

DIRECTIVES

POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ



Assez de surmenage : prendre des mesures contre les charges de travail excessives



Assez de surmenage : prendre des mesures contre les charges de travail excessives

**Publié par le Syndicat canadien de la fonction publique
21, rue Florence
Ottawa, Ontario
K2P 0W6
© Copyright SCFP 2002**

Table des matières

Avant-propos	1
---------------------	---

Partie 1

1.1	Introduction au surmenage	2
1.2	Quel est le problème?	3
1.3	Quelles sont les causes?	5
1.4	Qui est affecté?	7
1.5	Quels sont les risques?	8
	• Stress	9
	• Épuisement professionnel	10
	• Lésions musculo-squelettiques	10
	• Dépression et anxiété	11
	• Conflits familiaux	12
	• Troubles gastro-intestinaux	12
	• Plus grande exposition aux dangers pour la santé et la sécurité	13
	• Karoshi	13

Partie 2

2.1	Avez-vous un problème de surmenage?	15
2.2	Identifier le problème	15
	• Sondages et questionnaires	16
	• Schématisation	17

2.3	Actions	19
	• Prenez vos pauses	19
	• Droit de refus	20
	• Formulaires de rapport	21
	• Commités mixtes de santé et de sécurité	22
2.4	Solutions et stratégies pour le changement	23
	• Réorganisation des lieux de travail	23
	• Politique sur le surmenage	24
	• Clauses de convention collective	25
	• Lois et règlements	26
	• Indemnisation des accidents du travail et des maladies	27
	• Engagement du syndicat	27
2.5	Résumé : le surmenage, quoi faire et ne pas faire	29
	Conclusion	30
	Fiche de renseignements	31
	Questionnaire de santé et de sécurité sur le surmenage	35
	Fiche de rapport sur le surmenage au travail	40
	Références	42

Avant-propos

La pression au travail ne lâche pas ... Je me demande si ça vaut la peine de l'attendre (la pension)... Tu travailles toute ta vie puis le Conseil scolaire vous fait travailler comme des fous avec 60 ou 70 personnes malades tous les jours et avec seulement 34 ou 36 remplaçants ... Je rentrerai au travail demain mais j'ai peur, je suis terrifié par la charge de travail...

Confrère Willy, section locale 40 du SCFP

Cette directive, rédigée par le Service national de santé et de sécurité du SCFP, fait partie du projet de notre syndicat visant à traiter du problème du surmenage. Elle est largement fondée sur les idées élaborées par les membres qui ont assisté à la Huitième conférence nationale de santé et de sécurité du SCFP, plus particulièrement par les personnes qui ont participé à l'atelier Assez de surmenage : prendre des mesures contre les charges de travail excessives.

Cette directive a été conçue pour les membres du SCFP dans tout le Canada afin de les aider à traiter et à régler les problèmes de surmenage en tant que risques pour la santé et la sécurité. Le document comprend deux grandes parties :

- Des renseignements de base sur le surmenage qui décrivent le problème, ses causes, qui est affecté et quels sont les dangers.
- Les actions, solutions et stratégies pour éliminer le surmenage et les risques pour la santé et la sécurité qui y sont associés.

Assez de surmenage: prendre des mesures contre les charges de travail excessives est un outil pour agir avec des concepts, des solutions et des stratégies que les membres peuvent utiliser pour faire des changements significatifs dans les lieux de travail du SCFP dans tout le Canada..

Partie 1

Dans certains secteurs, la charge de travail atteint des proportions épidémiques. Les longues heures supplémentaires et la pression constante pour aller plus vite ont de terribles répercussions sur les travailleuses et travailleurs et sur leurs familles. C'est le principal problème qui affecte la qualité de la vie professionnelle de nos membres. Les Japonais ont un mot pour cela, karoshi, qui signifie la mort par surmenage. Il est temps de reconnaître la gravité de ce problème au Canada et de cesser de mettre à risque les travailleuses et travailleurs du secteur public.

Judy Darcy, présidente nationale du Syndicat canadien de la fonction publique

1.1 Introduction au surmenage



Tout va plus vite de nos jours. C'est une réalité. Inévitable, disent certains. Les progrès technologiques nous ont donné le pouvoir d'envoyer des courriels ou des télécopies à une personne à l'autre bout du monde en quelques secondes. Nos attentes, nos désirs et nos besoins sont plus grands. Nous sommes branchés jour et nuit, 365 jours par année. Les gadgets économiseurs de temps simplifient tout. Du moins, c'est ce que les politiciens et publicitaires veulent bien nous faire croire...

En réalité, en cette aube du 21^e siècle, le travail n'est pas devenu plus facile pour les membres du SCFP. C'est tout le contraire qui s'est produit : les membres du SCFP dans tout le Canada subissent les ravages du surmenage comme jamais auparavant. Les années 1990 étaient caractérisées par une tendance politique vers la droite, qui a donné lieu à des compressions, des réductions d'effectifs, des

fusions, des intégrations et des privatisations comme jamais auparavant. Ces mots-clés que l'on entendait souvent permettaient aux gouvernements de réduire les services publics du Canada pour les rendre plus « efficaces » et plus « compétitifs ». Les travailleuses et travailleurs ont reçu un très lourd fardeau : fournir des services publics essentiels avec une main-d'œuvre sérieusement diminuée. Les membres du SCFP ont maintenant des charges de travail qui sont malsaines, injustes et difficiles à gérer.

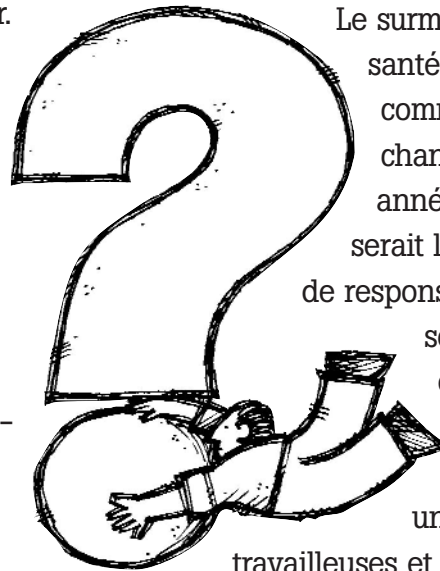
Le surmenage, ce n'est pas seulement travailler de longues heures ou avoir plus de tâches à faire. C'est être obligé de travailler à un rythme accéléré et intensifié, avec moins de personnel, pas de soutien quand les membres sont malades et dans des conditions de mauvaise gestion. Le résultat est que le surmenage est devenu un danger sérieux pour la santé et la sécurité.

Cette directive décrit la portée des problèmes de surmenage selon la manière dont ils affectent les membres du SCFP : on y évalue le problème, les causes, qui est affecté et les dangers en résultant. Elle donne aux membres des idées de mesures à prendre pour agir et elle décrit précisément la manière d'identifier le surmenage, où se trouvent les solutions et quelles stratégies peuvent provoquer un véritable changement.

1.2 Quel est le problème?

Nous avions quatre personnes sur une déneigeuse. Maintenant, nous avons une seule par déneigeuse avec trop de boutons et de manettes. C'est beaucoup trop pour une seule personne.

Glen Morgan, membre du SCFP, Huitième conférence nationale de santé et de sécurité



Le surmenage est un risque pour la santé et la sécurité qui montre comment les lieux de travail ont changé au cours des dernières années. Une simple définition serait la suivante : trop de tâches et de responsabilités pour une seule personne, un nombre insuffisant d'heures dans la journée pour faire tout le travail qui doit être accompli. Cela inclut un plus petit nombre de

travailleuses et travailleurs qui font la même somme de travail que ce qui était fait auparavant par un plus grand nombre de personnes. En bref, le surmenage est une conséquence des changements dans l'organisation du travail, plus précisément les coupures, la privatisation, les réductions d'effectifs et leurs effets.

Mais le surmenage c'est plus que cela. Les programmes patronaux pour micro-gérer les lieux de travail au moyen des techniques de gestion de la qualité totale (GQT), des systèmes d'amélioration continue, des cercles de qualité, etc. sont tous conçus pour réorganiser les lieux de travail du SCFP. On enlève le contrôle aux

travailleuses et travailleurs pour le remettre carrément et entièrement dans les mains des employeurs. Par exemple, de nombreuses tâches quotidiennes des membres du SCFP sont élaborées à la minute près, ne laissant aucun temps libre et presque pas de pouvoir pour que les travailleuses et travailleurs contrôlent ce qu'ils font et la rapidité avec laquelle ils le font. Les pauses pour aller aux toilettes peuvent même être inscrites à l'horaire.

La société canadienne se polarise de plus en plus entre ceux qui travaillent trop et ceux qui n'ont pas suffisamment de possibilités d'emploi. En 1998, 26 pour cent des salariés canadiens travaillaient en moyenne plus de 40 heures par semaine, et 15 pour cent travaillaient plus de 50 heures par semaine. Depuis 1976, il y a eu un accroissement de 25 pour cent du nombre de travailleuses et travailleurs canadiens qui font plus de 50 heures par semaine. Un sondage mené en février 2001 par la firme EKOS auprès de 1 213 adultes a révélé que les Canadiennes et Canadiens qui travaillaient à temps complet travaillaient en moyenne 5,5 heures de plus que les heures de travail requises par semaine.

Dans certaines emplois, les gens peuvent travailler plus d'heure parce qu'ils choisissent de le faire, mais pour les membres du SCFP, ce n'est pas le cas. Ce que les statistiques présentées ci-dessus ne révèlent pas, ce sont les heures supplémentaires non officielles, ou le temps supplémentaire passé à travailler, ces



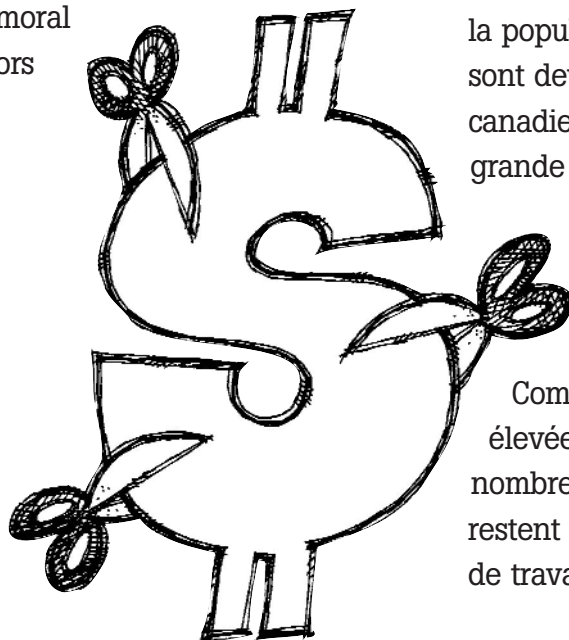
quelques 15 à 20 minutes ou plus que les membres prennent avant ou après le travail pour terminer une tâche ou pour essayer désespérément d'alléger leur charge de travail. Voilà une manière d'agir qui est maintenant fort répandue dans les lieux de travail du SCFP.

Il en résulte donc des rythmes de travail plus intenses, avec des responsabilités additionnelles qui écrasent les membres.

Le surmenage inclut certains ou l'ensemble des points suivants :

- Travailler de longues heures difficiles.
- Demandes de travail irréalistes.
- Multi-tâches et polyvalence.
- Pression ou houspillage pour faire des heures supplémentaires (rémunérées et non rémunérées).
- Moins de pauses, de congés et de jours fériés.
- Rythme de travail accéléré, plus de pression.
- Contrôle de la performance.
- Attentes irréalistes de la part de l'employeur.
- Tâches supplémentaires, souvent inappropriées, ajoutées aux tâches « principales » (par ex., faire plus d'une tâche).
- Aucun remplacement pendant les congés de maladie, les jours fériés et les vacances.

Le surmenage, caractérisé par tous ces attributs ou certains d'entre eux est extrêmement nuisible pour les membres du SCFP puisqu'il affecte leur santé, leur rendement professionnel, leur moral et la vie en dehors du travail.



1.3 Quelles sont les causes?

Le monde des affaires donne trop d'informations de toutes sortes à nos membres, ce n'est que de la propagande.

