

# FICHE PEDAGOGIQUE

## Grille de description de l'expérience

Acquisition de la compétence à s'orienter C

V1.00

18/01/2026

Fabien BELTRAME, Ph.D.

Liste de description de l'expérience		Acquisition de la compétence à s'orienter C	
Activités	Argumentation	Activités	Argumentation
1. Identifier les tâches à réaliser	1. Identifier les tâches à réaliser	2. Identifier les tâches à réaliser	2. Identifier les tâches à réaliser
2. Identifier les tâches à réaliser	2. Identifier les tâches à réaliser	3. Identifier les tâches à réaliser	3. Identifier les tâches à réaliser
3. Identifier les tâches à réaliser	3. Identifier les tâches à réaliser	4. Identifier les tâches à réaliser	4. Identifier les tâches à réaliser
4. Identifier les tâches à réaliser	4. Identifier les tâches à réaliser	5. Identifier les tâches à réaliser	5. Identifier les tâches à réaliser
5. Identifier les tâches à réaliser	5. Identifier les tâches à réaliser	6. Identifier les tâches à réaliser	6. Identifier les tâches à réaliser
6. Identifier les tâches à réaliser	6. Identifier les tâches à réaliser	7. Identifier les tâches à réaliser	7. Identifier les tâches à réaliser
7. Identifier les tâches à réaliser	7. Identifier les tâches à réaliser	8. Identifier les tâches à réaliser	8. Identifier les tâches à réaliser
8. Identifier les tâches à réaliser	8. Identifier les tâches à réaliser	9. Identifier les tâches à réaliser	9. Identifier les tâches à réaliser
9. Identifier les tâches à réaliser	9. Identifier les tâches à réaliser	10. Identifier les tâches à réaliser	10. Identifier les tâches à réaliser

Si vous avez téléchargé cette fiche ailleurs que sur le site, assurez-vous d'avoir la dernière version ici :

<http://deporientation.free.fr/Ressources/Ressources.html>

## Grille de description de l'expérience

Dans le cadre de l'acquisition de la compétence à s'orienter « expliciter son expérience, ses choix et son projet professionnel »

### Décrire les tâches

La personne que nous accompagnons est un professionnel, et c'est à partir de ce qu'elle fait que nous allons lui apprendre à savoir expliciter son expérience. La démarche commence donc par une énumération de toutes les tâches que réalise la personne.

Le conseiller qui accompagne la personne sera très vigilant à la production de la personne dans cette grille. En effet, une très faible production compromettra d'autant la suite de l'exercice. Au contraire une forte production risque de rendre très long l'exercice. C'est donc à son expérience que doit faire appel le conseiller pour accompagner la personne dans le niveau de description et d'exhaustivité de ses tâches.

Par ailleurs, cette énumération est rarement un exercice facile pour la personne. Le conseiller doit donc lui apprendre un savoir-faire pour verbaliser ce qu'elle fait, ou faisait, dans le poste dont il est question. Pour faciliter et aider à la formulation, le conseiller/formateur lui apprend la règle de construction des phrases suivante :

***JE + Verbe d'action + OBJET + {option : précision sur l'action}***

La phrase commence toujours par « JE ». En procédant ainsi, le conseiller signifie à la personne qu'il s'agit des tâches qu'elle menait. Il faut comprendre ici qu'en utilisant la première personne du singulier, donc elle, la personne est moins tentée de donner la tâche prescrite. En commençant la phrase par « JE », je me replace dans la situation qui est la mienne et je dis ce que je fais. En procédant différemment, le conseiller court le risque de laisser à la personne le sentiment qu'il faut dire ce qui « est bien », c'est-à-dire ce qui est « attendu d'elle » et donc au final, la tâche prescrite et non la tâche réelle.

Ensuite vient le verbe pour indiquer l'action réalisée. Si la personne rencontre des difficultés pour exprimer ses tâches, le conseiller pourra lui fournir des listes de verbes d'action. Il existe de nombreuses listes classées par typologie de poste qui s'avéreront utiles dans ce cas.

