

INSTRUCTION DE TRAVAIL

Guide du Formateur

Session 2

Traduction : Delphine Condat

Session 2 – Instructions

Avant de commencer la formation, il est important de lire ce manuel et d'en comprendre clairement le contenu.

Avant le début de la session...

Arrivez 15 minutes en avance

Ayez préparé le matériel suivant :

- Un paperboard et les cartes « si le collaborateur n'a pas appris »
- Les feuilles de décomposition du Travail
- Les feuilles de vérification pour la démonstration
- Deux cordons électriques

Vérifiez également que les deux volontaires ont correctement préparé, et choisissez celui qui sera effectivement volontaire pour la démonstration de cette session.

Préparez la salle de formation

- Pour qu'elle ne ressemble pas à une salle de formation classique : disposez les chaises en U
- Mettez le tableau ou paperboard à l'avant de la salle
- Ayez la charte « Si le collaborateur n'a pas appris » à portée de main
- Préparez des marqueurs de 2 couleurs différentes

Souvenez-vous qu'en tant que formateur, il est de votre responsabilité de

- Fournir les bons outils, le bon matériel et le bon équipement
- Préparer le site de formation à recevoir les participants
- D'établir une atmosphère positive et chaleureuse

NOTE AUX FORMATEURS

Ce manuel fournit une trame complète pour ces sessions de formation. Il vous guidera sur ce qu'il faut dire, écrire, les techniques à montrer, et même les choses importantes qu'il faudra garder à l'esprit tout au long de activités de la formation.

La liste qui suit vous aidera à identifier les différents icônes visuels utilisés dans ce manuel.

- TITRE** chaque section et sous-section est précédée d'un titre, écrit en CAPITALES
- TEXT** Le contenu devra être présenté dans le bon ordre, afin d'aider à la compréhension et à la vitesse de progression. Vous pouvez modifier le texte pour adapter la formation à la situation – du moment que vous conservez le sens général
- [] Les instructions entre crochets sont pour vous, le formateur. Il y a 4 types d'instructions :
- Les moments où vous devez utiliser vos propres mots
 - Les gestes qui aident la compréhension
 - Les facteurs sous-jacents à garder à l'esprit
 - L'ordre de présentation
- Cet icône indique qu'on écrit au paperboard
- Cet icône indique qu'on utilise le rétroprojecteur

MATERIEL

MATERIEL A DISTRIBUER

- 1) Des cartes « Comment former »
- 2) Des cartes avec les noms des participants

MATERIEL A AVOIR A PORTEE DE MAIN

- 1) 8-10 cordons électriques (environ 60 cm de long)
- 2) Des feuilles de vérification, pour la démonstration
- 3) Un paperboard
- 4) La charte « si le collaborateur n'a pas appris »

Agenda indicatif

ACTIVITE	DUREE
Ouverture	
Revue de la première session, questions 1 réponses	10 min
Démonstration par un volontaire	10 min
Démonstration et critique	15 min
Introduction à l'analyse	
Préparation à la formation L'importance de décomposer le travail	
	10 min
Analyse du nœud d'électricien	
Exemple de décomposition du travail	
Décomposition du travail	
Définitions, étapes majeures, et point clés	
	15 min
Analyse du travail du volontaire	
Pratique de la décomposition du travail	15 min
	15 min
Résumé	
Revue des facteurs majeurs de l'analyse du travail	
Le nœud d'électricien Instructions Démonstration	15 min
1-8 L'approche en quatre étapes	
Préparer Présenter Tester Accompagner	10 min
1-9 Explication de la carte « Instruction de Travail »	
Préparez le participant Présentez l'opération Testez la performance Accompagnez	5 min
1-10 Conclusion	
Rappel des points clés d'apprentissage Résumé	

Objectifs d'apprentissage

A la fin de cette session, les participants seront capables :

- 1) de comprendre pourquoi il est important de décomposer un travail en plusieurs étapes simples avant d'essayer de l'enseigner, et de l'enseigner en pratique
- 2) de décrire comment on décompose un travail
- 3) de comprendre l'efficacité de l'approche de formation en 4 étapes

