

Agent de costuming, les coulisses du rangement

N° inv. : 2004.26.1

Ce travail est caché parce qu'il se déroule dans les coulisses d'un hôtel où les employés travaillent en costume de scène. Le tri et la manutention n'ont pas de place dans le spectacle. Si ces tâches paraissent simples, elles demandent une compétence réelle. L'agent réceptionne les costumes, les range, les distribue après le retour de la blanchisserie, permettant à l'employé de l'hôtel d'échanger son costume de ville contre un costume adéquat et impeccable pour travailler (bonne housse, bonne taille, bon modèle). Les costumes sont transportés sur des rails et portés manuellement jusqu'à des portants numérotés. Le service fonctionne toute l'année, 24h/24h. La lourdeur des housses et les contraintes de temps imposent à l'opérateur des postures pénibles et une organisation pour réduire et optimiser les déplacements et les manipulations. Pour attraper les cintres, l'opérateur choisit de tirer directement sur le vêtement en le déclinçant, plutôt que d'utiliser un escabeau qu'il faut déplacer en permanence, au risque d'en tomber. Par son expérience, l'agent gagne du temps et économise de l'énergie. Il repère la position des housses en fonction de leur numéro et de leur couleur, et les trie directement par localisation. Il évalue la distance à parcourir entre le rail et la housse. Il connaît les différentes formes de vêtements et sait reconstituer rapidement un costume complet avec tous ses accessoires. Il met en relation la taille donnée par l'employé, la coupe des costumes et les tailles disponibles.

Préparateur de commandes de pain, dans la chaleur de la nuit

N° inv. : 2004.26.2

Celui qui prépare les commandes de pain dans les boulangeries industrielles travaille souvent quand les autres dorment. Face à la cadence qu'impose la livraison quotidienne de la clientèle, il doit s'organiser pour rester rapide sans se tromper dans les commandes. Le préparateur défourne les pains, les met en sac ou en panetière en fonction des types de produits à livrer et de leur destination. Travaillant le plus souvent de nuit, le préparateur subit des contraintes horaires difficiles. Il doit porter des gants pour manipuler les chariots et les plaques qui entrent et sortent des fours, et sur lesquels reposent les différentes variétés de pains. La station debout est pénible ainsi que les postures de travail et la cadence de production. Cette tâche impose des contraintes posturales et mentales importantes, car l'opérateur remplit les sacs à la main en fléchissant le corps, tout en comptant les différents pains, ce qui demande de la concentration et une capacité de mémorisation. Chacun s'organise à sa manière, la plus opérationnelle possible, pour les postures, les gestes, la mémorisation, l'efficacité de la mise en sac.

Ripeur, imagination et concentration pour faire vite et bien

N° inv. : 2004.26.3

On ne mesure pas combien la tâche des éboueurs, réalisée en un temps limité, réclame vivacité d'esprit et concentration pour faire face aux contraintes du métier : horaires nocturnes ou décalés, efforts physiques, exposition aux produits toxiques et aux conditions climatiques, bruit du camion, trafic automobile et agressivité, non-respect des règles de tri par les usagers... Une équipe d'éboueurs se compose d'un

chauffeur et de deux ripeurs qui vident les containers de déchets dans le camion benne. Ce travail, usant pour l'organisme, entraîne fatigue et douleurs articulaires. Le ripeur, sous la pluie ou dans la chaleur, réalise des courses brèves. Son corps est sollicité par coups de reins, torsions, postures «bras en l'air», ramassages au sol et ensemble des manutentions assorties d'efforts violents. Gagner du temps est son maître-mot. Le ripeur s'organise en combinant déplacements, manutentions, coordination avec les autres membres de l'équipe. Il réduit ses déplacements en prenant plus à chaque fois, en prenant de chaque côté de la rue, ou en regroupant pendant que le camion manœuvre. Les ripeurs et le chauffeur s'entraident en appréciant les volumes de déchets sur le trottoir, l'emplacement du camion, les conditions de circulation et de sécurité. Chaque ripeur prend en charge un côté de la rue ou, au contraire, une zone, pendant que l'autre regroupe des charges ailleurs. Cette coopération est possible s'il y a une bonne entente dans l'équipe. Il optimise les manutentions par des gestes et des postures qui provoquent parfois des efforts supplémentaires : se courber pour la préhension des sacs, ne pas utiliser le système automatique de levage du container ou le marche-pied du camion... Le ripeur anticipe la prise de la charge par son expérience qui lui permet d'apprécier la nature des déchets et le poids des containers: position par rapport à la charge, prise et lever de la charge, prudence par rapport à certains déchets.

