

18/02/2016

La mesure de la charge de travail

un must pour une organisation responsable

Laura Szabo – SPF Intérieur

quotes

- Encore un truc inutile
- Je n'ai pas besoin de cela
- Trop de travail, trop abstrait
- Je connais les besoins de mon service sans cela
- J'ai déjà fait cela il y a quelques années et cela n'a servi à rien ...
- Etc.

► Quelle mesure de la charge de travail

- **Orientée sur l'individu : la feuille de temps**
- **Orientée sur les processus (end to end)**

► Avantages de la mesure individuelle

- Objectiver le temps passé par le collaborateur sur tel ou tel processus/activité (par jour / semaine / mois/ année)
- Identifier le pourcentage de l'activité consacré à tel processus/activité sur l'ensemble des tâches (permet une description de fonction réaliste)
- benchmarking
- détermination de normes de productivité réalistes

► **Avantages de la mesure par processus**

- **Objectiver le nombre nécessaire de FTE par processus de travail**
- **Objectiver les besoins en personnel par processus (nombre /niveau) (as is – to be)**
- **Objectiver la charge de travail réelle des collaborateurs**
- **Déterminer de manière objective, réaliste et équitable des objectifs de prestation dans le cadre des cycles d'évaluation**
- **Implication/participation des collaborateurs (équipe)**

► Pourquoi disposer d'une mesure de la charge de travail par processus? 1

- Induit une réflexion permanente sur les processus (critiques ou non, overhead) et leur déroulement (opportunité de simplification – Lean)
- Permet de faire des choix sur les priorités de l'organisation (raison d'exister / outsourcing / suppression de processus)
- Contrat d'administration : le manager peut s'engager en connaissance de cause

► Pourquoi disposer d'une mesure de la charge de travail par processus? 2

- Diminution des frustrations des collaborateurs (impressions de plus travailler que les autres) par objectivation des données
- Gestion moderne et flexible du personnel (glissements internes en fonction des besoins pour les processus clés)

► Un instrument essentiel (développement de l'organisation et RH!)

- Pour définir et organiser vos équipes en fonction des missions à exécuter
- Pour établir votre plan de personnel
- Pour objectiver les cycles d'évaluation (définition des objectifs et évaluation)
- Pour maintenir une réflexion permanente et participative au sein de l'équipe

La mesure de la charge de travail = un instrument de bien-être?

► En bref

**Une fois que vous y avez
goûté, vous ne pouvez plus
vous en passer !**