TABLE DES MATIERES

Table des matières

TITRE	CONTENU
2-1 Ouverture	Revue de la première session Questions / Réponses
2-2 Démonstration faite par un volontaire	Démonstration, suivie du commentaire
2-3 Introduction à l'analyse de travail	Préparation à l'enseignement et à l'importance de décomposer le travail
2-4 Analyse du nœud d'électricien	Exemple concret de décomposition du travail
2-5 Décomposition du travail	Définitions, étapes majeures et points clés
2-6 Analyse du travail du volontaire	Exercice de décomposition du travail présenté par le premier volontaire
2-7 Résumé	Revue des facteurs majeurs de l'analyse de travail
2-8 Préparation	Il est de la responsabilité de lu formateur : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fournir les bons outils, le bon matériel et le bon équipement ➤ Préparer le site de formation à recevoir les participants
2-9 Conclusion	Revue de la session et aperçu de la suivante

2-1 INTRODUCTION

[Merci à tous d'être venus. Essayez de créer une atmosphère informelle et de mettre le groupe à l'aise. Revenez rapidement sur les points majeurs de la session 1]

LISEZ

Bien, allons-y. Nous sommes ici aujourd'hui parce nous tous essayons de faire des produits de qualité, tout en conservant des coûts de production bas, bien qu'une myriade d'obstacles soient sur notre chemin.

Une façon d'éliminer, ou du moins de réduire ces problèmes, est de bien former les employés.

Former est notre responsabilité, nous devons donc prendre le temps de réfléchir à la façon de former les autres.

Ce dont nous avons besoin, c'est d'une méthode qui soit sûre et fiable. Comme nous l'avons appris dans la session 1, un cours magistral ou une démonstration ne suffisent pas. Pour être efficace, nous devons utiliser la méthode qui suppose 4 étapes :

DEMANDEZ

Question : Est-ce que quelqu'un est capable de se rappeler quelles sont les 4 étapes de l'Instruction de Travail, sans regarder les cartes?

Réponse

- Préparez le collaborateur
- Présentez lui le travail
- Demandez lui d'essayer devant vous
- Suivez sa progression pendant quelques temps

ANIMEZ

[Faites sortir aux participants leurs cartes Instruction de Travail et faites les réviser si nécessaire]

Pointez votre doigt sur le slogan de l'Instruction de Travail

« Si le collaborateur n'a pas appris, c'est que le formateur n'a pas enseigné »

2-2 DEMONSTRATION FAITE PAR UN VOLONTAIRE

LISEZ

Maintenant, comme nous l'avons annoncé lors de la session précédente, _____ va essayer de nous enseigner un travail en utilisant les 4 étapes de l'Instruction de travail. Comme pour toute démonstration faite par un volontaire, le but est de nous proposer à tous une expérience formatrice ; donc merci d'être attentifs et respectueux.

Le but des démonstrations est de donner des sujets pour des discussions ultérieures.

A l'aide de votre carte Instruction de Travail, notez s'il suit de près ou non les 4 étapes qui y sont listées.

_____, pouvez-vous aller à l'avant de la salle s'il-vous plaît ? Qu'allez-vous nous apprendre aujourd'hui ?

[Sollicitez un volontaire qui ne connaît pas le travail pour jouer le « formé »]

[Asseyez vous et laissez la démonstration se dérouler. Ne la laissez pas durer plus des 15 minutes autorisées. Si le temps est dépassé, arrêtez la démonstration en vous excusant du planning serré. Notez le temps qu'a pris la démonstration. Après la démonstration, remerciez les deux volontaires et dites leur de retourner à leur place tout en laissant leur matériel et leurs outils.]

EVALUATION DE LA DEMONSTRATION

[Note : Une fois que la démonstration est faite, retournez à l'avant de la salle et demandez aux participants d'évaluer la démonstration. Donnez toujours en premier le feedback positif]

[Note : On s'attend à ce que le premier volontaire n'arrive pas à maîtriser toutes les étapes et les points clés de l'Instruction de Travail la première fois. Sachant cela, il est souvent sage de choisir quelqu'un d'ouvert au feedback pour cette première démonstration.

Pilotez la discussion vers l'idée globale que le formateur doit vraiment bien préparer avant d'enseigner.]

Etape 1 : Préparez le participant

Question : Comment _____ s'y est-il pris pour préparer le participant ?

Points clés à revoir

- A ce stade, il est nécessaire que l'attitude du formateur envers le participant soit constructive
- Assurez-vous de mettre le participant à l'aise
- Les commentaires doivent porter sur l'ensemble du process, et non sur chaque minuscule point clé.

