

14 mars 2024



La charge de travail, un risque psychosocial incontournable

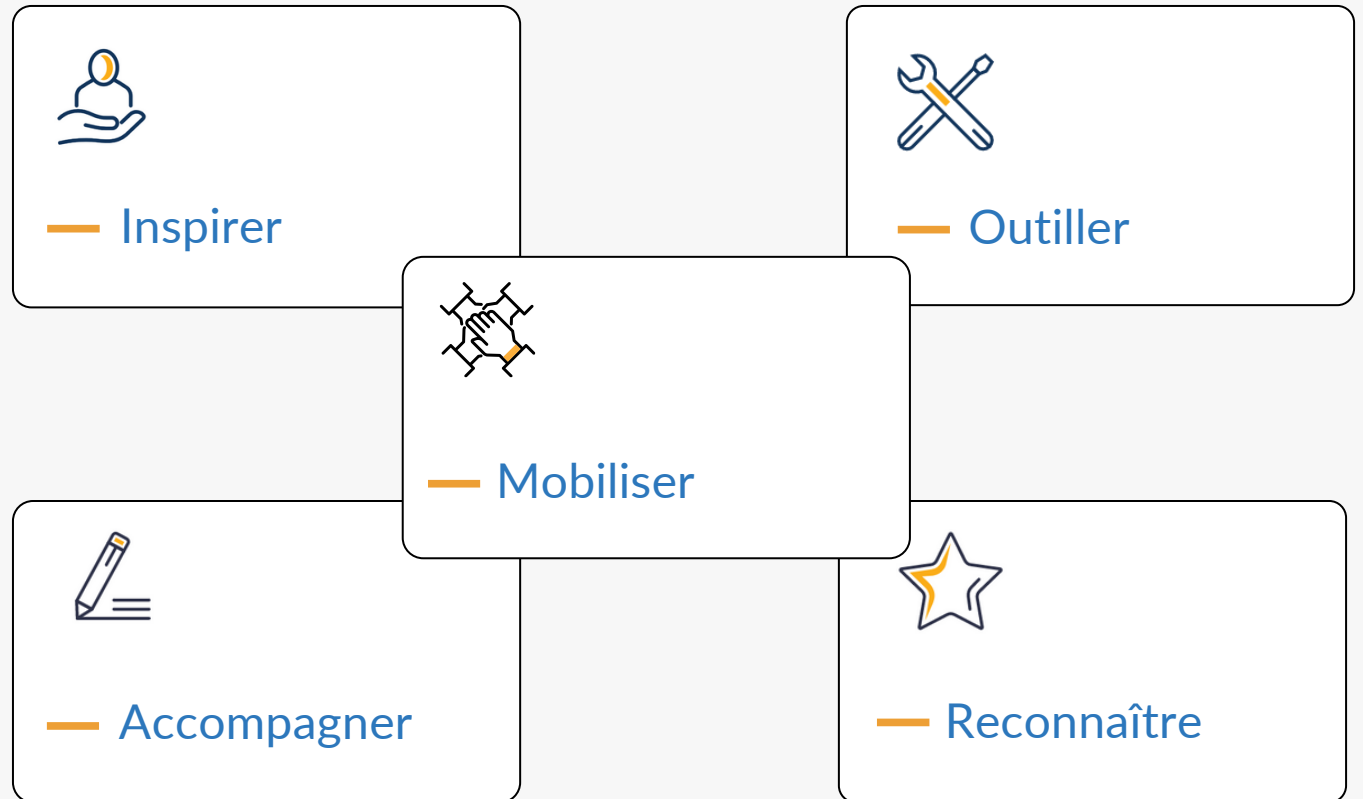
Présenté par : Ashley Savard Lamothe, conseillère SMET

À propos du Groupe entreprises en santé



Notre mission

*Soutenir les leaders à construire
des environnements de travail
favorables à une culture de santé
et mieux-être au travail.*



Sommaire

- 1 Qu'est-ce que la santé globale?
- 2 Les risques psychosociaux et la modernisation de la loi
- 3 La charge de travail: qu'est-ce que c'est et comment y faire face?
- 4 Facteurs de succès pour la prévention de la surcharge de travail
- 5 Histoire de cas

1. La santé globale

Une employé-e- en bonne santé, c'est...



