

AFFRONTER LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Les tâches professionnelles : Le QUOI de l'action

Dans la sociologie des professions, d'un point de vue macro, comme sous le regard d'un ergonome, d'un point de vue micro, les concepts s'actualisent par des définitions plus précises des tâches, postes, métiers et professions pour évoquer les activités professionnelles. Une tâche, au sein du référentiel des activités professionnelles peut être décrite, elle a un début et une fin, une chronologie, elle s'observe, elle débouche sur des résultats, elle peut donc être prescrite. On peut demander à quelqu'un de la réaliser. Il saura alors **QUOI** faire. On dira que c'est le « quoi de l'action ». **Qu'est-ce que l'on fait.**

AFFRONTER LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Les **compétences professionnelles** : Le **COMMENT** de l'action

Dans la didactique professionnelle, on essaie de repérer les compétences en jeu dans la réalisation d'une tâche. Pour ce faire, on devra essayer de comprendre les raisonnements en action, les choix et les décisions dans l'action, les analyses et diagnostics, les habitudes, habiletés et savoir-faire. Elles dépendent vraiment de qui agit. Il y a une infinité de manières de faire pour une performance comparable. Le professionnel saura **COMMENT** faire, c'est le « comment de l'action ». **Comment l'on fait**

AFFRONTER LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Les **situations professionnelles** : Le **POURQUOI** de l'action

Dans la vie quotidienne, le professionnel est confronté à des situations à vivre et à affronter. C'est là qu'il combinera les tâches prescrites et les manières de faire en fonction des problèmes à résoudre, des contraintes rencontrées. Dans chaque métier on distingue ainsi des situations emblématiques de ce métier. Ce sont les moments où il faut agir. Le professionnel les identifie bien et alors il sait **POURQUOI** agir. C'est le « sens de l'action ». **Pourquoi l'on fait.**

AFFRONTER LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Des situations professionnelles emblématiques ...

Les référentiels présentent les tâches, les compétences. Mais nos jeunes débutants ne connaissent pas le milieu qu'il vont découvrir au cours de leur formation. Il est sans doute utile de les aider à agir en se référant à d'autres situations qu'ils connaissent ou appréhendent mieux, pour mieux comprendre le sens de ce qui est attendu dans la situation à vivre et **adopter les bons comportements en situation,**

AFFRONTER LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Situations professionnelles emblématiques ... **Un modèle de formalisation**

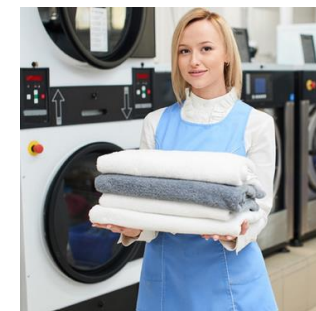
Situation professionnelle N°1 : *→ décrire : Quel problème à résoudre ?*
→ La caractériser (expertise / fréquence)

| Situation professionnelle N°1 | Fréquence faible | Fréquence forte |
|-------------------------------|---|--|
| Expertise spécifique faible | Situation peu emblématique | Situation emblématique, banale mais répétitive |
| Expertise spécifique forte | Situation emblématique qui exige une forte expertise spécifique | Situation doublement Emblématique |

AFFRONTER LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Situations professionnelles emblématiques ... **Un modèle de formalisation**

- *illustrer par une vidéo*
- *La décrire en mission (Quel est le problème ?)*
- *Donner un exemple d'événement déclencheur (Pourquoi dois-je agir ?)*
- *Décrire le contexte (Où ? Avec qui ? Quand ?)*
- *Mobiliser des savoirs (Quelles ressources disponibles ?)*



AFFRONTER LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Situations professionnelles emblématiques ... **Un modèle de formalisation**

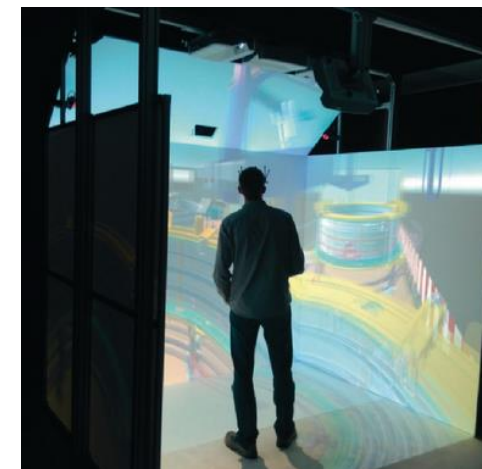
- *Envisager l'impact dans l'interaction des acteurs (Quelles relations ?)*
- *La référer à une figure connue (Quelle image comparable dans la vie quotidienne ?)*
- *Comment faire face ? (Quelles compétences manifester dans la situation ?)*
- *Quoi faire ? (Quelles tâches réaliser dans la situation ?)*

FORMER AUX SITUATIONS PROFESSIONNELLES PAR LE NUMERIQUE



Mode classique : PC

Visio-masque



Cube immersif

Illustration par la simulation d'une situation professionnelle en blanchisserie hospitalière, au poste de lavage