DISCUTEZ

Etape 2 : Présentez l'opération

Question : Combien de fois a-t-il montré l'opération ? (la réponse devrait être 3 si la méthode d'instruction de Travail a été bien suivie)

Les commentaires devraient évoquer :

1^{ère} fois : A-t-il assez marqué de pauses ?

Etait-ce une étape majeure ?

2^{ème} fois : A-t-il couvert les étapes majeures et les points clés ?

INSTRUCTION DE TRAVAIL – GUIDE DU FORMATEUR – SESSION 2

Le point clé de chaque étape était-il clair ?

3^{ème} fois : A-t-il couvert les étapes majeures, les points clés et les raisons

Les raisons de chaque point clé étaient-elles claires ?

Etape 3 : Testez la performance

Questions : Le formateur a-t-il bien observé le participant ?
A-t-il demandé au participant de décrire ce qu'il faisait ?
A-t-il demandé au participant de lister les points clés ?
A-t-il demandé au participant les raisons de chaque point clé ?

Etape 4 : Accompagnez

Questions : Le formateur a-t-il désigné une personne à aller voir en cas de besoin ?

Remerciez de nouveau les volontaires

LISEZ

Merci _____, comment évalueriez-vous votre performance aujourd'hui ?

[Adressez vous au groupe]

_____ a été assez bon pour nous montrer à tous comment enseigner une tâche basique. La performance de ces volontaires doit nous rappeler à quel point il est difficile de former, et facile de faire des erreurs. Dans l'Instruction de Travail, la clé de la réussite réside vraiment dans une préparation minutieuse. Attention, mes critiques ne s'adressent à personne en particulier. Nous aurons tous les mêmes problèmes et allons tous commettre les mêmes erreurs. Applaudissons-les pour les remercier de s'être portés volontaires en premier !

2-3 INTRODUCTION A L'ANALYSE DE TRAVAIL

LISEZ

Peut-être que la conclusion la plus évidente que nous pouvons tirer de la démonstration de ce jour, c'est que nous devons bien réfléchir au travail avant de pouvoir l'enseigner correctement et efficacement. Nous pensons connaître le travail, mais, lorsque que nous devons l'enseigner à quelqu'un, nous sautons des points qui sont vitaux pour la compréhension.

DEMANDEZ

Question : Pourquoi sautons-nous parfois des étapes ou des points clés ?

Réponse : Parce que parfois nous les connaissons trop bien. Nous ne nous sommes jamais demandés comment organiser cette connaissance pour en faire quelque chose de facilement compréhensible pour un novice.

LISEZ

De la même manière, parce que nous n'avons jamais réfléchi à la façon d'enseigner ce job, nous pouvons ne pas nous apercevoir que nous ne le connaissons pas assez bien avant d'essayer de l'enseigner à quelqu'un d'autre. Si l'on y réfléchit bien, ce manque de préparation n'est-il pas universellement répandu ?

Lorsque j'ai présenté les 4 étapes d'un enseignement efficace dans la première session, j'ai peut être donné l'impression qu'elles suffisaient pour que votre enseignement soit efficace. Mais c'est rarement le cas. La clé d'un formateur performant, c'est la préparation.

TP 2-2 : Pré-instructions

Il existe 3 pré-instructions clés que vous devez connaître pour faire une instruction de travail efficace.

1. Faites un planning de formation (nous verrons ce sujet demain)
2. Faites une feuille décomposition du travail (ce sera notre sujet majeur aujourd'hui)
3. Assurez-vous que l'espace de travail est bien préparé (nous verrons également ce point plus tard)
4. Assurez-vous que tout le matériel est prêt

SE PREPARER A ENSEIGNER – DECOMPOSTITON DU TRAVAIL

LISEZ

Le premier point est « faites un planning de formation ». Nous discuterons le sujet dans la prochaine session.

Aujourd'hui nous allons voir le deuxième, « faites une feuille de décomposition du travail », car c'est de loin le type le plus important de préparation. Pensez, par exemple, à la démonstration que nous avons eue au début de cette session. Est-ce que ça n'aurait pas été plus fluide si le formateur avait minutieusement analysé le travail ?

[Revoyez les erreurs vues pendant la démonstration, par exemple]

- L'information nécessaire aurait été préparée plus clairement
- L'explication aurait été directe
- On n'aurait pas demandé au participant de maîtriser trop de choses d'un coup.
- Les points clés, critiques ou importants, auraient été plus évidents.