Alain Galarneau, membre du SCFP, Huitième conférence nationale en santé et sécurité

La main-d'œuvre canadienne a changé, surtout dans le secteur public. En deux décennies, les emplois du secteur public ont diminué d'un cinquième du total des emplois au Canada, à moins d'un sixième en 1996. Les compressions les plus sévères ont été faites entre 1992 et 1996 quand on a éliminé 121 000 emplois dans tout le Canada. Au cours de la même période, on a créé 694 000 emplois dans le secteur privé et 266 000 autres personnes ont choisi de travailler à leur compte. Ces chiffres représentent d'énormes compressions et réductions d'effectifs dans le secteur public ainsi qu'un transfert significatif vers la privatisation.

En même temps, les besoins et attentes de la population n'ont pas baissé. En fait, ils sont devenus plus importants. La population canadienne exige et veut des services de très grande qualité quand il s'agit du genre de travail que font les membres du SCFP dans les secteurs comme les soins de santé, les services sociaux, les municipalités, l'éducation et ailleurs.

Compte tenu de la demande toujours aussi élevée pour des services et de la réduction du nombre de travailleurs, les personnes qui restent en emploi voient augmenter leur charge de travail et sont donc surmenées.

Les membres du SCFP ont cité de nombreuses causes du surmenage, y compris :

- Les demandes contradictoires des employeurs.
- Un manque de formation, de direction et de soutien de la part des employeurs.
- Trop de responsabilités additionnelles.
- L'isolement des travailleuses et travailleurs et le manque de contact avec leurs collègues de travail.
- Le délestage des responsabilités patronales sur le dos des travailleuses et travailleurs.
- Aucun remplacement des travailleuses et travailleurs malades ou en vacances.
- Des rapports travailleuses ou travailleurs à clients plus bas et des réductions de personnel.
- Changement dans les perceptions du public (au sujet de l'efficacité du secteur public).
- Modifications de la loi.
- Le non-remplacement du personnel qui part en retraite.
- Des réunions « douillettes et floues » du comité mixte de santé et de sécurité.
- Des compressions budgétaires.
- Les restructurations et fusions.
- Trop de concepts d'équipe au travail (GQT, etc.).
- Manque d'équipement moderne.
- La sous-traitance et la privatisation.
- Un plus grand nombre de travailleuses et travailleurs occasionnels au lieu de travailleuses et travailleurs à temps complet.
- La perte de contrôle sur la manière de faire le travail.
- Sauter les pauses et travailler pendant l'heure du lunch.

- Les travailleuses et travailleurs se sentent incompetents s'ils ne réussissent pas à terminer un travail à temps.
- La surveillance patronale, par ex., caméra en circuit fermé.
- Les patients et résidents ont besoin de plus grands niveaux de soins.



Les membres du SCFP comprennent bien les causes du surmenage, puisqu'ils ont vu de par leur expérience personnelle comment les lieux de travail ont changé et quelles ont été les conséquences de ces changements.

Au Congrès annuel de 1999 du SCFP-Manitoba, on a mené un sondage auprès des membres concernant leur charge de travail. Cent soixante-dix délégués ont rempli le questionnaire. Parmi les résultats, nous avons noté :

- 98 % ont dit que leur emploi individuel avait été réorganisé d'une manière ou d'une autre au cours des cinq dernières années;
- 90 % ont rapporté des compressions budgétaires;
- 85 % ont rapporté des compressions dans les niveaux de dotation en personnel;
- 45 % avaient connu la sous-traitance du travail;
- 31 % ont rapporté la privatisation des services.

Nul doute que le travail des membres du SCFP a changé. Il y a une chute marquée des ressources (humaines, financières et matérielles) dans le secteur public. Les travailleuses et travailleurs doivent faire plus avec moins. Le résultat, le surmenage, est devenu un risque chronique pour la santé et la sécurité de milliers de personnes.

1.4 Qui est affecté?

Tous les soirs, j'amène du travail à la maison dans ma tête.

Marie Légaré, membre du SCFP, Huitième conférence nationale en santé et sécurité

Les emplois du SCFP sont attaqués depuis des années. Tous les services du secteur public où travaillent les membres du SCFP ont été affectés par les compressions ou les problèmes de surmenage en découlant.

Avant la Huitième conférence nationale en santé et sécurité, nous avons fait un sondage. Plus des trois quarts (76,2 %) des 147 femmes et hommes délégués qui ont répondu à notre questionnaire ont dit qu'ils estiment que leur santé et sécurité personnelles sont menacées à cause de leur charge de travail.

Une étude faite auprès des travailleuses et travailleurs des services sociaux de l'Ontario a révélé l'importance des problèmes de surmenage dans ce secteur. Des 714 participantes et participants au sondage, 87 % ont dit que leur charge de travail avait augmenté au cours de l'année précédente (de 1998 à 1999). Les deux tiers des travailleuses et travailleurs des services sociaux ont souligné qu'ils avaient de la difficulté à quitter le travail à temps en raison du surmenage, ce qui faisait qu'un grand nombre de membres faisaient des heures supplémentaires non rémunérées.

Dans un sondage de la firme EKOS, mené auprès de 1 213 travailleuses et travailleurs canadiens, on posait la question suivante : « Comment décririez-vous votre charge de travail actuelle? » Trente six pour cent ont répondu avoir une grosse charge de travail. Selon les secteurs, 52 pour cent des employés du secteur public ont dit avoir une lourde charge de travail en comparaison de 27 pour cent des employés du secteur privé. Les travailleuses et travailleurs à temps complet (47 %), plus que les temps partiel (35 %) ou les autonomes (15 %), disaient avoir une charge de travail lourde. Le sondage posait aussi des questions au sujet des changements dans la charge de travail. Quarante-trois pour cent des Canadiennes et Canadiens ont dit que leur charge de travail avait augmenté depuis deux ans. Un plus grand nombre de femmes (48 %) que d'hommes (39 %) ont parlé d'une augmentation, et un plus grand nombre de travailleuses et travailleurs du secteur public (56 %) que du secteur privé (36 %) ont parlé d'une augmentation de leur charge de travail.

Ces résultats montrent que le surmenage affecte les travailleuses et travailleurs du secteur public plus que tout autre groupe professionnel au Canada.

1.5 Quels sont les risques?

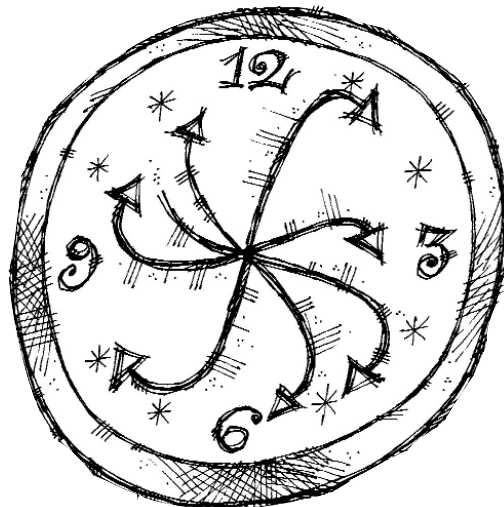
*Je joue au hockey, lorsque je le peux.
Simplement pour éliminer un peu de stress. Cela ne fonctionne pas toujours ou bien je suis trop fatigué pour y aller.*

Randy Venker, membre du SCFP, Huitième conférence nationale en santé et sécurité

Il est clair que les membres du SCFP souffrent de surmenage. Alors, quelles en sont les conséquences?

Les membres qui ont participé à la Huitième conférence annuelle en santé et sécurité du SCFP prenaient la question à cœur et ont offert des suggestions sur les effets du surmenage, y compris :

- Aucun temps pour la famille.
- Aucun temps pour les passe-temps, le sport, les activités récréatives.
- Pas de temps mort pour se détendre.
- Rythmes de travail accélérés et impression d'être toujours sous pression.
- Problèmes personnels, par ex. alcoolisme, tabagisme, excès alimentaires, toxicomanie.



- Pas de vie sexuelle.
- Dépression et fatigue.
- Troubles du sommeil.
- Plus d'accidents et de maladies.
- Épuisement professionnel.
- Stress, colère et anxiété.
- Le public mis à risque.
- Moral bas et peu d'estime personnelle.
- Plus d'absentéisme.
- Plus de violence et de houspillage de la part des superviseurs et du public.
- Maux de tête.
- Trop « fatigué mentalement » ou épuisé pour faire du travail syndical à la fin de la journée.
- Douleurs dans le cou, les épaules, les genoux et le bas du dos.

On peut regrouper dans les catégories suivantes les principaux effets du surmenage :

- Stress.
- Épuisement professionnel (y compris la fatigue).
- Lésions musculo-squelettiques.
- Dépression et anxiété.
- Conflits familiaux.
- Troubles gastro-intestinaux.
- Exposition accrue aux risques pour la santé et la sécurité comme le bruit, les températures extrêmes et les matières dangereuses.
- *Karoshi* (décès par surmenage).

Stress

Le stress est un problème de santé important qui va de pair avec le surmenage. On peut le définir comme suit :

Le stress est une combinaison de réactions physiques et psychologiques aux événements qui nous sollicitent ou qui nous menacent. Dans les circonstances « normales », la réponse au stress est un mécanisme de protection puissant qui nous permet de composer avec les changements, les dangers ou les demandes immédiates.

Dans des conditions de surmenage, le mécanisme de protection de la réaction au stress se dérègle. Il n'y a pas suffisamment de temps pour que le stress ressenti se libère et il a tendance à s'accumuler, menant à du stress chronique. Le stress chronique est un état qui fait que les travailleuses et travailleurs sont stressés presque continuellement ou pendant de longues périodes de temps.

Les facteurs environnementaux ou les facteurs de l'organisation du travail peuvent être une source de stress : des emplois dont le rythme est trop rapide et exigeant, ou des superviseurs qui exercent trop de pression. À court terme, le stress peut causer des maux de tête, de l'indigestion et de la fatigue. À long terme, si les niveaux de stress ne diminuent pas, cela peut causer des ulcères d'estomac, de la dépression, un affaiblissement du système immunitaire (ce qui donne des effets négatifs sur la santé), des maladies cardiaques et la mort.

Une étude canadienne portant sur les visites chez le médecin de famille a révélé qu'entre 50 et 70 pour cent de toutes les consultations étaient pour des maladies liées au stress. Les Nations Unies ont qualifié le stress professionnel comme « la maladie du 20e siècle » et peu d'améliorations ont eu lieu depuis le début du 21e siècle. Le stress au travail est aussi important ou plus important.

Épuisement professionnel

On utilise souvent le terme épuisement professionnel quand on parle du surmenage et du stress. Il peut survenir quand les travailleuses et travailleurs vivent de longues périodes de charge de travail très exigeantes qui incluent typiquement des heures longues et stressantes. Ce que l'on rencontre trop souvent, de nos jours, ce sont les cas d'épuisement professionnel caractérisés par de faibles niveaux d'énergie, la difficulté de composer avec les autres et d'avoir des difficultés à compléter les tâches au travail, en partie parce que la personne peut avoir des problèmes à se concentrer. Elle peut être dans un état de détresse, d'impuissance et voire même d'isolement.

Un sondage mené en 1999 auprès de 2000 travailleuses et travailleurs canadiens a conclu que 35 pour cent des répondants se sentaient stressés et épuisés. L'épuisement professionnel affecte souvent les travailleuses et travailleurs qui se sentent les plus responsables de leur travail, prenant ou acceptant des tâches additionnelles.

L'épuisement professionnel est une condition malsaine. Il peut donner lieu à de l'absentéisme ou à des périodes prolongées loin du travail pour récupérer de la fatigue physique et mentale. Les organisations qui ne font rien pour prévenir l'épuisement professionnel risquent de perdre des travailleuses et travailleurs très dévoués et compétents.

Lésions musculo-squelettiques

On appelle parfois les lésions musculo-squelettiques (LMS) lésions attribuables au travail répétitif (LATR); ces lésions peuvent être causées par divers facteurs, de la conception ergonomique de l'équipement de travail au manque de formation. Ce genre de lésion est commun dans les cas de surmenage. Notre corps n'est tout simplement pas conçu pour travailler plus rapidement, plus vigoureusement, inlassablement ou sans pause. Il se dérègle, tout comme les machines qui sont surmenées. Les mouvements rapides, répétitifs, sans pauses suffisantes peuvent causer les LMS. Ce genre de lésion est maintenant la forme de lésion la plus souvent rapportée au Canada.

