

CUPE·SCFP

**CHARGE ET SURCHARGE
DE TRAVAIL**

**UN DOCUMENT D'INFORMATION
DU SCFP**

Qu'est-ce que la surcharge de travail?

On peut définir la surcharge de travail comme une accumulation exagérée de devoirs et de responsabilités pour un seul travailleur, sans que ce dernier ait assez de temps pour s'acquitter de toutes les tâches exigées. Cette surcharge peut donner le sentiment d'être dépassé, d'avoir perdu le contrôle de sa vie. Dans un milieu de travail donné, il peut prendre différentes formes : de longues heures, des demandes déraisonnables, une pression exercée pour effectuer des heures supplémentaires (payées ou non), moins de pauses, moins de journées de congé, un rythme de travail rapide et exigeant, le contrôle du rendement, des attentes peu réalistes de la direction, des tâches additionnelles et parfois inappropriées et aucun remplacement du personnel en congé. L'un des résultats de la surcharge de travail est que les travailleurs ont l'impression de ne pas avoir assez de temps pour faire du bon travail. Le rythme de travail accru entraîne également une diminution des emplois, puisque les employeurs peuvent offrir le même niveau de service avec moins de travailleurs.

De plus en plus de Canadiens luttent pour arriver à répondre aux exigences qui leur sont imposées au travail. L'Association canadienne pour la santé mentale signale qu'un Canadien sur quatre travaille 50 heures ou plus par semaine, alors qu'il y a dix ans, c'était un sur dix. Les répercussions de la surcharge de travail – perte de productivité, problèmes de santé et absentéisme – coûtent aux employeurs autour de 12 milliards de dollars chaque année. Et les demandes de prestations d'invalidité dues à la surcharge de travail peuvent atteindre jusqu'à 12 % des coûts salariaux.

Quelles sont les causes de la surcharge de travail?

Le sous-financement constant des services sociaux en Ontario est l'une des principales causes de la surcharge de travail. Ce manque de financement a mené aux restructurations et fusions, aux fermetures de programmes, aux mises à pied, à l'accélération du rythme de travail et à la marchandisation des services sociaux par un recours accru au financement direct. Tous ces facteurs contribuent à la surcharge de travail et à l'épuisement.

On emploie moins de travailleurs pour fournir le même niveau de services à un moment où la demande grandit. Voici quelques causes spécifiques de la surcharge de travail :

- Attentes accrues en matière de travail administratif
- Demandes conflictuelles de la part des employeurs
- Formation, conseils et appui insuffisants
- Trop de responsabilités additionnelles
- Isolement des travailleurs et manque de contact avec les collègues
- Non-remplacement des travailleurs en congé prolongé
- Non-remplacement des travailleurs en vacances ou en congé
- Faibles ratios clients-travailleur
- Manque de travailleurs à temps plein

La surcharge de travail, un problème de longue date

Les problèmes de charge et de surcharge de travail préoccupent depuis longtemps le secteur des services sociaux. En fait, les difficultés des membres du SFCP à cet égard ont été constatées grâce à des sondages remontant jusqu'à 1999. Malheureusement, l'étude d'un des sondages montre que les choses n'ont pas beaucoup changé depuis les dernières années :

Depuis quelque temps, les travailleurs des services sociaux de l'Ontario signalent une hausse de leur charge de travail, combinée aux taux élevés de stress et de détérioration des conditions de santé et de

sécurité. Les membres du SCFP subissent des attaques incessantes sur leur santé, leur sécurité et leur bien-être parce que les gouvernements ont décidé de mettre en œuvre des modèles commerciaux de réduction du personnel et de restructuration, sous prétexte de fournir des services publics de manière plus efficace.

Dans presque tous les cas, les conséquences de la réorganisation, de la restructuration, de la réduction des effectifs et de la sous-traitance sont une hausse de la charge de travail et une augmentation correspondante des blessures et du stress. En fait, les employeurs sont si préoccupés par les indemnités liées au stress qu'ils font un lobbying systématique auprès des gouvernements pour que le stress professionnel soit exclu de l'indemnisation.¹

Plusieurs années après le questionnaire de 1999 sur la charge de travail du SCFP, les services sociaux de l'Ontario vivent une nouvelle série de restructurations :

- Fusions dans le secteur du bien-être de l'enfance
- Délestage des services de bien-être de l'enfance au secteur des organismes communautaires (p. ex., adoption, foyers d'accueil et programme de préservation de la famille)
- Fusions potentielles dans le secteur des services de développement
- Délestage potentiel du POSPH de la province aux municipalités
- Expansion du financement direct dans les services de développement
- Fragmentation des services de garde pour les nourrissons et les tout-petits due à la mise en œuvre de la maternelle à plein temps et à l'absence de politique provinciale en matière de services de garde et d'éducation de la petite enfance
- Modification des conditions de travail dans le secteur de la garde à l'enfance, dont le fractionnement des quarts de travail pour les éducatrices qui s'occupent d'enfants de la maternelle, avant et après les programmes scolaires;
- Modification de la structure de financement dans le secteur de la garde à l'enfance qui a donné lieu au « gel » des subventions pour les familles.

