

Dossier pédagogique : Repères pour le stage ouvrier**1. Conseils pratiques****A. Choix du stage**

Un établissement de trop petite taille dans certains cas n'est pas souhaitable. Le fonctionnement d'une telle entreprise est, en effet, marqué par une prédominance des relations interpersonnelles, par une simplification de l'organigramme et par un recours à une polyvalence des personnels qui rendent plus difficile l'analyse.

B. Choix du poste

Un emploi trop isolé vous priverait du contact avec les autres et de tout un réseau de communications. Un emploi « protégé » pourrait aussi vous couper de la réalité de l'entreprise. Par contre, un poste d'exécutant, comme ouvrier par exemple, avec des conditions de travail semblables à celles des membres du personnel, facilitera votre intégration dans cet environnement humain.

C. Choix de la posture

La meilleure façon de vous intégrer à une équipe de travail est de ne pas vous marginaliser mais de partager les mêmes conditions de travail, de respecter les horaires, le règlement intérieur, ainsi que les habitudes dans la façon de travailler. Votre position n'est ni celle d'un étudiant qui finance ses vacances, ni celle d'un enquêteur ou d'un chercheur. Votre spécificité est de participer et d'observer.

2. Conseils méthodologiques**A. La participation**

Vous effectuez un travail d'exécution selon les mêmes conditions que les autres, vous parlez, échangez au travail, à la pause, à la cantine ... vous êtes encadré dans un réseau d'interactions entre les membres du personnel.

B. L'observation

Vous observez le travail des autres dans votre environnement immédiat. Vous notez vos observations avec un minimum de délai c'est la technique du carnet de notes. Vous notez aussi vos impressions personnelles.

C. L'analyse

Au jour le jour, vous analysez ce que vous avez perçu. Vous concevez des interprétations et envisagez éventuellement des améliorations. Vous rédigez par la suite, avec du recul, un rapport constitué d'une description du poste de travail et une analyse des conditions de travail en tenant compte des facteurs humains, techniques, organisationnels, économiques et culturels.

1^{ère} partie : Repères pour la description du stage

1. Caractéristiques de l'emploi

A. L'entreprise

A travers des documents écrits, des conversations, vous dresserez peu à peu la carte d'identité de l'entreprise, en vous intéressant notamment à :

- ☞ sa forme juridique, son organigramme
- ☞ les produits ou les services qu'elle fournit,
- ☞ ses marchés,
- ☞ les paramètres caractéristiques de son activité (chiffre d'affaires; résultats, effectifs employés, évolution économique),

B. Le poste de travail

Après un temps d'adaptation à votre poste de travail, vous pourrez décrire dans les grandes lignes :

- ☞ sa fonction dans l'atelier ou le bureau,
- ☞ les moyens techniques mis en œuvre,
- ☞ les qualifications ou l'apprentissage requis,
- ☞ les personnes susceptibles d'y travailler,
- ☞ les liaisons formelles et informelles avec les postes environnants : produits, services et informations échangés,
- ☞ les procédures, règles, consignes, modes opératoires définis par l'organisation du travail,
- ☞ les savoirs et les savoir-faire acquis par l'expérience ou au contact de vos collègues.

C. Le temps de travail

Vous serez soumis à des horaires stricts que vous définirez suivant les différents modes d'organisation décidés par l'entreprise :

- ☞ la durée hebdomadaire, la durée quotidienne,
- ☞ les types d'horaire (fixe, souple, alternant : 2 x 8, 3 x 8), le nombre d'équipes,
- ☞ le type de travail : de nuit, durant le week-end, à temps partiel, variable,
- ☞ les heures supplémentaires et les règles d'application,
- ☞ les modalités du contrôle des horaires (pointeuse, fiche de signatures...),
- ☞ la durée des pauses (organisation et durée des prises de repas)
- ☞ les indemnités liées au temps de travail (horaires particuliers, nuit, week-end)
- ☞ les congés (repos hebdomadaire, repos par cycle, récupérations, répartition des congés annuels),
- ☞ la durée et les conditions de transport des salariés.

2. Environnement de l'emploi

A. Environnement du poste de travail

Vous serez en mesure de décrire l'environnement de votre poste de travail :

- ☞ Ambiance sonore : niveaux et caractéristiques du bruit, conséquences sur le travail et solutions envisageables
- ☞ Ambiance thermique : température, humidité, conséquences sur le travail et améliorations possibles
- ☞ Atmosphère : présence de vapeurs, de fumées, de poussières, de gaz et systèmes de protection adoptés
- ☞ Hygiène : saleté, humidité, courants d'air, odeurs désagréables
- ☞ Conditions de travail : éclairage, vibrations ...

B. Environnement dans l'entreprise

La vie quotidienne au travail implique la mise en place de structures et de services. Certains sont l'objet d'une obligation légale, d'autres procèdent d'un souci d'aménagement pratique de l'environnement des salariés. On relèvera par exemple :

- ☞ la présence de locaux sanitaires,
- ☞ de vestiaires,
- ☞ de l'infirmierie,
- ☞ de locaux aménagés pour la pause,
- ☞ de cantine,
- ☞ de moyens de transport.