Scénario Métiers de l'entretien des textiles

Activités de contexte pour la situation professionnelle choisie :

- A2 – T4** – Mettre en œuvre les processus de lavage ou de nettoyage des articles
- A3 – T1** – Sécher les articles
- A4 – T1** – Réaliser des opérations de maintenance de 1er niveau

Activités ciblées dans l'apprentissage escompté

- A5 – T1** – Gérer les stocks
- A5 – T2** – Gérer l'activité
- A5 – T3** – Gérer une équipe
- A5 – T4** – Appliquer la démarche et les procédures de qualité à chaque étape du processus de production

Illustration par la simulation d'une situation professionnelle en blanchisserie hospitalière, au poste de lavage

Compétences du Pôle 3 ciblées par la séquence

C12 - Organiser la production

C12.1 – Identifier les moyens adaptés à l'activité

- Moyens liés à l'activité identifiés et examinés
- Stocks et approvisionnements identifiés
- Tableau de bord renseigné

C12.2 – Analyser les données de production

- Tableau de bord analysé
- Ecart et seuils de sécurité analysés

C12.3 – Optimiser les moyens et les ressources

- Plus-value analysée
- Solutions d'amélioration adaptées mises en œuvre

C13 - Manager une équipe

C13.1 – Gérer l'activité des personnels

- Objectifs à atteindre définis
- Performances analysées
- Gestion des flux optimisée

C13.2 – Gérer les relations humaines

- Leviers de motivation des personnels identifiés
- Valorisation des réussites assurée
- Cohésion de l'équipe assurée
- Procédure d'accompagnement et de formation des personnels mise en œuvre

C14 - Mettre en œuvre la démarche qualité

C14.1 – Poser un diagnostic

- Non qualités identifiées
- Hypothèses émises sur les causes des non qualités constatées
- Hypothèses vérifiées et validées

C14.2 – Contrôler la conformité des résultats

- Indicateurs de qualité analysés
- Résultats contrôlés quantitativement et qualitativement à chaque étape du processus de production



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE



*Liberté
Égalité
Fraternité*

FORMER AUX SITUATIONS PROFESSIONNELLES PAR LE NUMERIQUE

IGÉSR

INSPECTION GÉNÉRALE
DE L'ÉDUCATION, DU SPORT
ET DE LA RECHERCHE

Illustration par la simulation d'une situation professionnelle en blanchisserie hospitalière, au poste de lavage

 <https://www.youtube.com/watch?v=Dq1Mi7VUHts> 



Visionnez la vidéo pendant 10mn

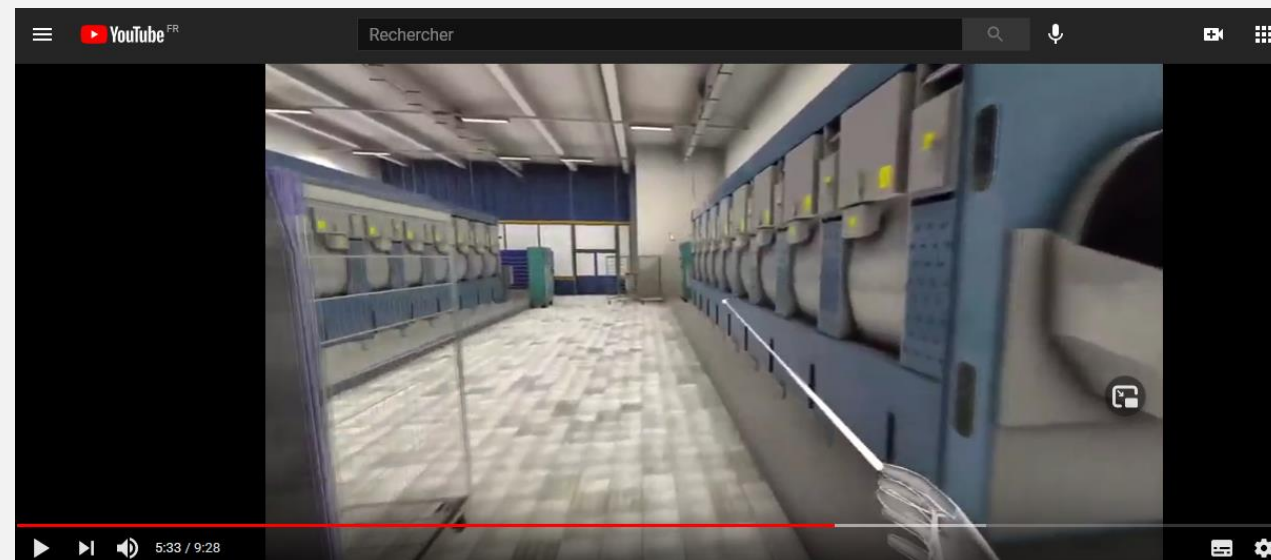


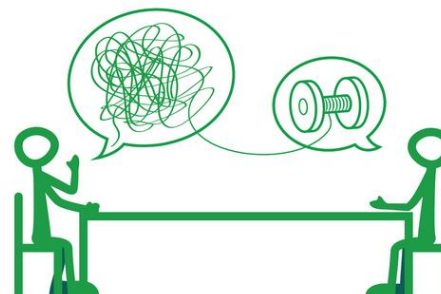
Illustration par la simulation d'une situation professionnelle en blanchisserie hospitalière, au poste de lavage

Evaluation des compétences en jeu

Rapport d'activités produit par l'application sur les indicateurs du référentiel.