La surcharge de travail, un sérieux problème de santé et de sécurité au travail

La surcharge de travail est un grand problème de santé et de sécurité pour les travailleurs. Elle peut avoir des effets négatifs sur leur santé physique et mentale, ce qui peut se traduire par une hausse des coûts pour l'employeur, une perte de productivité et une érosion de la qualité des services offerts. Les effets de la surcharge de travail peuvent être des symptômes plutôt bénins, comme des maux de têtes, et aller jusqu'aux conséquences plus sérieuses, comme l'épuisement et la dépression. Voici quelques autres effets négatifs de la surcharge de travail :

- Usure graduelle du corps
- Stress
- Difficulté à se concentrer
- Blessures musculosquelettiques
- Fatigue et accidents reliés à la fatigue
- Épuisement
- Anxiété
- Troubles gastrointestinaux
- Crises cardiaques et AVC

¹ Sondage sur le milieu de travail du SCFP de 1999 – **Services sociaux de l'Ontario : Surchargés de travail et sous le feu des employeurs.**

- Probabilité accrue de diabète de type II
- Troubles du sommeil
- Décès

On ne doit pas sous-estimer les effets néfastes du stress sur la santé des travailleurs et le bilan des employeurs. Les travailleurs stressés sont plus de trois fois plus susceptibles de souffrir d'une dépression majeure que ceux qui signalent des niveaux de stress moins élevés. Les travailleurs stressés sont aussi beaucoup plus susceptibles de manquer plus d'heures de travail que ceux qui disent être très peu stressés.

Effets de la surcharge de travail

Les membres du SCFP s'efforcent d'offrir des services publics de qualité chaque jour, parfois dans des conditions difficiles. La surcharge de travail peut mener au stress, à la diminution de la satisfaction au travail et à un sentiment de perte de contrôle, entre autres effets néfastes pour la santé et pour la capacité des travailleurs à offrir des services publics de qualité.

Les travailleurs ont souvent l'impression de se débattre seuls pour « garder la tête hors de l'eau ». La surcharge de travail a des effets sur la capacité des travailleurs à jouer un rôle actif dans leur syndicat, en plus de nuire à l'équilibre travail-famille. Ils sont frustrés parce qu'ils sont incapables de faire leur travail aussi bien qu'ils le voudraient. Ils craignent aussi que l'accélération du rythme de travail ne menace la santé et la sécurité des personnes soutenues.

La qualité des services diminue lorsque le personnel est émotionnellement épuisé et tiraillé dans toutes les directions. La surcharge de travail peut inciter des travailleurs compétents à quitter la carrière qu'ils ont choisie pour trouver un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, surtout s'ils ont de jeunes enfants. La capacité à attirer et à maintenir en poste des travailleurs qualifiés est compromise lorsque le volume de travail devient impossible à gérer. En fait, les jeunes travailleurs sont plus susceptibles de tenir compte de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée lorsqu'ils choisissent une carrière. En fin de compte, ce sont les clients qui paient le prix de la surcharge de travail lorsque les travailleurs ont de la difficulté, à leur corps défendant, à fournir des services et un niveau de soins de qualité.

Il incombe à la direction de gérer la charge et la surcharge de travail. Et la meilleure façon de faire en sorte que la direction prenne les préoccupations des travailleurs au sérieux, c'est d'avoir une bonne convention collective, qui devrait contenir un processus d'examen et d'évaluation de la charge de travail. Elle devrait aussi prévoir la mise en œuvre de stratégies pour réduire et empêcher la surcharge de travail. Des clauses devraient également porter sur les recours en cas de problème de charge de travail, dont l'accès à un mode de règlement des griefs.

Convention collective

Il y a plusieurs années que la charge de travail est un enjeu des négociations coordonnées dans le secteur du bien-être de l'enfance en Ontario. Des rondes successives de négociations coordonnées dans le secteur ont permis d'importantes améliorations des clauses relatives à la charge de travail. En fait, les clauses les plus complètes à cet égard dans les services sociaux se trouvent dans le secteur du bien-être de l'enfance. L'exemple 1 est l'une des nombreuses clauses sur la charge de travail négociées dans ce secteur.

