L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Les missions de l'équipe commerciale

Missions et tâches

- **La définition des missions**

Ce sont les charges confiées au salarié et définies dans le poste.

- **La définition des tâches**

Ce sont les activités effectuées par le salarié pour réaliser ses missions.

Les modes de délégation

- **La délégation des tâches**

Déléguer signifie confier certaines tâches à faible valeur ajoutée à une personne occupant un poste moins qualifié. Cela permet de décharger le manager.

- **La délégation de responsabilité**

Un manager peut donner à un employé une certaine responsabilité et la capacité de prendre directement les décisions. Ceci se fait dans le cadre de la réalisation d'un objectif confié au salarié.

- **Quelques principes de la délégation réussie**

– Le manager doit choisir un employé capable d'accomplir la tâche ;
– Le manager doit communiquer à l'employer des informations complètes sur la tâche…
– Le manager doit déléguer les tâches pénibles mais aussi les tâches intéressantes ;
– La délégation doit se faire de manière progressive, des tâches simples aux plus complexes ;
– Le reste de l'équipe doit être informé de l'autorité confiée au salarié choisi ;
– La personne choisie doit pouvoir diriger et traiter le travail comme il l'entend ;
– Le manager doit effectuer un suivi du déroulement de la mission et apporter son aide.

La répartition des tâches

Le tableau de répartition des tâches

- **Définition et objectifs**

Le tableau de répartition des tâches (TRT) permet de répartir de manière précise les tâches à réaliser entre les membres de l'équipe. Il permet au manager d'avoir un outil de prévision et de contrôle de la charge de travail et de rééquilibrer les tâches entre les salariés.

- **L'analyse des tâches**

Il s'agit d'une évaluation par enquête pour déterminer le temps consacré à chaque tâche. L'enquête se fait auprès des employés qui exécutent les tâches.

- **La construction des TRT**

Après évaluation, le manager compile les résultats trouvés et les fiches d'analyse des tâches des membres de son équipe pour construire le TRT.

La coordination de l'action

Les tâches sont réparties en fonction des compétences et horaires. Ce découpage nécessite un mécanisme de coordination entre les individus, à savoir :

- Un ajustement mutuel (coordonner le travail par simple communication informelle) ;
- Une supervision directe (coordonner le travail par une seule personne qui dirige) ;
- Une standardisation (uniformiser les règles de fonctionnement).

La planification des tâches

Les plannings

Planifier signifie organiser les actions à réaliser dans le temps. Le manager élabore des plannings de présence pour répartir les horaires de travail en respectant certaines contraintes :

- L'amplitude horaire (un minimum de personnes doit être présent dans l'UC) ;
- Le temps disponible (le nombre d'heures hebdomadaire prévu dans le contrat de travail) ;
- Le jour de congé hebdomadaire (autre que le dimanche) ;
- Les employés absents (en formation, en congé…) ;
- Le contexte réglementaire (temps de travail quotidien, repos hebdomadaire…) ;
- Les variations des flux de clientèle (en fonction des jours et des heures) ;
- Les contraintes particulières (sécurité, prise en charge des livraisons…).

L'ordonnancement des tâches

Lors de conduite de projets complexes, le manager peut ordonner les tâches. Il définit les dates de début et de fin et les tâches critiques, et étudie les contraintes liées, à savoir :

- Une nouvelle tâche n'est pas abordée avant la fin de la tâche en cours ;
- Il faut faire un choix entre deux tâches utilisant les mêmes ressources ;
- Un délai d'attente est nécessaire.