

QU'EST-CE QUE LA CHARGE DE TRAVAIL

QU'EST-CE QUE LA CHARGE DE TRAVAIL?

La charge de travail est un enjeu d'importance majeure pour de nombreuses personnes professionnelles et techniciennes dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Toutefois, la définition de charge de travail varie grandement d'un milieu de travail à l'autre, voire d'une personne à l'autre.

La charge de travail est régulièrement réduite à une simple question de quantité et de temps, mais elle est dans la majorité des cas nettement plus complexe, d'où la nécessité de ce guide. Une définition de base serait celle de la quantité de tâches à accomplir et de la complexité de ces tâches, en lien avec les exigences intellectuelles et physiques, les contraintes de temps, les interruptions et la charge émotionnelle associées au travail. Des chercheur·se·s ont toutefois tenté de développer des définitions plus étoffées en mettant de l'avant des modèles de charge de travail. L'un d'eux est celui utilisé par l'APTS et accepté par l'employeur dans le cadre de négociations officielles, soit le [modèle de Fournier et Montreuil](#)¹.

CHARGE PRESCRITE, CHARGE VÉCUE, CHARGE RÉELLE

Pour mieux comprendre la complexité de la charge de travail, le modèle de Fournier et Montreuil identifie trois dimensions : la charge prescrite, la charge vécue et la charge réelle.

La charge prescrite

La charge prescrite représente ce qui est formellement attendu des employé·e·s par leur gestionnaire ou leur organisation. Cela inclut les tâches assignées, les objectifs à atteindre, les délais à respecter et les normes de qualité à maintenir. Par exemple, dans le RSSS, cela peut se traduire par le nombre d'usager·ère·s à prendre en charge par jour, les formulaires à remplir, les protocoles à suivre, les comités auxquels participer ou encore les rapports à rédiger. Cette dimension de la charge de travail est souvent clairement définie et mesurable, mais elle peut parfois être sous-estimée par les gestionnaires en termes de durée et de complexité.

La charge vécue

La charge vécue fait référence à la manière dont chaque individu perçoit et ressent sa propre charge de travail. Cette perception est influencée par divers facteurs tels que les compétences individuelles, l'expérience, le niveau de stress, les ressources personnelles et le soutien social. Par exemple, deux personnes salariées ayant des charges prescrites similaires peuvent ressentir différemment leur charge de travail en fonction de leur capacité à gérer leur stress, leur satisfaction au travail ou leurs préoccupations personnelles. Cette dimension est subjective mais cruciale car elle a des répercussions directes sur le bien-être et la santé mentale des travailleur·se·s.

¹ Fournier, Pierre-Sébastien, Sylvie Montreuil, et Julie Villa. « Contribution à un modèle explicatif de la charge de travail : le cas du service à la clientèle ». *Relations industrielles* 68, n° 1 (11 mars 2013) : p. 46-70. <https://doi.org/10.7202/1014741ar>.



La charge réelle

La charge réelle est le résultat de l'interaction entre la charge prescrite et la charge vécue. Elle représente la quantité de travail effectivement réalisée au quotidien, en prenant en compte les contraintes, les interruptions et les adaptations faites par les employé·e·s pour accomplir leurs tâches. Par exemple, un·e employé·e peut avoir une charge prescrite claire mais se trouver confronté·e à des imprévus tels que des absences d'autres membres de l'équipe, des changements de priorité ou des difficultés techniques, ce qui a des conséquences directes sur sa charge de travail réelle. Cette dimension reflète donc la réalité du travail quotidien, avec ses défis et ses ajustements constants.

En résumé, la charge prescrite représente les attentes formelles, la charge vécue reflète la perception subjective de la charge de travail par les individus et la charge réelle est le résultat concret de l'interaction entre ces attentes et ces perceptions dans le contexte du travail quotidien. Une compréhension approfondie de ces trois dimensions est essentielle pour mieux évaluer, gérer et amenuiser la charge de travail des employé·e·s dans tous les domaines professionnels.

MIEUX COMPRENDRE VOTRE CHARGE DE TRAVAIL

L'employeur sous-évalue souvent l'ampleur des tâches et des responsabilités exigées. Ce qui peut, à première vue, sembler simple pour les gestionnaires peut se révéler fastidieux en termes de temps et d'énergie pour les travailleur·se·s. Parmi les facteurs contribuant à cette charge de travail, on peut citer le nombre de formulaires à remplir, les multiples demandes à effectuer pour des programmes spécifiques, le nombre de personnes à contacter pour un même dossier, la distance à parcourir pour des visites à domicile, ou encore la complexité des cas.

Cette discordance entre les attentes et les moyens disponibles crée une tension importante. Il devient alors difficile, voire impossible, de répondre simultanément aux attentes de qualité, d'efficacité et de productivité. Cette situation met les travailleur·se·s dans une position délicate, affectant leur bien-être et leur capacité à fournir un travail de qualité.

