



Guide d'utilisation de l'outil 2

Repères sur les changements
organisationnels qui peuvent induire une
surcharge de travail

Service des relations du travail

**Natacha Laprise
Micheline Boucher
Benoît Laberge**

Jun 2012

GUIDE D'UTILISATION DE L'OUTIL 2

REPÈRES SUR LES CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS QUI PEUVENT INDUIRE UNE SURCHARGE DE TRAVAIL

Préambule

Le document suivant est le deuxième d'une série de quatre guides d'utilisation des outils sur la charge de travail. Dans un premier temps, l'outil 1 a permis d'évaluer de façon sommaire la probabilité d'un risque de surcharge de travail et de juger de la pertinence de recommander une investigation plus poussée de la situation. Ce deuxième outil ne permet pas de statuer s'il y a surcharge ou non, mais bien de documenter la possibilité de l'existence du problème.

1. Objectif de l'outil 2

Ce deuxième outil permet d'identifier la présence, dans le milieu de travail observé, de changements organisationnels pouvant largement être associés à la surcharge de travail. En effet, ces changements organisationnels nous indiquent que le contexte organisationnel peut avoir amené une augmentation de la charge de travail de certains travailleurs. Est-ce qu'il y a surcharge de travail? À ce stade-ci, ce constat ne peut être effectué. Cet outil permet de constater si certains des changements organisationnels mentionnés dans le document suivant sont présents et de déterminer si ceux-ci ont eu un impact sur la charge de travail. Par ailleurs, ces informations vont être utiles, car elles permettent de documenter le *Modèle dynamique de la charge de travail*.

2. Comment utiliser l'outil 2

Les repères sur les changements organisationnels pouvant induire une surcharge de travail permettent d'effectuer un examen rapide des changements importants qui ont pu avoir un impact majeur sur l'organisation du travail des milieux de travail. Il s'agit, au cours d'une discussion avec les membres de l'exécutif syndical, de passer en revue avec eux les différents changements organisationnels énumérés sous forme de question. Ensuite, de cocher la case appropriée à la réponse fournie. À chaque question où la réponse à l'énoncé est **oui**, la question suivante doit être posée : est-ce que ce

changement organisationnel a eu pour effet de hausser la charge de travail? Si oui, cochez la case « Hausse de *la charge de travail* » dans la zone grisée.

3. Compilation des résultats

Cette étape est très simple. Il s'agit de compter le nombre de cases « Hausse de *la charge de travail* » qui ont été cochées.

