

« 10 minutes dans la peau d'un autre »

Énoncé du livre

Pendant 10 minutes, installez-vous à un autre poste que le vôtre : manutention, accueil, entretien, restauration, etc.

Observez sans rien changer :

- les gestes répétés ;
- les contraintes physiques ou sonores ;
- les éventuels dangers ou inconforts.

Puis notez **2 idées d'amélioration possibles à coût faible ou nul**.

 **Objectif** : développer l'empathie et déclencher des améliorations concrètes du quotidien.

Pour aller plus loin

Nous vous proposons de mettre en place un atelier collectif intitulé « **10 minutes dans la peau d'un autre : comprendre pour améliorer** », afin de créer des temps d'échange inter-métiers et de transformer les observations en actions concrètes pour la qualité de vie au travail.

Vous trouverez ci-dessous :

-  **la fiche-méthode**, détaillant le déroulé et les outils recommandés ;
-  **une fiche de synthèse préremplie**, illustrée par l'expérience menée par **Gabrielle**, fondatrice du réseau de crèches *BabyDream*.

 **Objectif** : renforcer la compréhension mutuelle et l'amélioration continue des conditions de travail.

L'exemple de notre personnage : Gabrielle et l'ergonomie en crèche

Des douleurs récurrentes chez plusieurs auxiliaires poussent Gabrielle à faire appel à un ergonome.

Après diagnostic, elle adapte les postes de change, investit dans du matériel mobile et organise une session de sensibilisation pour les équipes. En quelques mois, les douleurs diminuent... et les absences aussi.

Objectif de l'exercice

Favoriser l'empathie, la compréhension mutuelle et la coopération entre métiers, en observant concrètement les réalités du travail de l'autre pour identifier ensemble des leviers d'amélioration.

Déroulé de l'atelier

1. Constitution des binômes (10 min)

Les participants sont répartis par deux ou trois :

- idéalement issus de services différents,
- de niveaux hiérarchiques distincts,
- ou exerçant des tâches opposées (ex. : bureau / terrain).

Chaque participant reçoit une **fiche d'observation croisée**.

2. Immersion et observation (30 à 45 min)

Chaque participant passe 10 à 15 minutes à observer le travail de son binôme :

- tâches réalisées ;
- outils utilisés ;
- interactions avec les autres ;
- sources d'inconfort (physique, émotionnel, organisationnel).

💬 Possibilité de commenter à voix haute ou de rester observateur silencieux selon la préférence du binôme.

3. Partage croisé et idées d'amélioration (30 min)

En binôme, chacun :

- décrit ce qu'il a observé ;
- formule une **reconnaissance positive** ("ce que j'admire ou découvre dans ton travail") ;
- propose une **idée concrète d'amélioration**.

Le groupe peut ensuite partager collectivement les constats les plus inspirants.

4. Formalisation et suivi (15 min)

Chaque binôme rédige une fiche de synthèse contenant :

- 2 points de reconnaissance mutuelle ;
- 1 ou 2 irritants observés ;
- 1 idée concrète d'amélioration à tester ou à remonter.

La fiche est transmise au service QVT ou à la direction RSE sous 5 jours.

 **Durée totale indicative** : 1 h à 1 h 15

Outils recommandés

-  Fiche d'observation croisée
-  Tableau de synthèse des idées d'amélioration

-  Plan d'action QVT partagé
-

Indicateurs recommandés

- Nombre de binômes formés
 - Nombre d'actions d'amélioration identifiées
 - Taux d'actions mises en œuvre à 3 mois
-

À retenir

Comprendre le travail de l'autre, c'est mieux coopérer et mieux décider. L'empathie organisationnelle est un levier puissant de progrès collectif.

À VOUS DE JOUER !

Exemple de fiche de synthèse « 10 minutes dans la peau d'un autre », exercice page 98

► Atelier collectif « Comprendre pour améliorer » mené par Gabrielle, fondatrice du réseau de crèches *BabyDream*, du livre « La RSE mais c'est très simple » - Version 2025

Objectif

Observer concrètement les réalités de terrain en crèche pour identifier les causes de douleurs physiques et améliorer l'ergonomie des postes de travail.

Déroulé de la démarche

Gabrielle a réuni **quatre binômes** composés d'**auxiliaires**, de **référentes techniques** et de **personnels administratifs**, invités à échanger leurs postes pendant une demi-journée.

Chaque participante a suivi la **fiche d'observation** :

- noter les gestes répétitifs (port d'enfants, nettoyage, rangement),
- repérer les postures inconfortables ou les espaces mal adaptés,
- identifier deux **idées d'amélioration** simples et peu coûteuses.

Lors du débrief, les participantes ont partagé leurs constats : manque de matériel à hauteur réglable, organisation des zones de change perfectible, et méconnaissance des bonnes postures.

Ces échanges ont permis d'objectiver les besoins et de bâtir un **plan d'action ergonomie** validé collectivement.

Actions engagées

Type d'action	Description	Responsable	Échéance	Indicateur de suivi
Action immédiate 1	Réglage et adaptation des plans de change à hauteur variable	Gabrielle + équipe maintenance	Avril 2025	Nb de postes adaptés
Action immédiate 2	Achat de chariots et tables mobiles pour limiter les manutentions	Responsable achats	Mai 2025	Réduction des gestes à risque observés
Action structurante 1	Formation pratique aux bons gestes et postures animée par un ergonome	RH + Ergonome externe	Juin 2025	% du personnel formé
Action structurante 2	Intégration systématique de critères ergonomiques dans les futurs aménagements de crèches	Gabrielle + architecte partenaire	Septembre 2025	% de nouveaux sites intégrant les normes ergonomiques

Observations partagées

- L'expérience de permutation a permis à chaque collaboratrice de voir différemment les contraintes de l'autre.
- Les participantes ont particulièrement apprécié le temps d'échange non hiérarchique et la possibilité de proposer des idées simples.

- L'appui d'un ergonome externe a légitimé les constats internes et accéléré la mise en œuvre

Suivi et perspectives

- **Référente** : Gabrielle, fondatrice du réseau *BabyDream*
- **Suivi** : mensuel pendant 6 mois avec reporting QVT
- **Prochain jalon** : extension du programme “Postures & Bien-être” à 10 nouvelles crèches d’ici fin 2025
- **Commentaires** : la démarche a renforcé la cohésion et favorisé une **culture d’écoute et de prévention durable**.

Engagement de l'équipe

« Changer de poste, ne serait-ce qu'une heure, a transformé notre manière de voir le travail des autres. Aujourd'hui, chacune se sent davantage responsable du confort collectif. »

Liens complémentaires

- WikiRSE.org : Fiche « Optimiser les postes de travail pour chaque salarié »
- Fiche Bilan associée : « Identifier et prioriser vos enjeux sociaux » (page 57)