



Guide d'utilisation de l'outil 1

L'indicateur de la charge de travail

Service des relations du travail
Natacha Laprise
Micheline Boucher
Benoît Laberge

Juin 2012

GUIDE D'UTILISATION DE L'OUTIL 1

L'INDICATEUR DE LA CHARGE DE TRAVAIL

Préambule

Le présent document est le premier d'une série de quatre guides d'utilisation des outils sur la charge de travail. Cet outil permet d'évaluer rapidement s'il y a lieu de se questionner sur la charge de travail et si la première phase d'analyse de la charge de travail est nécessaire.

1. Objectif de l'outil 1

Ce premier outil permet de faire une première lecture de la charge de travail¹. À partir d'une discussion sur la façon dont la charge est vécue, cet outil indicateur permet de rendre plus objectives les perceptions sur la charge de travail.

Cet indicateur de la charge de travail est tiré de la *Grille d'identification des risques psychosociaux au travail* élaborée par L'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). Celle-ci permet *d'évaluer de façon sommaire la probabilité d'un risque psychosocial élevé dans certains milieux de travail et de juger ainsi de la pertinence de recommander une investigation plus poussée de la situation*². L'indicateur de la charge de travail de l'INSPQ est utilisé dans ce sens: évaluer de façon sommaire la probabilité d'un risque lié à la surcharge de travail et juger ainsi de la pertinence de recommander une investigation plus poussée de la situation. Cet indicateur de charge de travail fait référence à la quantité de travail à accomplir, aux exigences mentales et émotionnelles, ainsi qu'aux contraintes de temps.

2. Comment utiliser l'outil 1

La version originale utilisée pour mener la discussion contient des cotes pour simplifier l'évaluation. Il est important que les membres de l'exécutif ou le comité de santé et sécurité du travail qui participeront à la discussion n'aient pas accès à la version

1. 2011, Institut national de santé publique du Québec. *Grille d'identification des risques psychosociaux au travail*. <http://www.inspq.qc.ca>

2. INSPQ, p 1.

originale de l'outil 1 — *Indicateur de la charge de travail*, pour ne pas influencer leurs réponses. Par contre, ils auront accès au descriptif de l'indicateur en annexe qui le résume et donne les références. La description sommaire de l'*Indicateur de la charge de travail*, fourni en annexe, peut être utile aux participants comme point de repère lors de la discussion. Pour amorcer la discussion, il suffit de lire la description de l'*Indicateur de la charge de travail* et de poser la question suivante : *Dans votre milieu de travail, comment qualifiez-vous la charge de travail?*

Dans le but d'obtenir plus de précision sur la situation de la charge de travail la question complémentaire suivante peut être posée : *quelle est l'importance des heures supplémentaires (ex. : dépassement des heures régulières de travail, travail à la maison, travail les fins de semaine)?*

3. Compilation des résultats

D'après les réponses fournies par les participants, une cote est attribuée selon les énoncés qui représentent le plus la réalité du milieu de travail. Pour chaque énoncé retenu correspond un résultat entre 3 et 0. Afin de permettre d'obtenir des réponses plus précises, des exemples sont suggérés pour les aider à identifier des faits qui décrivent le mieux leur réalité. Il est important de noter les commentaires, ceux-ci aideront à choisir la cote qui correspond le mieux à la situation décrite ou identifier les secteurs qui ont les plus susceptibles d'être touchés par la surcharge de travail.