Aujourd'hui, l'automatisation des camions soulage une partie de la pénibilité de ce métier.

Hôtesse d'accueil, la mémoire à l'épreuve

N° inv. : 2004.26.4

Le travail d'hôtesse se voit seulement quand il n'est pas fait ou mal fait, car l'activité étant surtout verbale, les productions sont invisibles. Pourtant, ce métier demande une intense activité mentale et impose une contrainte temporelle forte. L'hôtesse assure le premier accueil physique et téléphonique des usagers. Elle les renseigne et les oriente vers les différents services de la mairie. Ainsi, elle optimise à la fois le temps et l'efficacité des démarches administratives de chacun et allège le travail des services municipaux. Son activité est essentiellement verbale mais elle est aussi souvent chargée d'autres tâches, comme de la saisie informatique ou la mise sous pli d'envois en nombre. Cette activité exige une mémoire efficace et rapide. Il faut retenir beaucoup de numéros de téléphone, la localisation du service, le nom de l'interlocuteur, sa fonction, ses horaires de présence et ses absences, les physionomies et les voix. L'hôtesse sait évaluer correctement et rapidement les situations, comme la compréhension de l'utilisateur et sa satisfaction pendant la relation orale. Elle doit protéger la confidentialité et gérer une file d'attente. Ceci l'amène à mener simultanément plusieurs tâches. Elle anticipe et organise, prévient le besoin des personnes et leurs erreurs, est attentive et vigilante aux allées et venues du personnel et des usagers. Elle met au point des techniques qui lui permettent d'organiser et de retrouver l'information rapidement et réactualise constamment les données pour bien les communiquer.

Conseiller agricole, communiquer et diagnostiquer

N° inv. : 2004.26.5

Le métier de conseiller agricole consiste à aider l'agriculteur à gérer ses productions, son entreprise, ses relations à l'environnement économique. Son savoir-faire est peu visible, car il est basé sur des connaissances préalables et la capacité à les communiquer oralement. C'est un métier où l'on doit s'adapter à l'évolution économique et sociale. Le conseiller communique oralement lors de rencontres et de réunions avec les agriculteurs. Il développe un rapport de confiance ainsi qu'une relation individualisée avec chacun d'entre eux. Cette relation est aujourd'hui complétée par un compte rendu écrit de ce qui est fait ou sera à faire. La communication avec les agriculteurs sert à construire la relation : prescrire et résoudre des problèmes. Comme l'agriculture évolue rapidement, se modernise et se diversifie, la prescription ne consiste plus à faire appliquer le même modèle par tous, en visant une augmentation de la production. Le conseiller travaille au cas par cas, et échange avec l'agriculteur sur la façon dont il voit la gestion de son entreprise. Le conseil est davantage personnalisé, créatif et s'engage à plus long terme. Pour résoudre les problèmes de gestion, le conseiller ne s'appuie pas seulement sur un modèle technique et économique unique, mais développe un travail de conception où prédomine la coopération avec l'agriculteur pour analyser la situation, élaborer des solutions et en évaluer l'impact.

