

# L'ANALYSE DE LA CHARGE DE TRAVAIL PRESCRITE, RÉELLE ET RESENTIE POUR UN SALARIÉ DANS L'IMMOBILIER

## MDG177

1 jour  
(7h)

- Cas pratiques
- Support pédagogique
- Quiz d'évaluation finale

Tarif : **220 € HT**

**SPÉCIALISATION**

### OBJECTIFS :

- Cette formation permet aux dirigeants et managers de l'immobilier de maîtriser les trois dimensions de la charge de travail (prescrite, réelle, ressentie) pour garantir la santé mentale des équipes et l'efficacité opérationnelle du cabinet. Les participants apprendront à instaurer un dialogue professionnel régulier, conformément aux articles 5 et 10 de l'Accord 108, afin d'ajuster les moyens aux objectifs (identifier les déséquilibres, de prévenir les risques psychosociaux et de sécuriser la responsabilité juridique de l'employeur).

### NIVEAU & PUBLIC :

Dirigeants et managers  
*Prérequis* : aucun

### MATÉRIEL NÉCESSAIRE :

Vidéo projecteur, paper-board  
*Effectif maximum* : 25

### INTERVENANT(S) :

*Formateur* : Professionnel spécialisé en gestion du personnel - RH - médiation  
*Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM*

 Programme accessible aux personnes en situation de handicap

## PROGRAMME

**PRÉAMBULE :** Présentation des participants et expression des attentes.

### I - LA CHARGE PRESCRITE DE TRAVAIL (LE CADRE CONVENTIONNEL)

- -Analyse des fiches de poste et référentiels métiers.
- Définition des objectifs quantitatifs (CA, mandats) et qualitatifs.
- Les consignes et procédures (le «travail tel qu'il doit être fait»).
- Inventaire des outils mis à disposition (logiciels, budget, temps).
- Identification des zones d'ombre (missions implicites non écrites).
- Les enjeux juridiques : La responsabilité de l'employeur sur la définition de la charge.
- Exercice : Comparer une fiche de poste négociateur avec la réalité des tâches quotidiennes : Listez des 5 missions «invisibles» à réintégrer dans la fiche pour clarifier les attentes.

### II - LA CHARGE RÉELLE : L'ACTIVITÉ CONCRÈTE ET SES ALÉAS

- Stratégies individuelles déployées par le salarié pour réussir.
- Gestion de l'imprévisible (clients, urgences syndic, aléas techniques).
- Les freins à la performance : Interruptions constantes et fragmentation du travail (mails, appels).
- Travail empêché : quand l'organisation bloque la réalisation de la tâche.
- La dimension quantitative et qualitative : Analyse de la complexité des dossiers vs le volume de dossiers.
- Exercice : Reconstitution du fil d'une journée de gestionnaire locatif incluant tous les «arrêts». Identification du «temps perdu» par manque de moyens ou de process.

### III - LA CHARGE RESENTIE : LA PERCEPTION SUBJECTIVE

- Sens du travail et sentiment d'utilité.
- Niveau d'autonomie et marges de manœuvre accordées.
- Rôle de la reconnaissance managériale.
- Coopération et entraide au sein de l'équipe d'agence.
- Les signaux d'alerte : Fatigue émotionnelle liée aux tensions clients.

- Dissonance entre l'effort fourni et le résultat obtenu.
- Exercice : Utilisation d'une grille d'auto-évaluation sur le poids psychologique des tâches pour un gestionnaire de copropriété. Les 3 facteurs de stress prioritaires à traiter.

### IV - LE DIALOGUE PROFESSIONNEL : RÉGULER PAR L'ÉCHANGE (ART. 5) L'ENTRETIEN QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVCT) :

- Posture du manager : écoute active et non-jugement.
- Trame de questions spécifiques sur la charge de travail.
- Les Espaces de Discussion Collective : Organisation de temps d'échange sur le «travail bien fait».
- Méthode de résolution de problèmes par l'intelligence collective.
- L'arbitrage managérial : Savoir redéfinir les priorités en cas de surcharge temporaire.
- Exercice Simulation d'une réunion flash sur la résolution d'un processus chronophage.

### V - PILOTAGE DE LA CHARGE : PRÉVENTION ET ÉQUILIBRE DE SANTÉ

- La surcharge de travail est le premier facteur de risques. Il faut transformer la gestion du temps en un acte de prévention.
- La Matrice d'Eisenhower : Un bouclier Santé
- Souvent vue comme un outil de performance, elle est ici utilisée comme un outil de protection :
  - **Urgent & Important** (Crises) : Consomme 3x plus d'énergie.
  - **Non Urgent & Important** (Prévention) : C'est la zone «santé». Investir ici réduit le stress futur.
  - **Urgent & Non Important** : Source de fragmentation mentale. À déléguer.
- La Délégation : Un levier de montée en compétences et acte d'accompagnement. Pour le délégant c'est alléger la charge mentale et se concentrer sur l'arbitrage et pour le délégataire c'est développer son autonomie face à la complexité croissante des outils métiers. **Exercice.**

### TEST DE FIN DE STAGE ET SÉQUENCE DE QUESTIONS RÉPONSES