4. Interprétation des résultats

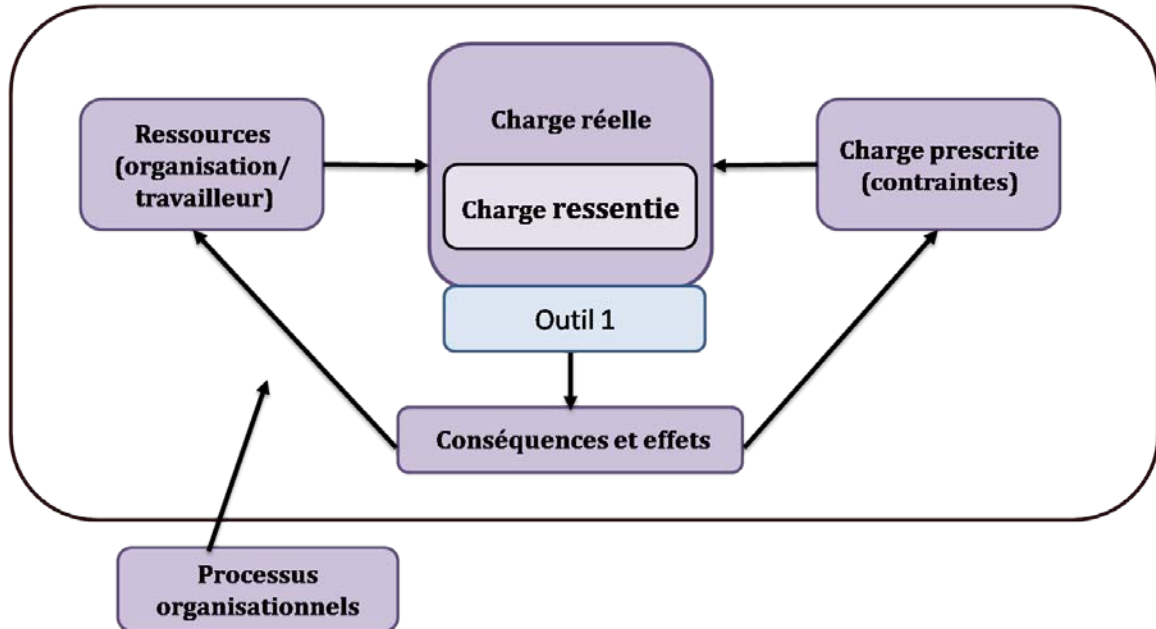
Si le résultat obtenu est 0 ou 1, cela signifie que la charge est perçue comme adéquate ou qu'il arrive qu'il y ait une surcharge de travail, mais que celle-ci n'est que ponctuelle. Il n'y a pas lieu dans ces deux cas d'aller plus loin dans la démarche d'analyse de la charge de travail, car il n'y a pas de problème perçu ou celui-ci n'est que ponctuel ou sur une courte période de temps. Dans le cas où la surcharge serait ponctuelle, tenter de voir quand ou ce qui amène cette surcharge ponctuelle pour permettre de la prévoir et agir pour la diminuer si possible.

Cependant, si le résultat obtenu est 2 ou 3, c'est que la charge est perçue comme problématique et que les faits mentionnés amènent à penser qu'il y a un problème possible de surcharge de travail dans ce milieu de travail. Il y a alors lieu de poursuivre l'analyse préliminaire du milieu de travail et de passer au guide d'utilisation de l'outil 2 :


Repères sur les changements organisationnels qui peuvent induire une surcharge de travail.

5. Conclusion

En résumé, ce premier outil permet d'évaluer rapidement à partir des commentaires recueillis, s'il est pertinent d'analyser plus en profondeur la question de la surcharge de travail.



A. Charge de travail*

 Ne pas remettre cette copie aux participants de la discussion.

Cet indicateur fait référence à la quantité de travail à accomplir, aux exigences mentales et émotionnelles, de même qu'aux contraintes de temps.

Question principale : *Dans votre milieu, comment qualifiez-vous la charge de travail?*

Question complémentaire : *Quelle est l'importance des heures supplémentaires (ex. : dépassement des heures régulières de travail, travail à la maison, travail les fins de semaine)?*

Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
3	Il y a constamment surcharge de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs irréalistes ou contradictoires • Plusieurs tâches effectuées ou temps nettement insuffisant • Non-remplacement des personnes qui partent pour maladie ou pour la retraite • Modification des disponibilités ou de la charge
2	Il y a fréquemment surcharge de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Formation ou préparation insuffisante du personnel (ex. : nouvelle technologie, nouveau procédé de travail) • Variations périodiques en fonction de la fluctuation de l'activité
1	Il y a ponctuellement surcharge de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Travail souvent interrompu • Travail urgent ou imprévu qui doit être fait (ex. : heures supplémentaires exigées)
0	La charge de travail est perçue adéquate par les employés. Les exigences des postes tiennent compte des capacités et des préoccupations des employés	<ul style="list-style-type: none"> • Rôle et tâches connus et réalisables dans les heures de travail régulières • Travail organisé de manière à respecter les capacités, les compétences et les habilités des employés • Rencontres régulières avec le supérieur pour fixer les objectifs et évaluer si les moyens pour les atteindre sont suffisants • Remplacement des personnes qui partent pour maladie ou pour la retraite • Disponibilité pour faire appel à des ressources d'appoint en cas de surcharge
Votre pointage :		
Commentaires :		

* INSPQ

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'INDICATEUR CHARGE DE TRAVAIL

Cet indicateur sur la charge de travail réfère :

- à la quantité de travail à accomplir;
- aux exigences mentales et émotionnelles;
- aux contraintes de temps.