

REPÉRER LE TRAVAIL INVISIBLE

FAITES LE TEST.

Choisissez une activité réelle et précisément décrite. L'objectif n'est pas encore de décider si elle est utile, inutile ou critique, mais de la rendre observable.

1 — DÉCRIRE L'ACTIVITÉ

ACTIVITÉ OBSERVÉE

QUI LA RÉALISE ?

DANS QUELLE SITUATION ?

QUEL RÉSULTAT REND-ELLE POSSIBLE ?

2 — LOCALISER OÙ CE TRAVAIL SE LOGE

1 TECHNIQUE / MATÉRIEL

Quels outils, accès, équipements ou supports faut-il contourner, réparer ou maintenir pour pouvoir travailler ?

2 INFORMATION / DONNÉES

Que faut-il rechercher, télécharger, transférer, trier, vérifier, corriger ou reformater avant utilisation ?

3 ORGANISATION / COORDINATION

Que faut-il clarifier, relancer, reconnecter ou organiser lorsque la mission, la priorité ou la passation ne sont pas stabilisées ?

4 RELATIONS / COOPÉRATION

Que faut-il expliquer, reformuler, temporiser ou désamorcer pour rendre la coopération à nouveau possible ?

À OBSERVER CONCRÈTEMENT

Un outil contourné / une base fiabilisée / un dossier remis en ordre / une mission clarifiée / une passation reconstruite / une tension désamorcée / une coopération maintenue.

Une même activité peut traverser plusieurs territoires. Décrivez d'abord ce qui est réellement fait.

QUALIFIER SANS CONCLURE TROP VITE

Reprenez l'activité repérée en page 1. Documentez ce que vous observez avant de choisir une explication ou une solution.

1 EFFET PRODUIT

Que rend-elle possible : qualité, délai, sécurité, compréhension, coordination ou continuité ?

2 FRÉQUENCE

Est-elle permanente, récurrente, occasionnelle, saisonnière ou déclenchée par un aléa ?

3 ORIGINE

Exigence normale, interdépendance, information insuffisante, règle inadaptée, défaut récurrent, prévention ou origine encore indéterminée ?

4 VISIBILITÉ

Est-elle décrite, connue mais peu documentée, visible seulement par son résultat, ou absente des représentations consultées ?

5 RÉPARTITION

Qui sait la réaliser ? Est-elle partagée ou concentrée ? Un relais est-il possible ?

6 INTERRUPTION

Si elle s'arrêtait pendant deux semaines, quel effet apparaîtrait, après combien de temps, pour qui et sur quel résultat ?

7 DÉPENDANCE

Le fonctionnement dépend-il de l'activité, d'une personne, d'un savoir, d'un accès ou d'un réseau ?

8 PREMIÈRE LECTURE

Activité utile mais peu visible / activité structurelle insuffisamment représentée / compensation possible d'un dysfonctionnement / activité à questionner / activité critique / dépendance concentrée / investigation complémentaire nécessaire.

NE PAS AUTOMATISER LA CONCLUSION

Une activité peu visible n'a pas besoin d'être automatiquement supprimée, formalisée ou valorisée. Cherchez d'abord ce qu'elle rend possible, pourquoi elle est devenue nécessaire et ce qui se passerait si elle n'était plus réalisée.

CE QUE VOUS ABSORBEZ

POUR QUE LE TRAVAIL PUISSE CONTINUER.

Certaines activités ne produisent pas directement le résultat attendu. Elles absorbent ce qui empêcherait de l'obtenir : défaut, désordre, flou, rupture de coordination ou tension.

1 CE QUI ARRIVE

Quel défaut, manque, désordre, flou ou tension entre dans votre travail ?

2 L'ACTION RÉALISÉE

Que faites-vous concrètement : contourner, fiabiliser, clarifier, reconnecter, expliquer ou désamorcer ?

3 L'EFFET ÉVITÉ

Sans cette action, quel retard, erreur, blocage, conflit ou rupture de continuité apparaîtrait ?

4 LA RÉCURRENCE

S'agit-il d'un aléa occasionnel ou d'une compensation devenue habituelle ?

5 LA CAUSE

Votre action résout-elle la cause ou permet-elle seulement au fonctionnement de continuer ?

6 LA VISIBILITÉ

Qui sait que ce travail existe ? Son temps, sa difficulté et son exposition sont-ils représentés ?

7 L'AUTORITÉ / LES MOYENS

Disposez-vous des informations, outils, compétences et marges de décision nécessaires ?

8 LA CONCENTRATION

Ce travail repose-t-il sur une seule personne, un seul accès ou un savoir peu partagé ?

PREMIÈRE DISTINCTION

RÉGULATION NORMALE : ajustement ponctuel nécessaire au travail réel. / COMPENSATION RÉCURRENTÉ : défaut ou manque absorbé de façon habituelle. / DÉPENDANCE MASQUÉE : continuité concentrée sur une personne, un accès, un savoir ou une relation.

Quand une personne absorbe durablement un dysfonctionnement, l'organisation peut finir par ne plus voir qu'il existe.