

L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



Au service de la personne handicapée et de l'entreprise

EPSAN Etablissement Public
de Santé Alsace Nord

Un acteur majeur du dispositif de santé mentale dans le Bas-Rhin

C'est quoi la compétence ?

La compétence n'est pas une chose en soi, c'est un discours.

Mais un discours qui doit se baser sur des faits ...

– **les actes, en situations** –

...pour qualifier l'activité de quelqu'un.

– **l'acteur, en situation** –.

L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



L'acteur, en tant qu'individu



L'acte, en tant que technique



L'acte et l'acteur, en situation

L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



Deux écueils à éviter pour aborder la question de la compétence

1. Ne voir que l'acteur, de manière isolé (Il est..., il n'est pas..., il sait..., ne sait pas...) sans prendre en compte la situation.
2. Ne voir que les actes, mécaniquement, sans prendre en compte l'acteur.

L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



Les six ingrédients de la compétence

D'après un article d'Yves SCHWARTZ



L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



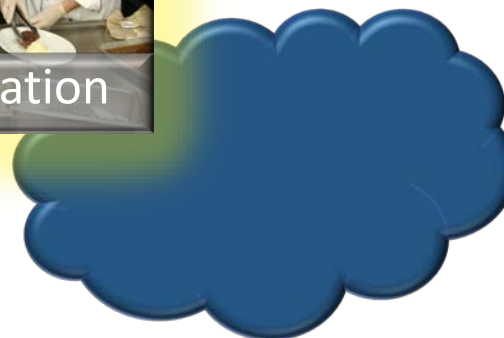
Les ingrédients 1 à 3 concernent l'acte en situation



Faire preuve de compétence, en situation, c'est **maîtriser les standards** et la **dextérité** des actes du métier.



Faire preuve de compétence, en situation, c'est décoder les **circonstances** de la situation qui se présente.



Faire preuve de compétence, en situation, c'est prendre le risque d'**agir**, en articulant la situation qui se présente et les bonnes manières de faire.

L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



Au service de la personne handicapée et de l'entreprise

EPSAN Etablissement Public
de Santé Alsace Nord

Un acteur majeur du dispositif de santé mentale dans le Bas-Rhin

Jonathan, Agent des services hospitaliers

Vidéo 1 : la situation de travail



L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



EPSAN Etablissement Public
de Santé Alsace Nord
Un acteur majeur du dispositif de santé mentale dans le Bas-Rhin

Jonathan, Agent des services hospitaliers

Vidéo 2 : le retour d'expérience



L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



Au service de la personne handicapée et de l'entreprise

EPSAN Etablissement Public
de Santé Alsace Nord

Un acteur majeur du dispositif de santé mentale dans le Bas-Rhin

Les six ingrédients de la compétence

D'après un article d'Yves SCHWARTZ



Les ingrédients 4 à 6 concernent l'acteur en situation



Faire preuve de compétence, en situation, c'est agir en faisant des choix de **positionnement** personnel = ce qui est + ou - important pour nous et pour les autres.

Faire preuve de compétence, en situation, c'est **s'impliquer**, mobiliser + ou - son potentiel pour évoluer afin de s'améliorer.

Faire preuve de compétence, en situation, c'est **mobiliser + ou - sa capacité relationnelle** pour rendre des services utiles et interagir avec les autres.



L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



Expérimentation de la démarche d'accompagnement en situation de travail

Accompagnatrice concernée : Claire

Jeune concerné : Noé

Entreprise concernée : JARDILAND

Octobre 2017

L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



Au service de la personne handicapée et de l'entreprise

EPSAN Etablissement Public
de Santé Alsace Nord

Un acteur majeur du dispositif de santé mentale dans le Bas-Rhin

Étape 2

Le jeune 1/3

Noé a 19 ans.

CAPA Travaux paysagers et CAPA Horticulture avec l'EREA.

RQTH diagnostiqué autiste depuis le collège.

Il est inscrit à la mission locale depuis 2017. Son projet est de trouver un emploi.

S'il accepte de parler de ses « particularités de fonctionnement », Noé est encore réticent à parler d'autisme devant ses futurs employeurs ou même de façon générale.