Et enfin, on indique l'objet sur lequel portait cette action.

En procédant de la sorte, une tâche, pour un peintre en bâtiment, pourrait donner :

- je nettoie les murs
- je peins une façade
- je pose du papier peint
- je change une vitre

Certaines personnes éprouvent le besoin de préciser la tâche. Dans ce cas, on ajoutera cette précision à l'action. Par exemple, pour notre peintre, ça peut être « je nettoie les murs **avec un produit détergeant** » ou encore « je pose du papier peint **avec ou sans raccord** ».

Au moment de la formulation de la description des tâches, le conseiller sera attentif à plusieurs points qu'il montrera à la personne pour qu'elle sache refaire l'exercice en toute autonomie :

- ne pas écrire de phrases trop longues car cela veut souvent dire qu'il y a plusieurs actions à décrire.
- ne pas écrire de phrases avec un « OU » ou un « ET » car cela veut dire qu'il y a 2 actions. Et dans ce cas il faut faire 2 phrases.
- décrire les tâches sans en omettre car certaines tâches, devenues des automatismes sont parfois oubliées

## Décomposer un emploi

La logique, mais surtout l'usage courant, veut que l'on décrive un poste de manière hiérarchique en partant de l'intitulé du poste puis les activités puis les tâches. Cela consiste à aller du plus général vers le plus détaillé. Cette présentation est très pratique car elle permet de comprendre la structure du poste.

### La structure hiérarchique

Dans le cadre de l'acquisition de la compétence à s'orienter C « expliciter son expérience, ses choix et son projet professionnel », le conseiller/formateur veillera à s'assurer que la personne acquière cette connaissance de la structure hiérarchique de description d'un emploi.

Emploi	Activités	Tâches
EMPLOI	Activité 1	Tâche 1.1 Tâche 1.2 Tâche 1.3 Tâche 1.4
	Activité 2	Tâche 2.1 Tâche 2.2 Tâche 2.3
	Activité 3	Tâche 3.1 Tâche 3.2 Tâche 3.3 Tâche 3.4 Tâche 3.5
	Activité 4	Tâche 4.1 Tâche 4.2 Tâche 4.3 Tâche 4.4
Poste	Regroupement	Enumération

Dans la démarche pédagogique d'acquisition de la compétence à s'orienter, le conseiller/formateur va ensuite apprendre à la personne le principe de « niveau de maille »

### Le niveau de maille

Exemple :

- niveau X :
  - assurer le standard téléphonique
- niveau X+ :
  - répondre à un appel téléphonique
  - mettre à jour le suivi des appels
  - analyser les données de suivi des appels
- niveau X++ :
  - décrocher le combiné téléphonique
  - apporter une réponse à l'interlocuteur
  - prendre congé de l'interlocuteur
  - raccrocher le combiné téléphonique
  - prendre le journal de suivi des appels
  - noter les caractéristiques de l'appel
  - ranger le journal des appels
  - etc ...
- niveau X+++ :
  - détecter la sonnerie du téléphone
  - décider de répondre
  - approcher sa main du combiné téléphonique
  - serrer ses doigts autour du combiné

- soulever le combiné téléphonique
- approcher le combiné téléphonique de l'oreille
- prononcer la phrase d'accueil
- etc ...

Cet exemple est un peu caricatural mais il permet d'illustrer les niveaux de description. Il est possible d'être très global, très superficiel, comme il est possible d'aller se perdre dans une foultitude de détails. Et pour couronner le tout, il n'y a pas de bonnes et mauvaises réponses. En effet, il n'existe pas de règle sur le niveau de description à adopter.

Pour illustrer ce propos, reprenons l'exemple de notre appel téléphonique ci-dessus. Imaginons que je fais l'exercice avec un chef de rayon de grande surface. Il passe, et reçoit, beaucoup d'appels téléphoniques dans une journée. Mais ce n'est pas le cœur de son métier. Il ne sera donc pas très intéressant d'aller chercher des compétences professionnelles sur le registre, par exemple, du « *prendre congé d'un interlocuteur* ». Par contre, si je fais le même exercice avec une assistante commerciale ou un agent d'accueil, ce registre devient primordial.

