

# QUESTIONNER L'ENTREPRISE

Ergo-coaching



## L'ETUDE DE MILIEU

Une approche ergologique : mettre la personne au centre de son milieu de travail

### Se poser les bonnes questions

Une entreprise, c'est d'abord un lieu de production de biens et de **services**.

*Quels sont donc les services proposés par l'entreprise à ses clients ?  
Quelle est sa spécialité ?*

Ces services s'adressent à une certaine **clientèle**.

*Qui sont les clients de l'entreprise ? Y a-t-il plusieurs types de clients ?*

En fonction du type de clientèle, les **marchés** sont différents.

On parle de marchés publics lorsque le client est une collectivité publique.

*Comment fait l'entreprise pour trouver ses clients ? Bouche à oreille ?  
Publicité ? Annonces pour les marchés publics ? Démarchage commercial ?...*

Chaque entreprise cherche à se démarquer et à proposer un service spécifique. Car elle n'est pas seule... elle a des **concurrents**.

*Qui sont les concurrents de l'entreprise ?*

Tous ces services, marchés, clients et concurrents sont souvent limités sur une certaine **zone géographique**.

*Quelle est cette zone géographique ? Est-elle départementale ?  
Régionale ? Nationale ? Européenne ? Internationale ?*

Pour rendre ces services, l'entreprise a besoin de **personnel**.

*Combien y-a-t-il de salariés ? Comment sont-ils organisés ? Quels sont  
les différents métiers dans l'entreprise ? Quelles compétences sont les  
plus rares, les plus recherchées ?*

### Chercher le lien avec la personne qui travaille

Le type de service que propose l'entreprise et le type de clientèle ont une conséquence directe sur l'activité du travailleur.

Par exemple, ce ne sera pas la même chose de travailler chez un installateur sanitaire qui réalise des salles de bain haut de gamme et chez un autre qui travaille pour un bailleur social.

Est-ce la même activité pour celui qui travaille, lorsque l'on opère sur de grands chantiers de type "marchés publics", avec des prix très serrés que lorsqu'on travaille pour des marchés de petite taille ?

S'il y a beaucoup de concurrence, les prix sont à la baisse. Au final, la pression n'augmente-t-elle pas pour les opérateurs ? Faire vite et pas cher...

Quelle incidence entre cette zone géographique et l'activité de celui qui travaille ?

Certains préfèrent travailler dans de grandes équipes, d'autres se sentent mieux s'ils ne sont pas trop entourés. Leur activité est différente, ils s'y prennent autrement.

---

### Se poser les bonnes questions

Pour rendre ces services, l'entreprise a besoin d'**espaces de travail**.

*Y-a-t-il plusieurs bâtiments ? Plusieurs ateliers ? Plusieurs sites ? Des hangars ? Des lieux de stockages ? Des bureaux ?*

*L'espace de travail est-il grand ou restreint ?*

---

### Chercher le lien avec la personne qui travaille

Travailler dans un petit espace nécessite certainement d'être très organisé...

Si les espaces sont vastes, la fatigue de l'opérateur liée aux déplacements est sûrement plus importante...

---

L'activité de l'entreprise est soumise à un certain **rythme**.

*Quel est ce rythme ? Le service rendu par l'entreprise se compte-t-il en heures, en jours, en mois, en années ? Comment le travail s'organise-t-il sur une journée ? Une semaine ? Un mois ? Une année ? L'activité est-elle saisonnière ?*

Il faut trouver par exemple le lien entre ces rythmes de l'entreprise et la disponibilité que cela demande à l'opérateur. Autre exemple : le rythme peut être lié à la capacité à supporter une forte intensité de la part de celui qui travaille.

---

Pour travailler, l'entreprise a besoin de **moyens**.

*Quels sont ces moyens ? Quelles machines ? Outils ? Matériaux ? Véhicules ? Ces moyens sont-ils mis à jour ? Sont-ils anciens ? Modernes ? Techniques ? Coûteux ?*

La question des moyens est souvent évoquée en situation de travail. Il y a un lien direct entre d'une part les moyens que l'on peut ou non trouver dans telle ou telle entreprise et d'autre part l'activité très concrète de celui qui travaille.

---

Pour travailler, l'entreprise a besoin d'autres entreprises, des **fournisseurs** et éventuellement des **sous-traitants**.

*Qui sont les fournisseurs de l'entreprise ? Pourquoi avoir choisi ceux-là ? Qui sont les sous-traitants ? Quel est le pourcentage de travail sous-traité ?*

La qualité des fournisseurs et des sous-traitants aura une incidence sur le travail de l'opérateur. Et pour les personnes qui travaillent dans une entreprise qui accepte des marchés de sous-traitance, la pression est souvent plus forte, le travail sera donc différent.

---

Certaines entreprises existent depuis longtemps, d'autres viennent de se créer. Chaque entreprise a une **histoire** et des **projets** d'avenir.

*Quelle est l'histoire de l'entreprise ? Quels sont ses projets de développement ?*

Le passé de l'entreprise et sa dynamique (on non) de projet aura également une incidence directe sur la vie des personnes qui travaillent, sur les arbitrages qu'elles feront au fil des opérations.