Exemple 1 : Clause sur le bien-être des enfants**Section locale 2190 du SFCP et Société catholique d'aide à l'enfance de Toronto (31 mars 2014)****GESTION DE LA CHARGE DE TRAVAIL**

La Société et le Syndicat s'engagent à maintenir un milieu de travail qui fait preuve d'un intérêt sincère et constant pour le bien-être individuel et collectif de tous les membres du personnel et qui reconnaît la valeur et la dignité intrinsèques de chaque employé. La Société reconnaît que la question de la charge de travail est importante pour les employés de l'unité de négociation. En outre, la Société reconnaît qu'il lui incombe de fournir des services par l'entremise des employés conformément à la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* et de respecter les normes actuelles du ministère. La Société est également responsable d'établir et de maintenir une infrastructure efficace pour faciliter le respect de toutes les normes par les employés.

La Société et le Syndicat reconnaissent que la charge de travail peut fluctuer et qu'elle devrait être révisée régulièrement afin d'assurer une distribution équitable et raisonnable du travail. La Société reconnaît le rôle important joué par le Syndicat au nom de ses membres dans cette révision constante.

La Société s'engage à employer diverses méthodes pour gérer efficacement la charge de travail, notamment :

1. Assigner les dossiers selon une distribution équitable de la charge de travail, des besoins du service, des compétences et des expériences individuelles, de la charge de travail actuelle et des fluctuations anticipées de la charge de travail. L'équipe de gestion de la direction pourrait devoir tenir compte des facteurs suivants :
 - nombre de dossiers devant les tribunaux
 - nombre de dossiers jugés à haut risque
 - nombre de visites surveillées
 - temps de conduite nécessaire
 - compétences linguistiques
 - couverture de l'équipe
 - congés, y compris les vacances et les maladies prolongées
 - complexité des dossiers
 - attentes en matière de travail en comité et sur le terrain
 - introduction de nouvelles technologies et de nouveaux systèmes
 - coaching et mentorat du nouveau personnel
 - présence des travailleurs aux formations
 - congé d'éducation à temps partiel
 - travail prévu dans la convention collective
 - participation à l'équipe de soutien par les pairs
 - tâches administratives additionnelles
 - cas très médiatisés
2. Assurer une supervision constante.
3. Accorder aux employés qui quittent leur poste assez de temps pour remplir tous les documents nécessaires avant leur dernière journée de travail.
4. Revoir la charge de travail avec chaque équipe de service à tous les deux mois en analysant la distribution et le volume de travail.

5. Veiller à ce que les employés sachent ce que l'on attend d'eux :
 - en fournissant des commentaires sur le rendement grâce à une supervision régulière;
 - en établissant des objectifs de développement grâce au processus annuel d'évaluation du rendement.
6. Sous réserve de l'article 15.03 b), pourvoir les postes vacants dès que possible.
7. Préciser que les superviseurs sont responsables d'assurer un personnel suffisant pour les tâches suivantes, comme les visites surveillées, les enregistrements, les visites des clients, le plan des réunions de soins, la présence au tribunal, les visites à haut risque requises, les journées de remplacement, etc., pendant les absences.

Pour répondre aux besoins en matière de services et se conformer à la loi, les employés doivent faire tous les efforts raisonnables pour tenir à jour la documentation de leurs dossiers en tout temps, dans le respect des échéances prévues par la SAE, des règlements et des normes du ministère.

La Société et le Syndicat reconnaissent leur engagement partagé pour la prestation de services de qualité aux enfants, aux jeunes et aux familles. En outre, l'employé et le superviseur partagent la responsabilité d'assurer la conformité aux normes du ministère en ce qui a trait à la documentation des cas. Sans limiter la généralité de ce qui précède, le superviseur donne du temps au travailleur pour remplir la documentation dans les cas où les demandes et les exigences d'autres aspects du travail de l'employé entraveraient sa capacité à le faire dans les délais prévus. Cette prolongation ne doit pas créer de charge de travail supplémentaire ou déraisonnable pour les collègues de travail.

La Société convient également d'accorder une certaine souplesse dans la gestion du temps afin que des équipes individuelles (qui incluent les superviseurs) puissent déterminer les meilleurs moyens à prendre pour gérer le plus efficacement possible la couverture d'un employé par un autre lorsque les membres de l'équipe, sur demande, choisissent d'utiliser leur « journées protégées de documentation » approuvées chaque mois. Ces journées de documentation sont prévues à l'avance chaque mois au cours d'une réunion d'équipe, sous réserve de l'approbation du superviseur et des besoins de services.