Ce qu'il faut retenir ici, c'est que l'exercice n'est pas automatique. C'est bien à une question de traitement de l'information que nous sommes confrontés. Ce qui importe ici, c'est que le conseiller/formateur adapte sa formation en fonction du niveau de maîtrise visé de la compétence à s'orienter : débutant, intermédiaire ou expert

### Auto-évaluer et argumenter ses tâches

Dans un premier temps, le conseiller/formateur va décider, en fonction du niveau de maîtrise ciblé de la compétence à s'orienter, quel(s) indicateur(s) il va apprendre à la personne. Au total, il y a 4 indicateurs : La périodicité, l'intérêt, le temps et la maîtrise. Le tableau ci-dessous donne quelques repères

Niveau visé	Indicateur(s) mobilisé(s)
Débutant	Intérêt
Intermédiaire --	Intérêt + Maîtrise
Intermédiaire ++	Intérêt + Maîtrise + Périodicité
Expert	Intérêt + Maîtrise + Périodicité + temps

#### ***L'intérêt***

L'intérêt relatif à une tâche correspond à l'estimation que l'on fait de l'avantage pour soi-même ou pour les autres que l'on trouve, ou ressent, à exercer la tâche.

Réfléchir à l'intérêt que l'on porte à la réalisation d'une tâche permet de poser et de formaliser le type de motivation qui nous anime lorsque nous réalisons une tâche. Cette connaissance est importante lorsque nous nous trouvons en situation de vouloir évoluer dans un emploi. En effet, elle permet de poser le type d'activité que l'on souhaite retrouver, poursuivre et continuer à exercer et de poser les activités, au contraire, que l'on ne souhaite plus mener.

Le critère « Intérêt » sera auto-évalué avec les valeurs suivantes :

- 1 : intérêt faible
- 2 : intérêt moyen
- 3 : fort intérêt
- 4 : très fort intérêt

#### ***La maîtrise***

Le niveau de maîtrise dans la réalisation d'une tâche renvoie à 2 caractéristiques :

- l'aisance de la réalisation,
- la réussite dans l'atteinte de l'objectif.

Par exemple, le pizzaiolo qui fait tourner la pâte à pizza au-dessus de sa tête tout en chantant « *O sole mio* » fait preuve d'une certaine aisance dans la tâche de préparation de la pizza. Mais cela ne suffit pas pour parler de maîtrise de la tâche. En effet, il reste l'atteinte de l'objectif de la tâche « préparer une pizza ». Si, au terme de cette tâche il a respecté la liste des ingrédients de la pizza qu'il prépare et que celle-ci se prend facilement avec la planche à enfourner alors l'objectif est atteint et on pourra parler de bonne maîtrise de la tâche. Par contre, s'il ne respecte pas la liste des ingrédients, que la pâte colle à la table de préparation, qu'elle se déchire au moment de la prendre avec la planche à enfourner alors l'aisance ne suffit pas, car l'objectif n'est pas atteint et la maîtrise est partielle.

Le critère « Maîtrise » sera auto-évalué avec les valeurs suivantes :

- 1 : Pratique sommaire, partielle : la tâche est menée à condition d'avoir une aide (à ne pas confondre avec une collaboration)
- 2 : Pratique autonome, courante : la tâche est menée de façon autonome, mais une amélioration peut encore être apportée et/ou des " freins " sont constatés (à préciser).
- 3 : Pratique maîtrisée : la tâche est menée de façon satisfaisante.
- 4 : Pratique experte : la tâche est menée avec efficacité, rapidité et celui qui la mène est capable d'apporter des innovations. Elle est également capable d'enseigner ces savoir-faire