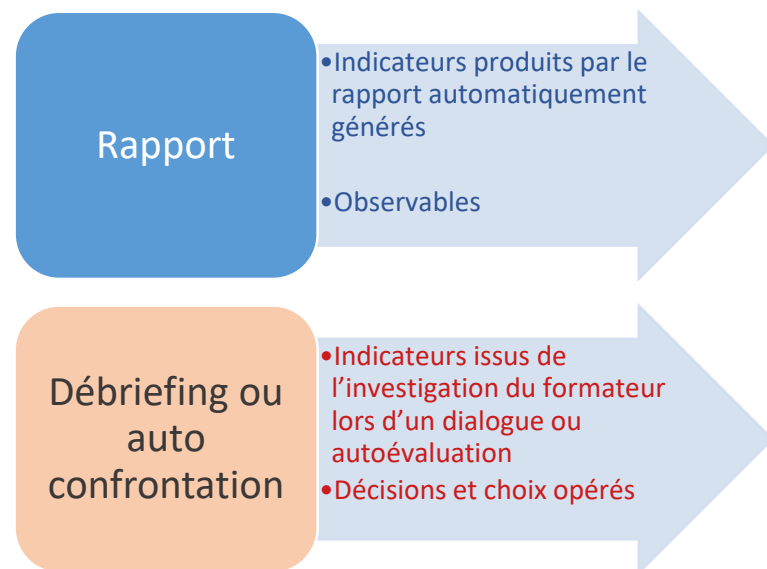
Débriefing ou auto confrontation pour identifier les indicateurs non visibles dans la situation, liés aux choix et décisions de l'acteur de la situation.



| | |
|---|---|
| Appels du linge | Nombre d'appels : 3 |
| Historique des appels du linge pour les différents tunnels | Détail des appels : <ul style="list-style-type: none">• Post plat (x1) vers le tunnel n°1• Tenues du personnel (x1) vers le tunnel n°2• Linge contaminé (x1) vers le tunnel n°1 |
| Processus du tunnel T2 | Nombre d'éléments produits (sortie de la presse) : 0 |
| Éléments produits sur l'intégralité de la ligne comportant le tunnel T2 | Éléments produits : <ul style="list-style-type: none">• Tenues du personnel (x1) |
| | Éléments produits : <ul style="list-style-type: none">• Tenues du personnel (x1) |
| | Aucun cycle n'a été effectué dans l'élément T2_P3 |
| | Aucun cycle n'a été effectué dans l'élément T2_P4 |
| | Aucun cycle n'a été effectué dans l'élément T2_P5 |
| | Aucun cycle n'a été effectué dans l'élément T2_P6 |
| | Aucun cycle n'a été effectué dans l'élément T2_P7 |
| | Aucun cycle n'a été effectué dans l'élément T2_P8 |
| | Aucun cycle n'a été effectué dans l'élément T2_P9 |

Illustration par la simulation d'une situation professionnelle en blanchisserie hospitalière, au poste de lavage

Evaluation des compétences en jeu



| | | | | | | | |
|----|------------|--|--|--|--|----------------------------------|---|
| 3 | | | | N1 | N2 | N3 | N4 |
| 4 | | | | Compétence non acquise | Compétence en cours d'acquisition non stabilisée | Compétence partiellement acquise | Compétence totalement acquise et transférable |
| 5 | | | | 0 | 1/3 | 2/3 | 3/3 |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | <i>Positionner le niveau de maîtrise de C1 sur 1 des 4 niveaux</i> | | | |
| 8 | 10% | C12 - Organiser la production | | | | X | |
| 9 | | 02/20 | | | | | |
| 10 | | | Non évalué | | | | |
| 11 | | • Moyens liés à l'activité identifiés et examinés | <i>Affectations issues du rapport</i> | | | X | |
| 12 | | • Stocks et approvisionnements identifiés | <i>Approvisionnements corrects issus du rapport</i> | | | | X |
| 13 | | • Tableau de bord renseigné | <i>Prises en compte des indicateurs sur tablette issues du rapport</i> | | | X | |
| 14 | | • Tableau de bord analysé | <i>Explicitation issue du débriefing</i> | | X | | |
| 15 | | • Ecart et seuils de sécurité analysés | <i>Explicitation issue du débriefing</i> | | | X | |
| 16 | | • Plus-value analysée | <i>Explicitation issue du débriefing</i> | X | | | |
| 17 | | • Solutions d'amélioration adaptées mises en œuvre | <i>Bilans des actions issues du rapport</i> | | | X | |
| 18 | | | | | | | |