La Société et le Syndicat conviennent d'examiner les questions de charge de travail par les moyens suivants :

1. La discussion de la charge de travail sera un point permanent à l'ordre du jour de chaque réunion syndicale-patronale, conformément à l'article 7.01, et des réunions entre le syndicat et les RH.
2. Lorsque l'une ou l'autre partie détermine qu'une question relative à la charge de travail exige une discussion et un examen plus approfondis, l'une ou l'autre partie peut demander la formation d'un comité spécial sur la charge de travail comme suit :

Comité mixte sur la charge de travail

a) Le but du comité mixte sur la charge de travail est de présenter des recommandations à l'équipe de la haute direction sur les moyens à prendre pour résoudre les problèmes de charge de travail liés aux employés de l'unité de négociation et sur les effets de certains facteurs sur la charge de travail. L'équipe de la haute direction doit donner une réponse officielle dans les quarante-cinq (45) jours ouvrables de la présentation des recommandations du comité sur la charge de travail. Si une recommandation faite à l'équipe de la haute direction n'est pas mise en œuvre, les raisons de cette décision doivent être fournies au comité mixte sur la charge de travail, qui réexaminera les questions qui ont mené à la recommandation.

b) Le comité mixte sur la charge de travail est formé de trois (3) représentants élus de la section locale 2190 du SFCP et de jusqu'à trois (3) représentants de la direction de la société. Le comité est présidé par un représentant de la direction ou du syndicat, à tour de rôle.

c) Le temps consacré au comité est considéré comme du temps de travail. Ces heures de travail doivent être recommandées par le comité et autorisées par le Service des ressources humaines.

La Société doit transmettre chaque mois au Syndicat les statistiques sur l'attribution des dossiers pour chaque travailleur responsable de dossiers (selon le statut équivalent temps plein [ETP] du poste), la probation et le nombre de dossiers attribués par type (enquête, en cours, enfants en foyer).

Processus d'évaluation de la charge de travail

L'objectif de la Société est de garder les dossiers à des niveaux gérables, définis ci-dessous et à compter des dates ci-dessous:

Fonction	31 mars 2010	3 mois après la ratification
Nouveau	7-13	8-10 nouvelles enquêtes par mois
En cours	12-17	12-17
Enfants en foyer Services à la famille	14-19	14-19
Enfants en foyer Enfants et jeunes	15-20	15-20
Enfants en foyer Adoption	15-20	15-20
Instructeurs	7 dossiers lorsqu'ils en ont 3-4	7 dossiers lorsqu'ils en ont 3-4

Lorsque les dossiers d'un travailleur individuel (nombre total de dossiers incluant ceux qui doivent être fermés ou transférés) s'approchent des niveaux définis ci-dessous et à compter des dates ci-dessous :

Fonction	31 mars 2010	3 mois après la ratification
Nouveau	13	12 nouvelles enquêtes par mois
En cours	17	17
Enfants en foyer Services à la famille	17	17
Enfants en foyer Enfants et jeunes	18	18
Enfants en foyer Adoption	18	18

le processus d'évaluation de la charge de travail ci-dessous est amorcé.

Remarque : Lorsqu'un travailleur a des dossiers divers dans plus d'un domaine de services, le nombre de dossiers pour ce travailleur doit être ajusté selon un pourcentage moyen pondéré du nombre de dossiers dans les domaines de services dont s'occupe ce travailleur. Le nombre de dossiers pour les travailleurs à temps partiel doit être établi selon un système de pro-rata.

Le processus d'évaluation de la charge de travail inclut ce qui suit :

- La prise en compte de la charge de travail exceptionnelle assumée temporairement par un autre travailleur;
 - La détermination et la mise en œuvre des mesures nécessaires pour minimiser la probabilité que le nombre de dossiers du travailleur individuel dépasse les niveaux spécifiés ci-dessus.
1. Le superviseur doit entreprendre une évaluation de la charge de travail pour le total des dossiers du travailleur individuel afin de déterminer si ce nombre est susceptible de dépasser les niveaux spécifiés ci-dessus; ou, si un travailleur individuel juge que son niveau de dossiers a augmenté à un niveau impossible à gérer, il peut demander au superviseur d'évaluer sa charge de travail.

Si le superviseur conclut que le nombre de dossiers du travailleur individuel est susceptible de dépasser les niveaux spécifiés ci-dessus et qu'il est incapable de prendre les mesures qui s'imposent, il doit demander au directeur de ce service d'explorer d'autres solutions.

