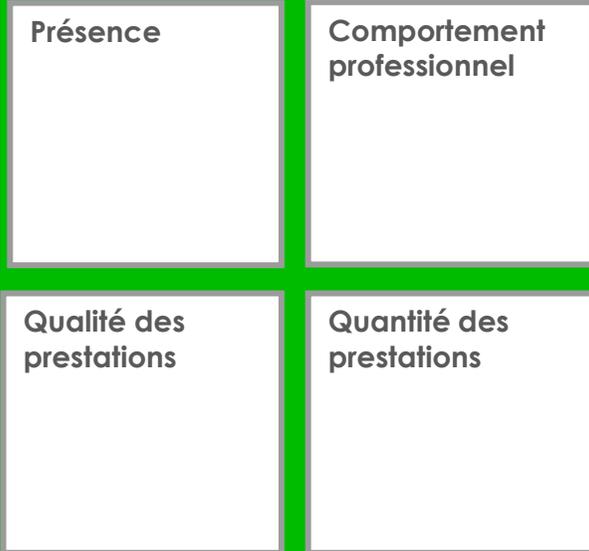
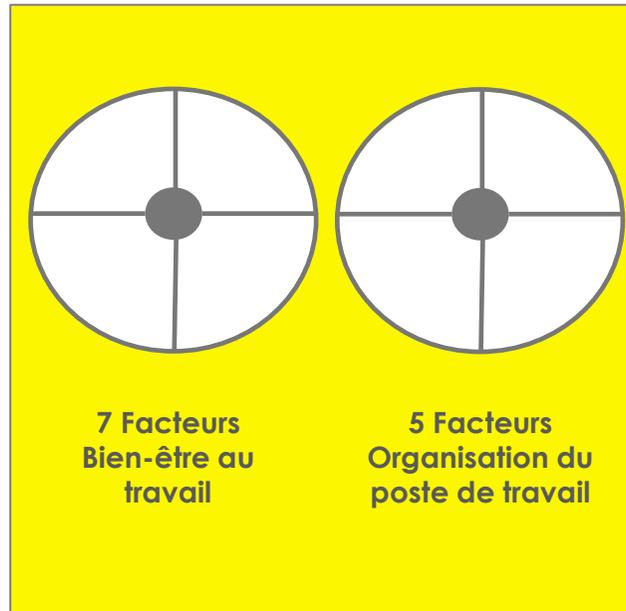


Optimisation des prestations / Qualité de Vie au Travail - 3P

PRESTATIONS



POSTE DE TRAVAIL



PERSONNE



RESULTATS

QUOI, POUR QUI

LIEN AU TRAVAIL

COMMENT

CAPACITE DE TRAVAIL

QUI



Toute récurrence d'éléments individuels en déséquilibre doit susciter une réflexion au niveau du collectif.

DEFINITIONS DES FACTEURS

ORIENTATION INDIVIDU 7 facteurs de bien-être au travail

1. Reconnaissance au travail

La reconnaissance au travail consiste à témoigner, de façon authentique et constructive de l'appréciation. La reconnaissance porte notamment sur la façon dont la personne s'acquitte de ses tâches, sur l'effort et l'énergie qu'elle déploie, sur les résultats qu'elle obtient, sur sa contribution au sein de l'entité ou encore, sur sa façon d'être en tant que personne.

2. Soutien social

Le soutien social consiste en l'existence et la disponibilité de personnes de confiance qui peuvent nous assister ou nous conseiller en cas de difficultés émotionnelles ou dans la résolution de problèmes.

3. Respect

Le respect est un comportement qui aide à préserver les normes de civilité mutuellement acceptables au travail et qui comprend une relation positive et constructive avec soi et autrui.

4. Equilibre de vies

La conciliation des vies signifie que l'amélioration d'un domaine de vie procure des bénéfices qui contribuent à terme à l'amélioration du fonctionnement des autres domaines de vie ou a minima ne se fait pas au détriment des autres domaines de vie.

5. Charge de travail

La charge de travail se compose de la combinaison de ce qui est demandé (quantité, rythme, intensité, délai) et de ce qui est ressenti (fatigue, effort, difficulté de concentration, usure). Un déséquilibre entre ce qui est demandé et ressenti a des impacts sur la personne (stress, démotivation, isolement) et sur l'efficacité du service.

6. Autonomie et participation

La participation aux décisions est la latitude, la marge de manoeuvre nécessaire pour décider comment le travail doit être fait, la capacité d'influer sur le niveau de responsabilités, les occasions de participer à la prise de décisions et les possibilités de commenter l'information reçue du supérieur direct. La participation aux décisions inclut aussi la possibilité d'être créatif et de développer ses compétences.

7. Rôles

Un rôle clairement défini permet de savoir ce qui est attendu en termes de prestations, de collaboration et vers qui rapporter.

ORIENTATION ORGANISATION 5 facteurs de l'organisation du poste de travail

1. Clarté de la vision et de la mission du service

La mission d'un service définit le but de l'organisation, la raison d'être du service. Quant à la vision, elle est une projection de l'organisation dans une période future.

2. Clarté des prestations à délivrer

Les prestations que fournit l'entité aux administrés répondent à un besoin spécifique. Les collaborateurs réalisent ces prestations dans un champ de responsabilités. Elles doivent être définies pour que le travail de chacun s'inscrive dans un tout cohérent.

3. Clarté de l'organisation

Une organisation (ou un service) est un ensemble d'individus ou de groupes d'individus en interaction ayant un but collectif. Sa structure (ou sa forme) précise de quelle manière les rôles sont articulés et quelles sont les interactions entre les différents acteurs.

4. Clarté des objectifs

Les objectifs sont des buts que l'on désire atteindre, précis et mesurables. Chaque collaborateur doit avoir des objectifs de performance et de développement avec des moyens pour les atteindre.

5. Adéquation de l'ergonomie

L'ergonomie comprend l'environnement physique de travail ainsi que l'adéquation des outils, des procédures et des modes de communication.

Références :

- Les 7 facteurs sont tirés de l'ouvrage « Management d'équipe – 7 leviers pour améliorer le bien-être et l'efficacité au travail » - M. Jean-Pierre BRUN,
- Les 5 facteurs sont tirés d'une analyse faite à partir des ouvrages d'Henry MINTZBERG dont « Le pouvoir dans les organisations ».