« La santé, ce n'est pas que l'absence de maladie. C'est un état de bien-être complet, physique, mental et social. »

Organisation mondiale de la santé

Une personne qui est bien :

Dans son corps

Santé physique

Dans sa tête

Santé psychologique

Dans son équipe
de travail

Santé sociale

Dans sa tâche

Santé spirituelle

Dans sa situation
financière

Santé financière



2. Les risques psychosociaux et la modernisation de la loi

Risques psychosociaux (RPS), de quoi parle-t-on?

Facteurs qui sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales et qui **augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique** des personnes exposées.

Source: INSPQ

Les RPS «classiques»

Harcèlement et violence



Charge de travail



Autonomie décisionnelle



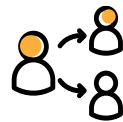
Justice et équité



Reconnaissance



Partage de l'information



Utilisation et développement
des compétences



Soutien des collègues et
du supérieur



Les RPS émergents

Les stresseurs numériques



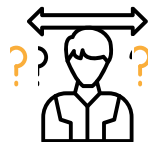
Les conflits éthiques



Les demandes émotionnelles



L'imprévisibilité des tâches



Le climat de sécurité psychosociale



Source: Manon Truchon (Ulaval)
et Mahée Gilbert-Ouimet (UQAR)

Pourquoi s'en préoccuper?

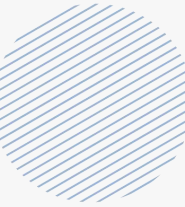
1. Pour les travailleurs-euses

- Santé psychologique : anxiété, dépression, épuisement professionnel...
- Santé physique : TMS, maladies cardio-vasculaires, accidents de travail, AVC...

2. Pour l'entreprise

- Absentéisme, présentéisme, roulement de personnel, cotisations CSST, baisse d'engagement, de productivité, de créativité, dégradation de l'ambiance de travail, image de l'entreprise...