C. Environnement social et culturel

Très souvent, le comité d'entreprise propose aux salariés des services, des prestations diversifiées comme par exemple des activités culturelles ou sportives. Ils font bénéficier leurs adhérents de tarifs de groupe. Ces activités sont destinées à assurer un bon climat dans l'entreprise et concernent notamment :

- ☞ bibliothèque, vidéothèque
- ☞ des clubs divers (sports, loisirs, hobbies),
- ☞ des activités à l'intention des enfants du personnel, des spectacles
- ☞ des services pratiques,
- ☞ des aides sociales...

2^{ème} partie : Repères pour l'analyse du stage

1. Conditions de travail

A. Activités physiques et mentales

S'agissant de l'activité physique, vous analyserez les contraintes physiques imposées par votre type de travail. Après l'avoir décrit, vous analyserez les effets et envisagerez les améliorations possibles.

S'agissant de l'activité mentale, vous recenserez les informations et les décisions qui vous sont nécessaires dans la réalisation de votre travail. Vous vous demanderez alors quels sont les savoirs et les savoir-faire qui vous ont été communiqués directement par vos collègues, ou que vous avez pu découvrir vous-même.

B. Sécurité

Dans toute activité humaine, il existe des risques d'accidents. A votre poste de travail, vous allez sans doute en rencontrer. Cherchez à les identifier, à définir leur origine. Envisagez ce qui a été prévu par l'entreprise pour que ces risques soient maîtrisés. On distingue classiquement des grandes catégories de risques :

- ☞ liés aux machines dangereuses,
- ☞ liés aux produits chimiques (corrosifs ou irritants, inflammables, explosifs),
- ☞ liés aux opérations de manutention (chutes d'objets ou de matière, accidents pour la colonne vertébrale),
- ☞ liés à la circulation de véhicules, à l'électricité, à des rayonnements

Vous observerez les risques induits par votre travail et les moyens de les prévenir.

C. Qualité

La qualité est l'une des préoccupations centrales aujourd'hui dans les entreprises. Au cours de votre stage vous avez peut-être été amené à constater tout à la fois des manifestations de « non qualité », des actions ou des objectifs fixés dans ce domaine.

Vous observerez les efforts déployés par l'entreprise et les salariés, notamment pour éviter des rebuts de fabrication, de la « casse », des retours clients. Vous vous demanderez s'il existe des instances qui s'occupent de cette question. Vous étudierez les caractéristiques de la « qualité totale » à votre poste de travail.

2. Relations humaines et communication

A. La circulation de l'information

Vous examinerez comment fonctionne la communication interne, notamment sur les tâches à effectuer, la charge de travail, les risques professionnels, la vie de l'entreprise.

Pouvez-vous identifier les différents réseaux de communication en fonction des types d'information, et quels enseignements en tirez-vous ?

B. Les relations hiérarchiques

Vous vous interrogerez sur les styles de commandement, les modes de relations hiérarchiques et sur leurs effets en ce qui concerne le « climat », la production, la gestion des aléas, l'initiative individuelle ou collective.

Vous examinerez l'ambiance régnant entre collègues de travail de même niveau hiérarchique. Vous constaterez, s'il y a lieu, le mode de relations instauré avec la clientèle.

C. La gestion des conflits

L'entreprise met en présence des personnes ou des groupes dont les rôles et les intérêts sont parfois en opposition. De ce fait, les conflits sont une des composantes normales des relations professionnelles.

On peut schématiquement distinguer les conflits organisationnels (entre deux services...), fonctionnels (désaccord sur une décision à prendre...), d'intérêt personnel (plusieurs personnes briguent le même poste...), sociaux (désaccords sur la date des congés annuels...), extérieurs (différend avec un fournisseur...). Vous observerez leur origine et le mode de résolution mis en œuvre.

3. Représentativité du personnel et rémunérations

A. Les instances professionnelles

Dans les entreprises les salariés sont représentés par le biais de plusieurs instances. Par le tableau d'affichage ou par les conversations avec les collègues vous découvrirez les actions et les réunions du Comité d'entreprise, du comité Hygiène et Sécurité, des délégués du personnel ou des délégués syndicaux. Vous observerez comment se manifeste la parole collective des salariés au sein de l'entreprise.

B. Les instances institutionnelles

Il existe des instances de prévention et d'amélioration des conditions de travail telles que la médecine du travail, le service prévention des risques professionnels de la caisse régionale d'assurance maladie (CRAM), l'inspection du travail.

Selon la région, la taille de l'entreprise, les problèmes relationnels qui peuvent exister et bien d'autres facteurs, ces instances sont plus ou moins bien connues du personnel.

C. Les rémunérations

On touche là un point sensible des relations professionnelles. Fréquemment des conventions collectives, des grilles de classifications, structurent les qualifications et servent de base au calcul des rémunérations.

Ces questions sont régulièrement abordées au comité d'entreprise et font l'objet de négociations annuelles entre la direction et les organisations syndicales. Les discussions portent alors sur les règles de calcul des rémunérations, les primes (de rendement, de risque, de pénibilité, etc.), l'évolution des qualifications.