

## COMMENT COMPRENDRE LA SITUATION DE TRAVAIL RÉEL ?

- ➔ Analyser par l'observation et des échanges ce que font les salariés et pas seulement ce qu'ils sont censés faire.
- ➔ Ne pas se limiter à l'atteinte des objectifs mais se poser la question : Comment font-ils pour réaliser leur travail et atteindre les résultats ?
- ➔ Repérer les difficultés rencontrées (imprévus, évènements, urgences, demandes client, interruptions du travail...) et ce que font les salariés pour les gérer.
- ➔ Noter ce que vous observez sans juger le travail réalisé par les salariés.
- ➔ Avant toute phase d'observations il est important d'informer les salariés afin qu'ils ne modifient pas leur façon de faire.

### Quelques questions à se poser pour vous guider :

- ? Quelle est la situation de travail ? A quelles étapes du processus en sont-ils ? Le lien avec l'amont/l'aval dans le déroulement du travail ?
- ? À quel moment observer en fonction des différents moments de la journée (par exemple en cas de travail posté), de la semaine, lors des changements de fabrication ou d'étapes dans le travail /d'équipe...
- ? Après de différents salariés (intérimaires/ permanents, novices/expérimentés).

