

# Découvrir 10 composantes de la charge de travail

AIDE-MÉMOIRE



La charge de travail est un facteur fondamental pouvant affecter négativement la santé mentale et le bien-être au travail si elle n'est pas bien gérée ou équilibrée.

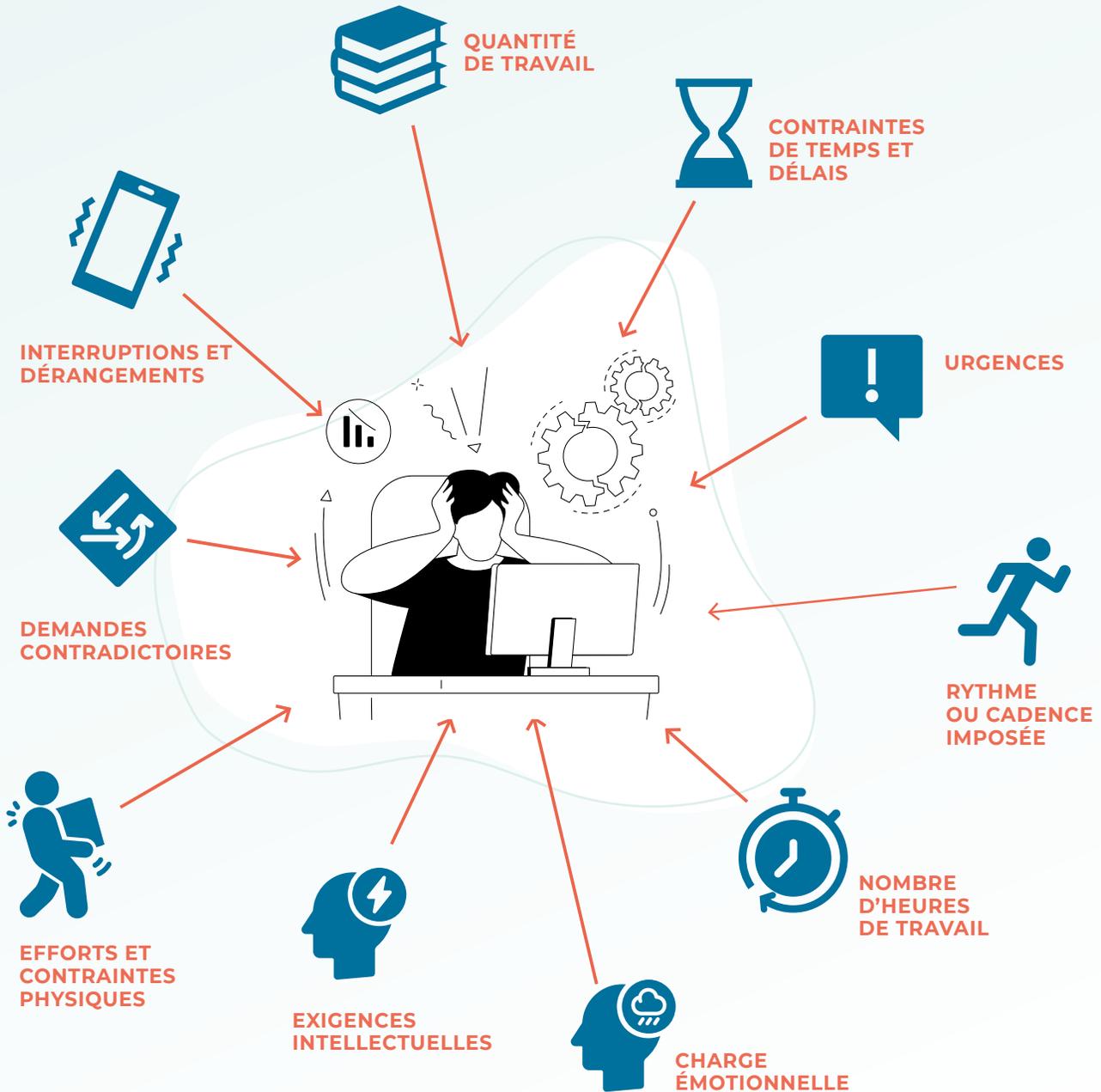
Que nous démontrent la science et la pratique au sujet de la charge de travail ? Cet outil vous permettra de découvrir les 10 principales composantes de la charge de travail pour être en mesure d'intervenir adéquatement afin de favoriser un bien-être durable dans votre entreprise.

