

À propos du facteur RPS9 : Gestion de la charge de travail

Qu'est-ce que Protégeons la santé mentale au travail?

Protégeons la santé mentale au travail (PSMT) est une stratégie fondée sur des preuves qui aide les employeurs à protéger et à promouvoir la santé et la sécurité psychologiques dans leur milieu de travail. PSMT met à la disposition des employeurs un éventail complet de ressources faciles à utiliser pour remédier efficacement à l'impact de 12 facteurs de risque psychosociaux (RPS) connus pour avoir une forte incidence sur la santé organisationnelle, la santé individuelle des employés et les résultats financiers. Des chercheurs du Consortium for Organizational Mental Healthcare (COMH) de la Faculté des sciences de la santé de l'Université Simon Fraser ont défini ces 12 facteurs de risque psychosociaux en s'appuyant sur d'imposants travaux de recherche et sur un examen approfondi des données empiriques découlant des pratiques exemplaires suivies à l'échelle nationale et internationale. On a également tenu compte, pour définir ces facteurs, des lois et de la jurisprudence existantes et émergentes au Canada.

En quoi consiste le facteur RPS9 – gestion de la charge de travail?

Selon la définition du facteur RPS9 de Protégeons la santé mentale au travail, la capacité de gestion de la charge de travail est présente dans un milieu de travail où les employés ont la possibilité de s'acquitter efficacement de leurs tâches et de leurs responsabilités dans les délais dont ils disposent. Il s'agit du facteur de risque décrit par un grand nombre de Canadiens et Canadiennes au travail comme le plus important stressor au travail (c.-à-d. le fait d'avoir trop de travail à faire et pas assez de temps pour le faire). La recherche a démontré que ce n'est pas seulement la quantité de travail qui compte dans cet aspect, mais aussi la question de savoir si les employés possèdent les ressources nécessaires (le temps, l'équipement, le soutien) pour bien faire leur travail.

Pourquoi accorder de l'importance au facteur RPS9 – gestion de la charge de travail?

La majorité des employés sont non seulement disposés à travailler fort, mais retirent un sentiment d'accomplissement et beaucoup de gratification à faire « une bonne journée de travail ». La capacité de gestion de la charge de travail est importante en raison de la relation particulière qui existe entre les exigences de travail, l'effort intellectuel demandé et la satisfaction professionnelle. Les exigences de travail réduisent la satisfaction professionnelle, alors que l'effort intellectuel, ou la latitude dans la prise de décision, augmente la satisfaction professionnelle. Même quand ils font face à des exigences de travail élevées, les employés qui ont un pouvoir décisionnel important seront en mesure de bien réussir. Le fait d'avoir une grande marge de manoeuvre dans la prise de décision favorise aussi l'apprentissage et l'expérience de comportements d'adaptation positifs.

Qu'arrive-t-il quand les employés n'ont pas la possibilité de gérer leur charge de travail?

N'importe quel système soumis à une surcharge de travail sans répit finira par lâcher. Ce principe s'applique autant aux humains qu'aux machines. L'employé qui fait face à des exigences croissantes sans avoir la possibilité d'exercer un contrôle sur sa charge de travail finit par ressentir une grande fatigue physique, psychologique et émotionnelle, ainsi qu'une augmentation du stress et de la tension. Cette situation a des répercussions néfastes sur son rendement au travail. Chez les personnes épuisées émotionnellement, le sentiment d'accomplissement s'estompe et fait place à un sentiment accru d'incompétence. Une charge de travail excessive constitue une des principales raisons pour lesquelles les employés ont une opinion négative de leur emploi et de leur employeur.

Comment peut-on améliorer la gestion de la charge de travail?

Commencez par effectuer l'évaluation proposée par Protégeons la santé mentale au travail (Audit organisationnel, Exploration initiale et/ou Enquête RPS-12 auprès du personnel) au sein de votre organisation ou de l'équipe de travail et par examiner les résultats obtenus. Si la gestion de la charge de travail ressort comme un sujet de préoccupation, reportez-vous aux outils d'action pertinents afin de trouver des suggestions efficaces, basées sur des preuves, et d'établir une stratégie pratique en vue d'améliorer cet aspect dans votre organisation. Il est également important de discuter des conclusions de l'exercice avec les employés concernés pour mieux comprendre ces résultats, et pour obtenir leur avis et leur aide dans le choix de mesures correctives utiles. Nous recommandons aussi de prendre connaissance de l'information contenue dans les ressources proposées ci-dessous. Enfin, consultez le site Web de PSMT périodiquement pour y trouver de nouvelles suggestions sur la façon d'améliorer la gestion de la charge de travail.

Vous trouverez plus d'information sur la gestion de la charge de travail dans les documents suivants:

- Barnes, C. et Van Dyne, L. (2009). « 'I'm tired': Differential effects of physical and emotional fatigue on workload management strategies », dans Human Relations, 62(1), 59-92. <http://hum.sagepub.com/cgi/content/abstract/62/1/59>
- Lardner, R., Amati, C. et Briner, R. (2002). Stress management standards for workload. <http://www.keilcentre.co.uk/Data/Sites/1/Workload%20-%20Stress%20Management%20StandardsFinal.pdf>
- Great-West, compagnie d'assurance-vie. (2009). « RPS 9 : Gestion de la charge de travail », dans Ressources du Centre par facteur de risque. <http://www.gwcentrepourlasantementale.com/slides.asp?l1=3&l2=157&l3=159&d=159>
- Great-West, compagnie d'assurance-vie. (2009). « Charge de travail et rythme de travail », dans Créer un milieu de travail plus sain. <http://www.gwcentrepourlasantementale.com/display.asp?lc=1&l1=4&l2=43&l3=45&d=45>
- Health and Safety Executive. (sans date). Work related stress: Health and safety in the workplace. <http://www.hse.gov.uk/stress/index.htm>
- Karasek, R. (1979). « Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign », dans Administrative Science Quarterly, 24(2), 285-308. <http://www.jstor.org/stable/2392498>
- « Top 5 reasons for employee negativity » (janvier 2007), dans Office Solutions. <http://galenet.galegroup.com/servlet/IOURL?locID=ubcolumbia&ste=6&prod=BCRC&docNum=A159080098>

www.psm.ca