Avec le surmenage, le corps est obligé de travailler trop sans avoir suffisamment de temps pour récupérer. Cet effet de spirale, ajouté au stress qui est un autre facteur contribuant aux LMS, peut causer des lésions qui peuvent ne jamais guérir sans une pause de longue durée loin des causes à l'origine de la lésion.



Une étude des dangers musculo-squelettiques pour les concierges au Royaume-Uni a révélé que 20 pour cent des membres de ce groupe avaient été absents du travail au cours de l'année précédente en raison des maux et douleurs causées par les lésions musculo-squelettiques. Cinquante-deux pour cent des mêmes travailleuses et travailleurs avaient consulté un médecin pour leurs lésions musculo-squelettiques. L'étude portait sur les questions d'organisation du travail comme étant l'une des principales causes de ce type de lésions. Les concierges qui ont répondu au sondage ont énuméré les causes de leurs maux et douleurs musculo-squelettiques comme suit :

- 56 % ont rapporté une « charge de travail élevée » et la pression au travail.
- 26 % ont souligné le manque de formation.
- 21 % ont rapporté la difficulté de faire leur travail compte tenu du temps alloué.
- 18 % ont rapporté le manque d'appréciation pour leur travail.

Dépression et anxiété

Le surmenage a un effet définitif sur la santé mentale, résultant souvent en de l'anxiété, de la dépression ou les deux. La dépression est caractérisée par des humeurs sombres, une diminution de l'estime personnelle, des sentiments de désespoir et une baisse du niveau d'énergie. On peut caractériser l'anxiété comme de l'appréhension, des sentiments de peur, de l'agitation et de la tension.

Environ 5 pour cent de toutes les travailleuses et tous les travailleurs canadiens souffrent de dépression. Mais 20 pour cent de ces personnes connaîtront la dépression à un moment donné, dépendant des conditions au travail. Les personnes âgées entre 24 et 44 ans risquent le plus de souffrir de dépression.

La dépression affecte négativement la capacité des travailleuses et travailleurs à faire leur travail, faisant qu'il est plus difficile pour elles et eux de prendre des décisions et à se concentrer, avec une diminution du niveau d'enthousiasme et d'intérêt. Les personnes qui souffrent d'anxiété, de dépression, ou des deux risquent davantage de se blesser physiquement. Elles peuvent aussi présenter un taux d'absentéisme plus élevé.

Ces résultats négatifs sur la santé mentale attribuables au surmenage doivent être liés aux demandes de l'emploi. Trop souvent, on accuse l'individu pour ses problèmes de santé mentale, à cause de ses antécédents médicaux ou de sa vie personnelle au lieu de jeter le blâme sur les conditions de travail. Bien que des maladies comme la dépression et l'anxiété peuvent avoir des conditions préexistantes, les facteurs professionnels, comme le surmenage, peuvent faire en sorte que les deux conditions apparaissent.



Conflits familiaux

On cite souvent les effets négatifs sur la famille comme étant les résultats du surmenage. Quand les membres travaillent de longues heures à un rythme épuisant, les effets sont souvent ressentis par leurs familles. Alors que notre société devient de plus en plus complexe, ce sont souvent nos relations personnelles et familiales qui en subissent les conséquences. Le surmenage prive les travailleuses et travailleurs du temps, de l'énergie et de l'attention dont elles et ils ont besoin pour se consacrer à leur famille et pour encourager et maintenir des relations saines.

Selon une étude, Santé Canada rapportait que 40 pour cent des travailleuses et travailleurs canadiens avaient de sérieux problèmes à faire le partage entre responsabilités professionnelles et responsabilités familiales. Trouver un équilibre entre la vie au travail et la vie à la maison est un problème grandissant. Les enfants souffrent souvent alors que leurs parents sont soit absents ou n'ont pas assez de temps et d'énergie à consacrer aux besoins de leurs enfants. Le surmenage peut être un facteur dans la détérioration des mariages et d'autres relations personnelles. Les difficultés à équilibrer vie familiale et vie professionnelle peuvent mener à des taux d'absentéisme élevés et à une diminution du rendement au travail tout en

contribuant à des sentiments de fatigue chez la personne, sans compter l'épuisement professionnel et une baisse du moral.

Problèmes gastro-intestinaux

On sait depuis longtemps que les problèmes gastro-intestinaux sont liés au travail par quarts. Des effets similaires peuvent être attribuables au surmenage, en grande partie parce que le surmenage, tout comme le travail par quarts, impose des tensions irrégulières à l'organisme humain.

Un nombre plus élevé de problèmes digestifs, de constipation, d'ulcères, de gastro-duodénite (inflammation de la paroi de l'estomac et du petit intestin) et les colites a été associé aux personnes qui travaillent des heures et des quarts irréguliers. La modification des habitudes alimentaires, particulièrement l'heure des repas, la qualité et la quantité des repas, attribuables aux demandes et aux fluctuations du travail sont à l'origine des problèmes gastro-intestinaux.. Le surmenage peut obliger les travailleuses et travailleurs à sauter des repas, à manger en vitesse, à manger moins ou plus, à ingérer des aliments moins nourrissants parce que plus faciles à trouver et de ne pas avoir assez de temps pour bien digérer les repas; ce sont tous des facteurs qui peuvent être une source de problèmes gastro-intestinaux.

On a aussi fait le lien entre les perturbations des rythmes circadiens (« l'horloge interne » de l'organisme humain) et les problèmes gastro-intestinaux. Le surmenage est reconnu comme un facteur dans les cas de troubles du sommeil

qui, à leur tour, peuvent jouer un rôle dans le bouleversement du rythme circadien et entraîner des problèmes gastro-intestinaux.

Exposition accrue aux risques pour la santé et la sécurité

Parce que les membres du SCFP sont surmenés, leur exposition possible à des matières et à des agents dangereux est augmentée. Le fait que le surmenage contribue à la fatigue rend aussi les travailleuses et travailleurs plus sensibles aux effets des divers dangers. Par exemple, si une personne est exposée à un excès de bruit pendant dix heures ou plus par semaine par rapport aux années précédentes, les effets de l'exposition au bruit seront intensifiés.

Quand il y a des limites d'exposition aux matières dangereuses, elles sont établies pour une journée de huit heures et la semaine de 40 heures et elles ne prévoient rien pour les cas de surmenage. Les travailleuses et travailleurs surmenés qui se trouvent dans des situations dangereuses augmentent leur risque d'exposition en raison du simple fait qu'elles et ils font des heures plus longues. Le fait qu'il y ait moins de possibilités de se rétablir d'une exposition parce que les pauses sont moins nombreuses ou qu'il y a plus de fins de semaine travaillées peut également signifier que les expositions sont aggravées.

Il est difficile de déterminer ou de comptabiliser le résultat d'une telle situation avec des statistiques. En un sens, cela ressemble au vieillissement prématuré, augmentant les effets nocifs



des expositions au bruit, aux changements de température, aux produits chimiques, aux maladies infectieuses et à d'autres agents. Les rythmes de travail accélérés attribuables au surmenage peuvent aussi accroître le risque d'exposition à des matières dangereuses. Par exemple, si une personne est tellement poussée à terminer ses tâches pour venir à bout de sa charge de travail, il peut y avoir une plus grande possibilité qu'elle ait été mal formée pour prendre toutes les précautions nécessaires pour prévenir une exposition dangereuse.

Karoshi

La mort peut survenir dans les cas de surmenage extrême. Au Japon, le mot *karoshi* signifie littéralement « décès par surmenage ». Le premier cas de *karoshi* documenté remonte à 1969. Dans ce cas, le travail par quart, ainsi que des augmentations de la charge de travail pendant une période de mauvaise santé, ont contribué à un accident cardio-vasculaire mortel chez un travailleur de 29 ans du service d'expédition du plus grand journal japonais. Le bureau d'indemnisation des accidents du travail du Japon a reconnu le cas cinq ans plus tard.

En 1987, le ministère du Travail du Japon a commencé à publier des statistiques sur le *karoshi*. Les données indiquent que les décès attribuables au *karoshi* totalisent entre 20 et 60 par année, nombre pour lequel des indemnisations ont été accordées. Les syndicats japonais ne sont pas d'accord, estimant à 10 000 décès le nombre de décès annuels attribuables au surmenage ou dont le surmenage a été l'une des causes. Au Japon, pour obtenir une indemnisation pour le *karoshi*, il faut prouver qu'une personne a souffert de niveaux de stress élevé, de fatigue et de dépression. Partout dans le monde, les syndicats utilisent maintenant le terme *karoshi* pour décrire les effets terribles du surmenage. Dans un cas de *karoshi* récent, un travailleur japonais s'est suicidé après avoir travaillé 17 mois consécutifs sans un seul jour de congé.

Malheureusement, plus près de nous, le SCFP a une expérience directe avec la mort des suites du surmenage. Dans le cas du confrère Willy, de la section locale 40 du SCFP, une charge de travail extrêmement lourde, des niveaux de stress élevés et la négligence de l'employeur ont mené à son décès par suicide. Cette affaire tragique remonte à plusieurs années, mais a culminé en novembre 1998 quand le confrère Willy est mort d'une intoxication à l'oxyde de carbone dans son garage. Il avait laissé un journal dont la lecture nous donne des frissons; il y décrit comment sa santé s'est détériorée à la suite du surmenage; le confrère Willy décrit en détail comment il a tenté de s'adapter à sa lourde charge de travail. C'était aussi un appel à l'aide, un appel qui est venu trop tard pour le secourir.

À la suite du décès de Willy, la Commission des accidents du travail de l'Alberta a refusé la demande de la veuve de Willy. Malgré des pages de déclarations personnelles de la part de ce membre où il décrit ses efforts désespérés pour obtenir un allègement de la lourde charge de travail et les détails concernant sa santé qui déclinait, la Commission a affirmé qu'il n'y avait pas de lien entre le surmenage et le décès du confrère Willy. Cela aurait dû être un cas de référence pour le *karoshi* au Canada.

Partie 2

2.1 Avez-vous un problème de surmenage?

Probablement. On ne perçoit pas toujours le surmenage comme un risque évident pour la santé et la sécurité. L'important est d'identifier les causes et symptômes énumérés dans la Partie I de cette directive et d'être préparés à prendre des mesures pour les éliminer.

En apparence, le surmenage peut ne pas constituer une menace aussi directe que l'amiante, les maladies infectieuses ou les piqûres d'aiguille. Avec certains de ces dangers, le risque est plus facile à identifier et les effets négatifs sur la santé sont bien documentés et directs. Le surmenage n'est pas aussi tranché ni précis. Il est lié aux questions organisationnelles et à leurs résultats. Par exemple, le manque de personnel est un élément du surmenage qui peut causer les LMS, l'épuisement professionnel ou le stress. De manière typique, on peut attribuer ces résultats à une cause autre que le manque de personnel. Par exemple, si un membre du SCFP souffre de LMS, l'employeur peut examiner ses techniques de travail ou son équipement et dire qu'ils sont la cause des LMS et non la charge de travail. De manière similaire, l'épuisement professionnel ou les problèmes de stress sont souvent rejetés puisqu'on dit qu'ils sont causés par le mode de vie de l'individu ou par son « incapacité à composer avec la tâche ». Ainsi, on accuse à tort la travailleuse ou le travailleur et non le lieu de travail; c'est une tactique de diversion classique adoptée par les employeurs.

À la suite du travail fait par le SCFP—sondages, ateliers, élaboration de matériel, etc.—, le surmenage est maintenant à l'avant et au centre dans l'esprit de nombreux membres comme étant la principale cause de nombreux problèmes de santé et de sécurité. Il est temps de régler les problèmes de surmenage chaque fois qu'ils nous affectent.

2.2 Identifier le problème

On devrait montrer ces schématisations corporelles à mon employeur. Peut-être qu'ils verraient ce qu'ils nous font avec la charge de travail que nous avons.

Melissa Redmond, membre du SCFP, Huitième conférence nationale en santé et sécurité

Nombre d'entre nous savons que le surmenage est la cause de la détérioration de notre santé, de notre satisfaction au travail, de nos relations familiales et personnelles. Des membres expérimentés du SCFP savent aussi qu'il y avait un plus grand nombre de travailleuses et travailleurs dans les lieux de travail. Par exemple, là où déjà il y avait trois travailleurs sur un camion de vidanges, il n'y en a plus que deux ou, dans certaines municipalités, seulement un. En réalité, ce ne sont pas les membres qui doivent être convaincus qu'il y a un problème de charge de travail; c'est l'employeur.

