

## Guide d'identification des gestes professionnels pour l'élaboration des micro-formations.

### Partie 1

Pour le projet SKY qui vise à l'insertion des demandeurs d'emplois dans une activité professionnelle il est nécessaire d'avoir une démarche exploratoire de la compréhension des gestes professionnels réalisés par les travailleurs déjà en situation d'emploi.

La démarche d'analyse du geste professionnel se fait généralement en 5 étapes selon la démarche logique de : « regarder, observer, voir, analyser, comprendre. »

#### Pour le champ professionnel : service à la personne/aide à domicile.

**Etape 1 : Regarder** correspond à la description de l'environnement et du cadre de travail.

A ce stade il faut commencer par décrire la situation (avec qui l'aide à domicile intervient) et dans quel environnement de travail :

- 1.1 Lieu où se déroule l'action de l'activité de l'aide à domicile (en ville, à la campagne, en banlieue, dans maison, appartement, résidence partagée, surface, etc).
- 1.2 Espace de la pratique professionnelle : chambre, salon, sanitaires, cuisine, espace aménagé médicalement, etc.
- 1.3 Conditions d'exercices : éclairage, ambiance, propreté, encombrement, odeurs, chauffage, etc.

#### Exemple de contextualisation « regarder » du geste professionnel :

« Dans mon travail j'interviens chez une dame âgée de 67 ans qui habite un petit appartement au 1<sup>er</sup> étage dans une petite maison de la banlieue de Charleroi. Elle a juste une pièce de vie avec un lit une table avec 2 chaises et un fauteuil où elle regarde continuellement la télé, une minuscule salle de bain avec un coin douche et un lavabo, et des toilettes au fond. Ce n'est pas très propre et il n'y a pas beaucoup de lumière à cause des rideaux épais pour garder la chaleur. »

**Etape 2 : Observer** correspond à mesurer les écarts entre les tâches prescrites par l'employeur et les réalités du terrain

A ce niveau l'aide à domicile a des prescriptions à effectuer selon une fréquence d'intervention et dans un temps donné

- 2.1 faire le ménage, nettoyer les sols, laver la vaisselle, faire le lit, ranger la vaisselle, etc.
- 2.2 donner à manger, réchauffer les aliments, suivre les menus imposés, faire boire de l'eau, etc.
- 2.3 s'assurer de la prise des médicaments prescrits, selon les horaires définis, etc.
- 2.4 aider à changer de vêtement régulièrement selon la propreté et la température, etc.

#### Exemple de contextualisation de « observer » du geste professionnel :

« Je vais chez madame « Y » 2 jours par semaine pour 1 heure et demi de travail à chaque fois. Le mardi j'ai une liste de choses à faire qui m'est donnée par l'employeur. Le mardi c'est le ménage et les corvées de rangements. Même si c'est petit je n'ai pas assez de temps pour tout faire alors je m'arrange comme je peux et parfois je reste un peu plus qu'une heure et demi. J'aime bien quand ça sent bon après mon ménage et madame a l'air contente. Le vendredi c'est l'heure du repas de midi. La fiche indique de suivre les menus alors je lui donne à manger ce qu'il faut et je range toute la

cuisine (ce n'est pas grand alors j'ai le temps de papoter et même de faire une partie de carte avec elle). Comme ça elle fait autre chose que de regarder la télé. Elle ne veut pas prendre ses médicaments alors je les camoufle dans les aliments. Je crois qu'elle n'est pas dupe mais on est complice. J'aime bien les vendredis on communique et même on rigole toutes les deux.

### **Etape 3 : Voir** correspond à la pratique du geste professionnel tel qu'enseigné en formation.

A ce niveau, l'aide à domicile doit appliquer les gestes présentés en formation et les appliquer en fonction de ses caractéristiques personnelles.

3.1 pour le ménage passer un chiffon anti-poussière sur les meubles, étagères, etc. Sur les sols en parquet de bois passer le balai en godille, sur les carrelages passer la serpillère latéralement, etc.

3.2 appliquer les doses de produits de lavage conformément à la fiche fournie

3.3 pour les repas suivre strictement les menus prescrits. Surveiller les cuissons ou le réchauffage des préparations

3.4 pour la prise de médicament suivre à la lettre l'ordonnance du médecin.

#### **Exemple de contextualisation de « voir » du geste professionnel en situation réelle**

J'ai appris en formation comment passer le balai en godille mais chez madame « Y » ce n'est pas possible il y a trop peu d'espace libre pour balayer alors j'ai appliqué ma technique. J'ai vu que les poussières sont toujours en petit tas sur les bords et dans les coins. Je ramasse d'abord les poussières et je passe un petit coup de balai partout. Puis je passe à autre chose. Juste avant de partir je repasse le balai sur les surfaces visibles et il y a déjà de la poussière qui est revenue.

