



Être surchargé(e), qu'est-ce que ça veut dire?

Présentation par
Émilie Lemire Auclair, travailleuse sociale et consultante

Les points d'équilibre
lespointsdequilibre.com
emilie@lespointsdequilibre.com
438-935-0661

Une communauté d'équilibre



- Communauté de pratique pour travailleuses et intervenantes sociales
- Mission :
 - soutenir la reprise de pouvoir et de sens des membres sur leur pratique professionnelle
- Axes d'intervention :
 - fournir de l'information visant à améliorer la satisfaction vis-à-vis de la pratique professionnelle
 - animer des activités de groupe qui favorisent les échanges et le partage de savoirs et d'expériences entre les membres de la communauté

Plan de la séance



Objectif :

- mieux comprendre les facteurs qui influencent la charge de travail des intervenantes et travailleuses sociales

Plan :

- Pourquoi parler de (sur)charge de travail?
- Les conséquences de la surcharge de travail sur les individus et les organisations
- La charge de travail, de quoi s'agit-il?
- Les facteurs qui influencent la charge de travail
- Quelques pistes de réflexions
- Période de questions

Pourquoi parler de (sur)charge de travail?



Le monde du travail se transforme :

- intensification du travail
- exigences de compétitivité et de rentabilité
- multiplication des restructurations et des changements organisationnels

Le champ des services sociaux s'adapte à ces transformations :

- mode de financement des services sociaux
- exigences accrues d'efficience et de reddition de comptes
- modalités de gestion privées appliquées au domaine public
- complexification des situations cliniques

Conséquences de la surcharge de travail



Sur les individus :

- augmentation des troubles musculo-squelettiques
- détresse psychologique
- épuisement professionnel
- anxiété et dépression
- augmentation des accidents et des erreurs professionnelles

