

## *Le dossier TTU ...*

---

### **Considérations préalables**

Jusqu'à présent, beaucoup d'équipes travaillaient sous le signe de l'urgence : un dossier était considéré comme TU (très urgent), voire TTU (très très urgent). Il existe aussi une variante TAC (toutes affaires cessantes). Autrement dit, on pratiquait peu l'anticipation et la planification comme méthode de travail. Les priorités se définissaient aux rythmes des commandes pressantes de la hiérarchie.

Cette habitude est génératrice de stress et de découragement ; en effet,

- il est difficile de s'organiser quand l'imprévu est courant ;
- il est stressant de toujours travailler dans l'urgence ;
- il est décourageant de constater qu'il était possible de faire autrement.

### **Rôle du collaborateur**

Vous travaillez dans ce bureau depuis 4 ans et vous maîtrisez bien votre poste. Au début, vous vous êtes beaucoup investi afin d'acquérir les compétences nécessaires et de vous adapter au mode de fonctionnement de la direction.

Depuis un an, vous ne cherchez plus à satisfaire toutes les exigences de la hiérarchie : s'il est légitime de faire le travail demandé, vous trouvez qu'avec une meilleure organisation, il serait possible de mieux travailler. Notamment, vous ne voulez plus dépasser vos horaires de fin de journée car vous avez vos obligations de vie privée.

Or votre chef de bureau vient vous voir avec une commande TTU. Vous êtes le seul à bien connaître le dossier. Il est 16h, vous avez prévu de partir à 17h et la commande est pour le jour même. Vous estimez qu'il vous faut au moins deux heures de travail. Vous êtes donc bien décidé à refuser de finir aujourd'hui.

### **Considérations préalables**

Jusqu'à présent, beaucoup d'équipes travaillaient sous le signe de l'urgence : un dossier était considéré comme TU (très urgent), voire TTU (très très urgent). Il existe aussi une variante TAC (toutes affaires cessantes). Autrement dit, on pratiquait peu l'anticipation et la planification comme méthode de travail. Les priorités se définissaient aux rythmes des commandes pressantes de la hiérarchie.

Cette habitude est génératrice de stress et de découragement ; en effet,

- il est difficile de s'organiser quand l'imprévu est courant ;
- il est stressant de toujours travailler dans l'urgence ;
- il est décourageant de constater qu'il était possible de faire autrement.

### **Rôle du responsable de l'équipe**

Vous êtes responsable d'une équipe et votre responsable vous a demandé un complément de travail sur un dossier qui lui a été remis la semaine précédente. Le collaborateur qui connaît bien ce dossier est compétent et a déjà bien fait ses preuves depuis 4 ans qu'il est dans la société. S'il est impliqué, vous savez aussi qu'il est critique sur « le manque d'organisation du service » et notamment le manque d'anticipation des commandes de la hiérarchie. Il est 16h, vous allez donc le voir sans plus attendre pour qu'il fasse le travail avant sa fin de journée.