CONCLUSION

En d'autres termes, si l'on n'a pas une vision claire de l'organisation du travail dans notre tête, nous ne pourrons pas l'enseigner correctement. Une mauvaise formation mènera à du gaspillage, des reprises, et des délais. Elle contribue également à une fréquence accrue d'accidents, de blessures, et d'insatisfaction du travailleur. Soit en fait, tous les problèmes que nous avons listés au tableau lors de la dernière session.

2-4 ANALYSE DU NŒUD D'ÉLECTRICIEN

Comment avoir une vision claire de l'organisation du travail dans notre tête ? La procédure est assez simple, en fait. Laissez-moi vous montrer comment je décompose le travail en ce qui concerne le nœud de l'électricien, que nous avons appris dans la session précédente.

DISTRIBUEZ

Distribuez les feuilles de décomposition du travail et expliquez la mise en page – titres, étapes importantes, points clés.

[Expliquez brièvement les étapes majeures et les points clés]

INSTRUCTION DE TRAVAIL

NŒUD D'ELECTRICIEN

Etapes majeures	Points clés	Pourquoi
1. Démêlez et tendez	1.1. 15 cm	1.1.1. Standard qualité
2. Faites une boucle à main droite	2.1. Devant la boucle principale	2.1.1. Pour faire un nœud correct
3. Faites une boucle à main gauche	3.1. Tirez vers vous	3.1.1. Faites un nœud au cordon pour faciliter le passage à l'étape suivante
	3.2. Sous le bout	3.2.1. Pour faire un nœud correct
	3.3. Derrière la boucle principale	3.3.1. Pour faire un nœud correct
4. Passez le bout dans la boucle		
5. Tirez bien	5.1. Taille égale des bouts restants	5.1.1 Tension égale dans les boucles
	5.2. Serrez le nœud	5.2.1. Position correcte du nœud

Ecrivez au tableau (à remplir en classe d'après les informations ci-dessus)

Opération	
Parties	
Outils et Matériel	
Equipement de sécurité	
Etapes majeures	Points clés

LISEZ

Lorsque vous remplissez cette feuille en classe, rappelez vous que nous ne sommes pas particulièrement intéressés par le détail de la procédure du nœud d'électricien. Concentrez vous sur la procédure analytique utilisée pour préparer cette feuille.

SOULIGNEZ

[Expliquez à la classe que vous allez mettre en mots le process, en décomposant le travail. Prenez le cordon, remplissez rapidement les sections du tableau « opérations », « parties », « outils et matériel », et demandez aux participants de recopier sur leurs feuilles.]

LISEZ

C'est le moment où vous montrez aux participants comment analyser le travail en termes d'étapes et de points clés. Les étapes majeures font avancer le travail et sont des actions à valeur-ajoutée.

[Commencez avec la colonne des étapes majeures. Placez vous à gauche du tableau.]

INSTRUCTION DE TRAVAIL – GUIDE DU FORMATEUR – SESSION 2

- Réalisez la première étape majeure et analysez-la ensuite à haute voix

ANALYSEZ

- « faites une boucle à main droite »
- Est-ce une étape montrable, et est-ce une étape qui fait avancer le travail ? Répondez « oui ».

ECRIVEZ

- Ecrivez la première étape au tableau, de sorte que les participants puissent recopier
- Répétez la procédure ci-dessus jusqu'à ce que vous ayez toutes les étapes majeures au tableau.
- Ensuite, remplissez la colonne points clés. Placez vous à droite du tableau. Partagez à haute voix les processus auxquels vous pensez avec les participants.
- Définissez trois types de points clés : Qualité (affecte le succès du travail), Sécurité, et Maîtrise

POINTS CLES

1. Qualité du travail
2. Sécurité
3. Maîtrise

- Expliquez chaque point clé pour chaque étape
- Ecrivez le point clé au tableau de sorte que les participants puissent recopier.
- Répétez la procédure ci-dessus jusqu'à ce que vous ayez tous les points clés de cette étape. Puis recommencez pour toutes les étapes.

LISEZ

Comme vous pouvez le constater, la procédure est plutôt simple, et elle nous donne une liste complète de ce que nous devons enseigner.