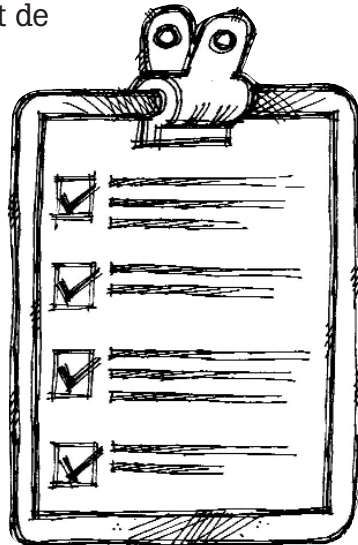
Par contre, les membres sont la source de renseignements importants pour étayer le dossier à l'effet que la charge de travail est excessive et qu'il faut régler les problèmes causés par le surmenage. Les membres sont souvent au cœur même des stratégies et solutions pour le changement : tant pour identifier les changements que de les mettre en œuvre.

Sondages et questionnaires

Les sondages peuvent être d'envergure, dans tout le Canada, comme ce fut le cas avec le sondage du Service de santé et de sécurité mené auprès des délégués avant la Huitième conférence nationale en santé et sécurité, plus limités, par exemple sur le plan local ou dans le milieu de travail. Les sondages incluent habituellement la distribution d'un questionnaire imprimé. C'est un très bon outil pour évaluer l'importance d'un problème de santé et de sécurité et montrer à quel point ce problème est évident dans un lieu de travail. Vous trouverez un modèle de questionnaire sur le surmenage à la fin de ce document.

L'employeur prétend souvent qu'il n'y a pas de preuve qu'un problème comme le surmenage existe. Quand les membres savent qu'il y a un problème de surmenage et peuvent présenter les faits compilés à partir d'un questionnaire très élémentaire, ils prennent un pas important pour régler le problème de surmenage en obtenant la reconnaissance du problème.

Quand on élabore un questionnaire, c'est une bonne chose que d'obtenir la participation du syndicat, de par son comité de santé et de sécurité, ou du comité mixte (syndical-patronal) de santé et de sécurité dans le processus. Avant de distribuer le sondage, organisez une session d'information pour les membres pour leur expliquer que le questionnaire est confidentiel et quel est l'objectif souhaité : évaluer le problème de surmenage au travail comme première étape pour procéder aux améliorations nécessaires.



Tout sondage ou questionnaire doit être clair, concis et élémentaire. La section locale devra peut-être faire traduire le questionnaire, tenant compte de la langue maternelle des membres du lieu de travail.

Pour éviter tout problème concernant la légitimité du processus et des résultats, le comité mixte de santé et de sécurité et l'employeur, ou les deux, devraient approuver le questionnaire. Une fois que celui-ci est prêt, il faudra le distribuer dans tous les lieux de travail et les membres individuels du comité seront responsables de la cueillette des questionnaires remplis. Fixez une limite de temps pour remplir le questionnaire. La même personne qui a distribué les questionnaires devrait aussi en faire la cueillette.

Il doit y avoir un plan et un processus en place pour dépouiller les résultats du questionnaire et les parties engagées doivent être d'accord (p. ex., le syndicat, les représentantes et représentants du comité syndical de santé et de sécurité, etc.). Une fois les résultats compilés, ils devraient être présentés et discutés lors d'une assemblée syndicale où on soulignera les questions qui sont centrales à la question du surmenage dans votre milieu de travail. Appliquez les sections pertinentes de cette directive pour aider à expliquer le problème de surmenage là où vous travaillez.

À l'assemblée, les membres devraient pouvoir exprimer leurs préoccupations et donner des suggestions sur les résultats du questionnaire. Puis, il faut rédiger un type de rapport formel pour documenter l'importance des problèmes de santé et de sécurité causés par le surmenage tels qu'ils affectent les gens dans votre milieu de travail. Ce rapport devra être présenté à une réunion du comité mixte de santé et de sécurité, de préférence lors d'une ou de plusieurs sessions consacrées uniquement aux problèmes de la charge de travail et du surmenage. Les copies du rapport devraient être présentées à tous les membres du comité, avec des copies supplémentaires pour le syndicat et pour tout représentant de l'employeur.

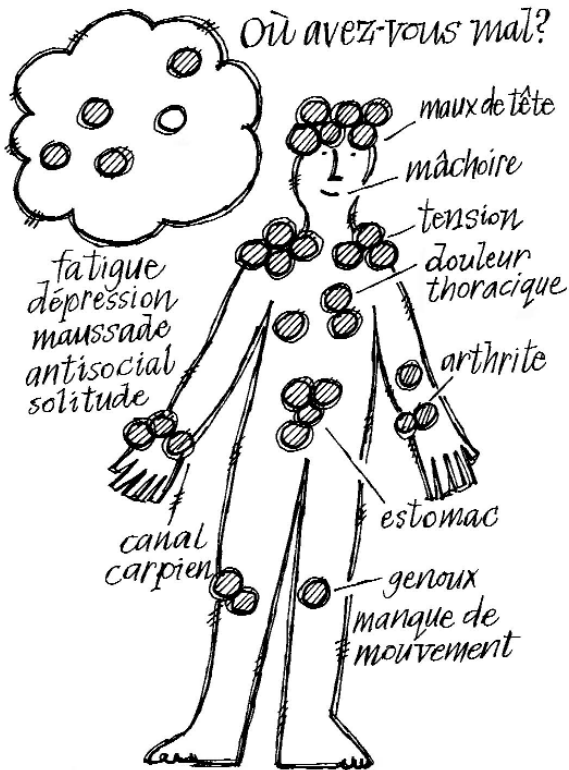
Il faut agir en ce qui a trait aux résultats du questionnaire. Il ne suffit pas de prendre le pouls des membres; des mesures doivent être prises à la suite du sondage. Quand on fait un sondage, on crée des attentes puisque l'on vérifie les idées et inquiétudes des membres. Ces derniers espèrent que la question est en haut du programme et qu'on tentera de la régler bientôt. Le questionnaire doit former la base d'actions ultérieures prises par le comité mixte de santé et de sécurité pour trouver des solutions au surmenage.

Au cas où l'employeur ou ses représentants au comité mixte ne veulent pas collaborer pour mener un sondage, le syndicat devrait en faire un auprès des membres. Dans ce cas, il s'agit de suivre des procédures similaires à celles déjà décrites. Mais le niveau de collaboration peut ne pas être le même, surtout quand il s'agira de discuter de la question avec le comité mixte de santé et de sécurité. Il faudra de la persévérance. Le comité mixte devra préparer le terrain pour présenter les résultats du sondage du syndicat et l'utiliser comme premier levier pour faire des changements en vue de régler le problème de surmenage.

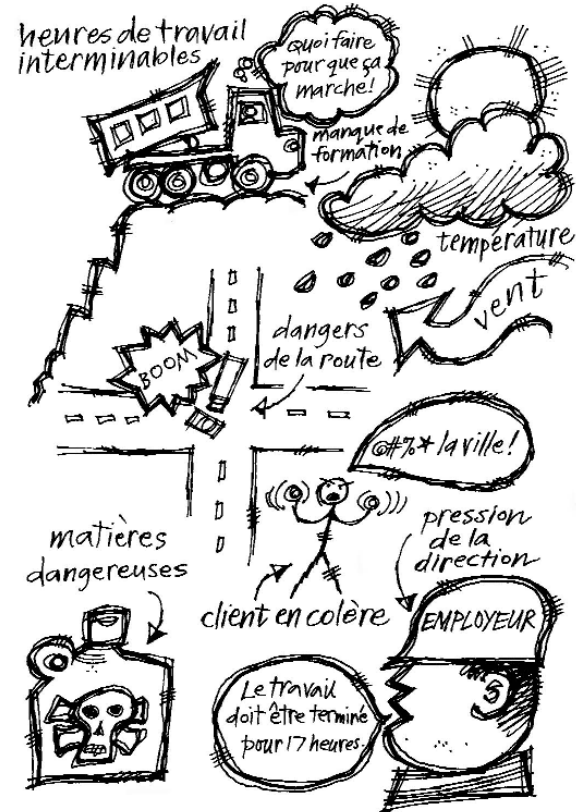
Schématisation

Vous pouvez également utiliser les techniques de schématisation pour évaluer les dangers liés au surmenage dans votre milieu de travail, tant pour identifier l'importance du surmenage et les effets qu'il peut avoir sur la santé. Au cours des dernières années, le SCFP a largement utilisé la schématisation dans ses ateliers, sessions de formation et pour divers projets de recherche.

SCHEMATISATION CORPORELLE



SCHEMATISATION DES DANGERS



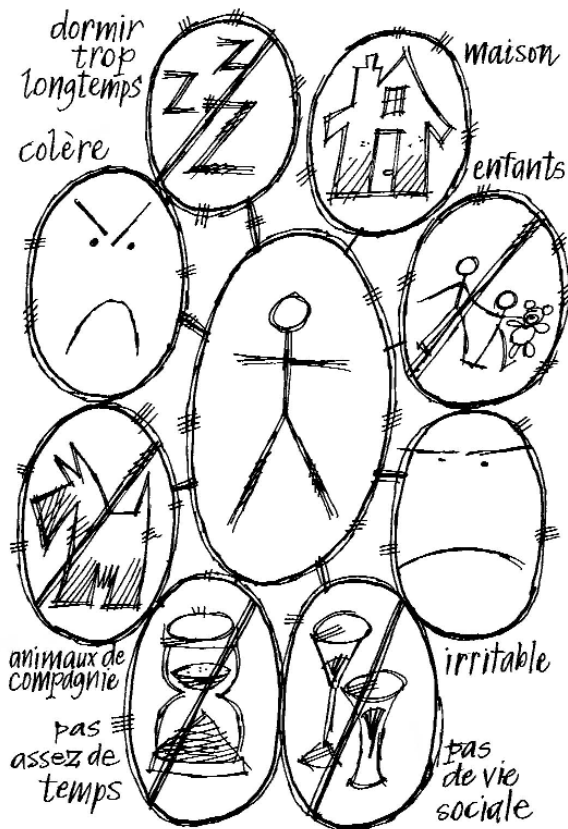
La schématisation utilise les principes visuels de base et ceux de la recherche-action participative. En représentant visuellement les dangers et leurs effets, la schématisation facilite la reconnaissance des dangers et permet de les présenter plus clairement qu'au moyen d'explications écrites. On peut utiliser la schématisation comme alternative ou en supplément des sondages ou questionnaires.

C'est aussi une manière de recueillir de l'information en faisant participer les gens. La schématisation est fondée sur le concept que les travailleuses et travailleurs sont une source

d'information précieuse et des producteurs de connaissances. Ces connaissances doivent toujours être utilisées pour tenter de régler toutes les formes de dangers professionnels pour la santé et la sécurité.

On utilise habituellement trois genres de schématisation pour évaluer un risque pour la santé et la sécurité : la schématisation corporelle, la schématisation du risque et la schématisation de votre monde. Ces trois formes de schématisation donnent une image complète de l'importance d'un risque pour la santé et la sécurité tel que le surmenage.

SCHÉMA DE VOTRE MONDE



Le SCFP a élaboré un bon éventail de matériel de schématisation, y compris le matériel pour discuter de la question du surmenage. Ce matériel est disponible pour toutes les sections locales du SCFP intéressées auprès du Service national de santé et de sécurité. Branch.



2.3 Actions

Le comité mixte de santé et de sécurité au travail doit commencer à s'engager à régler la question du surmenage, je veux dire le régler réellement.

Dominic Di Pasquale, membre du SCFP membre, Huitième conférence nationale en santé et sécurité

Cette partie couvre des mesures spécifiques pour aborder la question du surmenage au travail. Avec la partie sur les solutions et stratégies qui suit, c'est un plan complet pour traiter de la question du surmenage.

Prenez vos pauses

C'est un concept simple mais un bon concept. Si votre convention collective précise que vous avez droit à des pauses café et à des pauses repas, assurez-vous de les prendre. De manière similaire, si votre convention collective indique que vous avez des heures de travail précises, alors travaillez le nombre d'heures précisées seulement.

