

Les **exigences** qui font **déborder** le travail

Un agent de propreté vient rencontrer son chef d'équipe pour faire le point à propos d'un chantier mis en place depuis peu car il n'arrive pas à respecter son planning.

Le planning que tu m'as donné est **impossible à tenir** ! Surtout chez notre nouveau client...

C'est impossible ! Je cours, je n'arrête pas ! Pour l'évier, c'est pas « de temps en temps », c'est tous les jours ! Et comme il est toujours encombré, je me retrouve à faire la vaisselle en plus. **C'est compliqué de dire non...**

Je ne comprends pas, c'est la même prestation que chez les autres. La seule différence c'est de passer un petit coup dans l'évier 2 fois par semaine.

Mais tu n'as pas à le faire ! ... **Concentre-toi sur les tâches du contrat** : les poubelles, le dessus des bureaux, l'aspi...



Facile à dire ! Comment faire quand je passe et qu'ils sont encore dans leur bureau ou quand qu'il y en a partout ? Je suis obligé de faire des va-et-vient et de ranger avant de nettoyer.

Avec tout ça, je rentre épuisé le soir et je ne vois plus mes enfants.

Je vais prendre rendez-vous avec le client pour régler tout ça... Tu m'accompagneras et on fera le point sur la prestation.



Repérer **L'intensité et la complexité du travail**

Lorsque le travail déborde, cela pose problème : trop à faire dans un temps limité, objectifs flous ou fixés sans tenir compte des moyens ou des contraintes réelles de travail, instructions contradictoires, interruptions régulières... Les causes peuvent souvent être recherchées dans l'écart trop important entre le travail réellement réalisé et ce qui était demandé. Les conséquences sont multiples à la fois pour le salarié (fatigue, impacts sur la santé, empiètement sur la vie privée...) mais aussi pour l'entreprise (difficultés pour respecter les délais et la qualité du travail définis, insatisfaction des clients, risque de perte de marché...).

Et aussi d'autres facteurs à prendre en compte : Qualité empêchée - Autonomie



Agir **Quelques leviers pour prévenir**

- Définir précisément avec le salarié la nature et les limites des tâches de travail (fiches de postes, cahier des charges précis dans le cas de prestation de service...).
- Ecouter les retours de terrain, essentiels pour prendre en compte la réalité des conditions de réalisation du travail et son évolution.
- Adapter l'organisation du travail pour trouver l'équilibre entre « faire vite » et « faire bien ».
- Pour l'entreprise utilisatrice, dans le cadre d'une prestation de service : Informer ses salariés des limites de la prestation et de l'importance du comportement de chacun vis-à-vis du personnel de l'entreprise extérieure.