐ Non	L'employé(e) a-t-il reçu une formation formelle sur cette tâche ? Si OUI, quand l'employé(e) a-t-il reçu cette formation ? _____ Si NON, passez à la question 2. Si OUI, cochez ci-dessous toutes les méthodes de formation applicables.
----------	---	---

1a	☐ Oui ☐ Non	Consigne / Instructions L'employé(e) a reçu des instructions étape par étape sur la façon d'exécuter la tâche. ☐ Instructions verbales ☐ Instructions écrites ☐ Les deux
1b	☐ Oui ☐ Non	Démonstration / Modelage On a montré à l'employé(e) comment exécuter la tâche. ☐ Modelage en direct ☐ Modelage vidéo ☐ Les deux
1c	☐ Oui ☐ Non	Répétition / Pratique L'employé(e) a eu des occasions de pratiquer correctement la tâche pendant la formation. ☐ Avec le formateur ☐ Seul(e) ☐ Avec des collègues
1d	☐ Oui ☐ Non	Feedback / Rétroaction L'employé(e) a reçu un feedback sur sa performance pendant la formation. ☐ Feedback verbal ☐ Feedback positif pour les étapes correctement exécutées ☐ Feedback correctif pour les étapes incorrectement exécutées ☐ Feedback écrit ☐ Feedback positif pour les étapes correctement exécutées ☐ Feedback correctif pour les étapes incorrectement exécutées
2	☐ Oui ☐ Non	Existe-t-il des preuves que l'employé(e) actuellement responsable de la formation du personnel peut exécuter correctement la tâche enseignée ?
3	☐ Oui ☐ Non	L'employé(e) peut-il décrire avec précision la tâche cible et le moment où elle doit être exécutée ? *
4	☐ Oui ☐ Non	Existe-t-il des preuves que l'employé(e) a correctement accompli la tâche par le passé ?
5	☐ Oui ☐ Non ☐ N/C	Si la tâche doit être accomplie rapidement, l'employé(e) peut-il l'exécuter à la vitesse appropriée ? * <i>(c.-à-d. si vous demandiez à l'employé(e) d'exécuter la tâche, pourrait-il la réaliser rapidement et la terminer avant un certain délai ?)</i>

CLARIFICATION DE LA TÂCHE ET GUIDANCE

1	☐ Oui ☐ Non	L'employé(e) a-t-il été informé qu'on attend de lui qu'il accomplisse la tâche ?
2	☐ Oui ☐ Non	L'employé(e) peut-il énoncer le but de la tâche ? *
3	☐ Oui ☐ Non	Un outil de travail (p. ex. liste de contrôle, fiche de données, instructions étape par étape, images, guidances) pour accomplir la tâche est-il visiblement situé (le cas échéant) ou facilement accessible dans la zone de travail ? * <i>(p. ex. visiblement affiché, situé avec le matériel pédagogique ou de recueil de données).</i>
4	☐ Oui ☐ Non	L'employé(e) reçoit-il un rappel verbal, textuel ou électronique pour accomplir la tâche ? (p. ex. e-mails de rappel, SMS, alertes téléphoniques, messagerie de groupe, invitations d'agenda, rappels verbaux) Si OUI, à quelle fréquence l'employé(e) est-il rappelé ? ☐ Chaque heure ☐ Chaque jour ☐ Chaque semaine ☐ Chaque mois ☐ Autre
5	☐ Oui ☐ Non	La tâche est-elle exécutée dans un environnement bien adapté à son accomplissement ? <i>(c.-à-d. l'employé(e) vous a-t-il dit qu'il ne peut pas exécuter la tâche en raison d'un aspect de l'environnement de travail qui l'en empêche ? Par exemple, si la tâche requiert un environnement calme, a-t-il mentionné qu'il y a trop de bruit ; ou si elle requiert beaucoup d'espace, que sa zone de travail est trop encombrée ?)</i>