Le superviseur ou le responsable du service doit prendre une décision dans les quinze (15) jours ouvrables de la date à laquelle la demande de processus d'évaluation a été faite.
 2. Si le travailleur individuel n'est pas satisfait de la décision du superviseur ou du responsable du service, il peut transmettre la demande d'évaluation à un comité formé du directeur du service et du directeur des ressources humaines dans les dix (10) jours ouvrables de la réception de la décision du responsable du service. Le comité doit convoquer une réunion de toutes les personnes nécessaires à l'étude de la demande du travailleur individuel d'une évaluation de sa charge de travail dans les cinq (5) jours ouvrables du dépôt de la demande. Le travailleur individuel peut être représenté par le syndicat et il doit être présent. La société et le travailleur individuel peuvent avoir un représentant extérieur additionnel, pourvu qu'ils en avisent à l'avance l'autre partie. Le comité consulte le représentant du SFCP et demande des recommandations avant de prendre une décision finale. Le comité a sept (7) jours ouvrables à compter de la date de la réunion pour fournir une décision écrite qui inclura les mesures nécessaires pour minimiser la probabilité que le nombre de dossiers du travailleur individuel dépasse le niveau prévu et des solutions possibles au problème des dossiers impossibles à gérer.
 3. Il est en outre entendu et convenu que la présente lettre d'entente et toutes ses conditions de même que le processus d'évaluation de la charge de travail ne constituent en aucun cas, directement ou indirectement, un droit de refuser de travailler.

La présente lettre d'entente ne fait pas partie de la convention collective et ne peut pas faire l'objet d'un grief ou d'un arbitrage, sauf dans les conditions suivantes.

Nombre de dossiers des travailleurs individuels

La Société veillera à ce que le nombre de dossiers d'un travailleur individuel ne dépasse jamais les niveaux ci-dessous :

Fonction	31 mars 2010	1 ^{er} avril 2010
Nouveau	16	16
En cours	19	19
Enfants en foyer Services à la famille	21	20
Enfants en foyer Enfants et jeunes	22	22
Enfants en foyer Adoption	22	22
Instructeurs	7 dossiers lorsqu'ils ont 3-4 nouveaux travailleurs	7 dossiers lorsqu'ils ont 3-4 nouveaux travailleurs

Cette lettre d'entente restera en vigueur pour la durée de la présente convention collective et ne sera pas automatiquement renouvelée, à moins d'entente expresse des parties.

Stratégies de charge de travail pour soutenir le personnel

La Société reconnaît et apprécie la contribution qu'apportent les membres du personnel à la vie des enfants et des familles. La Société croit en un milieu de travail inclusif et respectueux qui favorise et appuie le bien-être et la résilience des employés. Dans un environnement en constante évolution, la Société s'engage à mettre en œuvre les stratégies suivantes afin d'explorer, d'examiner et de résoudre les problèmes de charge de travail qui ont des effets sur le personnel :

1. Revoir l'actuel modèle d'accès
2. Entreprendre une analyse du déroulement des activités
3. Examiner les normes et processus en matière de charge de travail pour les soins fournis par la famille, les jeunes parents travailleurs et les spécialistes de la santé
4. Examiner les rôles et les processus de travail en matière de soutien de l'administration
5. Communiquer les résultats à tous les employés

Ces stratégies détermineront le niveau soutien continu dont a besoin le personnel pour continuer à offrir des services qui donnent des résultats de qualité pour les enfants et les familles.

Cette lettre d'entente sera en vigueur pendant la durée de la présente convention collective et ne sera pas automatiquement renouvelée, à moins d'entente expresse des parties.

Exemple 2 : Clause sur les services de développement

Pour la toute première fois, la charge de travail est une priorité dans les négociations coordonnées du secteur des services de développement (SD) en 2014; la clause recommandée sur la charge de travail est incluse dans la trousse des négociations coordonnées des SD pour 2014. Toutefois, quelques sections

locales du secteur ont déjà négocié des clauses sur la charge de travail avant même que cet enjeu ait été choisi comme proposition dans les négociations coordonnées. Les exemples 2 et 3 ne sont que deux modèles de clauses actuelles sur la charge de travail dans le secteur des SD.

Clause :

Section locale 2597 du SCFP et Association pour l'intégration communautaire de South Huron (31 mars 2014)

- a) L'employeur reconnaît que la question générale de la charge de travail doit être abordée de façon continue pour *régler* les problèmes vécus par les employés au travail et améliorer la qualité des services offerts aux clients de l'Agence.
- b) À cette fin, les parties conviennent de former un comité sur la charge de travail.

Structure du comité sur la charge de travail

Le comité est composé d'un nombre égal de représentants de l'employeur et du syndicat, avec au moins deux représentants de chaque partie. Chaque partie nomme un coprésident pour le comité et est conjointement responsable d'établir l'ordre du jour de la réunion du comité, de tenir le procès-verbal et de rédiger toute correspondance nécessaire pour les affaires du comité. L'employeur fournit au comité sur la charge de travail des ressources en personnel et en organisation du travail, ainsi que toute l'information financière nécessaire.