3. Pour répondre aux exigences de la loi

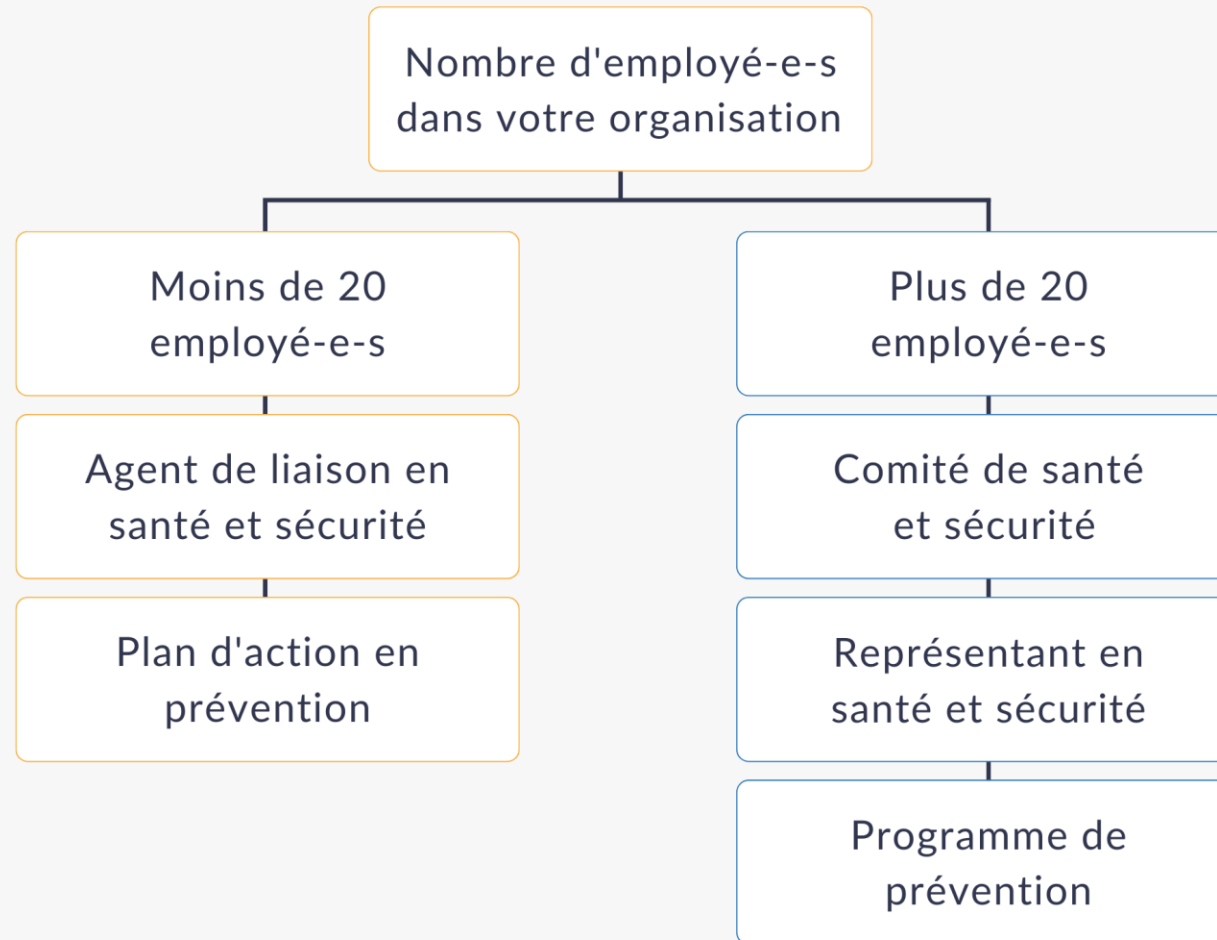


Modernisation de la loi de la SST

Obligation légale pour tous les milieux de travail de mettre en place un programme ou un plan de prévention structuré qui doit inclure les risques psychosociaux *(au plus tard le 6 octobre 2025)*



Les exigences de loi en résumé





3. La charge de travail: qu'est-ce que c'est et comment y faire face?

La surcharge de travail



De quoi s'agit-il?

- Lorsque la **quantité et/ou l'intensité** des tâches dépassent sa **capacité d'accomplir** le travail demandé dans un temps donné
- Comporte une **dimension subjective** importante: la charge ressentie peut différer d'un individu à l'autre
- Peut mener à l'épuisement professionnel («burn-out»)
- 33% des travailleurs-euses au Canada rapportent être épuisé-e-s (60% dans certaines professions)

Source: Recherche en santé mentale Canada

Quelles sont les causes principales?



Organisationnelles

- Trop de tâches
- Absence de directives claires
- Manque d'outils ou de formation
- Délais et attentes irréalistes
- Mauvaise répartition des tâches
- Interruptions fréquentes
- Manque d'effectifs ou de soutien
- Période de forte demande
- Plusieurs changements organisationnels en même temps

Personnelles

- Lacunes professionnelles ou manque de compétences
- Mauvaise gestion du temps et des priorités
- Perfectionnisme
- Difficultés à déléguer des tâches
- Charge personnelle

Sources: CNESST; INSPQ

Ce que l'organisation et les gestionnaires peuvent faire

- Créer un **climat de confiance et de sécurité psychologique** afin de permettre aux employé-e-s de s'exprimer ouvertement sur le sujet
 - Être disposé pour en parler (établir des moments de disponibilités si ce n'est pas le cas)
 - Assurer la confidentialité
 - Être à l'écoute, faire preuve de respect et d'empathie
- Définir clairement les **rôles et les responsabilités**
- Organiser des rencontres périodiques pour revoir les **échéanciers en fonction des priorités**
- **Planifier adéquatement les ressources** (personnel, outils, compétences) pour chaque projet et réévaluer ces besoins régulièrement
- Implanter les **changements organisationnels progressivement** et **impliquer les employé-e-s** dans le processus de changement et dans les décisions qui les concernent