RESSOURCES, MATÉRIELS ET PROCESSUS

1	☐ Oui ☐ Non	Y a-t-il un nombre suffisant de membres du personnel formés disponibles dans l'organisation pour accomplir la tâche ?
2	☐ Oui ☐ Non ☐ N/C	Si du matériel (p. ex. stimuli pédagogiques, objets préférés) est requis pour accomplir la tâche, est-il facilement disponible (p. ex. facile à trouver, à proximité) ? * <i>Si aucun matériel n'est requis (c.-à-d. N/C), passez à la question 6.</i> Énumérez le matériel ci-dessous et indiquez sa disponibilité : Item 1 : _____ Item 2 : _____ Item 3 : _____ Item 4 : _____
3	☐ Oui ☐ Non ☐ N/C	Le matériel requis pour accomplir la tâche est-il disponible à tout moment de la journée ? <i>Si NON, indiquez les moments où le matériel est indisponible :</i> Item 1 : _____ Item 2 : _____ Item 3 : _____ Item 4 : _____
4	☐ Oui ☐ Non ☐ N/C	Le matériel nécessaire pour accomplir la tâche est-il bien conçu pour l'usage auquel il est destiné ? * <i>(c.-à-d. l'employé(e) vous a-t-il déjà dit que le matériel fourni n'est pas approprié ou utile ? Par exemple, du matériel vieux et usé n'étant plus adapté à une exécution efficace, ou une fiche de données trop compliquée et trop longue à compléter.)</i>
5	☐ Oui ☐ Non ☐ N/C	Le matériel nécessaire pour accomplir la tâche est-il bien organisé pour l'usage auquel il est destiné ? * <i>(c.-à-d. l'employé(e) vous a-t-il déjà dit qu'il ne peut pas facilement trouver ou localiser le matériel nécessaire, ou que ce matériel n'est pas organisé d'une manière qui facilite l'accomplissement de la tâche ?)</i>
6	☐ Oui ☐ Non	La tâche peut-elle être accomplie sans d'abord accomplir d'autres tâches ? Si NON, indiquez ci-dessous les tâches à accomplir d'abord : <i>(c.-à-d. l'employé(e) vous a-t-il déjà dit qu'il ne peut pas accomplir cette tâche parce qu'il doit d'abord en accomplir d'autres ? Par exemple, ne pas pouvoir représenter graphiquement les données avant d'avoir calculé les pourcentages quotidiens.)</i> Tâche 1 : _____ Tâche 2 : _____ Tâche 3 : _____ Tâche 4 : _____
7	☐ Oui ☐ Non	Si vous avez répondu NON à la question 6, d'autres employés sont-ils responsables d'accomplir l'une des tâches antérieures du processus ? Si oui, indiquez le(s) employé(s) ci-dessous : <i>(c.-à-d. l'employé(e) ne peut pas accomplir cette tâche sans qu'un autre employé accomplisse une tâche préalable. Par exemple, ne pas pouvoir classer des documents à temps parce qu'un autre employé doit d'abord les relire et les corriger.)</i> Tâche 1 : _____ Tâche 2 : _____ Tâche 3 : _____ Tâche 4 : _____

CONSÉQUENCES DE LA PERFORMANCE, EFFORT ET COMPÉTITION

1	☐ Oui ☐ Non	L'employé(e) est-il parfois directement encadré par un encadrant au moment où la tâche cible doit être exécutée ? Si OUI, indiquez la fréquence de l'encadrement : ☐ Chaque heure ☐ Chaque jour ☐ Chaque semaine ☐ Chaque mois ☐ Autre : _____
---	---	--

2	☐ Oui ☐ Non	L'employé(e) reçoit-il parfois un feedback sur sa performance ? <i>Si OUI, indiquez ci-dessous :</i> Par qui ? _____ À quelle fréquence ? _____ Avec quel délai après la tâche ? _____ Focus du feedback : ☐ Positif ☐ Correctif Type de feedback : ☐ Écrit ☐ Verbal ☐ Graphique ☐ Autre
3	☐ Oui ☐ Non	L'employé(e) constate-t-il parfois les effets d'un accomplissement précis de la tâche ? Si OUI, comment ? <i>(c.-à-d. une fois la tâche accomplie comme requis, voit-il le produit final ou reçoit-il des comptes rendus sur les effets de son travail [p. ex. clients plus satisfaits, compétences accrues, réduction des comportements-problèmes du client] ?)</i>
4	☐ Oui ☐ Non	La tâche est-elle simple ou implique-t-elle un effort de réponse relativement faible ?
5	☐ Oui ☐ Non	De votre point de vue d'encadrant, la tâche a-t-elle généralement priorité sur d'autres tâches potentiellement concurrentes ? <i>(c.-à-d. l'employé(e) vous a-t-il déjà dit qu'il ne pouvait pas accomplir la tâche parce qu'une autre était plus prioritaire, ou tend-il à choisir certaines tâches plutôt que d'autres lorsqu'il a le choix ?)</i> <i>Si NON, indiquez ces tâches concurrentes ci-dessous :</i> Tâche 1 : _____ Tâche 2 : _____ Tâche 3 : _____ Tâche 4 : _____

RÉSUMÉ DU SCORING

Pour chaque section, comptez le nombre d'items notés « NON » et divisez par le nombre total d'items de cette section. Bien que chaque item noté « NON » constitue une opportunité d'intervention, la section présentant le pourcentage le plus élevé doit être priorisée.