Les dispositions qui définissent les pauses et la durée de la journée de travail visent à ce que les travailleuses et travailleurs se reposent adéquatement du travail et qu'elles et ils sont rémunérés pour leur temps de travail. Si vous décidez de travailler quinze minutes de plus, ce temps ne sera pas rémunéré. L'effet cumulatif c'est qu'il y aura des heures de travail non rémunérées et du temps que vous auriez dû prendre pour récupérer des rigueurs de votre travail. Ces heures auraient pu être consacrées à vous reposer avec votre famille ou vos amis.

Le corps et l'esprit ont besoin de repos. Une pause de quinze minutes peut vraiment aider. Prendre une pause permet aux membres de se rappeler qu'ils ont un certain contrôle sur leur travail. Cela montre aussi aux employeurs et au personnel de supervision que les membres du SCFP connaissent leurs droits au travail et qu'ils peuvent exercer du contrôle quand ils en ont. C'est un point essentiel. Si un superviseur voit une personne travailler pendant sa pause de manière régulière, alors il assumera que la personne n'a pas besoin de sa pause et il lui donnera probablement l'équivalent de quinze minutes de travail supplémentaires. Prendre des pauses est aussi un signe de solidarité entre collègues de travail alors que les personnes qui font le même travail devraient travailler les mêmes heures, au même rythme.

Recouvrer une qualité de vie élevée doit être une priorité quand on veut régler les problèmes de surmenage. En France, où on a légiféré la semaine de travail de 35 heures, deux tiers des gens qui travaillent une semaine plus courte disent que cela a amélioré leur qualité de vie. Il est peut-être temps qu'au Canada nous ralentissions quelque peu et prenions une pause des dangers du surmenage.

Droit de refus



Les membres du SCFP dans la plupart des lieux de travail ont le droit ou l'obligation de refuser tout travail dangereux tel que prévu dans les lois fédérales et provinciales sur la santé et la sécurité.

Habituellement, le droit de refus signifie qu'une travailleuse ou qu'un travailleur a reconnu une condition de travail dangereuse ou peu sécuritaire qui peut nuire à sa santé ou à celle

d'une autre personne. La travailleuse ou le travailleur doit alors aviser l'employeur ou le superviseur qu'elle ou il refuse d'effectuer du travail dangereux conformément à la loi sur la santé et la sécurité.

Une fois que la travailleuse ou le travailleur refuse d'effectuer tout travail dangereux, l'employeur, le comité mixte de santé et de sécurité ou les deux doivent faire enquête sur la question. Si le problème n'est pas réglé, un agent gouvernemental de la santé et de la sécurité intervient pour aider à trouver une solution au problème.

Dans le passé, on a utilisé le droit de refus dans les cas de danger évident pour la santé et la sécurité, comme une exposition possible aux produits chimiques toxiques ou dans les cas de travailleuses et travailleurs obligés de travailler dans des espaces confinés sans contrôles techniques adéquats. Compte tenu de l'importance du surmenage et de ses effets nuisibles sur la santé, il est temps de commencer à utiliser le droit de refus dans les cas de surmenage. Il s'agit de recourir à la même procédure pour refuser du travail dangereux mais il faut indiquer clairement que les motifs du refus sont attribuables à la charge de travail, précisant une preuve directe du surmenage (par ex., pressions de temps, se hâter dangereusement pour finir le travail, liste de tâches difficiles à gérer qu'une personne doit faire, etc.).

Le surmenage crée des conditions de travail dangereuses. Le refus de travailler est donc une manière légitime et directe de combattre le problème. Refuser de faire du travail dangereux parce que c'est du surmenage obligera l'employeur et le comité mixte de santé et de sécurité à trouver une solution au problème de la charge de travail excédentaire.

Formulaires de rapport

Le SCFP a élaboré un Formulaire de plainte de santé et sécurité et un Formulaire de rapport d'incident violent. Le Formulaire de plainte de santé et sécurité peut être utilisé et devrait l'être pour rapporter les plaintes concernant le surmenage et les dangers pour la santé et la sécurité.

Ces deux formulaires sont de bons outils pour attirer l'attention sur un danger pour la santé et la sécurité, particulièrement parce que les formulaires ont un code couleur, avec des copies envoyées à l'employeur, au comité mixte de santé et de sécurité, à la section locale et à la travailleuse ou au travailleur. Il y a donc une piste de papier assurant que toutes les parties qui devraient être informées sur un risque pour la santé et la sécurité sont effectivement informées de ce risque. Parce que le comité mixte de santé et de sécurité reçoit une copie du formulaire, il devrait être pleinement au courant des dangers du surmenage et devrait donc agir pour régler les inquiétudes des membres. Pour cette raison, un formulaire de rapport sur le surmenage est une manière efficace pour souligner les dangers. Le formulaire peut inclure des questions comme celles-ci :

- Quel est le problème de surmenage?
- Comment le surmenage affecte-t-il votre santé?
- Est-ce un incident isolé?
- Y a-t-il un modèle de surmenage?
- Manquez-vous de personnel?
- Avez-vous assez d'équipement ou de l'équipement convenable?
- Votre superviseur établit-il les priorités pour votre travail?
- Peut-on réorganiser votre travail pour réduire le surmenage?

Vous trouverez un modèle de formulaire de rapport sur le surmenage à l'endos de cette directive.

Comités mixtes de santé et de sécurité

On ne peut essayer de régler le problème du surmenage sans la participation directe des comités mixtes de santé et de sécurité des lieux de travail du SCFP. Le Service national de santé et de sécurité du SCFP a travaillé fort sur la revitalisation et la réorientation des comités de santé et de sécurité. Au cours des dernières années, les comités sont devenus trop « douillets et flous » avec trop d'inaction de la part des membres de ces comités sur les questions de santé et de sécurité. Nous recommandons maintenant que les membres du SCFP rejettent les programmes de coopération des employeurs et prennent plutôt conscience que le comité de santé et de sécurité est un mécanisme de changement, un lieu où l'on peut trouver les solutions aux problèmes de santé et de sécurité.

Au Canada, les comités mixtes de santé et de sécurité sont obligatoires dans toutes les juridictions sauf deux (le Québec et l'Alberta ont des comités facultatifs). Le SCFP a des centaines de sections locales qui représentent des centaines de lieux de travail dans tout le Canada et les membres du SCFP siègent au comité mixte de santé et de sécurité de ces lieux de travail. La question du surmenage peut être présentée aux réunions de tous les comités mixtes de santé et de sécurité. Ces comités sont les véhicules de

choix pour procéder aux changements, au travail, sur les questions de santé et de sécurité. Les comités sont conçus pour offrir des recommandations concrètes pour agir. Laissons-les devenir le forum pour régler les problèmes de surmenage à l'échelle du pays. Les membres qui ont assisté à la Huitième conférence nationale en santé et sécurité ont parlé de cette idée dans tous les ateliers sur le surmenage.

2.4 Solutions et stratégies pour le changement

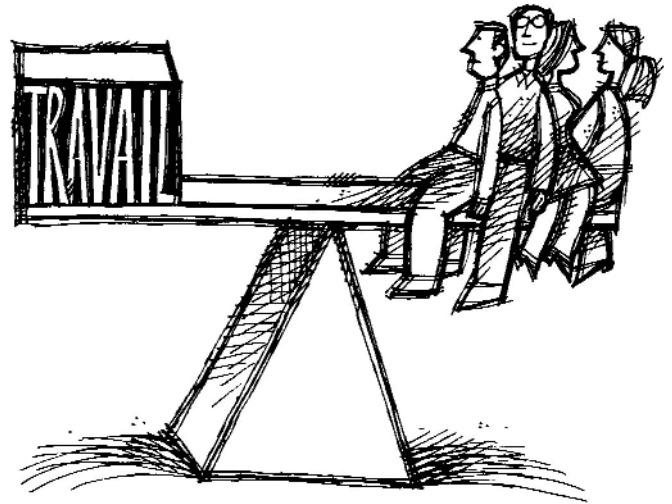
Nous devons obtenir de véritables clauses dans les conventions collectives chaque fois que nous tentons de régler ce problème..

Judy Henley, membre du SCFP, Huitième conférence nationale en santé et sécurité

Les solutions et stratégies décrites ci-dessous compléteront les actions décrites dans la section précédente. Les actions sont des manières immédiates de confronter le problème de surmenage alors que les solutions et stratégies sont des politiques et changements structurels plus larges visant à régler le problème de la charge de travail excessive dans les lieux de travail du SCFP.

Réorganisation des lieux de travail

Changer la manière dont les tâches dans les emplois du SCFP sont faites pour alléger la charge de travail doit faire partie de la solution. Compte tenu de l'importance de la restructuration, des compressions, des réductions d'effectifs, de la privatisation et des autres changements, les travailleuses et travailleurs dans nombre de lieux de travail du SCFP ne sont pas aussi nombreux qu'auparavant. Le SCFP doit faire pression sur les employeurs pour qu'ils fournissent des charges de travail justes et raisonnables ainsi que des rythmes de travail sécuritaires.



Par exemple, il faut établir des niveaux de dotation en personnel sécuritaires. Les membres du SCFP doivent participer au processus de détermination de ces niveaux, surtout parce qu'ils savent, à partir de leur expérience sur la ligne de feu, quels sont les niveaux de dotation en personnel sécuritaires et lesquels ne le sont pas. Obtenir des niveaux de dotation en personnel sécuritaires est un élément fondamental de la réorganisation des lieux de travail du SCFP pour alléger les charges de travail excessives. Compte tenu du problème de surmenage actuel, il est clair qu'il faut plus de personnel dans de nombreux lieux de travail du SCFP.

Il faut réorganiser autrement les lieux de travail du SCFP pour combattre le surmenage. Les mesures qui suivent devraient aussi être examinées :

- Une bonne formation à la suite des changements aux processus du travail et à l'équipement, surtout les changements techniques.

- Des descriptions ou définitions d'emplois claires.
- Contester la pratique de l'employeur d'exercer des pressions, d'encourager les travailleuses et travailleurs d'avoir des charges de travail excessives.
- Remplacement obligatoire des travailleuses et travailleurs malades, en vacances ou à la retraite.
- Pas de délestage des responsabilités de l'employeur.
- Aucun poste de direction ne devrait être ajouté au détriment des ratios de personnel de soutien.
- Limites rigoureuses des heures supplémentaires.
- Plus grande participation des travailleuses et travailleurs aux processus de prise de décision.
- Traitement juste et équitable du personnel à temps partiel et occasionnel, avec plus d'emplois à temps partiel et occasionnels convertis en postes permanents à temps complet.
- Plus de ressources des divers paliers de gouvernement pour financer la réorganisation nécessaire des lieux de travail.
- Amorcer les débats dans la communauté au sujet des conséquences du surmenage sur la santé et la vie sociale.

Le comité mixte de santé et de sécurité des lieux de travail du SCFP devraient travailler pour l'application de ces solutions au surmenage, et ce à la demande des membres du SCFP. En offrant des solutions concrètes, les membres du SCFP

peuvent aller au-delà du simple fait de souligner les problèmes de surmenage et de susciter de l'action.

Politique sur le surmenage

Une politique est un bon point de départ pour apporter des changements à un problème de santé et de sécurité. Le comité de santé et de sécurité devrait pouvoir aider à déposer une proposition pour l'adoption d'une politique sur le surmenage et de faire des pressions pour que cela se fasse. Une politique partirait de la prémisse voulant que le surmenage soit un danger professionnel pour la santé et la sécurité, et qu'il faut prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir le danger et protéger la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs. On pourrait ajouter des points particuliers à la politique. En effet, elle pourrait préciser qu'il faut des niveaux de dotation en personnel sécuritaires en tout temps. Cela exigerait une forme d'évaluation des lieux de travail pour déterminer quels seraient ces niveaux. La politique pourrait aussi inclure un énoncé sur le rythme du travail à l'effet qu'il faudrait prohiber tout rythme de travail qui constitue un risque pour la santé et la sécurité.

La politique sur le surmenage peut varier selon les lieux de travail. Ce qui est essentiel, c'est le principe universel de la loi sur la santé et la sécurité au Canada à l'effet que l'employeur a l'obligation de protéger la santé des travailleuses et travailleurs. Une politique saine trace la voie pour d'autres solutions et stratégies, par exemple des clauses sur le surmenage, le rôle du comité mixte de santé et de sécurité et même des modifications à la loi.

