



Bonjour à toutes et à tous,

Dans les deux dernières infolettres nous avons exploré l'idée de s'arrêter pour faire l'état des lieux de votre capital humain, puis nous avons revu l'importance de la communication. Tout cela dans un but de faciliter et accompagner le changement afin de créer du sens et des repères organisationnels.

Pour cette suite, nous vous proposons de faire un zoom sur la notion de **travail "humain"**. Derrière le terme humain on place la co-construction de l'activité en partenariat avec les personnes qui le réalisent. Mais c'est aussi aller dans une adaptation du travail à l'humain et non d'une adaptation de l'humain à l'activité.

Une première réalité serait d'avoir conscience que le travail

ne peut être réalisé de manière totalement "normale" aujourd'hui. Que l'on tende vers ce discours est positif car cela permet de relativiser la période de crise. Cependant, il ne faut pas que cela rentre dans une forme de déni des impacts organisationnels, techniques et humains in situ.



Analyser, réorganiser et réguler la charge de travail des services est important. Tout un chacun doit requestionner les objectifs et les priorités liés à l'activité du travail. Les performances attendues doivent être revues en fonction des disponibilités, des moyens techniques et des situations individuelles des agents.

Les ergonomes utilisent aussi un terme spécifique complémentaire à cette notion d'adaptativité du travail que l'on vient de développer : le **travail réel**. Soit tenir compte de ce qui doit réellement être effectué pour réaliser une tâche ou son ensemble.

C'est en soi prendre en considération tous les imprévus, les frictions, les variabilités, la complexité qui peuvent exister dans l'exercice de l'activité de travail. Mais surtout comprendre qu'il est nécessaire d'ajuster vos indicateurs de performance. Indicateurs qui doivent découler à la base de cette considération, et non l'inverse.

Idées d'applications terrain :

- *Sur site, faire l'intégration des temps supplémentaires dus à la mise en place des gestes et mesures barrières dans le temps de travail des agents.*
- *Laisser la charge à l'agent d'organiser et planifier sa journée de télétravail, la flexibilité des horaires et l'étalement sur la journée des heures de travail. Cadrer en amont les objectifs et les attendus quant à un agent en télétravail aidera. Pour plus d'informations sur les "pratiques du télétravail", vous pouvez consulter ce [document](#).*
- *Être vigilant à l'application du droit à la déconnexion. La notion de bien-être numérique prend tout son sens ici avec l'augmentation des sollicitations à distance par téléphone et par courrier électronique venant interrompre plus souvent le travail.*
- *Répartir entre diverses personnes des tâches liées à l'urgence. Mais attention à respecter les compétences et la charge de travail de chacun.*



La deuxième dimension, fer de lance de la psychologie, et annexée au travail réel, est celle du **travail vécu**, aussi appelé **travail ressenti**.

Inaccessible par observation extérieure et donc non repérable sans interroger le travailleur lui-même, c'est la dimension subjective et intime de l'expérience du travail. Justifiant que seule la participation des agents à l'organisation de leur propre travail pourra apporter une réelle satisfaction dans ses réalités pratiques.

En considérant cela et en réaction au contexte particulier post-confinement, est à privilégier l'intégration d'une culture de co-construction liée à une démarche participative dans l'organisation du travail des services et des agents.

Le courant de la psychologie positive voudrait que l'entièreté de l'organisation tende vers l'intégration d'un système de management bienveillant. Mais selon un œil de terrain, il convient plutôt de faire un glissement contrôlé vers de nouvelles techniques, postures et pratiques amenant la bienveillance.

