



Certains facteurs de risques psychosociaux, parfois seuls, mais le plus souvent en combinaison, peuvent influencer sur la santé physique et psychologique des travailleuses et travailleurs. Ces facteurs doivent être considérés de façon globale, comme interagissant les uns avec les autres, plutôt qu'être abordés isolément. Dans ce sens, nous suggérons le trio de l'autonomie décisionnelle, du soutien des collègues et du supérieur, et de la charge de travail adéquate qui permet une meilleure protection.

## Charge de travail

### DÉFINITION

« La charge de travail fait référence à la quantité et à la complexité des tâches à accomplir dans le cadre de son travail.<sup>1</sup> » Elle peut prendre plusieurs formes.

- **Prescrite** : les attentes de performance et les responsabilités  
Ex. : Le nombre de dossiers à traiter, de patients à soigner, de rapports à compléter
- **Réelle** : le travail comme il s'effectue au quotidien avec ses contraintes et le vécu de la personne  
Ex. : Les difficultés rencontrées, un patient plus agité, une famille en deuil, un collègue absent, une nouvelle tâche
- **Vécue** : le travail ressenti (perçu) par les personnes  
Ex. : Sentiment de débordement, d'incompétence, d'un manque de contrôle sur le travail à accomplir

### GESTES CLÉS

#### EMPLOYEUR

- Planifier l'embauche pour répondre aux besoins de main-d'œuvre
- Mettre en place un programme de gestion de la relève
- Encourager l'équilibre le travail et la vie personnelle
- Offrir une flexibilité d'horaire
- Ajuster le ratio gestionnaire/employés
- Faciliter le télétravail
- Offrir un environnement qui limite les interruptions (accès à un local)
- Soutenir les gestionnaires dans leurs fonctions
- Clarifier les priorités organisationnelles
- Offrir le développement professionnel aux gestionnaires
- Établir une procédure sur le droit à la déconnexion

#### GESTIONNAIRE

- Prévoir du temps pour l'échange d'information entre les quarts de travail
- Attribuer les tâches de l'employé selon ses compétences et ses intérêts
- Réviser les rôles et les responsabilités des membres de l'équipe sur une base régulière
- S'assurer que les tâches établies sont réalisables dans les heures de travail prévues
- Créer un comité sur la charge de travail
- Définir les priorités de l'équipe

<sup>1</sup> CNESST. (s.d.). Charge de travail.

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/charge-travail>

### GESTIONNAIRE (suite)

- Communiquer clairement les objectifs et les attentes
- Prévoir le mentorat des nouveaux employés
- Soutenir le développement des compétences
- Organiser le travail selon les compétences et les forces de chacun
- Tenir des rencontres d'équipe pour discuter de la charge de travail
- Transmettre les informations requises à l'équipe pour s'acquitter de ses tâches efficacement
- Encourager le travail d'équipe et l'entraide
- Préparer l'accueil d'un nouvel employé et le retour au travail d'un employé absent
- Démontrer de la disponibilité et de l'écoute
- Informer et impliquer l'équipe sur les changements à venir
- Faire appel à des ressources supplémentaires, au besoin

### INDIVIDU\*

- Évaluer sa charge réelle et les enjeux rencontrés
- Partager ses préoccupations liées à sa charge de travail avec son gestionnaire
- Clarifier ses priorités avec son gestionnaire
- Participer aux rencontres d'équipe
- Faire appel aux compétences de ses collègues
- Se rendre disponible pour ses collègues et son gestionnaire
- Prévoir des périodes de travail sans interruption
- S'assurer de la pertinence d'être présent aux rencontres en totalité ou en partie

\*Cette catégorie peut inclure un travailleur, un collègue, un représentant syndical, un membre d'un comité en santé et sécurité du travail, un agent de liaison ou un représentant en santé et sécurité.

## RÉFÉRENCES

Fournier, P. S., Montreuil, S., Brun, J. P., Bilodeau, C., & Villa, J. (2010). Étude exploratoire des facteurs de la charge de travail ayant un impact sur la santé et la sécurité : Étude de cas dans le secteur des services. <https://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-668.pdf?v=2020-10-23>

INSPQ. (2018). Fiche 2-A : Indicateur « Charge de travail » : Complément à la grille d'identification de risques psychosociaux du travail. <https://www.inspq.qc.ca/recueil-de-fiches-portant-sur-les-indicateurs-de-la-grille-d-identification-de-risques-psychosociaux-du-travail/composantes-cles-de-l-organisation-du-travail/fiche-2-indicateur-charge-de-travail>

Legault, L. (2017). La charge de travail, c'est une question d'équilibre. Objectif prévention, 40(1), 26-29. [http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/OP/2017/op401026d\\_sant%C3%A9psy.pdf](http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/OP/2017/op401026d_sant%C3%A9psy.pdf)

Réseau Anact-Aract. (2016). 10 questions sur la charge de travail. <https://www.aractidf.org/risques-psychosociaux/ressources/guide-10-questions-sur-la-charge-de-travail>

APSSAP. (2019). Tour d'horizon en cinq questions sur la charge de travail <https://apssap.qc.ca/article/tour-d-horizon-en-cinq-questions-sur-la-charge-de-travail/>

**Ce document a été inspiré de la fiche de l'ASSTSAS et de la CNESST**

MultiPrévention n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.