Clauses de convention collective

On peut régler les problèmes de surmenage par la voie de la négociation collective, ce qui a déjà été fait. Toute clause de convention collective sur le surmenage devrait porter essentiellement sur la prévention. Le texte devrait être considéré comme le minimum qui sera fait pour prévenir toute lésion découlant du surmenage, y compris la possibilité pour le comité mixte de santé et de sécurité de faire enquête sur le surmenage et de faire des recommandations pour des améliorations. De plus, la clause devrait définir des limites aux descriptions des emplois des travailleuses et travailleurs pour éviter toute conditions menant au surmenage.

Les travailleuses et travailleurs des soins de santé du SCFP-Saskatchewan ont ratifié une convention collective qui inclut des clauses visant à prévenir le surmenage. L'article se lit comme suit :

Dans le cadre de son mandat, le Comité mixte de santé et de sécurité au travail a le pouvoir de recevoir les problèmes concernant la charge de travail. Ce mandat inclut l'examen des niveaux de dotation en personnel, le devoir de faire enquête sur les problèmes concernant la charge de travail, le devoir de définir le problème concernant la charge de travail et le devoir de faire des recommandations pour corriger le ou les problèmes de la charge de travail.

Le Comité publiera un rapport sur ses recommandations pour résoudre le ou les problèmes de la charge de travail pour l'Employeur et la section locale du Syndicat dans les trente (30)

jours suivant l'information concernant le problème.

Dans les trente (30) jours, l'Employeur avisera la comité mixte de santé et de sécurité et la section locale du Syndicat quant aux mesures raisonnables qu'il a pris ou qu'il se propose de prendre pour appliquer les recommandations sur la charge de travail proposées par le Comité.

Si l'Employeur ne répond pas ou ne prend aucune mesure pour corriger le problème, le ou les problèmes peuvent être référés par l'une ou l'autre des parties au Comité de résolution des différends.

Le Comité provincial de résolution des différends établira un processus interne afin de régler les problèmes de la charge de travail.

L'article de la Saskatchewan est un bon exemple. Il place le comité mixte de santé et de sécurité à l'avant et au centre de la question du surmenage, ce qui permet de régler deux choses : il reconnaît que le surmenage est une question de santé et de sécurité et il demande au comité d'agir sur les dangers attribuables au surmenage.

Pour d'autres exemples de clauses de conventions, visitez le site du SCFP à <http://www.scfp.ca> et cliquez sur Campagnes, puis sur Charge de travail et enfin Envoyez-nous vos clauses de convention collective pour voir des exemples.

On pourrait également inclure dans la convention collective un énoncé qui définit le surmenage. Une bonne norme est que les travailleuses et travailleurs devraient pouvoir terminer, à la fin de la journée, ce qu'elles et ils estiment pouvoir accomplir confortablement au début de la journée de travail.

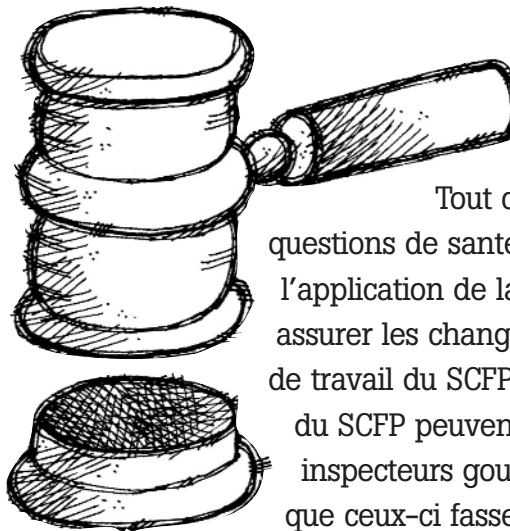
Toute section locale qui commence à négocier devrait examiner la situation de surmenage qui existe dans le lieu de travail et faire pression pour intégrer les dispositions sur la charge de travail dans la convention collective.

Lois et règlements

Les gouvernements doivent élaborer et adopter des lois préventives pour régler le problème du surmenage. Les dispositions doivent être incorporées dans la loi sur la santé et la sécurité de chaque province ou territoire canadien. La législation la plus courante sur la santé et la sécurité inclut une clause de devoir général exigeant que les employeurs fournissent des lieux de travail sains et exempts de tout danger. Cela ne suffit pas pour prévenir les dangers du surmenage. La loi doit traiter explicitement des effets du surmenage sur la santé et la sécurité. La loi sur le surmenage devrait inclure les points suivants :

- Reconnaître que le surmenage est un danger pour la santé et la sécurité.

- Des interdictions sur le surmenage, assurant que le surmenage ne sera pas toléré.
- Le droit des comités mixtes de santé et de sécurité de faire enquête sur les problèmes de surmenage et de régler les plaintes de santé et de sécurité concernant le surmenage.
- Le droit de refuser de travailler dans des situations où le surmenage compromet la santé et la sécurité d'une travailleuse, d'un travailleur ou d'une autre personne.
- Des dispositions sur les niveaux maximums d'heures supplémentaires et des ratios sécuritaires de dotation en personnel.



Mais une loi sur papier n'est qu'une partie de la bataille.

Tout comme les autres questions de santé et de sécurité, l'application de la loi est la clef pour assurer les changements dans les lieux de travail du SCFP. Les sections locales du SCFP peuvent téléphoner aux inspecteurs gouvernementaux pour que ceux-ci fassent enquête et émettent une ordonnance là où les travailleuses et travailleurs refusent de faire du travail dangereux à cause des dangers du surmenage ou lorsque les travailleuses et travailleurs soulèvent les problèmes de surmenage que l'employeur ou le comité mixte de santé et de sécurité ignorent.

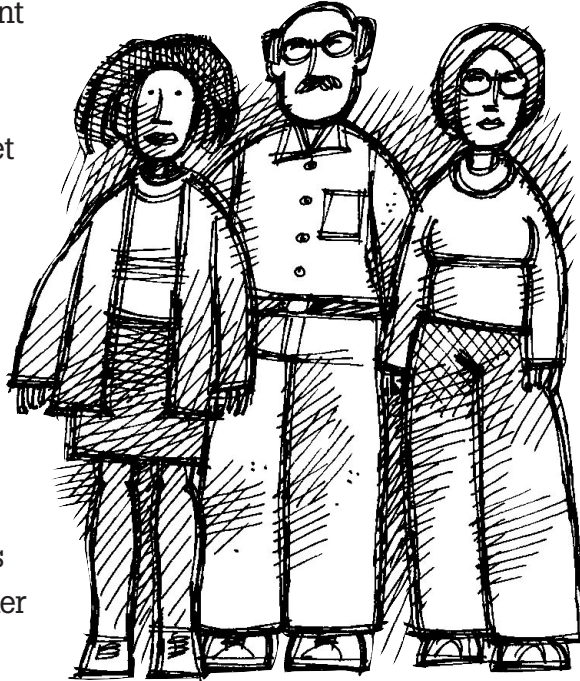
Indemnisation des travailleuses et travailleurs

Tout comme les maladies et « accidents » liés au stress, il y a eu peu d'appuis en ce qui a trait aux demandes d'indemnisation des travailleuses et travailleurs concernant le surmenage. Les commissions des accidents du travail sont en retard sur ce point. Les changements législatifs ou sur le plan des politiques sont nécessaires pour exiger que les commissions des accidents du travail identifient tout d'abord et fassent le suivi des demandes d'indemnisation liées au surmenage puis indemnisent les gens qui font de telles demandes. Ce processus peut prendre du temps. Pour le faire avancer encore plus, les membres qui souffrent d'« accidents » ou de maladies liées au surmenage devraient souligner l'élément surmenage de leur demande d'indemnisation, indiquant que le surmenage a été une cause de leur « accident ».

Compte tenu du rythme de travail et de la charge de travail de nombre de membres du SCFP, on pourrait affirmer que le surmenage joue un rôle dans presque tout « accident » ou maladie imaginable. Cette affirmation doit être faite pour hâter le processus afin que les commissions des accidents du travail reconnaissent leur devoir d'indemniser tout d'abord les gens pour le surmenage puis d'implanter les changements pour prévenir le surmenage.

Engagement du syndicat

Le SCFP est engagé à régler le problème de surmenage dans tout le Canada et il place le volet surmenage en santé et sécurité à l'avant et au centre. Le site Web du SCFP et sa revue *S'organiser* ont souligné la question du surmenage et ont contribué à faire en sorte que les membres y réfléchissent quotidiennement. Une



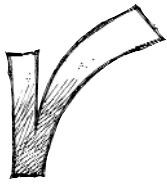
trousse sur la charge de travail, élaborée par le SCFP national, précise les nombreux aspects du surmenage; elle a été conçue pour être utilisée dans tout le Canada. Le surmenage a été l'un de quatre sujets discutés à la Huitième conférence nationale en santé et sécurité et, par la suite, la question a été discutée

en ateliers et lors de conférences régionales. On examine aussi la question de la charge de travail et du surmenage dans le nouveau cours de base en santé et sécurité du SCFP. Des projets de recherche sont menés dans certaines provinces pour évaluer les effets du surmenage sur la santé des membres du SCFP et pour trouver des solutions. La question est largement discutée parce que, tout simplement, le surmenage affecte un très grand nombre de membres.

Le SCFP a plusieurs projets en cours pour combattre le surmenage. La participation des membres est essentielle à toute action future et pour réussir à régler le problème du surmenage. Les membres et les sections locales savent que le surmenage est un problème largement répandu. En tant que risque pour la santé et la sécurité, il est clair que le surmenage contribue largement à plusieurs problèmes (par ex., le stress, les lésions musculo-squelettiques, l'épuisement professionnel, etc.). Dans nombre de cas, le surmenage est la cause de problèmes de santé et de sécurité qui affectent les membres du SCFP. Le surmenage est une préoccupation capitale qui, si elle est abordée efficacement, mènerait à des gains substantiels pour la santé et la sécurité des membres du SCFP. C'est ce pour quoi luttent notre syndicat et le Service national de santé et de sécurité.

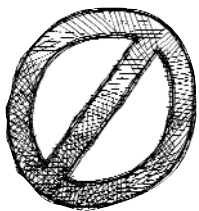
Visitez régulièrement le site Web du SCFP à www.scfp.ca pour obtenir les tout derniers renseignements sur le surmenage. Cliquez sur campagnes, puis sur charge de travail pour connaître les développements récents sur le surmenage et obtenir des suggestions pour régler le problème ou le danger.

2.5 Résumé : le surmenage, quoi faire et ne pas faire



Faire :

- Sensibiliser les gens sur la question du surmenage comme problème en santé et sécurité.
- Discuter des dangers du surmenage avec les autres membres.
- Évaluer le problème de surmenage dans votre lieu de travail en utilisant le sondage ou les techniques de schématisation.
- Prendre ses pauses.
- Prendre toute la pause repas.
- Commencer à travailler à l'heure.
- Quitter le travail à l'heure.
- Refuser les conditions de surmenage dangereuses.
- Rapporter le surmenage comme un danger pour la santé et la sécurité.
- Déposer des griefs pour les cas où on vous dit de faire du travail supplémentaire qui ne fait pas partie de votre travail.
- Inscrire le surmenage à l'ordre du jour des réunions du comité mixte de santé et de sécurité.
- Recommander les changements à l'organisation du travail pour alléger le surmenage aux réunions du comité.
- Recommander l'implantation de politiques sur le surmenage dans votre lieu de travail aux réunions du comité.
- Négocier des clauses de convention sur le surmenage.
- Déposer des demandes d'indemnisation pour les lésions et maladies liées au surmenage.
- Tenter de joindre le syndicat pour partager les connaissances, l'expérience et les solutions concernant le surmenage.



Ne pas faire :

- Souffrir en silence.
- Tolérer toute forme de surmenage.
- Travailler plus que vous ne le pouvez.
- Travailler pendant ses pauses.
- Faire des heures supplémentaires non rémunérées.
- Ignorer les effets du surmenage sur la santé et la sécurité.
- Laisser l'employeur trouver les solutions au surmenage.
- Ne pas discuter des questions du surmenage aux réunions du comité mixte de santé et de sécurité.