Pour laver le sol ils disent de mettre un bouchon de produit dans le seau. Je n'aime pas c'est trop fort, ça laisse des traces et c'est dur à rincer. Moi j'en mets la moitié et je frotte plus fort. Comme ça je rince le sol moins qu'avant et ça va plus vite.

**Etape 4 : Analyser** correspond à l'interaction entre le prescrit et le réalisé c'est-à-dire la relation avec les règles et consignes demandées par la hiérarchie et la réalité des pratiques concrètes rencontrées sur le terrain.

4.1 Remise en cause de la compétence du balayage en godille.

4.2 Questionnements sur les dosages de produits d'entretien prescrits

4.3 Latitude des agissements personnels par rapport aux recommandations formelles

#### **Exemple de contextualisation de « Analyser » sa pratique du geste professionnel**

Ce que j'ai appris en formation ne va pas pour le balayage. La cheffe m'a dit que je ne faisais pas comme il fallait quand elle est venue contrôler mon travail chez madame « Y ». J'ai essayé d'expliquer que ce n'était pas possible de faire comme à l'école. Elle n'a rien voulu savoir.

Heureusement elle a été remplacée par une autre qui m'a demandé comment je faisais pour que ce soit aussi propre. Elle m'a écoutée et m'a même demandé de décrire ma méthode lors du regroupement mensuel de toutes les aides à domicile de la société.

Elle m'a dit que j'avais une compétence douce : « adaptabilité situationnelle ». Moi je fais de mon mieux en fonction de ce qu'il y a autour de moi. Mais elle a aussi précisé que je ne dois pas en faire qu'à ma tête sur des tâches qui sont à suivre scrupuleusement comme le suivi des ordonnances des médicaments.

**Etape 5 : Comprendre** correspond à l'acquisition de savoirs et de connaissances à partir des pratiques de terrain et des échanges entre pairs et du dialogue avec la hiérarchie

5.1 déchiffrer les étiquettes des produits et les dosages

5.2 intégrer la finalité de son travail (à quoi ça sert, quels services rendus, quels bénéfiques, etc.)

5.3 relation entre le travailleur et le client ou le service rendu.

**Exemple de contextualisation de « Comprendre » les raisons, savoirs et connaissances liées au geste professionnel**

Les cours de mathématiques pendant la formation j'y comprenait rien. Le prof parlait de pourcentage, de dilution, de rapport, de fraction, etc. Moi je n'ai jamais été forte en maths. Quand la cheffe est venue me contrôler je lui ai dit que je mettais la moitié du bouchon de détergent dans le seau. Elle m'a dit c'est 1/2 bouchon et donc 50%. Et puis elle m'a expliquée que si j'avais mis la moitié de la moitié ça faisait 1/4 ou 25%. Elle m'a donné un petit cours de maths avec les dosages des bouchons de détergent. A la maison je m'amuse maintenant à comprendre les pourcentages dans les recettes de cuisine et je jongle avec les fractions et les pourcentages. Mes gâteaux sont meilleurs maintenant moins farineux.

Pour les doses de détergents on en a parlé en réunion de regroupement avec les autres aides à domicile. Presque toutes veulent maintenant faire comme moi et la direction a dit qu'elle ferait une étude sur des produits plus écologiques. On m'a dit que j'avais la compétence douce de « innovation dans son travail ». On ne m'a pas appris cette compétence, ça vient de ma nature.

Madame « Y » est satisfaite de moi, elle a fait un bon rapport sur moi. Je suis contente de rendre service et de bien effectuer mon travail comme je le peux avec mon caractère. J'apprends toujours des choses nouvelles.

## **Partie 2 :**

### **Approche théorique de la relation entre le travailleur et la situation professionnelle**

Le comportement « d'attachement à son travail » est intimement lié à la pratique du geste professionnel selon les caractéristiques, aptitudes et capacités individuelles.

#### Environnement de travail sécure :

Dans un environnement de travail « sécure » le travailleur comprend qu'il peut donner le maximum de lui. Un environnement de travail « sécure » est un cadre où les règles et les consignes sont données selon des tâches définies mais où le travailleur a le droit de questionner, d'interroger, et d'exister en tant qu'individu unique et particulier. C'est exactement le contraire du « savoir être » issu d'une approche comportementale paternaliste et uniforme.