Agent d'exploitation à la DPR, homme-orchestre pour éviter l'accident

N° inv. : 2004.26.6

Parmi de multiples tâches, l'agent de la Direction Départementale des Routes entretient les bords de route. Cette activité, en apparence routinière, exige une attention permanente, une capacité d'adaptation et des prises de décisions rapides pour éviter les accidents. Le fauchage est une tâche prioritaire qui contribue à la propreté, au maintien en état et à la sécurité du réseau routier et des usagers. Chaque subdivision broie sur des itinéraires de proximité, définis selon un plan annuel. L'agent met en place des stratégies pour tenir ses objectifs de production, en visant un travail de qualité, net, régulier, sans casse d'obstacles ou de matériel pour obtenir des berges propres et dégagées. Cette activité demande une forte capacité d'adaptation aux obstacles, au type d'accotement, au nombre de passages nécessaires, à l'état du matériel. L'expérience compte et améliore l'efficacité : connaissance de l'itinéraire, mémorisation des obstacles et du savoir-faire. Ainsi, l'agent conduit tout en réglant et surveillant le bras de la faucheuse, ce qui entraîne une attention visuelle soutenue sur deux plans différents et des torsions nombreuses. Il tente de préserver sa santé, face aux difficultés produites par l'environnement de travail (climat, poussière, bruit et vibrations du véhicule, manque de place et de confort) L'agent relève des informations visuelles qui conditionnent ses actions. Il réagit au coup par coup, son anticipation couvre le prochain obstacle, sans possibilité d'anticipation plus lointaine. Il évite de s'arrêter pour ne pas perdre de temps et provoquer des secousses du véhicule. Le mélange d'anticipation et d'actions entraîne des postures de travail difficiles et répétitives, et une capacité importante de coordination des mouvements : rotations de la tête, extension du pied gauche, rotations du tronc, flexion, extension du pouce.

Conducteur de rotative en imprimerie, savoir-faire sans paroles

N° inv. : 2004.26.7

La conduite de rotative est basée sur une organisation méthodique et précise du travail dans le temps et l'espace. Dans un environnement bruyant, les gestes, les regards et l'écoute jouent un rôle important pour compenser les difficultés de communication orale et savoir anticiper les incidents.

Le conducteur règle les rotatives, les alimente en papier, assure les impressions, et conditionne les cahiers produits. En phase de roulage, il se déplace sans cesse entre la sortie plieuse pour recueillir les cahiers et le pupitre de commande où il règle l'impression. Il vérifie l'encrage et le repérage, tout en continuant à contrôler la plieuse et la réception de la rotative. Il détecte les bourrages. Il dépanne, et met les imprimés sur palette. Comme le bruit des machines domine, les conducteurs doivent être très près l'un de l'autre pour communiquer, le plus souvent par cris, sifflements, ou gestes. Le conducteur est très attentif à la détection des bourrages, qui bloquent la rotative. Grâce à une très bonne connaissance des incidents par le son, il identifie très vite les dysfonctionnements de la machine pour l'arrêter à temps. Il s'organise autour et avec la rotative, pour être efficace et gagner du temps. Il place des repères d'impression d'une façon méthodique et précise, il règle et contrôle l'impression, détecte les « pétouilles » (tâche due à une salissure), en essayant de perdre le moins de temps possible.

Guichetier à la Poste, entre service et commerce

N° inv. : 2004.26.8

Comme toutes les activités de service en contact avec la clientèle et centrées sur la communication, le métier de guichetier semble aller de soi et ne présenter aucune difficulté. Pourtant, sa tâche est rendue plus complexe depuis qu'est apparue la notion de client dans les activités de service. Le travail du guichetier consiste à communiquer avec un client pour lui vendre un service postal. Ce métier est considéré comme bien fait quand le service est rendu, efficacement, rapidement et aimablement. En même temps qu'il gère la relation avec le client, il mène des activités périphériques pour satisfaire celui-ci à l'aide des outils qui l'entourent : ordinateur, imprimante, caisse, tampons, formulaires, pochettes de timbres. Il adopte un comportement cordial en toutes circonstances, malgré les contraintes d'urgence, et même si la personne se montre désagréable ou si des problèmes techniques surviennent. Il s'organise alors pour que la performance du service l'emporte sur les contraintes de travail. De plus, il doit aussi honorer des objectifs commerciaux (proposer des enveloppes pré-timbrées), qui ne doivent pas prédominer sur le service et doivent paraître invisibles au client. Cette polyvalence des opérations postales, financières et commerciales, et des objectifs commerciaux et de service, rendent plus complexe la relation au client et demandent une stratégie fine de communication, par la parole et le comportement.