ENTRAÎNEMENT*	CLARIFICATION DE LA TÂCHE ET GUIDANCE	RESSOURCES, MATÉRIELS ET PROCESSUS	CONSÉQUENCES DE LA PERFORMANCE, EFFORT ET COMPÉTITION
___ / 5 = ___ %	___ / 5 = ___ %	___ / 7 = ___ %	___ / 5 = ___ %

* N'incluez pas les items 1a à 1d dans le calcul du score de la section Entraînement.

PLANIFICATION DES INTERVENTIONS

Chaque item noté NON sur le PDC-HS (1.1) doit être considéré comme une opportunité d'intervention, la priorité étant donnée aux domaines dans lesquels plusieurs items sont notés NON. Les interventions peuvent être mises en œuvre simultanément ou consécutivement, cette dernière option étant préférée dans les contextes où les ressources en personnel sont limitées. Des exemples d'interventions et des citations illustratives de la littérature sont fournis ci-dessous pour chaque domaine.

Domaine	Item(s)	Exemples d'interventions	Références
Entraînement	1, 2, 3, 4, 5	Formation aux compétences comportementales (BST) : instructions, modelage, répétition, feedback	Barnes, Dunning, & Rehfeldt (2011) ; Parsons, Rollyson, & Reid (2012) ; Gatewood, Field, & Barrick (2016)
	1a	Amélioration de la sélection du personnel	Gatewood, Field, & Barrick (2016)
	1b	Instructions écrites améliorées	Graff & Karsten (2012)
	1c, 1d	Modelage in vivo / vidéo Répétition avec feedback	Catania, Almeida, Liu-Constant, & DiGennaro Reed (2009) ; Vladescu, Carroll, Paden, & Kodak (2012) Palmen, Didden, & Korzilius (2010) ; Hogan, Knez, & Kahng (2015)

Domaine	Item(s)	Exemples d'interventions	Références
Clarification de la tâche et guidance	1, 2 3, 4 5	Clarification des tâches et listes de contrôle Guidances Modifier l'emplacement de la tâche	Gravina, VanWagner, & Austin (2008) Reetz, Whiting, & Dixon (2016) May, Austin, & Dymond (2011) ; Loughrey, Marshall, Bellizzi, & Wilder (2013) ; Downing, Capriola, & Geller (2018) ; Green, Reid, Passante, & Canipe (2008)
Ressources, matériels et processus	1 2, 3, 4 5, 6	Ajuster les effectifs Améliorer l'accès à (2), reconcevoir (3) ou réorganiser (4) le matériel Réévaluer le processus de la tâche et le personnel	Strouse, Carroll-Hernandez, Sherman, & Sheldon (2003) Casella, Wilder, Neidert, Rey, Compton, & Chong (2010) ; Abellon & Wilder (2014) Diener, McGee, & Miguel (2009) ; McGee & Diener (2010)
Conséquences de la performance, effort et compétition	1 2 3 4 5	Présence accrue de l'encadrant Feedback sur la performance Mettre régulièrement en évidence les résultats des tâches Réduire l'effort de la tâche Réduire le caractère aversif de la tâche	Brackett, Reid, & Green (2007) ; Mowery, Miltenberger, & Weil (2010) Arco (2008) ; Green & Dallery (2019) Rice, Austin, & Gravina (2009) Methot, Williams, Cummings, & Bradshaw (1996) Abellon & Wilder (2014) ; Casella et al. (2010) ; Green et al. (2008) ; Reed, DiGennaro Reed, Campisano, Lacourse, & Azulay (2012)