Le conseiller/formateur va pouvoir apprendre à la personne le principe des deux dimensions : intérêt et maîtrise. C'est pour cela que l'auto-évaluation avec ces 2 dimensions est plutôt enseignée à une personne qui maîtrise déjà les rudiments de la compétence à s'orienter. Le tableau ci-dessous donne les clés de lecture du croisement des 2 dimensions

Intérêt	Maîtrise	Valence	Interprétation
1	1	- -	rejet, il faut une motivation extrinsèque
1	2	- -	rejet, il faut une motivation extrinsèque
1	3	- +	exemple du travail à la chaîne, facile mais peu intéressant
1	4	- +	exemple du travail à la chaîne, facile mais peu intéressant
2	1	- -	rejet, il faut une motivation extrinsèque
2	2	- -	rejet, il faut une motivation extrinsèque
2	3	- +	exemple du travail à la chaîne, facile mais inintéressant
2	4	- +	exemple du travail à la chaîne, facile mais inintéressant
3	1	+ -	difficulté d'accès à un sentiment de compétence
3	2	+ -	difficulté d'accès à un sentiment de compétence
3	3	+ +	motivation intrinsèque
3	4	+ +	motivation intrinsèque
4	1	+ -	difficulté d'accès à un sentiment de compétence
4	2	+ -	difficulté d'accès à un sentiment de compétence
4	3	+ +	motivation intrinsèque
4	4	+ +	motivation intrinsèque

### La périodicité

La périodicité de réalisation d'une tâche correspond à la fréquence à laquelle cette tâche revient dans l'ensemble de l'activité liée au poste. Par exemple pour un chef de rayon, la tâche « *participer au recrutement de son personnel* » est une tâche environ bimensuelle (B). Alors que la tâche « *Répartir le travail de son équipe* » est une tâche quotidienne (Q).

L'intérêt d'auto-évaluer la périodicité, c'est de pouvoir se représenter le caractère fréquent ou rare de la réalisation de la tâche. Ainsi, une tâche qui est réalisée fréquemment sera considérée comme faisant partie du cœur de l'emploi et sera vraisemblablement bien maîtrisée. Alors qu'une tâche réalisée plus rarement sera considérée comme plus périphérique à l'emploi et il sera utile de s'interroger sur son niveau de maîtrise.

Le critère « Périodicité » sera auto-évalué avec les valeurs suivantes :

- Q : quotidienne -> tous les jours
- H : hebdomadaire -> toutes les semaines
- B : bimensuelle -> 2 fois par mois
- M : mensuelle -> tous les mois
- S : semestrielle -> tous les 6 mois (semestre)
- A : annuelle -> une fois par an

Par exemple :

- un comptable : l'édition des bulletins de paie c'est M
- un agent d'accueil : traiter le courrier entrant c'est Q
- un peintre en bâtiment : changer un vitrage c'est B
- etc ...

### ***Le temps***

Le temps de réalisation d'une tâche correspond à la durée consacrée à cette tâche. Pour la démarche d'acquisition de la compétence à s'orienter, l'objectif qui est visé par ce critère est d'apprendre à la personne à repérer la tâches centrales dans le poste versus les tâches périphériques. En effet, le croisement de la périodicité et la part de travail que représente une tâche parmi l'ensemble des tâches du poste va permettre de dessiner la carte des tâches centrales et périphériques.

Si l'on reprend l'exemple du supermarché, pour une caissière, la tâche « *Enregistrer les sommes dues pour les marchandises* » est le cœur de ce métier. Il s'agit d'une tâche quotidienne. Mais cette caissière réalise une autre tâche quotidienne. Il s'agit de « *Contrôler la caisse* ». Nous sommes en présence de 2 tâches quotidiennes. Il est donc intéressant de pouvoir distinguer ces 2 tâches. C'est ici qu'intervient la notion de temps. En effet, la caissière réalise la tâche de contrôle de sa caisse en arrivant sur son poste et lorsqu'elle le termine. Par contre l'enregistrement des sommes est une tâche qu'elle mène sur toute la durée de son travail. Il s'agit donc de 2 tâches quotidiennes. Mais 2 tâches auxquelles la caissière ne consacre pas autant de temps.