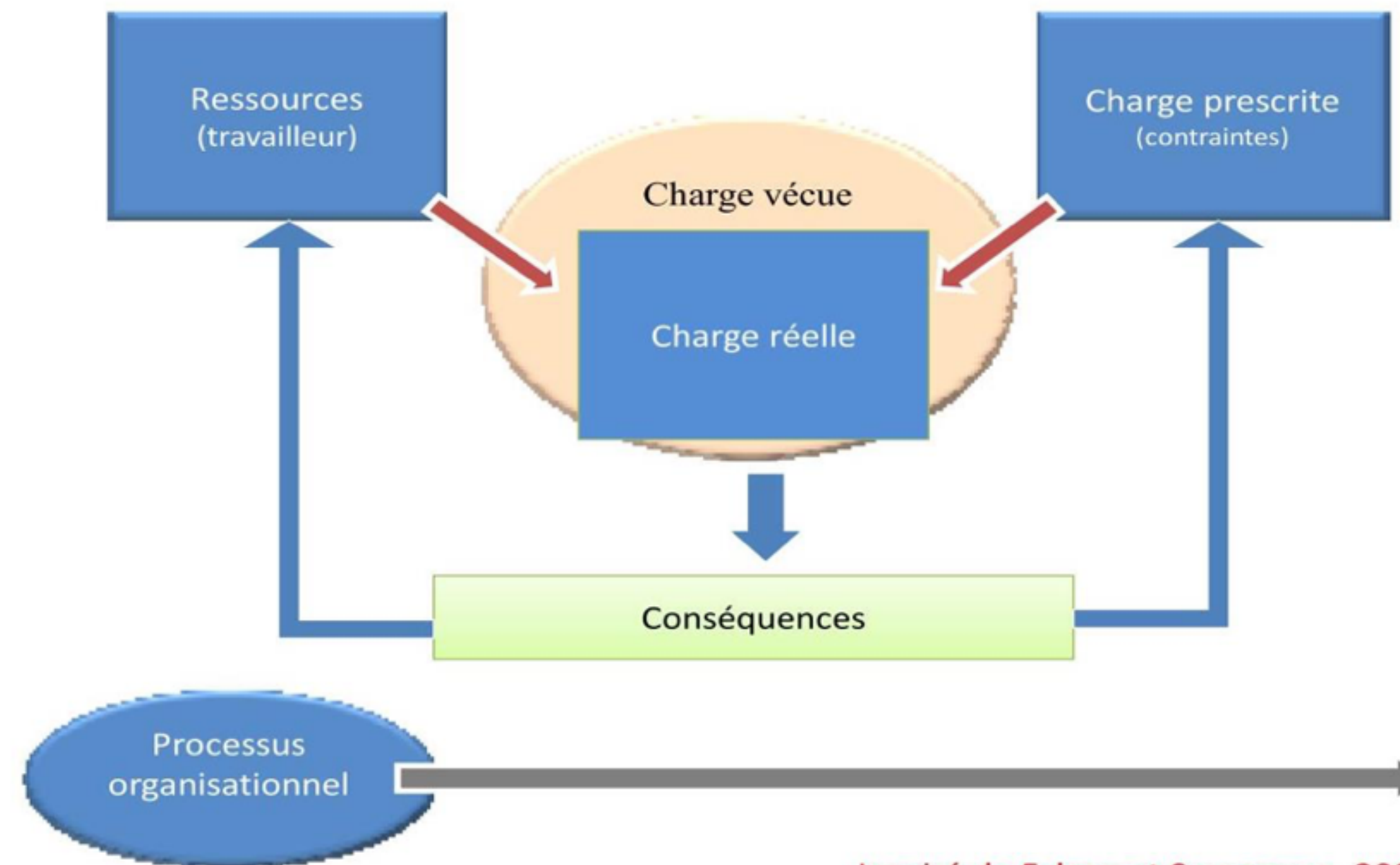
Conséquences de la surcharge de travail

Sur les organisations :

- augmentation de l'absentéisme
- augmentation du présentéisme
- roulement de personnel
- problèmes de qualité
- augmentation des plaintes de la clientèle

La charge de travail, de quoi s'agit-il?

Figure 1. Modèle de la charge de travail



Inspiré de Falzon et Sauvagnac, 2004

La charge de travail, de quoi s'agit-il?



Charge prescrite

- Contraintes exigées par l'organisation : performance demandée, processus en place, etc.
- Inclut également les ressources et les outils fournis par l'organisation
- Dynamique; évolue dans le temps

Ressources

- Caractéristiques du travailleur
- Fonctionnement cognitif, psychologique et social, expérience et formation, état actuel

La charge de travail, de quoi s'agit-il?



Charge réelle

- Efforts déployés par l'individu pour atteindre au mieux les objectifs prescrits par l'organisation compte tenu de ses ressources et de la charge prescrite
- Inclut des compromis, des stratégies ainsi que le travail non réalisé ou partiellement réalisé

Charge vécue

- Ce qui est ressenti par l'individu et son interprétation de ce vécu (ex. satisfaction ou débordement)

La charge de travail, de quoi s'agit-il?



