

# *Que faire pour que les employés se sentent moins surchargés*

Une charge de travail exigeante est l'une des principales sources de stress. Il n'est pas rare d'entendre un employé surchargé dire des choses comme : « Il me semble que je travaille sans arrêt et que je ne prends jamais le dessus », « Je n'ai jamais travaillé aussi fort » ou encore « On n'a jamais de répit. On entre au bureau à 9 heures et on court jusqu'à 17 heures ». Voici cinq mesures concrètes que les directeurs de service peuvent prendre pour aider les employés à se sentir moins surchargés.

- *Discutez avec chaque employé de sa charge de travail.* Évaluez ensemble si la charge est réaliste et raisonnable. Il se peut qu'il y ait des tâches moins importantes pouvant être différées, voire éliminées. Vous pourriez aussi suggérer des raccourcis et des moyens de supprimer du travail non essentiel. Peut-être est-il possible qu'un autre employé soit demandé en renfort pour mener un projet à bien. Le calendrier de travail pourrait aussi être réaménagé. Tentez d'aider votre employé à trouver des solutions pour atténuer le sentiment de surcharge.
- *Aidez les employés à fixer des priorités.* Organisez des rencontres pour discuter de ce qui doit être fait en priorité et ce qui peut attendre. Ce faisant, la charge de travail peut être mieux gérée par l'employé. Il ne faut pas oublier que tâches « urgentes » et tâches « importantes » sont deux choses bien distinctes. Les priorités peuvent aussi être établies en fonction de leur valeur ou de leur contribution à l'ensemble de l'équipe, au département ou aux objectifs de l'entreprise. Établir des critères objectifs peut aider l'employé à concentrer ses efforts sur ce qui est à la fois urgent et de grande valeur ou importance.
- *Dans les périodes de course folle, faites un effort pour offrir aux employés tout le soutien dont ils ont besoin.* Une proposition d'aide, un mot d'encouragement ou l'ajout de ressources peuvent être d'un grand secours pour un employé débordé qui fait tout ce qu'il peut. Essayez de fournir un encouragement qui promet un répit : dire qu'on commence à voir la lumière au bout du tunnel peut parfois suffire à motiver un employé à amorcer en force un sprint final. Mais, pour être significatif et utile, l'encouragement doit être précis. Vous pourriez dire, par exemple : « Selon les prévisions, nous devrions avoir terminé ce projet mardi prochain » plutôt que : « Allez tout le monde, on va passer à travers ! ». L'absence de précision fait que les mots d'encouragement tombent souvent à plat.
- *Vérifiez régulièrement l'état de la situation* et veillez à ce que le personnel dispose de toutes les ressources requises pour faire le travail. Des études ont démontré que des

## 2 • Que faire pour que les employés se sentent moins surchargés

employés qui se sentent adéquatement soutenus par leur entreprise sont généralement plus enclins à fournir un effort additionnel. Par contre, des employés sans les ressources ou le soutien adéquat tentent de baisser les bras lorsque confrontés à des surcharges de travail. La plupart des employés savent apprécier un directeur de service qui démontre un réel souci pour leur bien-être et qui les aide à réussir.

- *La confiance et le respect peuvent contribuer à atténuer le sentiment de surcharge.* Plus vous manifesterez de la confiance et du respect envers vos employés, plus ils se sentiront soutenus. Il est important de reconnaître et de récompenser un travail bien fait - tant privé que publiquement. Une remarque positive énoncée devant d'autres personnes peut faire une grosse différence. Le moment critique passé, il importe de reconnaître les contributions individuelles et collectives. Un repas, même s'il ne s'agit que d'un « buffet pizza », sera bien vu si la reconnaissance du boulot accompli et votre gratitude sont explicites. N'oubliez pas non plus de consigner au dossier des employés tous les efforts consentis de manière qu'ils soient pris en considération lors des évaluations annuelles.

Pour en savoir plus sur les moyens à prendre et les stratégies à adopter pour réduire la charge de travail, communiquez avec un conseiller en gestion par le truchement de votre programme d'aide aux employés.