Conclusion

On n'a plus de contrôle sur les heures de travail. Mais la pression pour travailler des heures plus longues et plus imprévisibles n'est pas une question d'argent.

L'image générale est celle de femmes et d'hommes qui travaillent des heures plus longues à cause de l'intensification du travail, de la réduction d'effectifs et à cause des attentes des employeurs. De plus, si les statistiques ne suffisent pas, lisez les histoires des gens qui disent qu'ils n'en peuvent plus. Nous obtenons alors une image de personnes stressées. On y lit les détails concernant des tentatives de suicide, des maladies physiques, l'effondrement des familles et des accidents du travail tout à fait inacceptables.

Sharan Burrow, présidente, Conseil des syndicats ouvriers australiens.

Les mots de cette consœur syndicale peuvent avoir été prononcés dans un pays à des milliers de kilomètres, mais la description s'applique à l'échelle mondiale. Toute personne membre du SCFP aurait pu dire la même chose. En fait, ces mots font échos à ceux du confrère Willy, le membre du SCFP de Calgary qui s'est suicidé à cause du surmenage.

Cette directive documente la nature étendue du surmenage qui affecte les membres du SCFP et offre des solutions et stratégies pour tenter de régler ce risque grave pour la santé et la sécurité. Les membres du SCFP en ont assez d'être poussés à bout; elles et ils en ont assez des charges de travail aliénantes, de faire des heures supplémentaires sans être rémunérés, des effets nocifs du surmenage et des perturbations dans leur vie personnelle à cause des pressions énormes au travail.

À la question posée dans le sondage EKOS, « Quelle priorité votre syndicat devrait-il accorder à la charge de travail? », 71 pour cent de toutes les travailleuses et de tous les travailleurs et 83 pour cent des travailleuses et travailleurs du secteur public ont dit que leur syndicat devrait faire du surmenage une « grande priorité ». Le SCFP le fait. Au cours de la dernière année, les membres du SCFP ont remporté plusieurs victoires sur des questions de santé et de sécurité. Il n'y a pas de raison de croire que nous ne remporterons pas la lutte contre le surmenage.

MF/sp:siepb 491

Fiche de renseignements

Le surmenage

Quels sont les problèmes?

Le surmenage est un risque croissant pour la santé et la sécurité des membres du SCFP; ce danger est étroitement lié aux changements organisationnels dans nos lieux de travail. On pourrait définir simplement le surmenage comme étant un trop grand nombre de tâches et de responsabilités pour une seule personne, avec un nombre d'heures insuffisant dans la journée pour faire tout le travail exigé. Le surmenage inclut aussi un trop petit nombre de travailleuses et travailleurs qui font la même somme de travail qu'un plus grand nombre faisait auparavant.

Certains ou tous les points ci-dessous caractérisent le surmenage :

- Travailler des heures longues et difficiles.
- Demandes de travail exagérées.
- Tâches multiples et polyvalence.
- Pression et houspillage pour faire des heures supplémentaires (rémunérées et non rémunérées).
- Plus petit nombre de pauses, de journées de congé, jours fériés et de vacance.
- Rythme de travail plus rapide, plus de pression.
- Contrôle du rendement.
- Attentes irréalistes de la part de l'employeur.

- Tâches supplémentaires, souvent inappropriées, ajoutées aux tâches « essentielles » (par exemple, faire plus d'un travail).

Quelles sont les causes?

Le surmenage est une conséquence des changements dans l'organisation du travail. Plus précisément, les compressions, la privatisation, la réduction d'effectifs et leurs effets contribuent tous au surmenage. Les programmes patronaux pour la micro-gestion des lieux de travail, au moyen des techniques de gestion de la qualité totale (GQT), des systèmes d'amélioration continue et des cercles de qualité sont tous conçus pour réorganiser les lieux de travail du SCFP. Avec le surmenage, les travailleuses et travailleurs n'ont plus le contrôle car celui-ci est placé directement et entièrement dans les mains de l'employeur.

Les causes du surmenage incluent :

- Des demandes patronales contradictoires.
- Une formation insuffisante, trop peu de direction et de soutien de la part des employeurs.
- Trop de responsabilités supplémentaires.
- L'isolement des travailleuses et travailleurs et manque de contact avec les collègues de travail.
- Le délestage des responsabilités patronales sur les travailleuses et travailleurs.
- Aucun remplacement du personnel malade ou en congé.
- Des ratios travailleuse ou travailleur à clients plus bas et réduction du personnel.

- Des changements dans les perceptions publiques (au sujet de l'efficacité du secteur public).
- Les gens qui partent à la retraite ne sont pas remplacés.
- Des comités mixtes de santé et de sécurité inefficaces.
- Des compressions budgétaires.
- Les restructurations et fusions.
- Trop de concepts d'équipe au travail (GQT, etc.).
- Le manque d'équipement moderne.
- La sous-traitance et la privatisation.
- Plus de personnel occasionnel que de personnel à temps complet.
- La perte de contrôle sur la manière dont le travail est fait.
- Ne pas prendre ses pauses et travailler pendant les pauses repas.
- Les travailleuses et travailleurs se sentent incompetents s'ils ne peuvent pas finir les tâches à temps.
- La surveillance de l'employeur, par exemple caméras en circuit fermé.
- De plus grands niveaux de soins nécessaires pour les patients et les résidents.

Qui est affecté?

Les emplois du SCFP sont attaqués depuis des années. Il n'y a pas un seul secteur public où les membres du SCFP travaillent qui *n'a pas* été affecté par les compressions ou par les problèmes de surmenage en découlant.

Nous avons mené un sondage avant la Huitième Conférence nationale de santé et de sécurité du SCFP auprès des femmes et hommes délégués. Plus des trois quarts (76,2 %) des 147 personnes sondées ont dit qu'elles estimaient que leur santé et leur sécurité étaient en danger à cause de leur charge de travail. Le surmenage est clairement un problème de santé et de sécurité qui affecte les membres du SCFP de tous les secteurs.

Quels sont les dangers?

Le surmenage affecte la santé physique et psychologique des membres du SCFP. Mais il fait plus que cela quand les effets débordent du milieu de travail et affectent négativement la vie de famille des membres. Les effets cumulatifs du surmenage peuvent être dévastateurs.

On peut regrouper sous les titres suivants les principaux effets du surmenage :

- Stress.
- Épuisement professionnel (y compris la fatigue).
- Blessures musculo-squelettiques.
- Dépression et anxiété.
- Conflits familiaux.
- Problèmes gastro-intestinaux.
- Exposition accrue aux dangers pour la santé et la sécurité comme le bruit, les températures extrêmes et les matières dangereuses.
- *Karoshi* (mort des suites du surmenage).

Identifier le problème

Une première étape consiste à reconnaître que le surmenage est un risque professionnel. Si les effets négatifs sur la santé mentionnés ci-dessus affectent vos membres, le surmenage est probablement un facteur contributif. Les sondages et les techniques de schématisation sont d'excellents outils pour identifier les dangers du surmenage dans votre lieu de travail. Vous pouvez mener un sondage en collaboration avec l'employeur et dans ce cas le syndicat approuve le sondage et participe à la cueillette et à l'évaluation de l'information résultant du sondage. Le syndicat devrait faire son propre sondage sur le surmenage si l'employeur résiste à l'idée ou nie que le surmenage est un problème. Les techniques de schématisation corporelle, de schématisation des dangers et de schématisation de votre monde peuvent être utilisées, soit en remplacement ou en plus des sondages afin d'identifier les risques du surmenage.

Actions

Les dangers du surmenage sont principalement axés sur les questions de contrôle et d'organisation du travail. Prendre des mesures contre le surmenage inclut donc la participation des membres à exercer leur propre contrôle au travail.

Les mesures suivantes peuvent contribuer à lutter contre le surmenage :

- Prendre ses pauses.
- Refuser les conditions de surmenage dangereuses.

- Rapporter les dangers du surmenage sur les fiches de rapport des dangers pour la santé et la sécurité.
- Incrire les questions du surmenage à l'ordre du jour des réunions du comité mixte de santé et de sécurité.

Des stratégies pour le changement

En plus des actions mentionnées ci-dessus, les membres devraient utiliser des stratégies visant à contrôler le surmenage. L'adoption d'une politique sur le surmenage est un bon point de départ. Une politique devrait partir de la prémisse selon laquelle le surmenage est un risque pour la santé et la sécurité et que toutes les mesures possibles devraient être prises pour prévenir le risque et sauvegarder la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs.

Il faut aussi réorganiser le travail. Le SCFP doit faire pression sur les employeurs pour qu'ils fournissent des charges de travail justes et raisonnables et des rythmes de travail raisonnables. Des niveaux de dotation en personnel sécuritaires, par exemple, doivent être établis. On peut traiter de la question du surmenage à la table de négociation, ce qui a déjà été fait. Toute clause de convention collective sur le surmenage devrait avoir la prévention comme objectif principal. La clause devrait être considérée comme le minimum de base qui sera fait pour prévenir les problèmes découlant du surmenage, y compris les dispositions pour le comité mixte de santé et de sécurité pour faire enquête sur le surmenage et faire des recommandations pour des améliorations. De plus, la clause

devrait définir certaines limites pour les descriptions des emplois des travailleuses et travailleurs pour éviter les conditions propices au surmenage.

Nous avons besoin d'une loi sur le surmenage; celle-ci devrait inclure :

- Une reconnaissance à l'effet que le surmenage est un risque pour la santé et la sécurité.
- Des interdictions sur le surmenage, assurant que le surmenage n'est pas toléré.
- Le droit pour les comités mixtes de santé et de sécurité de faire enquête sur les plaintes de santé et de sécurité liées au surmenage et de les régler.
- Le droit de refuser de travailler dans des situations où le surmenage compromet la santé et la sécurité d'une travailleuse, d'un travailleur ou d'une autre personne.
- Des dispositions sur les niveaux maximums d'heures supplémentaires et sur le ratios de dotation en personnel sécuritaires.

Le surmenage devrait aussi être visé par la voie des demandes d'indemnisation. Des demandes devraient être déposées pour toute maladie ou « accident » qui comporte un élément surmenage. Cela aidera à introduire le surmenage dans le domaine de l'indemnisation.

Le SCFP a plusieurs projets en cours pour combattre le surmenage. La participation des membres est essentielle aux actions futures pour combattre le surmenage et pour que ces actions réussissent. Le surmenage est un danger pour la santé et la sécurité profondément enraciné et lié à l'organisation du travail. Ses effets sont ressentis de plusieurs manières différentes. Cette fiche de renseignements vous donne de l'information pour résoudre ce danger. Vous trouverez plus de détails dans la directive du SCFP sur la santé et la sécurité intitulée Assez de surmenage : prendre des mesures contre les charges de travail excessives.

Pour plus de renseignements,
veuillez communiquer avec le :
Service national de santé et de sécurité
SCFP
21, rue Florence
OTTAWA, Ontario
K2P 0W6
Tél. (613) 237-1590
Télec. (613) 233-3438
Courriel : sante_secured@scfp.ca

Questionnaire de santé et de sécurité sur le surmenage

Voici un modèle de questionnaire. N'hésitez pas à utiliser les parties du questionnaire qui s'appliquent à votre lieu de travail et à en changer les questions, si nécessaire.

L'évaluation de la manière dont le surmenage affecte la santé et la sécurité des membres du SCFP est une première étape importante pour prévenir les problèmes de santé et de sécurité qui lui sont attribuables. Nous voulons connaître votre expérience avec le surmenage en tant que problème de santé et de sécurité au travail. Veuillez répondre au questionnaire ci-dessous en cochant la case appropriée ou en écrivant vos réponses dans l'espace prévu à cette fin.

