

À propos du FP 9 : Gestion de la charge de travail

Que sont les facteurs psychosociaux?

Les facteurs psychosociaux sont des éléments qui influent sur la réponse psychologique des employés à leur travail et à leurs conditions de travail, et qui peuvent entraîner des problèmes de santé psychologique. Ces facteurs englobent la façon dont le travail est exécuté (échéances, charge de travail, méthodes de travail) ainsi que le contexte dans lequel il se déroule (notamment les rapports et les interactions avec les supérieurs hiérarchiques, les collègues et les clients).

En quoi consiste le FP 9 : Gestion de la charge de travail?

Selon la définition de Protégeons la santé mentale au travail, le PF 9 : Gestion de la charge de travail est présent 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 psychosocial 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 à la 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'Examen organisationnel et/ou l'Enquête et par examiner les résultats obtenus. Si la Gestion de la charge de travail ressort comme un sujet d'inquiétude ou un point relativement fort, reportez-vous aux Ressources d'action 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 sur les interventions possibles. Par ailleurs, il est primordial d'évaluer les interventions entreprises au fil du temps pour en assurer l'efficacité et pour prendre des mesures correctives, au besoin. Songez à consulter les ressources ci-après. Enfin, consultez le site Web de Protégeons la santé mentale au travail périodiquement pour y trouver de nouvelles suggestions sur la façon d'améliorer la Gestion de la charge de travail.

Plus d'information sur la Gestion de la charge de travail :

- 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. doi: 10.1177/0018726708099518
- Gilbert, M. et Bilsker, D. (2012). *Santé et sécurité psychologiques : Guide de l'employeur*. Extrait de http://www.mentalhealthcommission.ca/SITECollectionDocuments/Workforce/Workforce_Employers_Guide_FRE.pdf
- Great-West, compagnie d'assurance-vie. (2012). « FP 9 : Gestion de la charge de travail », dans *Ressources du centre par facteur de PSMT et Au programme*. Extrait de <http://www.strategiesdesantementale.com/index.asp?lc=1&>
- Health and Safety Executive. (2012). « Work related stress – together we can tackle it », dans *Guidance*. Extrait de <http://www.hse.gov.uk/stress/index.htm>
- Lardner, R., Amati, C., et Briner, R. (2002). *Stress management standards for workload*. Extrait de <http://www.keilcentre.co.uk/Data/Sites/1/Workload%20-%20Stress%20Management%20StandardsFinal.pdf>