L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



Au service de la personne handicapée et de l'entreprise

EPSAN Etablissement Public
de Santé Alsace Nord

Un acteur majeur du dispositif de santé mentale dans le Bas-Rhin

Étape 2

Le jeune 2/3

Une consigne à la fois

Tendance à s'éparpiller.

Peu autonome dans la recherche d'emploi.

Tendance à dire que "tout va bien", tout en exprimant physiquement le contraire.

Accepte et sollicite l'accompagnement de Claire, surtout lorsqu'il s'agit d'actions plus concrètes comme la rédaction de candidatures ou les entretiens sur des lieux de stage.

L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



Au service de la personne handicapée et de l'entreprise

EPSAN Etablissement Public
de Santé Alsace Nord

Un acteur majeur du dispositif de santé mentale dans le Bas-Rhin

Étape 2

Le jeune 2/3

Il est actuellement en stage et débute sa troisième semaine.

C'est la durée maximale pour la mission locale, qui reste prudente par rapport à l'utilisation de périodes de stages non rémunérés pour des jeunes qualifiés.

L'objectif est de lui permettre de se faire connaître par l'entreprise qui recherche du personnel sous contrat intérimaire avant la toussaint.

L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



Au service de la personne handicapée et de l'entreprise

EPSAN Etablissement Public
de Santé Alsace Nord

Un acteur majeur du dispositif de santé mentale dans le Bas-Rhin

Étape 1 : Expliquer les modalités de l'intervention

Dans le cadre du suivi et du bilan de stage, nous proposons à l'entreprise d'observer Noé en situation de travail.

La patronne est difficile à joindre et méfiante, mais finit par accepter le suivi sur site.

Le tuteur est le responsable de site. Il ne travaille pas directement avec Noé.



L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



Étape 2 : Recueillir les informations sur la situation

De l'entreprise et du métier exercé.

L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



Étape 2

L'entreprise

Extérieurement, l'entreprise porte l'enseigne JARDILAND à Geispolsheim. En réalité, elle est composée de quatre entités gérées par Jean Daniel KAMMERER (Source : [alsaeco](#))

- Une holding (0 salariés).
- Une horticulture 19 salariés.
- Un centre floral avec 8 salariés.
- Une entreprise de transport logistique avec 4 salariés.

Ce qui fait environ 30 permanents.

L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



L'entreprise livre ses productions dans des grandes surfaces et auprès de fleuristes, dans tout l'est de la France.

Le site de l'entreprise comprend de très nombreuses serres, situées derrière le magasin de vente.

Il s'étend sur 600 mètres de long et environ 200 mètres de large, ce qui fait environ 120 000 m² (12 hectares).

Le responsable de la production se déplace à vélo sur le site.

Étape 2

Ouvrier horticole

Fiche ROME : [Horticulture et maraichage A1414](#) - Référentiel CAPA [Production horticole](#)

Extrait concernant les tâches du métier :

Il réalise des tâches techniques liées à la production florale et légumière :

- Il prépare les lieux de culture et participe à la mise en culture.
- Il réalise les opérations de multiplication dans les conditions optimales pour la reprise du végétal en productions florales et légumières.
- Il exécute les différentes opérations de formation, d'entretien, de protection et de fertilisation des fleurs et légumes.
- Il récolte les plants et les conditionne en fonction de leur destination.
- Il utilise les différents équipements et matériels nécessaires aux opérations culturales et à celles de récolte et de conditionnement des produits.
- Il effectue les opérations courantes d'entretien et de maintenance de premier niveau du matériel, des structures de tuteurage ou de palissage et des abris de culture dans le cas de cultures abritées.
- Il procède le cas échéant à l'enregistrement des données sur ses temps de travaux et sur l'installation des matériels.

L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



Étape 3

Observer puis analyser une situation de travail

Arrivée : 10h00. Départ : 11h30.

Durée : environ 1h30

Prises de [photos](#) au smartphone.

Le débriefing de l'observation s'est fait sur le chemin du retour.
Rédaction d'un compte rendu d'intervention.