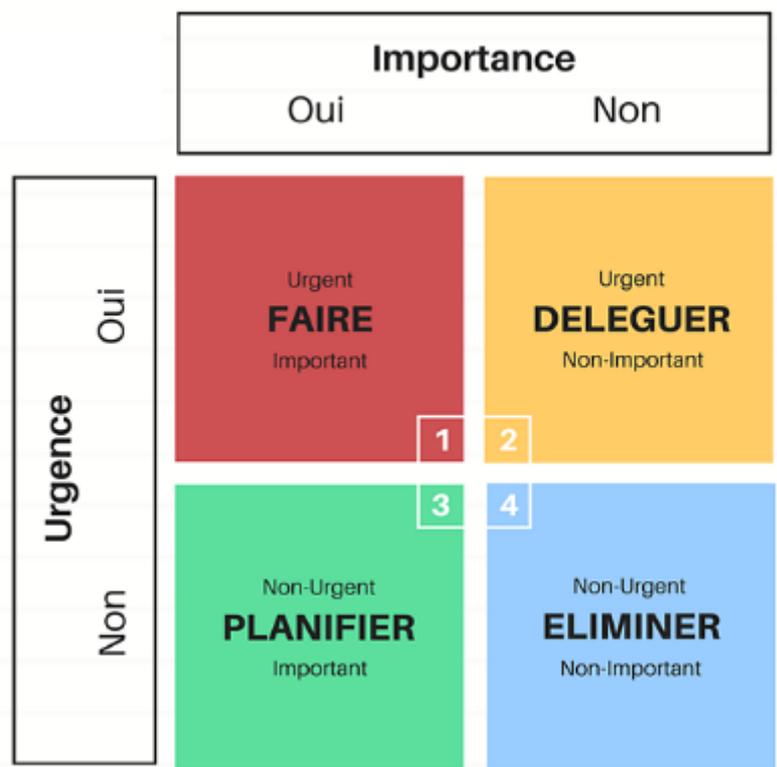
La conclusion de ce paragraphe serait d'essayer de toujours tendre, chaque jour, vers une meilleure version de votre organisation, et ce, en ajoutant petit à petit de nouveaux leviers d'action dans votre système.

Exemples de nouvelles pratiques à mettre en place :

- *Faire un point régulier avec les agents pour avoir leur ressenti de la charge de travail.*
- *Souvenez-vous de la première édition de cette communication : faire le point, c'est aussi s'intéresser à l'activité des agents. L'expérience post-confinement ayant nécessairement modifié certaines pratiques, envisager une immersion dans le travail peut être une bonne initiative pour comprendre et intégrer le travail des agents.*
- *L'outil ci-dessous.*

Si vous rentrez dans cette démarche participative de l'analyse du travail, un outil

pourrait vous guider dans vos premiers pas : la **matrice d'Eisenhower**.



Bien connue des cours de management, elle peut être appliquée tant à des situations individuelles que collectives. Donc tant pour organiser les tâches d'un seul agent que pour un service entier. Le choix de l'outil n'étant pas remis au hasard, son application est particulièrement ad hoc dans un contexte de gestion de crise.

Utile, la matrice vous aidera à déterminer l'importance et l'urgence de chaque tâche, ainsi que d'y voir globalement plus clair dans la planification des missions en catégorisant et organisant celles-ci selon deux variables : l'importance et l'urgence.

L'objectif principal ici est de donner clarté et précision dans un contexte de travail où la surcharge mentale est lourdement présente. Surtout en considération du fait qu'il peut y avoir une grande capacité de travail à rattraper dû aux phases de confinement et une certaine lenteur dans la reprise d'activité.

C'est en soi relever du "quoi", correspondant à l'identification de ce qui est à faire ou de ce qui a été fait, et du "comment", relevant de l'organisation collective de la régulation de la charge de travail.

Pour toute question sur l'application pratique de la matrice, n'hésitez pas à solliciter l'aide du Centre de Gestion.

[Contact DSCT](#)



Le mot de l'équipe

En matière de risques psycho-sociaux, les écrits scientifiques et les rapports nationaux font le constat que les politiques d'actions, dans la fonction publique territoriale, en matière de santé et de prévention ne sont encore que très peu considérées, ou, ne sont pas suffisantes pour venir assurer la sécurité et la santé psychologique des agents. Le plus intéressant dans ces rapports est que l'on dénote un grand intérêt des employeurs pour ces questions, mais, ultimement, aucune action "pratique" ne suit ces préoccupations, ou les actions entreprises ne sont guère satisfaisantes en termes de résultats et de moyens.

Ce que nous aimerions, c'est instaurer une dynamique, faciliter l'intégration et l'évaluation de la prévention de la santé physique et psychologique, travailler ensemble à l'évolution des représentations et des actions pour passer d'une mentalité du "trop tard" à une culture de "l'anticipation".

Cela, dans la grande toile que de parvenir à faire rayonner ces valeurs à l'échelle de notre département.

Et parce que de bons conseils valent d'autant que leur instructeur est de bon exemple lui-même, le Centre de Gestion peaufine son offre de service en santé, prévention et sécurité et vous accompagne sur vos projets.

Profitez de l'expertise de nos professionnels ainsi que de nos méthodologies variées dans ces contextes agiles et évolutifs.

N'hésitez donc pas à nous partager votre projet, ou à nous contacter pour en savoir plus.

 **Nous contacter** 

ou par téléphone au **05 59 90 18 17**

Si vous ne souhaitez plus recevoir nos communications, [suivez ce lien](#)