But du comité sur la charge de travail

L'un des buts du comité sera de faire enquête sur les plaintes relatives aux problèmes de charge de travail déposées par les employés et de proposer des solutions à l'employeur.

Procédure de plainte

Les employés qui ont des plaintes en matière de charge de travail peuvent les déposer auprès du superviseur du Service des ressources humaines. Les plaintes doivent être déposées par écrit. Dans les cinq jours de la réception de la plainte, le superviseur du Service des ressources humaines la transmet à l'un des deux coprésidents du comité des plaintes sur la charge de travail pour ajout à l'ordre du jour de la prochaine réunion. (Les discussions, les délibérations et la direction de ce comité ne sont pas soumises au mode de règlement des griefs.)

Processus d'enquête du comité sur la charge de travail

Dans la semaine qui suit la réception d'une plainte du superviseur du Service des ressources humaines, le comité se réunit pour faire enquête sur la plainte. À la fin de son enquête, qui ne doit pas dépasser deux semaines après la réunion initiale sur la plainte, le comité transmet ses propositions de solutions par écrit au directeur exécutif ou à son remplaçant désigné. Le directeur exécutif ou son remplaçant désigné met en œuvre les solutions proposées dans les deux semaines qui suivent, à moins qu'il puisse démontrer que la mise en œuvre des solutions proposées entraînerait des contraintes excessives pour l'employeur.

Sensibilisation et formation

Les deux parties reconnaissent que les problèmes de charge de travail peuvent être éliminés par une sensibilisation et une formation adéquates des employés. À cette fin, l'employeur convient d'instaurer un programme complet de sensibilisation et de formation pour tous les employés à l'échelle des individus, des programmes et de l'Agence. En outre, le Syndicat accepte d'inciter tous les employés à

profiter pleinement des occasions de formation offertes par l'employeur. L'employeur offre, à ses frais, les cours nécessaires à l'obtention d'un certificat, d'une licence ou d'une formation, notamment en premiers soins d'urgence, en soins du dos et en intervention non violente en cas de crise. Si un employé ne profite pas des possibilités de formation offertes par l'employeur, il doit obtenir la formation nécessaire à ses propres frais. L'employeur fournit la formation minimale requise trois fois par année. Dans des circonstances exceptionnelles où des membres du personnel sont incapables d'assister à la formation à leur lieu de travail ou avec leur équipe, ils pourront suivre cette formation à un autre endroit ou avec une autre équipe de l'Agence. L'Agence consacre 3 000 \$ par année à la formation. Pour l'admissibilité au financement, tous les cours, ateliers et séminaires doivent être préalablement approuvés par le superviseur du Service des ressources humaines. Les candidats peuvent demander un financement pour les droits de scolarité à mi-temps de ces cours, ateliers ou séminaires, et l'employé est remboursé lorsque l'activité de perfectionnement professionnel est achevée avec succès.

Cours de formation

L'employeur affiche tous les cours de formation ou programmes expérimentaux pour lesquels les employés pourraient être choisis. Les renseignements sont affichés sur les babillards dans tous les secteurs afin de permettre aux employés intéressés de poser leur candidature à ces formations.

Exemple 3

Clause :

Section locale 2599 du SCFP et Services de développement de Sudbury (31 mars 2014)

L'agence s'engage à maintenir un milieu de travail qui fait preuve d'un intérêt sincère et constant pour le bien-être individuel et collectif et qui reconnaît la valeur et la dignité intrinsèques de chaque employé.

En outre, il incombe à l'agence de fournir des services par l'entremise de ses employés conformément aux lois pertinentes et de respecter les normes du ministère et les politiques de l'agence. Par conséquent, les parties reconnaissent la nécessité d'aborder la question de la charge de travail à l'Agence.

Les parties conviennent d'élaborer conjointement une politique ou un programme sur la charge de travail, qui sera révisé et modifié par le comité mixte de consultation. Les désaccords peuvent être soumis au processus de grief ou à l'arbitrage.

Les parties conviennent de se réunir, dans le cadre du comité mixte de consultation, pour tenter de trouver un outil ou un mécanisme qui permettra de mesurer la charge de travail au sein de l'Agence. Il est entendu que la proposition ci-incluse servira de ligne directrice pour le mandat du comité mixte sur la charge de travail.

LIGNES DIRECTRICES POUR LE MANDAT DU COMITÉ MIXTE SUR LA CHARGE DE TRAVAIL

Reconnaissant que la charge de travail peut fluctuer et que la question doit régulièrement être abordée, l'agence doit :

1. Entreprendre des examens à l'échelle de l'organisation périodiquement et au besoin, et faire part des résultats au syndicat.
2. Assurer une supervision régulière constante en fonction des besoins.