Les points que nous souhaiterions aborder avec Noé suite à nos observations

- Comment Noé peut-il nous décrire le site (utiliser le plan Google) ? Chaque serre à son utilité (par exemple la serre "logistique" qui centralise les chariots avant expédition) et elles portent toutes un nom. Comment fait-il pour se repérer ? Quels sont les différents lieux où a travaillé Noé ? Comment se sent-il dans une serre (température, espaces, humidité, lumière, etc.) ?
- En arrivant, nous voyons Noé travailler avec un collègue. Que peut-il nous dire de lui. Avait-il déjà travaillé avec lui ? Et les autres, les connaît-il ? Connait-il leur nom, leur fonction ?
- Noé peut-il nous lister les différentes tâches qu'il a pratiqué (et avec qui) ?
- Est-il toujours en binôme ou a-t-il déjà effectué des commandes seul ? Aimera-t-il avoir plus d'autonomie ?
- Noé peut-il nous lister les "sous-tâches" de la préparation de commandes : lire la feuille de commande, vérifier le type de client, voir les quantités, préparer le-s chariot-s en fonction de la commande (il faut avoir de l'expérience pour estimer la place que vont prendre les plantes en fonction de leur taille et de leur quantité), estimer le nombre de plateaux nécessaires, estimer la hauteur des plateaux, préparer les emballages en plastique transparent, situer le lieu où sont stockés les plantes, choisir les plantes, placer la protection en film plastique transparent, vérifier la qualité et la quantité, ramener le chariot, arroser, bloquer le chariot, filmer le chariot, placer une étiquette avec le nom du client, placer le chariot près de la porte, contacter le chauffeur lorsque la commande est prête, etc.
- Noé peut-il nous lister tous les critères qui permettent de choisir la bonne plante : diamètre du pot, taille de la plante (?), nombre de fleurs, couleur des fleurs, maturité des fleurs, aspect esthétique général, etc.

- Noé connaît-il les clients ? Sait-il que les critères ne sont pas les mêmes entre les supermarchés et les fleuristes par exemple ?
- Noé peut-il nous expliquer ce qu'il faut faire avant d'emballer la plante : vérifier s'il n'y a pas de pucerons ou de feuilles malades, enlever les feuilles mortes, brunes, trouées, etc., enlever les bourgeons, etc.
- Certains emballages plastique sont plus grands que d'autres. Noé sait-il pourquoi ? L'a-t-il remarqué ? Le tuteur nous dit que c'est pour éviter une rupture de stock car ils n'ont pas assez d'emballages de grande taille.
- Le placement des chariots : une rampe d'arrosage traverse la serre à intervalles réguliers. Quelles sont les précautions à prendre pour soi et pour le matériel ?
- Noé peut-il nous lister les différentes variétés de plantes qui sont cultivées ? Ou celles avec lesquelles il a travaillé. Sait-il les reconnaître à différents stades de leur évolution ?
- Quelles est la technique utilisée par Noé pour manipuler les plateaux sur les chariots ? Nous constatons en effet que cette manipulation n'est pas facile.
- Nous pouvons également revenir sur l'incident du plateau qu'il lâche sur les fleurs. Noé doit enlever les deux plateaux du haut, qui ne sont pas utilisés. Pourquoi les enlever ? Certainement pour éviter une rupture de stock de plateaux. Noé commence par enlever celui du bas. Son tuteur lui demande de prendre d'abord le plateau du haut. Pourquoi ? Réfléchir ensemble aux avantages et inconvénients de ce choix. Noé "obéi" immédiatement (c'est ce qui lui est demandé). Il lâche le plateau du bas qui tombe sur les plantes. Heureusement qu'il se coince sur les montants du chariot, sinon il aurait écrasé les fleurs. Comment Noé interprète cet incident. Est-il conscient du risque qu'il a pris ? Comment aurait-il pu faire autrement ?
- Noé peut-il nous parler de la phase d'arrosage. Le jet à l'air puissant. Comment faut-il tenir le tuyau ? A quoi faut-il faire attention ?



L'ergo-coaching

Méthode d'accompagnement à partir des situations de travail



Étape 4

Animer un retour d'expérience

Temps de préparation.

Durée : environ 2 heures.

Voir notes.