

## Guarding Minds @ Work : Fiches d'action

### RPS9: GESTION DE LA CHARGE DE TRAVAIL

**OBJECTIF:** Créer et maintenir 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.

<b>RPS9: Résultat de l'Enquête auprès du personnel</b> (cochez le classement, s'il y a lieu)	<input type="checkbox"/> INQUIÉTUDES GRAVES	<input type="checkbox"/> INQUIÉTUDES IMPORTANTES	<input type="checkbox"/> INQUIÉTUDES MODÉRÉES	<input type="checkbox"/> INQUIÉTUDES MINIMES
<b>RPS9: Classement obtenu dans l'Audit</b> (cochez le classement, s'il y a lieu)	<input type="checkbox"/> INQUIÉTUDES GRAVES	<input type="checkbox"/> INQUIÉTUDES IMPORTANTES	<input type="checkbox"/> INQUIÉTUDES MODÉRÉES	<input type="checkbox"/> INQUIÉTUDES MINIMES

**Inquiétudes graves = 5 à 9** **Inquiétudes importantes = 10 à 13** **Inquiétudes modérées = 14 à 16** **Inquiétudes minimales = 17 à 20**

La liste ci-dessous comprend des mesures que vous pouvez prendre en réponse à des motifs d'inquiétude réels ou potentiels concernant la **gestion de la charge de travail**. Nombre de ces mesures, ou actions, ont démontré leur efficacité dans le cadre d'études de recherche, ont été recommandées comme pratiques exemplaires ou ont été jugées utiles dans un contexte de recherche appliquée. Certaines se fondent sur la jurisprudence récente et les exigences réglementaires. La gestion de la charge de travail est un aspect particulièrement important à cet égard (voir aussi RPS 1, 4, 5 et 12). Les actions proposées ont été empruntées à divers secteurs d'activité, et ne sont peut-être pas toutes applicables ou réalisables dans votre milieu de travail. La liste qui suit ne se prétend pas exhaustive et ne se veut pas prescriptive non plus. Il s'agit plutôt de suggestions de pistes d'action.

Si la **gestion de la charge de travail** a été identifiée comme un motif d'inquiétude dans votre milieu de travail, examinez ces pistes d'action afin de déterminer lesquelles pourraient convenir à votre situation. Pour faciliter votre choix, gardez en tête les six facteurs clés suivants : pertinence, acceptabilité, accessibilité, efficacité, efficience et sécurité (voir « Application d'un cadre de qualité » pour plus de détails).

Les actions proposées ci-dessous se divisent en quatre catégories principales : 1) normes, valeurs et pratiques de l'environnement de travail; 2) initiatives de formation et de perfectionnement; 3) stratégies et méthodes de communication; 4) politiques et programmes officiels. Si vous avez déjà entrepris certaines de ces actions, examinez quand même les autres. Peut-être avez-vous pensé aussi à des idées différentes. **Rappelez-vous que cette liste n'est pas exhaustive et qu'il y a probablement d'autres moyens d'améliorer la clarté du leadership et des attentes dans votre milieu de travail.** Cependant, la mise en œuvre des actions qui sont suggérées ici vous permettra d'établir une base solide pour créer un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire.

### **Environnement de travail (normes, valeurs et pratiques)**

- Développer et entretenir une culture d'entreprise qui valorise clairement le travail bien fait, et pas simplement la quantité de travail accomplie (p. ex., le nombre d'heures travaillées)
- Répartir le travail équitablement, en tenant compte des divers niveaux de responsabilité associés aux différents postes
- Donner au personnel la souplesse voulue, selon le cas, pour déterminer l'ordre de priorité des tâches et fixer ou modifier les échéances Veiller à ce que le personnel ait accès à l'équipement et aux services de soutien nécessaires (p. ex., outils, technologie, personnel de soutien) pour pouvoir effectuer leur travail de manière efficace et compétente
- Veiller à ce que le personnel ait accès à l'équipement et aux services de soutien nécessaires (p. ex., outils, technologie, personnel de soutien) pour pouvoir effectuer leur travail de manière efficace et compétente
- Élaborer, communiquer et mettre en œuvre au moment opportun les stratégies nécessaires pour faire face aux périodes de pointe (p. ex., bassin d'emplois, partage de poste)
- Souligner les efforts fournis par le personnel dans les périodes de travail intense et lui témoigner de la reconnaissance
- Minimiser les interruptions inutiles pour les employés qui ont des échéances imminentes à respecter

### **Formation et perfectionnement**

- Donner une orientation détaillée aux nouveaux employés et leur fournir des renseignements exacts et réalistes sur les exigences de l'emploi et les attentes à leur égard)
- Répartir les tâches en fonction des habiletés et des forces particulières de chaque employé, en assurant un partage équitable tout au long du processus
- Donner une formation sur des sujets reliés à la gestion de la charge de travail (comme la gestion du temps, l'utilisation de la technologie)
- Sensibiliser le personnel à la résilience, à la gestion du stress et au burnout (les renseigner par exemple sur les signes et les effets du stress et sur les stratégies de prise en charge de soi)

### **Communication**

- Rappeler régulièrement aux employés les moyens à prendre pour gérer et adapter leur charge de travail de manière optimale
- Prévenir le personnel et le préparer d'avance aux périodes de travail plus intenses (p. ex., demandes saisonnières, périodes de pointe pendant le quart de travail)
- Donner un rôle actif aux employés dans l'élaboration des stratégies visant à mieux gérer la charge de travail (p. ex., réduction ou élimination des tâches inutiles ou redondantes)

### **Politiques et programmes officiels**

- Rédiger des descriptions de fonctions qui comprennent des attentes explicites et raisonnables en matière de productivité
- Rétribuer les heures de travail supplémentaires ou accorder des congés compensatoires travail est effectué et qui valorisent cette contribution

- Voir à la mise en place de systèmes pour suppléer aux pénuries de personnel (p. ex., dans la période des vacances, pendant un congé de maladie, lorsque des postes sont vacants)
- Réaliser des analyses ou des vérifications d'emploi pour déterminer les besoins selon le volume de travail, l'équité dans la répartition des tâches et les aspects à améliorer
- Accorder des avantages non pécuniaires dans les périodes de travail intense (p. ex., repas, remboursement des frais de transport)

**Autres actions:**

- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Une fois que vous aurez sélectionné les actions à entreprendre, inscrivez-les dans la Fiche d'élaboration du plan d'action, fixez la date de début, déterminez qui participera, et mettez-vous en marche!**