Organisation du travail

1. Votre charge de travail a-t-elle augmenté au cours des deux dernières années?
 - Oui
 - Non
 - Ne sais pas
2. Votre charge de travail est-elle trop lourde?
 - Oui
 - Non
 - Parfois
3. À votre avis, le surmenage a-t-il affecté la qualité de votre travail?
 - Oui
 - Non
 - Parfois
4. À votre avis, votre satisfaction au travail a-t-elle baissé en raison du surmenage?
 - Oui
 - Non
 - Parfois
5. Votre description d'emploi ou la liste de votre emploi officiel a-t-elle changé au cours des deux dernières années?
 - Oui, des tâches ont été ajoutées
 - Oui, les tâches ont diminué
 - Les tâches sont restées à peu près les mêmes
 - Ne sais pas/ne peux pas dire
6. Si votre description d'emploi a changé, comment a-t-elle changé (veuillez cocher autant de réponses qui s'appliquent à vous)?
 - Des tâches ont été ajoutées
 - De nouvelles tâches qui ne faisaient pas partie de mon travail ont été ajoutées
 - Rythme de travail plus rapide
 - Demandes ou attentes plus élevées de la part de l'employeur, du public ou des autres services, etc.
 - Moins de formation offerte
 - Formation insuffisante pour les nouvelles tâches ou les nouvelles technologies
 - Moins de supervision
 - Plus de supervision
 - On m'a confié des tâches de supervision
 - Plus de paperasse
 - Plus de réunions
 - Autres (veuillez préciser)

7. Au cours des deux dernières années, les niveaux de dotation en personnel dans votre secteur ou lieu de travail :
- Ont augmenté
 - Ont diminué
 - Sont restés les mêmes
8. Quand les gens s'absentent du travail pour cause de jours fériés, de vacances, de maladie, d'accident du travail ou pour toute autre raison, prévoit-on du personnel de remplacement?
- Oui, toujours
 - Parfois
 - Rarement
 - Non, jamais
 - Ne sais pas
9. Au cours des deux dernières années, votre lieu de travail a-t-il été touché par (veuillez cochez toutes les réponses qui s'appliquent à vous) :
- des coupures
 - des réductions d'effectif
 - la privatisation
 - la sous-traitance
 - les fusions ou intégrations
 - d'autres changements organisationnels (veuillez préciser)
-
10. Les changements au travail énumérés à la question 9 ont-ils augmenté votre charge de travail?
- Oui
 - Non
 - Ne sais pas
11. À votre avis, l'absentéisme a-t-il augmenté dans votre secteur ou lieu de travail?
- Oui
 - Non
 - Ne sais pas
12. Prenez-vous toujours tout le temps alloué pour vos pauses café ou pour les pauses repas?
- Oui, toujours
 - Parfois
 - Rarement
 - Non, jamais
13. Vous arrive-t-il, parfois, de rester tard, le soir, ou d'entrer tôt, le matin, pour terminer du travail (en fait, travaillez-vous sans rémunération en plus de vos heures normales de travail)?
- Oui
 - Non
 - Parfois
14. En moyenne, combien de temps par jour travaillez-vous sans rémunération pour maintenir votre charge de travail?
- Moins de 10 minutes
 - De 10 à 20 minutes
 - De 20 à 30 minutes
 - De 30 à 45 minutes
 - De 45 à 60 minutes
 - Plus de 60 minutes
15. Avez-vous suffisamment d'outils, d'équipement, de machines ou de fournitures pour faire votre travail?
- Oui
 - Non
 - Parfois

Effets sur la santé

16. Estimez-vous que votre charge de travail représente des risques pour votre santé et votre sécurité?
- Oui
 - Non
 - Parfois

17. Au cours des deux dernières années, avez-vous pris des journées de maladie à cause des effets du surmenage sur votre santé?
- Oui
 - Non
18. Si au cours des deux dernières années vous avez pris des journées de congé de maladie à cause du surmenage, combien de jours avez-vous pris pour cette raison?
- De 1 à 3 jours
 - De 4 à 6 jours
 - De 7 à 9 jours
 - De 10 à 14 jours
 - Plus de 15 jours
19. Au cours des deux dernières années, avez-vous pris des journées de vacances, des jours fériés ou des congés à cause des effets du surmenage sur votre santé?
- Oui
 - Non
20. Au cours des deux dernières années, avez-vous pris des journées de vacances, des jours fériés ou des congés à cause des effets du surmenage sur votre santé?
- De 1 à 3 jours
 - De 4 à 6 jours
 - De 7 à 9 jours
 - De 10 à 14 jours
 - Plus de 15 jours
21. En raison du surmenage, avez-vous eu des problèmes au cours des deux dernières années (veuillez cocher tout ce qui s'applique à vous)
- de fatigue ou d'épuisement
 - des problèmes gastro-intestinaux
 - de dépression, d'anxiété ou de colère
 - de violence ou de houspillage
 - d'augmentation du stress
 - d'épuisement professionnel
- des douleurs articulaires ou musculaires
 - des maux de tête
 - des problèmes du sommeil
 - un sentiment d'impuissance
 - de perte de mémoire, des problèmes de concentration, plus de confusion
 - des conflits familiaux
 - un usage accru d'alcool, de drogues ou des deux
 - autres (veuillez préciser)
-
22. Dans un ordre non spécifique, quels sont les trois effets du surmenage de la liste ci-dessus qui vous affectent le plus sur le plan de la santé?
-
-
23. Avez-vous été indemnisé pour maladie professionnelle liée au surmenage au travail au cours des deux dernières années?
- Oui
 - Non
24. Au cours des deux dernières années, avez-vous exercé votre droit de refuser de faire un travail dangereux à cause des risques du surmenage?
- Oui
 - Non
25. Avez-vous eu des difficultés à prendre vos vacances, congés fériés ou autres en raison de votre charge de travail?
- Oui
 - Non
 - Parfois

Questions de politique

26. Y a-t-il une politique sur le surmenage là où vous travaillez?
- Oui
 - Non
 - Ne sais pas
27. Votre section locale a-t-elle négocié une clause dans votre convention collective sur le surmenage ou la charge de travail?
- Oui
 - Non
 - Ne sais pas
28. Votre section locale a-t-elle négocié une clause dans votre convention collective sur le surmenage ou la charge de travail?
- Collègues de travail
 - Représentante ou représentant syndical
 - Comité mixte de santé et de sécurité
 - Superviseure ou superviseur
 - Employeur
 - Famille
 - Autre (veuillez préciser)
-

Comité de santé et de sécurité

29. Votre section locale a-t-elle un comité mixte (syndical-patronal) de santé et de sécurité?
- Oui
 - Non
 - Ne sais pas
30. Votre section locale a-t-elle un comité syndical de santé et de sécurité?
- Oui
 - Non
 - Ne sais pas
31. Siégez-vous à un comité mixte de santé et de sécurité?
- Oui
 - Non
32. Votre comité se réunit-il régulièrement?
- Oui
 - Non
 - Ne sais pas
33. A-t-on déjà discuté des problèmes de santé et de sécurité liés au surmenage aux réunions de votre comité mixte de santé et de sécurité?
- Oui
 - Non
 - Ne sais pas
34. A-t-on déposé des recommandations aux réunions de votre comité mixte de santé et de sécurité afin de régler les problèmes de surmenage?
- Oui
 - Non
 - Ne sais pas
35. Si des recommandations ont été faites, votre employeur les a-t-il appliquées et fait des changements au travail pour régler les problèmes de surmenage?
- Oui
 - Non
 - Ne sais pas
36. Croyez-vous que votre comité mixte de santé et de sécurité devrait faire plus pour régler les problèmes de santé et de sécurité liés au surmenage?
- Oui
 - Non
 - Ne sais pas

37. Quelles suggestions avez-vous pour régler les problèmes de surmenage dans votre lieu de travail?

- Dans un foyer pour personnes âgées (privé)
- Dans le secteur de l'éducation
- Dans le transport
- Dans une municipalité
- Dans une bibliothèque
- Dans un service de loisirs
- Autres (veuillez préciser)

42. Travaillez-vous?

- À temps complet
- À temps partiel
- De manière temporaire, occasionnelle, auxiliaire

Renseignements généraux

38. Sexe

- Féminin
- Masculin

39. Quel est votre âge?

- Moins de 20 ans
- Entre 20 et 29 ans
- Entre 30 et 39 ans
- Entre 40 et 49 ans
- 50 ans et plus

40. Depuis combien de temps occupez-vous votre poste actuel?

- Moins de un an
- Entre 1 et 2 ans
- De 2 à 5 ans
- De 5 à 10 ans
- De 10 à 15 ans
- Plus de 15 ans

41. Quel genre de travail faites-vous?

- Travail de service social
- Dans un hôpital
- Dans un foyer de soins infirmiers
- Dans un foyer pour personnes âgées (public)

43. Veuillez utiliser l'espace ci-dessous pour écrire tout commentaire que vous auriez sur le surmenage qui, à votre avis, n'a pas été traité dans ce questionnaire, ou tout autre commentaire que vous avez sur le surmenage comme question de santé et de sécurité.

Merci d'avoir rempli le questionnaire.

Fiche de rapport sur le surmenage au travail

Si le surmenage affecte votre santé et votre sécurité, vous devriez remplir cette fiche le plus tôt possible.

Renseignements personnels

Nom :

Section locale du SCLFP :

Titre du poste :

Employeur :

Service/Division :

Ampleur du problème

Quel est le problème de surmenage?

Quels sont les effets du problème de surmenage sur la santé et la sécurité?

Quelles sont les causes du problème de surmenage?

Quelles mesures pourrait-on prendre pour résoudre le problème du surmenage?

Autres détails

Date du rapport :

Nom de la superviseuse ou du superviseur :

Nom de la représentante ou du représentant
au comité de santé et de sécurité :

Veillez fournir toute autre information qui vous semble pertinente.

Références

- 1998 ACTU OHS Campaign: Work Overload – What’s it about [Online]. Retrouvé le 4 août dans : www.fbeu.labor.net.au/unions/psa/news/News_Items/19981028_overload2.html
- Back-to-Basics: Actions Around Workload Issues. Hospital Employee’s Union.
- Blommaert, P. (2001, March). Workload Report: The CUPE Saskatchewan Occupational Health and Safety Committee and Coordinator Program Conference 2000 – Workload Questionnaire Results [Online]. Retrouvé le 9 octobre 2001 dans : www.cupe.sk.ca/br-mar9-01.htm
- Burnout Britain. (Oct./Dec. 2000). Hazards, 72, 15.
- Duxbury, L., & Higgins, C. (2001, October). Work-Life Balance in the New Millennium: Where Are We? Where Do We Need to Go? (CPRN Discussion Paper No. W/12). Ottawa, ON: Canadian Policy Research Networks.
- Haratani, T. (1998). Karoshi: Death from Overwork. In J.M. Stellman (Ed.), Encyclopaedia of Occupational Health and Safety (p. 5.18-5.19). Geneva: International Labour Office.
- Health and Safety Guidelines for Shift Work and Extended Working Hours. (2000). Melbourne, Australian Council of Trade Unions.
- Lehmkuhl, L. (1999, August). Health Effects of Long Work Hours [Online]. Retrouvé le 12 janvier 2001 dans : www.web.net/32hours/Health%20Effects%20v2.htm
- McGinnis, S. (2001, June 28). CUPE calls for end to unpaid overtime. Calgary Herald. p. A11.
- Michie, S., & Cockcroft, A. (1996, April 13). Overwork can kill. British Medical Journal, 312, 921-922.
- Most Australian workers suffer from work overload [Online]. Retrouvé le 4 août 1999 dans : www.actu.asn.au/national/media/media98/981108workers.htm
- Surchargé et sous le feu : Rapport sur le sondage sur l’environnement professionnel des services sociaux de l’Ontario (1999). Ottawa, ON : Syndicat canadien de la fonction publique
- Rapport du sondage pré-conférence auprès des délégués (2001). Ottawa: ON : Service de santé et de sécurité du Syndicat canadien de la fonction publique.
- Public sector downsizing: The impact on job quality in Canada [Online]. Retrouvé le 4 août 1999 dans : www.ccsd.ca/psdowne.htm
- Report on Workload Survey: CUPE Manitoba Annual Convention. (April 1999). Canadian Union of Public Employees.
- Survey of Canadian Attitudes on Workload Issues. (2001, February 5). EKOS Research Associates Inc.
- Verzuh, R. (Novembre 2000). Il est temps de proclamer la journée de la liberté au travail. S’Organiser 5 (2), 3-8.
- Woods, V., Buckle, P., & Haisman, M. (1999). Musculoskeletal health of cleaners. Surrey: UK: Health and Safety Executive and UNISON.
- Plan d’action sur la charge de travail. (novembre 1999). (Projet). Ottawa, ON : Service de santé et de sécurité du Syndicat canadien de la fonction publique.
- Workload concerns help drive Sask. strike. (2001, June 18). Canadian Occupational Health and Safety News, 24 (24), 1.