

## Annexe A

### Stratégies de gestion de la charge de travail

*\* Commencez par des mesures simples qui portent rapidement leurs fruits, et réévaluez fréquemment la charge de travail dans une optique d'amélioration continue. Prenez en considération les différents points de vue : ceux du personnel, de l'équipe et de la direction.*

*Ces quelques points vous aideront à orienter votre action :*

- Les attentes sont-elles clairement énoncées?
- Évaluer les priorités actuelles. Déterminer les priorités à maintenir, et celles qu'on peut mettre de côté ou rayer de la liste.
  - Bien distinguer les tâches importantes et les tâches urgentes.
- Les priorités sont-elles clairement énoncées? Lesquelles faut-il garder, supprimer ou mettre en suspens?
- Les échéances sont-elles raisonnables?
- Peut-on éliminer certaines tâches superflues?
- Peut-on éliminer certaines sources de distraction ou d'interruption?
- Le travail est-il réparti équitablement?
- Les membres du personnel ont-ils une certaine liberté dans l'exécution de leurs tâches (prise de décision, échéanciers, permissions, etc.)?
- Les attentes des clientes et clients sont-elles raisonnables?
- Y a-t-il moyen d'améliorer les processus?
- Pourrait-on mieux s'organiser en prévision des périodes de pointe?
- Peut-on utiliser les technologies pour améliorer la communication, l'exécution des tâches, etc.?
- Avons-nous besoin d'équipement ou de ressources pour rehausser notre efficacité?
- Pourrait-on abréger les réunions?
- Il est judicieux d'établir une étiquette pour l'utilisation du courriel :
  - Éviter de répondre à tous.
  - Ne pas envoyer de réponse à une demande de réunion qui a été acceptée.
- Prévoir des tranches horaires ou des journées consacrées à une tâche précise.
- Dans le cadre des rencontres annuelles de gestion du rendement, discuter de la charge du travail et la réévaluer régulièrement.
- Autres...

## **Une conversation constructive sur la charge de travail**

Nous vous recommandons d'utiliser les trois éléments clés suivants pour suivre votre stratégie :

### **Mesures**

### **Date de suivi**

### **Évaluation des résultats**