Source: INSPQ

Ce que l'individu peut faire

- Identifier les tâches qui contribuent à la surcharge de travail
- Prioriser ses tâches, éliminer celles qui sont superflues et organiser son travail en conséquence (ex. utiliser des outils de gestions de tâches)
- Améliorer sa gestion du temps (ex. suivre la technique Pomodoro)
- Communiquer ouvertement avec son supérieur et collaborer ensemble pour revoir les priorités
- Lorsque possible, déléguer des tâches à d'autres membres de l'équipe
- Demander de l'aide
- Fixer ses limites et apprendre à dire non
- Prendre soin de soi et adopter des comportements favorisant sa santé globale

Source: INSPQ



La sous-charge de travail



De quoi s'agit-il?

- Lorsqu'un-e employé-e dispose de **moins de tâches ou de responsabilités** qu'il-elle n'est capable de gérer et/ou lorsque ses **compétences sont sous-exploitées**
- Conséquences possibles:
 - Ennui au travail («bore-out»)
 - Démotivation
 - Manque de sens au travail
 - Remise en question dans son identité professionnelle
 - Désengagement
 - Baisse de performance



4. Facteurs de succès pour la prévention de la surcharge de travail

Principaux facteurs de succès

1



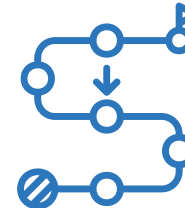
**Engagement de la
direction**

2



**Une démarche
participative**

3



**Une démarche
structurée**

Principaux facteurs de succès

1 L'engagement de la direction



Comment ça se manifeste ?

- Discussions en équipe de direction
- Argent et ressources humaines
- Communications claires et fréquentes
- Exemplarité

Principaux facteurs de succès

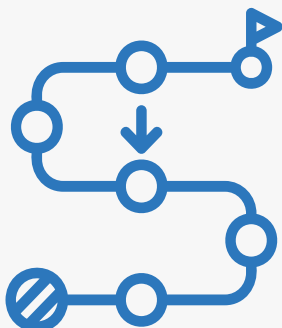
2 Une démarche participative



- Il faut **impliquer** toutes les parties prenantes (gestionnaires, employé-e-s) à toutes les étapes de la démarche
- Notion de **responsabilité partagée** :
 - Il faut les sensibiliser et les former
 - Il faut identifier et communiquer les responsabilités de chacun

Principaux facteurs de succès

3 Une démarche structurée



- Identifier et prioriser les besoins du personnel avec le personnel avant de choisir les interventions
- **Plan d'action** avec :
 - Responsable
 - Objectifs
 - Budget
 - Plan de communications
 - Plan de réalisation
 - Plan d'évaluation

5. Histoire de cas

Prix Distinction 2022 - 2^e place grande entreprise de service

- Firme de génie-conseil avec 2800 employé-e-s réparti-e-s dans 30 bureaux au Canada
- Santé mentale et bien-être des employé-e-s placés au premier plan de leur stratégie SMET
- Conférences sur la santé mentale et la charge de travail pour employé-e-s et gestionnaires (ex. gérer l'ingérable)
- Comité responsable d'examiner la charge de travail des employé-e-s
- Formation et boîte à outils sur la gestion du temps et des priorités
- Atelier de travail sur la culture avec les membres de la direction
- Politique de déconnexion

Impacts positifs: diminution de la proportion d'invalidités de courte durée pour des raisons de santé mentale



Groupe entreprises en santé



groupe_entreprises_en_sante



Groupe entreprises en santé



info@groupeentreprisesensante.com



514 787-0180