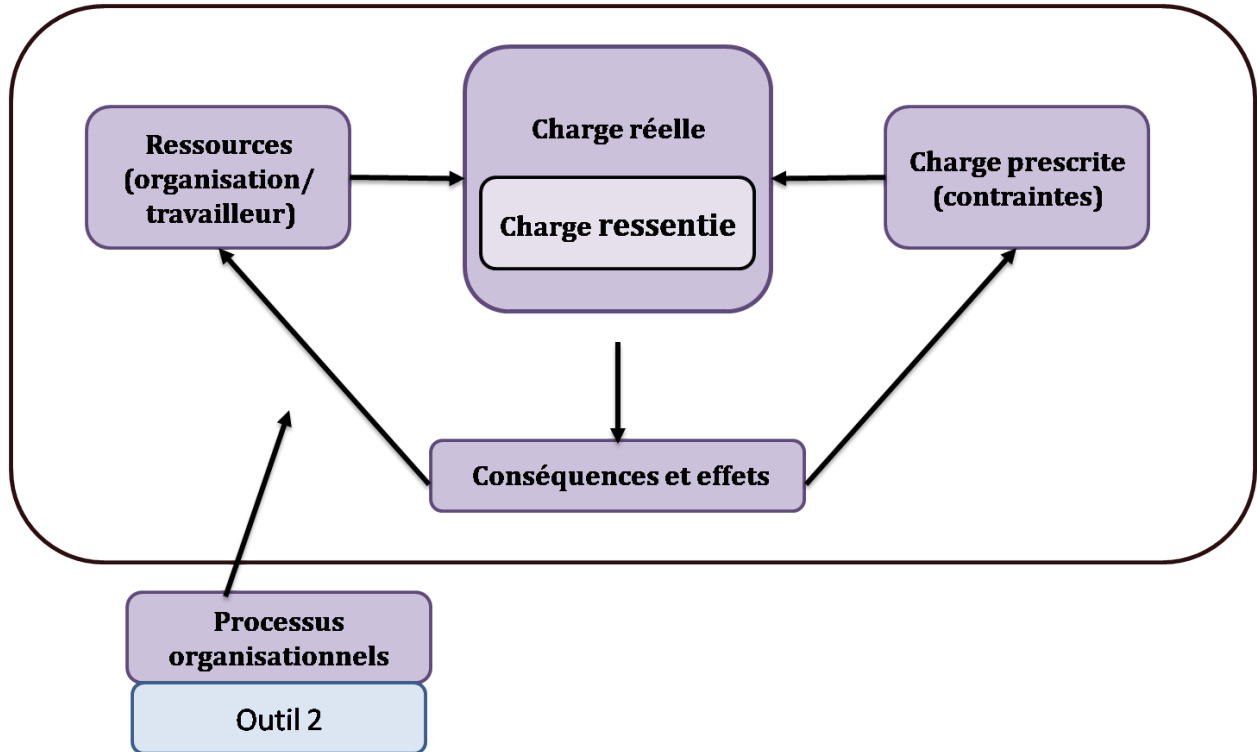
4. Interprétation des résultats

Si vous obtenez oui à une ou plusieurs questions et avez coché « Hausse de *la charge de travail* » à plus d'une question, tenter de déterminer si l'ensemble du personnel a vécu cette augmentation de charge de travail ou si c'est plus un service ou, plus particulièrement, une ou des équipes qui a vécu cette augmentation de charge de travail. Ce questionnement permettra (tout en demeurant prudent) de mieux cibler votre analyse pour la suite de la démarche. Ensuite, passez à l'outil 3 : *Les signes d'un possible problème de surcharge de travail*.

Si vous avez obtenu « **non** » à toutes les questions, cela signifie que les changements organisationnels de la liste ne sont pas survenus dans le milieu de travail. Cependant, cela ne veut pas dire pour autant qu'il n'y a pas eu une augmentation de la charge de travail, mais cela est toutefois moins probable. Par prudence, il est fortement suggéré de passer à l'outil 3 : *Les signes d'un possible problème de surcharge de travail*.

5. Conclusion

En résumé, ce deuxième outil permet de faire ressortir les changements organisationnels survenus et de mettre en évidence ceux qui, selon la connaissance actuelle du milieu, ont eu comme effet d'augmenter la charge de travail. Ces informations recueillies permettent de documenter une des composantes du Modèle explicatif de la dynamique de la charge de travail : *Les processus organisationnels*.



Repères sur les changements organisationnels qui peuvent induire une surcharge de travail

Consigne : Posez chacune des questions suivantes en cochant la case correspondant à la réponse fournie. À chaque question où vous obtenez « **oui** », demandez si le changement organisationnel en question a eu pour effet d'augmenter la charge de travail. Si oui, cochez la case « Hausse de la charge de travail ».

	Oui	Hausse de la charge	Non	Non applicable
• La concurrence dans le secteur d'activités de l'entreprise ou de l'organisation a-t-elle augmentée?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• L'entreprise ou l'organisation a-t-elle été restructurée récemment ou a-t-elle été fusionnée avec une autre organisation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Y a-t-il eu des coupes budgétaires?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• L'entreprise ou l'organisation a-t-elle revu sa mission?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Y a-t-il eu une diminution d'effectif?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Y a-t-il de nouveaux clients ou un nouveau type d'utilisateurs?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les exigences des clients/utilisateurs ont-elles augmenté ou changé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les produits ou les services ont-ils changé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Y a-t-il eu introduction de nouveaux logiciels ou de nouveaux outils technologiques?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• L'organisation du travail a-t-elle été modifiée?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Y a-t-il eu des démarches organisationnelles entreprises (Lean Manufacturing, ISO, 5S, 6 Sigma, Kaizen, Toyota Production System, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• L'entreprise ou l'organisation est-elle en démarche de certification (ISO, OHSAS, HACCP, Agrément, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>