

Faire face à la surcharge de travail pour palier à l'absentéisme et aux dysfonctionnements opérationnels

Les problèmes pouvant survenir :

- L'accumulation des dossiers et des tâches en attente de traitement
- La fatigue de plus en plus présente
- L'absence de la seule personne pouvant gérer votre dossier
- L'interruption continuelle des collaborateurs par des visiteurs et des coups de téléphone

1 Fixez vos priorités

Faites l'inventaire de vos tâches quotidiennes. Dans cette liste, sélectionnez les tâches prioritaires et effectuez-les. Pour cela, posez-vous la question : dois-je faire cela maintenant ?

Sont urgentes : toutes les missions qui doivent être terminées dans un délai fixé.

Les tâches importantes : ce sont celles qui se remarquent le plus et qui impliquent un grand nombre de personnes.

2 Limitez les interruptions pour favoriser la concentration

Organisez votre agenda : fixez des créneaux horaires où vous n'acceptez aucun rendez-vous et où vous n'êtes pas joignable par téléphone : cela vous permettra de vous concentrer sur vos tâches sans être interrompu.

3 Suivez votre rythme

Planifiez les tâches plus difficiles ou inhabituelles à des moments où vous êtes le plus alerte.

Conservez de préférence les tâches routinières pour le début de l'après-midi. Faites des pauses : c'est la clé pour rester efficace.

4 Savoir déléguer

Listez les tâches que vous devez faire ainsi que le nom de vos collègues et posez vous la question « qui sait faire quoi ». Cela vous permettra de pouvoir réattribuer les missions et optimiser la charge de travail. N'oubliez pas que dans ce type de situation, c'est en faisant preuve de solidarité et en travaillant ensemble que vous réussirez à vous surpasser.

5 Informez les différents partenaires internes comme externes

N'hésitez pas à informer vos partenaires sur votre situation de sous-effectif : effectivement, dans ce contexte, communiquer et être honnête sont primordiaux pour optimiser vos relations. Il est nécessaire de leur demander patience et indulgence en cas de retard sur certains dossiers. Néanmoins, il est important de les rassurer sur les dossiers urgents qui nécessitent votre réactivité et le respect des délais.

Managers : Gérer la mise en place du télétravail

Les problèmes pouvant survenir :

- L'inadéquation du télétravail proposé avec les besoins des salariés
- Un management qui n'est pas adapté à cette manière de travailler
- Des outils de télétravail dysfonctionnels
- Le non-respect de vos obligations envers les salariés en télétravail

1 Recueillir les besoins et attentes des salariés

Tout au long de la mise en place du télétravail, des points réguliers doivent permettre de résoudre les difficultés et affiner le dispositif, dans une logique d'amélioration continue.

2 Adaptez votre management

Le télétravail offre davantage d'autonomie à chaque salarié pour mieux séquencer ses missions sur la semaine. Pensez à mettre de la clarté dans le projet en abordant les points clé, par exemple :

- Quelles sont les plages horaires où le manager peut contacter les membres de son équipe ?
- Quels sont les outils de suivi disponibles ?

3 Choisir les bons outils

Interrogez votre DSI : vos équipements informatiques sont-ils performants ? Adaptés à un usage mobile ? Bénéficiez-vous d'un système de visio efficace ?

La suite Google Drive et ses déclinaisons permettent de travailler ensemble sur un même document et de vérifier en temps réel les modifications apportées par chacun. D'autres outils comme Skype ou Slack pourront compléter le dispositif sur le volet communication à distance.

4 Respectez vos obligations

Dans le cadre de la mise en place du télétravail, plusieurs éléments sont à garder en tête :

- Un "télétravailleur" a exactement les mêmes droits qu'un salarié dans les locaux de l'entreprise : salaire identique, droit de vote...
- Si un télétravailleur réalise des semaines de plus de 35 ou 39 heures, il a le droit de demander la rémunération des heures supplémentaires.
- En tant qu'employeur, vous n'êtes pas obligé de mettre à disposition du télétravailleur tout le matériel (PC, imprimantes...), ni les logiciels.

Collaborateurs : S'adapter au télétravail

Les problèmes pouvant survenir :

- Une perte des limites entre la vie professionnelle et la vie personnelle
- Un isolement
- Un oubli du droit à la déconnexion
- Une baisse de la productivité

1 Fixez-vous des limites

Ce n'est pas parce que vous n'avez pas de transports que vous devez travailler plus tard ou commencez plus tôt. Les heures à effectuer sont les mêmes que celles programmées sur votre lieu de travail

2 Rompre l'isolement

Restez en lien avec vos collègues, utilisez les outils à disposition, téléphone, visio, chats professionnels.

3 N'oubliez pas de vous déconnecter

Selon une étude de l'Apec de fin 2014 citée par le ministère du Travail, à peine 23 % des cadres « débranchent » systématiquement, une fois la lumière de leur bureau éteinte. Près de neuf sur dix estiment que les outils connectés contribuent à les faire travailler hors de l'entreprise.

De plus en plus de salariés tentent d'éviter la submersion en traitant les mails professionnels hors temps de travail. Priorisez les tâches à effectuer

4 Éviter la baisse de productivité

La tentation d'aller faire autre chose puisque personne n'est là pour vous surveiller ou même un travail de qualité moindre à cause des nombreuses sollicitations externes. Fixez-vous des objectifs quotidiens afin d'être sûr d'avancer et proposez des points réguliers avec votre manager si vous avez besoin d'un encadrement plus formel.