3. Tenir compte des facteurs suivants dans la distribution équitable et le volume de la charge de travail :

- Nombre de clients dans un foyer ou programme
- Nombre de clients jugés à haut risque
- Niveau de supervision requis
- Temps de conduite nécessaire
- Congés, vacances et maladies
- Couverture de l'équipe
- Exigences de service et de temps
- Besoins et ressources de l'agence
- Introduction de nouvelles technologies et de nouveaux systèmes

Les parties conviennent de former un comité sur la charge de travail, dont au moins la moitié des membres seront des représentants de l'unité de négociation. Le mandat sera élaboré par les deux parties dans les 30 jours de la ratification. Le comité aura sa première réunion dans les 60 jours. Le temps consacré à ces réunions sera réputé être du temps de travail et les représentants ne subiront aucune perte de salaire. Les problèmes individuels d'importante augmentation de la charge de travail seront examinés avec le responsable des employés. Le responsable étudiera la question de l'attribution et du volume de la charge de travail et fournira une réponse au travailleur dans les sept jours. Les désaccords peuvent être soumis au processus de grief ou à l'arbitrage.

Exemple 4 : Clause sur la garde à l'enfance

L'exemple 4 est une clause qui a été négociée dans le secteur des services de garde à l'enfance du SCFP en Ontario.

Clause :

Section locale 2563 du SCFP et Services familiaux de garde à l'enfance (31 décembre 2014)

Charge de travail

Une employée qui croit que sa charge de travail a augmenté plus que ce qui peut être jugé raisonnable a le droit de demander à sa supérieure immédiate d'examiner son cas. Cet examen doit être effectué dans les dix jours de la présentation de la demande. Si les problèmes de l'employée ne sont pas réglés, la question sera abordée au comité syndical-patronal dans les trente jours et une solution sera convenue. Une plainte en vertu de la présente clause ne peut pas faire l'objet d'un grief ou d'un arbitrage.

Exemple 5 : Clause dans les services sociaux municipaux

La clause sur la charge de travail fournie à l'exemple 5 provient du secteur des services sociaux municipaux.

Clause :

Section locale 4720.01 du SCFP et conseil d'administration des services sociaux du district de Nipissing (31 janvier 2015).

Les parties à la convention collective s'engagent à maintenir un milieu de travail qui fait preuve d'un intérêt sincère et constant pour le bien-être individuel et collectif de tous les employés et qui reconnaît que la charge de travail est une préoccupation importante pour les membres de l'unité de négociation. En outre, l'employeur et le syndicat reconnaissent que la charge de travail peut fluctuer en fonction des demandes de services des clients.

En réponse aux préoccupations portant sur la charge de travail et l'organisation du travail (processus), les parties conviennent de former un comité mixte de direction qui élaborera un projet d'examen de la charge de travail et de l'organisation du travail. Le temps consacré à cette initiative sera considéré comme du temps de travail.

Le comité mixte de direction est composé d'au plus quatre personnes : deux qui représentent l'employeur et deux qui représentent le syndicat. Le mandat du projet d'examen de la charge de travail et de l'organisation du travail doit comprendre les éléments suivants :

1. Portée du projet
2. Données de travail
3. Principaux résultats attendus
4. Recommandations ou résultats

Le comité mixte de direction sera créé en septembre 2012 et la planification du projet commencera par la suite. Les recommandations qui ressortiront du projet seront transmises au comité patronal-syndical pour discussion et action au besoin.

Exemple 6 : Clause des organismes communautaires

Et, enfin, la clause de l'exemple 6 provient du secteur des organismes communautaires.

Clause :

Section locale 2221 du SCFP et services aux immigrants COSTI (31 mars 2014)

(L'employeur) et le syndicat reconnaissent que la charge de travail peut fluctuer et qu'elle doit être revue régulièrement.

(L'employeur) et le syndicat conviennent de mettre à l'essai la procédure qui suit pendant la durée de la présente convention collective. La viabilité de cette procédure doit être évaluée avant la fin de la présente convention.