RÉFÉRENCES

- Abellon, O. E., & Wilder, D. A. (2014). The effect of equipment proximity on safe performance in a manufacturing setting. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 47(3), 628–632.
- Arco, L. (2008). Feedback for improving staff training and performance in behavioral treatment programs. *Behavioral Interventions*, 23(1), 39–64.
- Barnes, C. S., Dunning, J. L., & Rehfeldt, R. A. (2011). An evaluation of strategies for training staff to implement the picture exchange communication system. *Research in Autism Spectrum Disorders*, 5(4), 1574–1583.
- Brackett, L., Reid, D. H., & Green, C. W. (2007). Effects of reactivity to observations on staff performance. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 40(1), 191–195.
- Casella, S. E., Wilder, D. A., Neidert, P., Rey, C., Compton, M., & Chong, I. (2010). The effects of response effort on safe performance by therapists at an autism treatment facility. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 43(4), 729–734.
- Catania, C. N., Almeida, D., Liu-Constant, B., & DiGennaro Reed, F. D. (2009). Video modeling to train staff to implement discrete-trial instruction. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 42(2), 387–392.
- Diener, L. H., McGee, H. M., & Miguel, C. F. (2009). An integrated approach for conducting a behavioral systems analysis. *Journal of Organizational Behavior Management*, 29(2), 108–135.
- Downing, C. O., Capriola, N., & Geller, E. S. (2018). Preventing credit-card fraud: A goal-setting and prompting intervention to increase cashiers' ID-checking behavior. *Journal of Organizational Behavior Management*, 38(4), 335–344.
- Gatewood, R. D., Field, H. S., & Barrick, M. R. (2016). *Human resource selection* (8th ed.). Cengage Learning.
- Graff, R. B., & Karsten, A. M. (2012). Evaluation of a self-instruction package for conducting stimulus preference assessments. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 45(1), 69–82.
- Gravina, N., VanWagner, M., & Austin, J. (2008). Increasing physical therapy equipment preparation behaviors using task clarification, graphic feedback, and modification of work environment. *Journal of Organizational Behavior Management*, 28(2), 110–122.
- Green, C., Reid, D., Passante, S., & Canipe, V. (2008). Changing less-preferred duties to more-preferred: A potential strategy for improving supervisor work enjoyment. *Journal of Organizational Behavior Management*, 28(2), 90–109.
- Green, N., & Dallery, J. (2019). Evaluating the effectiveness of education, feedback, and task clarification to increase workplace physical activity. *Journal of Organizational Behavior Management*, 39(3–4), 237–246.
- Hogan, A., Knez, N., & Kahng, S. (2015). Evaluating the use of behavioral skills training to improve school staffs' implementation of behavior intervention plans. *Journal of Behavioral Education*, 24(2), 242–254.
- Loughrey, T., Marshall, G., Bellizzi, A., & Wilder, D. (2013). The use of video modeling, prompting, and feedback to increase credit card promotion in a retail setting. *Journal of Organizational Behavior Management*, 33(3), 200–208.
- May, R. J., Austin, J. L., & Dymond, S. (2011). Effects of a stimulus prompt display on therapists' accuracy, rate, and variation of trial type delivery during discrete trial teaching. *Research in Autism Spectrum Disorders*, 5(1), 305–316.

- McGee, H. M., & Diener, L. H. (2010). Behavioral systems analysis in health and human services. *Behavior Modification*, 34(5), 415–442.
- Methot, L., Williams, L., Cummings, A., & Bradshaw, B. (1996). Measuring the effects of a manager-supervisor training program through the generalized performance of managers, supervisors, front-line staff and clients in a human service setting. *Journal of Organizational Behavior Management*, 16(2), 3–34.
- Mowery, J. M., Miltenberger, R. G., & Weil, T. M. (2010). Evaluating the effects of reactivity to supervisor presence on staff response to tactile prompts and self-monitoring in a group home setting. *Behavioral Interventions*, 25(1), 21–35.
- Palmen, A., Didden, R., & Korzilius, H. (2010). Effectiveness of behavioral skills training on staff performance in a job training setting for high-functioning adolescents with autism spectrum disorder. *Research in Autism Spectrum Disorders*, 4(4), 731–740.
- Parsons, M. B., Rollyson, J. H., & Reid, D. H. (2012). Evidence-based staff training: A guide for practitioners. *Behavior Analysis in Practice*, 5(2), 2–11.
- Reed, D. D., DiGennaro Reed, F. D., Campisano, N., Lacourse, K., & Azulay, R. L. (2012). Assessing and increasing staff preference for job tasks using concurrent-chains schedules and probabilistic outcomes. *Journal of Organizational Behavior Management*, 32(3), 253–262.
- Reetz, N., Whiting, S., & Dixon, M. (2016). The impact of a task clarification and feedback intervention on restaurant service quality. *Journal of Organizational Behavior Management*, 36(4), 322–331.
- Rice, A., Austin, J., & Gravina, N. (2009). Increasing customer service behaviors using manager-delivered task clarification and social praise. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 42(3), 665–669.
- Strouse, M. C., Carroll-Hernandez, T. A., Sherman, J. A., & Sheldon, J. B. (2003). Turning over turnover: The evaluation of a staff scheduling system in a community-based program for adults with developmental disabilities. *Journal of Organizational Behavior Management*, 23(2–3), 45–63.
- Vladescu, J. C., Carroll, R., Paden, A., & Kodak, T. M. (2012). The effects of video modeling with voiceover instruction on accurate implementation of discrete-trial instruction. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 45(2), 419–423.