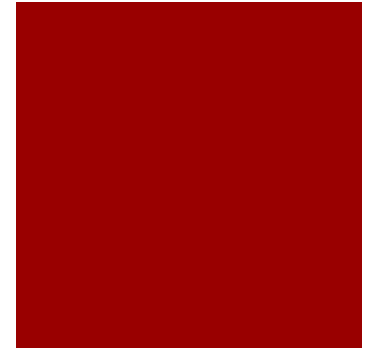




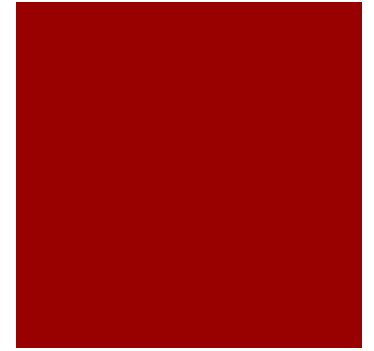
Mise en œuvre de l'approche
par compétences en
médiation

L'approche par compétences



- Quelques prémisses...
 - Les connaissances sont activement construites par le professionnel;
 - Le professionnel est au centre d'un processus d'apprentissage;
 - Le contexte joue un rôle déterminant, en ce sens que le professionnel évolue dans un environnement de travail qui favorise sa pleine maîtrise des compétences identifiées.

Objectif du profil de compétences

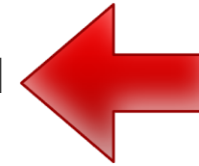



- Tracer le portrait le plus fidèle possible de la réalité de la médiation et déterminer les compétences requises pour l'exercer.
- Le profil de compétences permet entre autres de:
 - Structurer de la formation à venir,
 - Préparer des descriptions d'emplois et des profils types pour l'embauche;
 - Permettre l'évaluation

La démarche



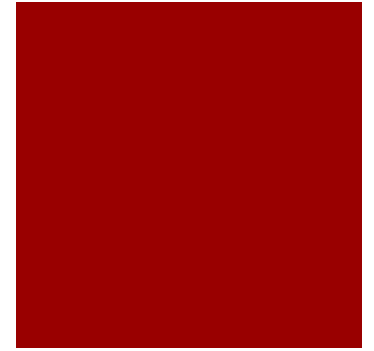
- Étape 1: LA FORMATION D'UN GROUPE DE TRAVAIL
- Étape 2: RÉALISATION D'UN PROFIL DE COMPÉTENCES
 - **La production d'une analyse de la situation de travail**
 - La formulation des énoncés de compétence
 - La validation du profil de compétences et la production d'un synopsis sommaire de formation
- Méthode d'analyse choisie
 - Le groupe de discussion
 - Questionnaires



- 
- Analyse de la situation de travail
 - Description générale de la profession,
 - Analyse des tâches et opérations,
 - Fréquence, complexité et importance des tâches,
 - Conditions de réalisation et critères de performance,
 - Connaissances, habiletés et attitudes.

I- Description générale de la profession

- Objectif: Recueillir de l'information sur les caractéristiques principales de la profession.



II – Analyse des tâches et des opérations



- Tâche:
 - «Action qui correspondent aux **principales activités** à accomplir dans un métier; elles permettent généralement d'illustrer des produits ou des résultats du travail (...)»¹

- Opération:
 - «Des actions qui décrivent les **phases de réalisation d'une tâche**; elles correspondent aux **étapes** des tâches; elles sont reliées surtout aux méthodes et aux techniques utilisées ou aux habitudes de travail existantes; elles permettent d'illustrer surtout des processus de travail.»

II – Analyse des tâches et des opérations



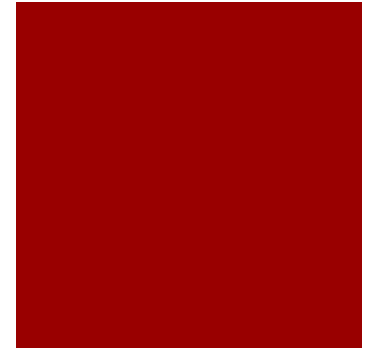
- Quelles sont les tâches principales qui occupent la plus grande partie du temps de travail?
 - La phrase débute par un verbe d'action à l'infinitif
 - Exemple: Planifier et organiser des rencontres d'équipe.
- Quelles sont les opérations reliées à chaque tâche?
 - Exemple: Préparer un ordre du jour. Envoyer une convocation aux participants. Etc.