Lorsqu'un employé ou des groupes d'employés régis par la présente convention ont des raisons de croire qu'ils doivent, de manière constante et répétée, accomplir plus de travail qu'il est raisonnable de le faire à l'intérieur des limites de temps prévues, ils doivent permettre au supérieur immédiat de régler la plainte en réévaluant les besoins de l'équipe afin de déterminer si une révision des affectations de travail est nécessaire. Si l'employé ou les groupes d'employés sont insatisfaits de la solution, ils peuvent :

- a)
- i. Remplir un formulaire d'examen de la charge de travail et le soumettre à leur supérieur le plus rapidement possible, avec copie au syndicat et au responsable des ressources humaines.
 - ii. Remplir un formulaire d'examen de la charge de travail et le soumettre à leur supérieur le plus rapidement possible, avec copie au syndicat et au responsable des ressources humaines.
 - iii. Le supérieur communiquera avec la ou les personnes concernées dans les trois jours ouvrables de la date de la réception du formulaire afin de prévoir une rencontre. Tant l'employé que le supérieur peuvent avoir un représentant présent. Pour les plaintes de groupe, les employés doivent choisir une personne parmi eux pour les représenter.
 - iv. Après la rencontre, le supérieur remplira le formulaire d'examen de la charge de travail pour faire part de la mesure proposée, le cas échéant, et transmettra une copie du formulaire rempli au président de la section locale et au responsable des ressources humaines.
 - v. Si la question n'est pas réglée, elle devra être soumise au comité syndical-patronal.
- b) Remplir un formulaire d'examen de la charge de travail

Tout incident signalé en vertu de la présente clause doit être écrit sur le formulaire d'examen de la charge de travail, disponible sur l'intranet de l'employeur.

Lorsque la charge de travail est excessive, le comité syndical-patronal doit examiner la situation et étudier un certain nombre de moyens à prendre pour régler les problèmes de charge de travail, comme l'embauchage de personnel temporaire ou d'autres dispositions. Un effort raisonnable doit être fait pour régler le problème de la charge de travail.

Aide-mémoire

Veillez examiner les clauses sur la charge de travail de votre convention collective et utiliser l'aide-mémoire ci-dessous pour trouver les clauses qui manquent dans votre convention et les aspects qui doivent être améliorés. En outre, des équipes de négociation pourraient envisager de négocier des politiques favorables dans la convention collective qui correspondent aux éléments ci-dessous.

1. La direction reconnaît-elle qu'elle est responsable de la charge de travail?
2. La direction reconnaît-elle qu'elle est responsable de gérer et de trouver des solutions aux problèmes de charge de travail de manière proactive?
3. Existe-t-il des examens réguliers de la charge de travail des employés?
4. Y a-t-il une fourchette établie de dossiers et de charge de travail?
5. Y a-t-il une limite établie de dossiers et de charge de travail?
6. Est-ce que tout employé peut demander un examen ou une évaluation de sa charge de travail?
7. Est-ce qu'un comité mixte sur la charge de travail a été créé?
8. Le comité sur la charge de travail peut-il entreprendre un examen de la charge de travail au nom d'un employé?
9. Existe-t-il un processus détaillé d'évaluation de la charge de travail?
10. Les facteurs liés à la charge de travail sont-ils pris en compte dans l'examen de la charge de travail (p.ex. les déplacements, les journées au tribunal, les attentes en matière de travail administratif)?
11. L'employeur doit-il aviser le syndicat en cas d'examen de la charge de travail, incluant les suivis subséquents et les résultats?

12. Existe-t-il des protections qui empêchent d'utiliser un examen ou une évaluation de la charge de travail pour imposer des mesures disciplinaires ou une évaluation du rendement?
13. Un employé peut-il demander un examen ou une évaluation de sa charge de travail?
14. Les détails de l'évaluation de la charge de travail sont-ils précisés?
15. Est-ce que des « déclencheurs d'évaluation de la charge de travail » ont été établis?
16. Le superviseur doit-il rencontrer les employés pour répondre aux préoccupations en matière de charge de travail?
17. Est-ce que du temps protégé est prévu pour la documentation et le travail administratif concernant les dossiers?
18. Le personnel parti en vacances ou autres congés est-il adéquatement remplacé?
19. L'employeur est-il tenu de fournir l'information sur la charge de travail au syndicat?
20. Peut-on déposer un grief sur la charge de travail?
21. L'employeur est-il tenu de pourvoir tous les postes vacants dès que possible?
22. L'employeur établit-il des attentes claires pour les employés en matière de charge de travail?
23. Existe-t-il des lois ou des règlements à suivre en matière de charge de travail?
24. Existe-t-il des politiques et des stratégies en cas d'épuisement (PAE, congés de maladie, vacances, congé pour stress)?
25. Existe-t-il des dispositions relatives à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée?
26. La charge de travail des employés occasionnels et à temps partiel est-elle réglementée de la même façon que celle des employés à temps plein?
27. Les responsables reçoivent-ils une formation sur la façon d'aider les travailleurs à atteindre un sain équilibre entre vie professionnelle et vie privée?
28. L'employeur a-t-il mis en place une politique élaborée conjointement sur la charge de travail et la surcharge de travail?