Auto-évaluation du temps de la caissière :

- Enregistrer les sommes dues pour les marchandises : 405 min
- Contrôler la caisse : 15 min

Le travail d'auto-évaluation du temps consistera donc à estimer (approximativement) le temps consacré à chaque tâche pour ensuite répartir en pourcentage afin d'estimer la part de chaque tâche dans l'ensemble du poste.

Proportion des tâches

- Enregistrer les sommes dues pour les marchandises : 405 min (6h45 -95%)
- Contrôler la caisse : 15 min (5%)

### ***L'argumentation***

L'argumentation consiste à formuler, à poser noir sur blanc, les phrases qui expliquent les valeurs que l'on a données aux 1, 2, 3 ou 4 critères de périodicité, de temps, d'intérêt et de maîtrise. Il s'agit d'illustrer le(s) indicateur(s) par des exemples issus de la réalisation effective.

L'objectif est ici d'apprendre à la personne à trouver tous les arguments personnels qui prouvent à quel point celui qui mène la tâche a réussi dans la situation professionnelle décrite.

Apprendre à argumenter, c'est le savoir « expliciter » de la compétence à s'orienter « « expliciter son expérience, ses choix et son projet professionnel » ».

Exemple :

- un comptable : « Je pense que je réussissais bien la saisie des éléments de paie, car j'avais très peu de réclamations des services pour lesquels je saisisais les éléments de rémunération ... à peine 2% chaque mois. »

- un agent d'accueil : « je n'arrivais pas très bien à tenir le poste d'accueil ; chaque fois qu'une personne agressive venait pour se plaindre, je me sentais mal à l'aise et je ne savais pas comment gérer la situation ; si le chef ne venait pas pour résoudre le problème le client pouvait s'en prendre au mobilier »
- un peintre en bâtiment : « j'aimais bien changer les vitres ; c'est un travail méticuleux, car il ne faut pas rayer ou salir la vitre ; comme je suis un passionné de maquettisme, je suis très méticuleux et précis »
- etc ...

Voici quelques questions que le conseiller/formateur peut apprendre à se poser pour trouver l'argumentation :

- expliquer comment vous vous y prenez ?
- à votre avis, quelles qualités avez-vous mises en œuvre pour être efficace ?
- qu'est-ce qui vous fait dire que vous avez mis en œuvre cette qualité ?
- comment vos collègues et (ou) vos responsables hiérarchiques ont décrit votre façon d'être au travail, vos points forts sur le plan professionnel ?
- quel est votre style personnel pour cette tâche et qui pourrait vous différencier des autres personnes qui réalisaient la même tâche ?

Activités :

repérée Oui/non	TÂCHES	Périodicité : quotid./hebdo./bimens./mensu./semest./annu. (Q H B M S A)	Périodici	Temps	Intérêt	Maîtrise	Argumentation Illustration des 4 indicateurs par des exemples issus de la réalisation effective
		Intérêt : 1 (faible) – 2 (moyen) – 3 (fort) – 4 (très fort)					
		Temps : exprimé en minutes lors d'une occurrence de la périodicité					
		Maîtrise : 1 (sommaire) – 2 (autonome) – 3 (maîtrise) – 4 (expert)					

Activités :

repérée Oui/non	TÂCHES	Périodicité : quotid./hebdo./bimens./mensu./semest./annu. (Q H B M S A)	Périodici	Temps	Intérêt	Maîtrise	Argumentation Illustration des 4 indicateurs par des exemples issus de la réalisation effective
		Intérêt : 1 (faible) – 2 (moyen) – 3 (fort) – 4 (très fort)					
		Temps : exprimé en minutes lors d'une occurrence de la périodicité					
		Maîtrise : 1 (sommaire) – 2 (autonome) – 3 (maîtrise) – 4 (expert)					