[Posez le cordon sur la table. Le tableau devrait ressembler à cela :]

Opération	Nœud d'électricien
Parties	Cordon électrique entortillé
Outils et Matériel	
Equipement de sécurité	
Etapes majeures	Points clés
1. Démêlez et tendez	1.1. 15 cm
2. Faites une boucle à main droite	2.1. Devant la boucle
3. Faites une boucle à main gauche	3.1. Tirez vers vous 3.2. Sous le bout 3.3. Derrière la boucle
4. Passez le bout dans la boucle	
5. Tirez bien	5.1. Taille égale des bouts restants 5.2. Serrez le nœud

2-5 DECOMPOSITION DU TRAVAIL

DISCUTEZ

[Discutez brièvement la décomposition]

LISEZ ET SOULIGNEZ

Cette décomposition ne doit pas couvrir chaque étape, point clé ou mouvement discernable. Elle n'est pas non plus sensée servir de manuel d'instruction complet pour ce travail, qu'on distribuerait au collaborateur.

Le but de cette décomposition est d'aider le formateur à se faire une image claire de l'organisation de ce travail, et à déterminer la meilleure façon de transmettre cette connaissance au collaborateur. En d'autres termes, cette feuille est écrite par nous et pour notre usage.

DEFINITION DES ETAPES MAJEURES

Qu'est ce qu'une étape majeure ? La définition habituelle est « un segment logique de l'opération qui aide à l'avancement de travail ou ajoute de la valeur ajoutée au produit » (comme par exemple, aller chercher dans un tiroir un nouveau fichier).

« Prendre une épingle » ou « attraper un tournevis » n'est pas une étape, mais seulement un mouvement faisant partie d'une séquence plus large de mouvements qui font avancer le travail. Ce qui importe c'est « insérer l'épingle dans le trou désigné ». Il n'est pas nécessaire d'aller plus loin dans le détail. Cette analyse n'est pas faite pour étudier le temps que prend chaque mouvement ; elle est là pour aider le collaborateur à organiser son travail.

Les feuilles de décomposition du travail doivent être des rappels simples et de bon sens de ce qui doit être couvert lors de l'enseignement de travail. Et il importe autant d'être minutieux que concis.

[La lecture des six premières étapes est suffit généralement à faire passer le message.]

LISEZ

Je vais maintenant vous lire la totalité des étapes nécessaires pour faire le nœud d'électricien (vous pouvez avoir écrit cela au tableau avant si nécessaire)

- (1) Prenez le cordon
- (2) Tenez le dans la main droite
- (3) Démêler les deux cordons de sorte qu'ils forment un V
- (4) Tendez les bouts restants avec le pouce et l'index de la main droite
- (5) Tenez le cordon à la base du V
- (6) Prenez le bout de droite et, avec la main droite, faites une boucle dans le sens des aiguilles d'une montre dont la fin passe devant la boucle principale
- (7) Ajustez la boucle jusqu'à ce qu'elle fasse environ 3 cm de diamètre et que la partie du cordon dépassant à gauche de la boucle principale fasse environ 10 cm. Tenez-la avec le pouce de la main gauche
- (8) Attrapez le cordon de gauche avec la main droite
- (9) Faites la boucle dans le sens contraire des aiguilles d'une montre, tirez le et faites le passer sous le bout et derrière la boucle principale.
- (10) Passez la fin à travers la boucle par la droite
- (11) Alignez les deux bouts entre le pouce et l'index de la main droite
- (12) Serrez le nœud
- (13) Modelez le nœud entre le pouce et l'index de la main gauche en même temps que vous le tirez

DEMANDEZ

Question : Que pensez-vous de cette description complète ?

LISEZ

La procédure complète détaillée est composée de 13 étapes séparées et de 197 mots. Les quatre étapes essentielles, celles écrites au tableau, ne nécessitent que 45 mots. Pendant la formation, le formateur décrira naturellement les treize étapes, en utilisant les 197 et même deux ou trois fois plus de mots. Mais pour garder en tête la procédure bien organisée, ils doivent seulement se souvenir des cinq étapes majeures et des points clés associés.

LISEZ

Points Clés

Et maintenant, qu'en est-il des points clés ? Une grande part de tout nouveau travail est facile à assimiler car elle est simplement une nouvelle combinaison d'actions que le collaborateur connaît déjà. Seuls 5 à 10% sont « difficiles » ou « délicats » et demandent un effort d'apprentissage spécifique. Comme leur nom le suggère, les points clés donnent la clé pour réaliser une étape correctement.