Processus organisationnels

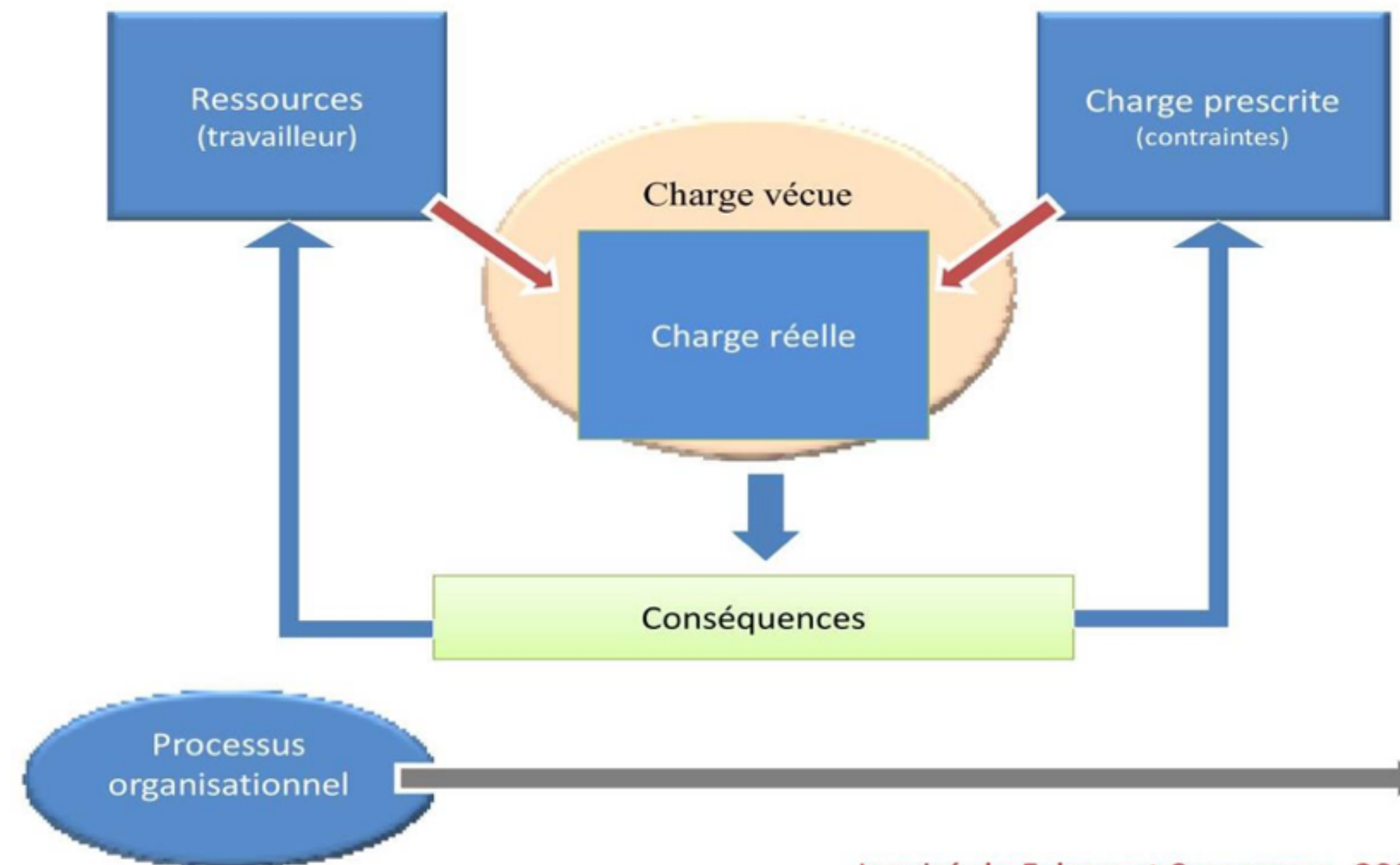
- Résultat des transformations contemporaines qui se succèdent et qui modifient la nature et l'activité du travail

Conséquences

- Résultat, sur l'individu et l'organisation, de l'activité d'un individu au travail qui compose avec les contraintes et les ressources disponibles

La charge de travail, de quoi s'agit-il?

Figure 1. Modèle de la charge de travail



Inspiré de Falzon et Sauvagnac, 2004

Les facteurs qui influencent la charge de travail

Facteurs organisationnels

- les exigences des tâches
 - les contradictions dans les attentes fixées
 - la capacité d'utiliser ses compétences
 - l'autonomie décisionnelle
 - la diminution des ressources disponibles (matérielles ou d'encadrement)
- les contraintes temporelles
 - les interruptions fréquentes
 - le nombre de responsabilités
 - la reconnaissance et les récompenses
 - le soutien social

Les facteurs qui influencent la charge de travail



Facteurs individuels

- intérêt pour la tâche
- habiletés, connaissances et compétences pour accomplir le travail
- attentes et exigences personnelles
- compétences pour la gestion du temps, du stress, des priorités, etc.

Quelques pistes de réflexion

- Agir sur la charge de travail, c'est intervenir sur un ensemble de facteurs individuels ET organisationnels.
- La charge prescrite, ce n'est pas que la quantité de travail ou de dossiers à traiter.
- Négocier sa charge de travail, c'est négocier ses conditions de travail et de pratique.
- Pour augmenter la sensibilité des gestionnaires à la charge de travail, ils doivent mieux comprendre la tâche, les rôles et le vécu quotidien des employés.

Pour en savoir plus...

Pour échanger sur les pistes de solutions aux difficultés liées à votre charge de travail, participez à l'activité-réseautage « Prendre sa surcharge de travail de front! »

- Quand : mercredi 8 novembre 2017, de 18h00 à 20h00
- Lieu : Montréal
- Coût : Gratuit
- Pour tous les détails : <http://communaute.lespointsdeequilibre.com/>

Pour demeurer informée des activités de la communauté de pratique, inscrivez-vous à l'infolettre à partir du site web : <http://communaute.lespointsdeequilibre.com/> .