III – Fréquence, complexité et importance des tâches



- Objectif: Établir un niveau relatif de complexité pour chacune des tâches.
- **Complexité:**
 - Cette tâche exige-t-elle des activités plus ou moins répétitives ou plutôt diversifiées?
 - Implique-t-elle qu'on doive souvent faire appel à des connaissances étendues?
 - Suppose-t-elle qu'on doive souvent faire appel à des habiletés de communication interpersonnelles?
 - Doit-on l'accomplir de façon autonome, en faisant appel à son sens des responsabilités?
 - **Si les risques d'erreur sont minimes, la tâche est considérée comme facile, alors qu'elle est tenue pour complexe s'ils sont élevés.**

Complexité des tâches

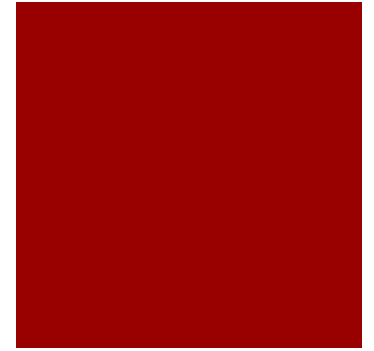


- Consigne: évaluer la complexité de chacune des tâches.

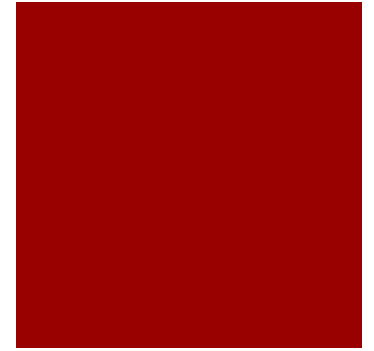
Simple							Complexe		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Fréquence des tâches

- Fréquence: Combien de fois une tâche est effectuée à l'intérieur d'une période donnée.
 - (exemple: 1 x semaine, 1 x par jour etc.)

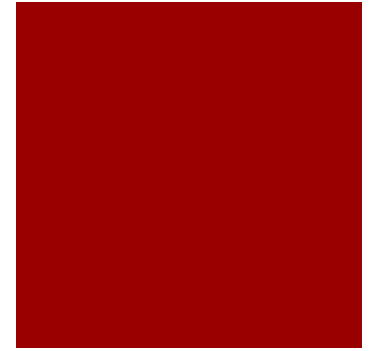


Importance relative de chaque tâche



- Parmi l'ensemble des tâches, quelle est la plus importante?
- Quelles sont les conséquences d'une mauvaise exécution ou de l'absence d'exécution d'une tâche donnée?

IV – Conditions de réalisation et critères de performance



- Objectif: Recueillir des données sur les conditions de réalisation de chacune des tâches de la profession et sur les critères de performance qui permettent de juger de la qualité de cette réalisation.

Conditions de réalisation



- Degré d'autonomie de la personne (travail individuel ou en équipe, travail supervisé ou autonome);
- Les références utilisées (manuels, documents techniques, formulaires, autres);
- Le matériel utilisé (matières premières, outils et appareils, instruments, équipement et autres);
- Les consignes particulières (précisions techniques, bons de commande, demandes de la clientèle, données ou informations particulières ou autres).

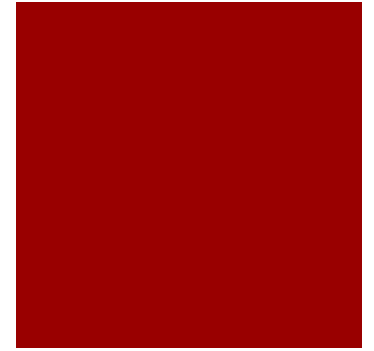
Critères de performance



- Les critères de performance ont habituellement trait:
 - Aux résultats attendus (qualité du service, de la décision, rendement, seuils de tolérance, etc.);
 - Au respect de normes, règles ou de procédures, (santé et sécurité au travail, normes de qualité, éthique professionnelle, etc.);
 - À l'autonomie (degré de responsabilité, degré d'initiative, réaction devant les situations imprévues, etc.);
 - À l'utilisation d'un outil ou d'une technique et à la manifestation d'attitudes particulières.

Exemple: Manifestation d'autonomie – respect du code d'éthique - etc.

V - Connaissances, habiletés et attitudes



- Objectif: Déterminer les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires à l'exercice de la profession.
 - Connaissances
 - Habiletés (cognitives – psychomotrices – perceptuelles – liées à la communication)
 - Attitudes (personnelles – interpersonnelles)