

## Thème 1 – Fiche F3

### Mise en scène de la photocopie

Le formateur demande à un stagiaire de mimer une tâche apparemment simple, faire 50 photocopies. Il lui remet un document quelconque, lui demande de se lever et de se diriger vers ce qu'on va imaginer être un photocopieur, une boîte, une table, peut importe.

Le formateur s'adresse aux stagiaires en leur demandant combien de temps devrait prendre cette opération, environ ? Trois minutes à peu près.

Et dans la foulée il occupe le pseudo-copieur en empêchant le stagiaire de faire sa copie et en lui expliquant qu'il n'y en plus que pour quelques minutes, il ne reste plus que 125 copies à sortir.

Et là, vers la 120<sup>ème</sup> copie, le formateur simule un manque de papier dans le tiroir du copieur.

Là, le formateur s'adresse aux stagiaires en expliquant que dans cette situation, il est possible que l'agent, ne sachant pas où est stocké le papier, ou n'ayant pas la clé pour accéder au stock de papier, ou l'agent ayant la clé étant en congé ce jour-là, ne puisse pas faire la photocopie.

Ensuite imaginons avoir trouvé du papier, le formateur simule une alarme « bourrage papier » Là encore, est-ce que l'agent a les compétences pour « débourrer » le papier ?

Imaginons que oui, le formateur simule une panne de toner, là encore, est-ce que l'agent a les compétences pour changer le toner d'encre, y'en a-t-ils de disponibles, ou-sont-ils stockés ? Sont-ils accessibles ?

Le formateur s'adresse aux stagiaires en leur demandant que dans ce cas précis, que va penser le responsable qui a demandé à l'agent de faire une photocopie en se disant il ou elle en a pour 3 minutes et que au final l'agent n'a pas pu faire de copie ou il ou elle y est parvenu mais au bout de 20 minutes ?

Le travail prescrit : faire une copie.

Le travail réel pour y parvenir, c'est :

- Attendre que le copieur soit libre quand des collègues l'utilisent à notre arrivée ;
- Avoir accès aux ramettes de papier quand le copieur est vide ;
- Savoir « débourrer » un copieur en cas de bourrage papier ;
- Avoir accès au toner d'encre quand celui-ci est vide et savoir le changer.

Aucun agent ne va spontanément revenir vers son responsable sans copie en lui disant qu'il n'a pas reçu l'ordre de remettre du papier ou de changer le toner (sauf si il n'y a pas accès ou si il n'a pas ces compétences) naturellement, il va tout mettre en œuvre pour arriver à la finalité de son action, faire la copie qu'on lui a demandée. il va largement dépasser le cadre de la prescription.