Depuis la pandémie du COVID de nombreux secteurs d'activités sont contraints de remettre en cause le système de pilotage de l'activité des travailleurs basée sur des injonctions rationalisées et structurées autour de compétences déshumanisées et banalisées de référentiels de qualification uniformisés. Chacun doit (devait !) se conformer à un standard homogène de compétences métier. Les travailleurs sont aujourd'hui à la recherche de sens, d'individualité et de reconnaissance de leur personnalité. L'environnement de travail sécure pour un demandeur d'emploi doit être explicité à la fois dans la description du cadre mais aussi dans la potentialité des relations à double sens avec les pairs et la hiérarchie. Dans les présentations du cadre de travail des entreprises les explications du

cadre de travail sont le plus souvent à sens unique : voila votre poste, les collègues, le responsable, les services, etc. Mais le ressenti du candidat ou de l'embauché n'est pas assez pris en compte. Le contact avec les travailleurs en postes décrivant leurs gestes professionnels à leur façon permettra de mieux faire comprendre l'exercice d'un emploi dans un environnement sécurisé.

#### Capacités d'exploration individuelles (exemple serveur)

Quelles sont les contraintes du travail et comment je peux m'y adapter ? Quelles sont mes capacités d'exploration du milieu et comment je peux m'affirmer ? Mon atout c'est d'être capable d'accomplir les gestes professionnels du métier selon mes acquis et ma typologie. J'ai plein de compétences à mettre en jeu pour effectuer les gestes professionnels selon mes aptitudes. (si un serveur peut transporter 10 verres en même temps moi je peux faire 2 aller et retour avec 5 verres pour le même résultat). Ce n'est pas la compétence « transporter des verres sur un plateau » qui compte c'est comment je réalise mes propres gestes professionnels pour amener 10 verres au lave-vaisselle ! Est-ce que par rapport à la compétence normalisée on me laissera la possibilité de desservir les tables selon mes facultés ?

#### Analyse du schéma comportemental en relation avec celui de l'entourage professionnel (exemple serveur)

J'accepte de porter les tenues réglementaires mais est-ce obligatoire de marcher uniformément, au pas, comme des militaires dans un défilé ? Est-ce que j'existe avec ma personnalité ou dois-je suivre un mimétisme de comportement qui ne me va pas ? Est-ce que je peux être créatif selon les situations de travail ? Qui va m'écouter et me comprendre au-delà de l'analyse formelle de mes soi-disant compétences du référentiel de qualification à reproduire à l'identique. Les compétences sont en fait des tâches à effectuer et ça j'ai compris. Mais, quelle attention je reçois de la part de mes collègues et de la hiérarchie ? Est-ce qu'on me reconnaît comme un incapable, un perturbateur, un sympathique ou un bosseur avant d'être un serveur ? Ce qui compte pour moi c'est l'attention que le milieu du travail me porte.

#### Curiosité d'apprendre et de faire apprendre (exemple serveur)

Je voudrais qu'on m'explique comment améliorer mon geste professionnel (qui m'appartient), comment être plus facile dans ma tâche. Je peux évoluer dans ma pratique professionnelle en améliorant mes gestes professionnels par l'observation de mes collègues sur le tas, par des actions de formation concrètes sur un geste - tenir un plateau à l'horizontale -, et par des démos sur internet.

En retour est-ce que je peux moi aussi démontrer ce qui ne va pas dans certaines pratiques à partir de mon expérience et de mon vécu. Par exemple, il existe des plateaux antidérapants on pourrait les utiliser c'est plus facile pour tenir les verres ?

Le mécanisme d'apprentissage est réflexif. On ne grandit pas seul. Si je peux apprendre de mes collègues je peux aussi leur faire apprendre ce que je sais. Je peux aussi être un exemple pour d'autres. Si on se réfère uniquement au standard de compétence du métier il n'y a pas d'évolution individuelle possible. Il faut attendre que les « autorités » révisent le référentiel de compétences, pour modifier les programmes de formation. La capacité d'innovation est cadrée par les « sachants ».



L'originalité des gestes professionnels pratiqués par la base n'est pas prise en compte. Le savoir-faire est institutionnalisé dans le conformisme de la compétence.

En se focalisant sur les gestes professionnels et sur les échanges entre pairs autour des pratiques de chacun, l'exercice d'un métier entre en évolution permanente. La curiosité pour mieux faire et la compilation des astuces développées dans les gestes professionnels suscite l'intérêt au travail et la motivation d'évoluer.

#### Conclusion

Au-delà du système conformisme des compétences ; les gestes professionnels – racontées par les travailleurs eux-mêmes - soulignent le dynamisme individuel et créatif que les travailleurs mettent en œuvre pour accomplir les tâches prescrites tout en en gardant leurs personnalités et leurs différences.