Ils peuvent être de différents types :

Succès = qualité
Sécurité = éviter l'accident
Maîtrise = compétence ou technique spécifique

- (A) Les choses qui participent au succès du travail
- (B) Les points de sécurité qui permettent d'éviter des accidents dans un travail
- (C) Maîtrise – technique, maniement, timing spécial :

Tout comme pour les étapes majeures, il ne s'agit pas de couvrir chaque précaution ni d'anticiper tout ce qui pourrait mal tourner. Il n'est pas nécessaire d'aller trop dans le détail.

LISEZ

Connaître les points clés et savoir les faire ressortir rapidement et clairement est peut-être la part la plus importante du travail du formateur. Votre travail implique un grand nombre de points clés. En voici quelques exemples :

[ici, donnez vos propres exemples – présentez des points clés variés concernant la qualité, la sécurité et la maîtrise]

LISEZ

Les points clés impliquent parfois des facteurs comme « maîtrise », « timing et localisation de la chaleur », « connaissance des risques », « mouvement spécial », « information spécifique », « capacité à distinguer les sons anormaux ». Nous aborderons ces sujets plus tard dans la semaine.

Demandez s'il y a des questions sur la décomposition du travail

2-6 ANALYSE DU TRAVAIL DU VOLONTAIRE

LISEZ

Maintenant que j'ai expliqué comment on analysait un travail, essayons d'appliquer la procédure au travail qui nous a été enseigné en début de session. _____, pourriez-vous amener une feuille de décomposition du travail et un stylo à l'avant de la salle, et vous préparer à montrer ce travail une nouvelle fois ?

Au fur et à mesure que vous analyserez le travail, je prendrai des notes au tableau et tout le monde pourra les copier sur sa feuille de décomposition du travail.

DETERMINER LES ETAPES MAJEURES

[D'abord, demandez au volontaire de nommer la partie de l'opération – aidez le si nécessaire, et écrivez les au tableau afin que les autres participants puissent copier.

Demandez au volontaire de commencer.

Lorsqu'il a fini de réaliser la première étape majeure, demandez-lui de s'arrêter et de dire ce qu'il a fait. Aidez le si nécessaire.]

COACHEZ

- Demandez-lui si le travail a avancé
- Demandez-lui si cela constitue une étape majeure
- Faites-lui inscrire sa première étape majeure sur la feuille de décomposition du travail (Aidez le à formuler si nécessaire)
- Ecrivez-le au tableau

Répétez jusqu'à ce que vous ayez écrit toutes les étapes majeures.

DETERMINER LES POINTS CLES

[Demandez au volontaire de retourner à la première étape.

- Demandez-lui de se questionner sur les conditions qui font un point clé
- Demandez-lui, ainsi qu'aux autres participants, quelles conditions il satisfait
- Demandez-lui si c'est donc, oui ou non, un point clé.
- Faites lui écrire son point clé sur la feuille de décomposition du travail. (Aidez le à formuler si nécessaire)
- Ecrivez-le au tableau pour que les autres puissent copier

Répétez jusqu'à ce que le volontaire vous ai donné tous les points clés pour cette étape, et passer ensuite à l'étape suivante.

Si le volontaire n'arrive pas à identifier les points clés correctement, posez-lui des questions comme :

- « cela ferait-il une différence si... »
- « qu'est-ce qui se passerait si... »
- « pourquoi avez-vous... »

Remerciez le volontaire de vous avoir donné l'essentiel du travail, et demandez-lui de retourner s'asseoir, avec ses outils et son matériel.

2-7 RESUME

LISEZ

Au tableau, nous avons listé deux types d'information : les étapes majeures et les points clés. Les premières nous disent quoi faire, et les seconds comment le faire. Garder cette distinction à l'esprit vous aidera à remplir les deux listes facilement.

Une fois de plus, laissez moi vous rappeler que vous n'écrivez ces listes que pour votre propre usage. Restez donc concis ! Trop de détail peut vous faire perdre de vue l'essentiel.

Cela peut paraître difficile à première vue, mais avec un peu de pratique, vous deviendrez vite capable de le faire rapidement et avec précision. Souvenez-vous également que vous devez appliquer cette décomposition du process à tout ce que vous serez amené à enseigner.

Une fois que vous aurez fait cette préparation de base, vous trouverez que former est beaucoup plus facile. A l'étape N°2, « présenter l'opération », vous serez capable de présenter l'ensemble de la procédure, étape par étape, et en soulignant tous les points clés. A l'étape N°3, « testez la performance », vous aurez automatiquement une liste d'items sur lesquels les collaborateurs doivent pouvoir vous donner du feedback durant de leur activité. Ainsi vous saurez immédiatement s'ils ont raté un point essentiel..