Quand il est question d'évaluer la charge de travail, ce sont souvent les aspects quantitatifs, c'est-à-dire plus facilement mesurables et identifiables, qui sont pris en considération. Ceux-ci sont inévitables et importants, puisqu'ils nous permettent d'objectiver la charge de travail par des mesures précises. Toutefois, il ne faut pas négliger l'ensemble des aspects plus qualitatifs ou subjectifs que l'on doit mesurer, la majorité du temps, en évaluant la perception des salariés à l'aide de questionnaires, d'entrevues de groupe, de discussions d'équipe ou individuelles, etc. C'est en procédant à l'analyse de ces aspects que vous serez en mesure de dresser un portrait plus juste et précis de la charge de travail dans votre entreprise, ce qui vous permettra ultimement d'agir là où les problèmes se manifestent réellement.

**Global-Watch a procédé à une revue de la documentation pertinente pour ainsi retenir et analyser une trentaine de références scientifiques et de la littérature grise permettant d'identifier et d'expliquer ces 10 composantes, en plus de considérer des retours d'expérience provenant d'entreprises avec lesquelles Global-Watch collabore.**

# Les composantes de la charge de travail

Global-Watch (2023)



## Voici un survol de 10 composantes de la charge de travail



### LA QUANTITÉ DE TRAVAIL À ACCOMPLIR

La quantité de travail est souvent mesurée à l'aide de la description de tâches, dans laquelle les tâches et les mandats sont attribués et précisés, en y ajoutant quelques demandes ponctuelles.



### LES CONTRAINTES DE TEMPS ET LES DÉLAIS À RESPECTER

L'attribution d'un mandat ou d'une tâche peut se faire dans des conditions favorables, incluant des délais réalistes. Mais bien souvent, les délais fixés sont difficiles à respecter. S'ajoutent à cela les contraintes de temps des partenaires ou collaborateurs, les vacances et les congés, l'embauche de nouvelles ressources, etc.



### LES URGENCES

Les urgences surviennent souvent à des moments où l'on ne s'y attend pas et nécessitent de mettre son travail « régulier » de côté pour y consacrer toutes ses énergies. Elles sont courantes dans certaines équipes et elles nécessitent une attention particulière pour s'entendre sur les modalités les entourant : est-ce vraiment une urgence ? Doit-on la prioriser par rapport au reste de nos tâches ? Avons-nous des critères pour « catégoriser » les urgences ?



### LE NOMBRE D'HEURES DE TRAVAIL

Le nombre d'heures de travail réalisé peut souvent être plus grand que le nombre d'heures prescrit par le travail. Pourquoi ? Pour être en mesure de réaliser l'ensemble de ses tâches et de répondre aux délais ou encore par manque de main-d'œuvre. De nombreuses études font état du lien entre la réalisation de longues heures de travail et des répercussions négatives sur la santé.



### LE RYTHME DE TRAVAIL OU LA CADENCE IMPOSÉE

Dans plusieurs milieux, il faut maintenir un rythme ou une cadence assez élevée pour atteindre les objectifs et respecter les délais (p. ex. : rencontres qui s'enchaînent, projets en simultané, mandats en collaboration qui nécessitent de réaliser des portions du travail à des moments précis, travail à la chaîne, horaires précis à respecter, etc.).



### LES INTERRUPTIONS ET LES DÉRANGEMENTS DANS LE TRAVAIL

Les interruptions, les dérangements ou les distractions dans le travail sont de plus en plus nombreux et proviennent de sources variées. Les interruptions sont habituellement involontaires et non contrôlables. Elles peuvent être de tout ordre et la présence des différentes plateformes technologiques a fait en sorte de les augmenter considérablement dans les dernières années. Il peut être question de différentes notifications reçues, de courriels ou d'appels nécessitant une réponse, de problèmes techniques à résoudre ou encore d'interactions avec un collègue ou un collaborateur.