EXPLIQUEZ

[Expliquez que la décomposition du travail est nécessaire, qu'ils soient débutants ou confirmés à leur poste. Mentionnez également le fait qu'il faut parfois décomposer un peu plus les étapes majeures, en de plus petites étapes, pour faciliter la compréhension.]

Nous devons préparer une décomposition du travail pour tout ce que nous devons enseigner.

DEMANDEZ

Question : Comment créer des feuilles de décomposition du travail ?

Réponse : d'abord, nous devons pratiquer / répéter ce travail (et pas à notre bureau !)

Ensuite, nous répétons le travail en listant les étapes majeures

Enfin, nous répétons le travail en listant les points clés

- 1) Y a-t-il un risque pour le collaborateur ?
- 2) Comment pouvons nous rendre ce travail plus facile ?
- 3) Quels sont les points critiques quant à la qualité ?

Une fois de plus, rappelez-vous que ces feuilles ne doivent pas être communiquées aux employés. Elles sont destinées à notre seul usage, afin de clarifier et d'organiser notre façon de penser ce travail. Vous pouvez les stocker pour vous y référer à l'avenir, si vous devez à nouveau enseigner un même travail. Donner la feuille de décomposition du travail au collaborateur n'égale en rien une formation efficace ! D'autres aides, feuilles d'instructions, procédures opératoires, etc. peuvent être créées pour l'employé une fois que celui-ci a reçu la formation initiale.

2-8 PREPARATION

LISEZ

Regardez de nouveau le côté de votre carte d'instruction de travail intitulée « pré-instructions »

Quels sont les éléments essentiels d'une préinstruction efficace ?

(Soulignez les points suivants)

La décomposition du travail est-elle complète ?

-étapes majeures

-points clés

-raisons pourquoi

L'aire de travail est-elle organisée ?

Les outils sont-ils tous disponibles ?

2-9 CONCLUSION

LISEZ

Aujourd'hui, nous avons évoqué les trois choses que nous devons préparer

- 1) Analyser le travail
- 2) Préparer les items nécessaires
- 3) Arranger l'espace de travail correctement

Aucun de ces choses ne prend vraiment beaucoup de temps s'il s'on s'y applique bien.

La carte d'Instruction de travail résume sur ses deux faces tout ce que vous devez savoir pour former correctement. Au cours des trois sessions restantes, vous allez approfondir en pratiquant chacune des étapes de formation en classe. Chacun d'entre vous devra présenter un travail simple, issu de votre activité, au cours de ce programme. Vous pouvez commencer à préparer dès maintenant.

NOTEZ

[Vous pouvez dispensez les personnes qui ont déjà fait des démonstrations pendant les sessions précédentes, à moins qu'elles veuillent s'entraîner encore]

LISEZ

Souvenez-vous que, pour les démonstrations, vous n'avez que 15 minutes pour couvrir l'ensemble des quatre étapes et que vous devez amener assez de matériel pour faire plusieurs démonstrations de l'étape 2 et permettre de nombreux essais à l'étape 3. Essayez de vous interdire d'être à court de matériel au cours de votre présentation.

DISTRIBUEZ

[Distribuez des feuilles de décomposition vierges]

LISEZ

Cette feuille va vous aider pour les quatre étapes de votre démonstration devant les autres.

Toute cette préparation peut paraître difficile à première vue, mais souvenez-vous qu'elle vous aidera à devenir un meilleur formateur et un meilleur leader. Mieux vous formez, et plus vous serez respecté par les membres de votre équipe. Et en même temps, vous vous apercevrez que votre entité a de meilleurs résultats, une production en hausse, moins d'accidents, et une efficacité accrue.

Dans les sessions restantes, vous vous pratiquerez ces techniques d'enseignement, jusqu'à ce qu'elles deviennent une seconde nature pour vous. Une fois que vous aurez développé de bonnes procédures d'enseignement, votre enseignement sera automatiquement plus efficient ?

Merci à _____ de s'être préparé à intervenir en tant que back-up pour cette session. Vous voudrez peut-être revoir votre présentation à la lumière de ce vous avez vu et entendu aujourd'hui. J'aimerais que vous commenciez demain matin.

[Sélectionnez deux autres volontaires pour la prochaine session. Normalement, un seul des deux supplémentaires terminera effectivement le lendemain. Terminez la session à l'heure.]