### LES DEMANDES CONTRADICTOIRES

Les demandes peuvent provenir du manager/gestionnaire, d'un collègue, d'un partenaire ou collaborateur, de la clientèle, etc. Elles peuvent concerner les objectifs de performance, les règles établies, les livrables, les relations, etc. Elles peuvent engendrer de la confusion, des retards, voire même des situations conflictuelles si les personnes impliquées perçoivent la situation différemment.



### LES EFFORTS ET LES CONTRAINTES PHYSIQUES

Les efforts et contraintes physiques, que ce soit la manipulation de charges lourdes, la réalisation de tâches répétitives ou même le travail sédentaire pendant de longues périodes, contribuent aux exigences mentales du travail. Ce n'est pas surprenant sachant que la santé physique et la santé mentale sont intimement liées. De même, les contraintes physiques peuvent être augmentées en raison d'autres facettes du travail présentes, que l'on pense aux contraintes de temps par exemple.



### LES EXIGENCES INTELLECTUELLES

Les exigences intellectuelles et la complexité du travail peuvent accroître la charge cognitive. Il est question, par exemple, de devoir se concentrer intensément durant de longues heures de travail, respecter des processus clairs et parfois complexes, réaliser des tâches nécessitant beaucoup de réflexion et de recherche, etc. Ces éléments sont souvent négligés dans l'évaluation globale de la charge de travail.



### LA CHARGE ÉMOTIONNELLE

La charge émotionnelle est de plus en plus présente, dans différents secteurs et notamment chez les managers/gestionnaires. Elle peut être caractérisée par le fait de travailler auprès d'une clientèle difficile, être exposé à des agressions, ressentir une fatigue de compassion ou encore avoir la crainte de commettre des erreurs ou ne pas avoir toutes les compétences pour réaliser son travail.

## En terminant...

Rappelez-vous ! Chaque contexte est différent, tout comme les composantes de la charge de travail qui peuvent varier considérablement selon les situations et les équipes. En ce sens, il est essentiel d'évaluer l'ensemble des composantes pour obtenir un portrait complet de la charge de travail, reflétant la réalité de chaque situation et équipe. Pour y arriver, en tant que responsable RH dans votre entreprise, votre rôle est de favoriser l'ouverture du dialogue sur le sujet et soutenir les managers/gestionnaires à le faire ensuite au sein de leurs équipes.

Sachez aussi que différents facteurs de protection, tels que les conditions de réalisation du travail, les ressources disponibles et le soutien social, peuvent être mobilisés pour limiter les effets délétères d'une charge de travail élevée sur la santé.

Selon le portrait de chaque équipe et des différents contextes, vous pourrez mettre en place les actions appropriées pour équilibrer la charge de travail et ainsi favoriser des résultats significatifs et durables.

## Pour aller plus loin...

### ➔ UNE CONFÉRENCE EN ENTREPRISE :

Demander la conférence Au-delà de la charge de travail prescrite : mieux comprendre la charge de travail réelle. Pour former vos managers/gestionnaires ou encore vos salariés sur la charge de travail, incluant de nombreuses pistes d'actions

### ➔ DES INTERPRÉTATIONS SCIENTIFIQUES :

Nous vous invitons à prendre connaissance de ces trois interprétations scientifiques Global-Watch qui sont en lien avec différentes composantes de la charge de travail, offertes sur [global-watch.com](http://global-watch.com) :

- Comment les interruptions du travail affectent le bien-être des employés au travail
- Inutiles et déraisonnables : ces tâches qui contaminent le travail
- Servir avec le sourire, plus facile à dire qu'à faire !

## POUR RÉFÉRER À CET OUTIL :

« Global-Watch. (2023). *Découvrir 10 composantes de la charge de travail*, offert au [www.global-watch.com](http://www.global-watch.com). »