



# Évaluer la charge de travail

## QU'ENTEND-ON PAR CHARGE DE TRAVAIL ?



### ➤ LA CHARGE PHYSIQUE

Mobilisation du corps dans le cadre de l'activité professionnelle pour **déplacer, transporter, bouger, soulever, manipuler, tirer-pousser, actionner des objets.**

**Pression temporelle** : délai pour réaliser le travail, enchaînement de tâches.

**Répétitivité** : réaliser les mêmes tâches qui impliquent des mouvements répétés.



### ➤ LA CHARGE MENTALE

Ensemble de opérations mentales effectuées par un-e travailleur-se lors de son activité professionnelle, **efforts de concentration, de compréhension, d'adaptation, d'attention et de minutie, accomplissement de tâches de traitement d'informations** mais aussi **pressions psychologiques liées aux exigences de rapidité, délai, qualité d'exécution.**

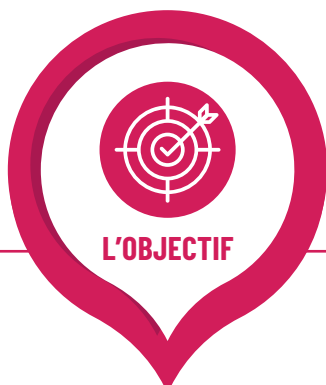


### ➤ LA CHARGE ÉMOTIONNELLE

Ce que l'agent-e doit **supporter (exposition à la souffrance, à l'agressivité** dans le cadre de son emploi). Quoi qu'il en soit, analyser la composante émotionnelle du travail permet de mieux comprendre l'activité, ses enjeux, ses effets.



## QUELLE EST L'UTILITÉ DE PRENDRE LE TEMPS DE L'ÉVALUER ?



### L'OBJECTIF

- Améliorer son attention, sa concentration.
- Réorienter son temps de travail en fonction de ses priorités.
- Distinguer l'urgent et l'important de ce qui l'est moins mais qui est consommateur de temps et d'énergie.
- Dialoguer avec ses responsables hiérarchiques quant à la possibilité de réorganiser ou de déléguer des activités ou tâches.
- Dire non à des sollicitations répétées qui ne sont pas en cohérence avec les priorités ou les missions que l'on s'est fixées ou que l'on nous a fixées.



### LE BUT

- Être plus satisfait de son travail car l'on a atteint ses objectifs (journaliers, hebdo, mensuels..).
- Équilibrer la gestion des temps de vie de travail et hors-travail afin de disposer de temps de récupération nécessaires.
- Diminuer le risque d'apparition de troubles : stress, anxiété, épuisement.

#### Travail prescrit :

se réfère à ce qui est formellement demandé, organisé et contrôlé.

#### Travail réel :

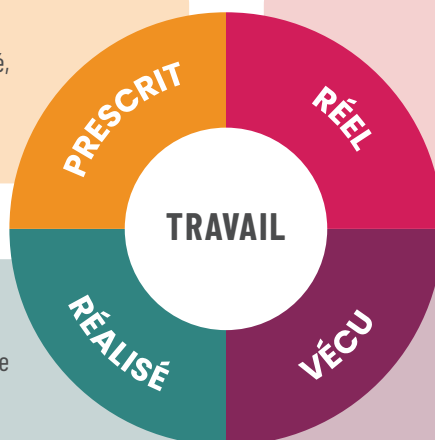
part d'intelligence au-delà du prescrit, tout ce que l'on fait « vraiment ».

#### Travail réalisé :

partie la plus visible du travail qui fait l'objet de jugements et d'évaluations.

#### Travail vécu :

manière dont le sujet éprouve, interprète et donne sens au travail.



**Le Centre de Gestion**

Un appui au quotidien pour la gestion des ressources humaines

7 rue Condorcet CS 70007 - 63 063 Clermont-Ferrand Cedex 1 ☎ 04 73 28 59 80 ✉ [accueil@cdg63.fr](mailto:accueil@cdg63.fr) 🌐 [cdg63.fr](http://cdg63.fr)

**cdg** <sup>63</sup>  
Centre de Gestion  
de la Fonction Publique  
Territoriale du Puy-de-Dôme



## ANALYSER MA CHARGE DE TRAVAIL

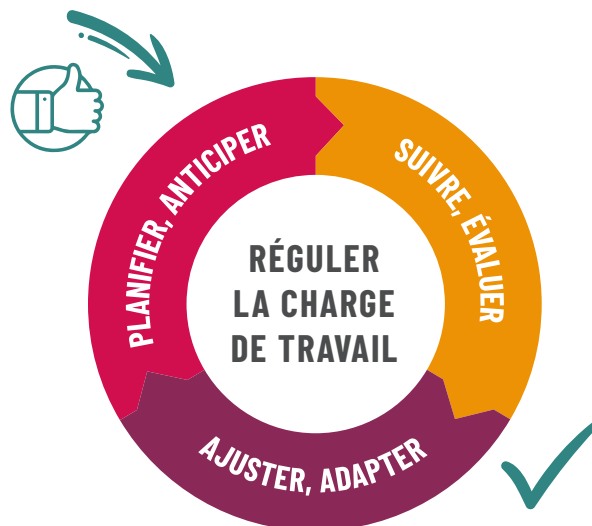
### Exemple d'une activité relevant d'un service d'état-civil « Rédiger un acte de mariage »

Activité	Charge prescrite	Charge réelle	Charge vécue	Indicateurs d'activité réelle	Ressources	Moyens de régulation à mettre en oeuvre et acteurs concernés
Rédiger un acte de mariage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allumer son ordinateur.</li> <li>Accéder au logiciel métier.</li> <li>Rédiger l'acte à l'aide du formulaire rempli par l'utilisateur.</li> <li>Finaliser l'acte et vérifier les informations.</li> <li>Enregistrer et imprimer l'acte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'application métier pour rédiger l'acte ne fonctionne pas.</li> <li>L'agent-e est obligé-e de saisir l'acte deux à trois fois.</li> <li>L'agent-e est interrompu-e par un-e collègue qui lui demande si il/elle a aperçu telle personne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'agent-e a l'impression de passer du temps inutilement sur cette activité.</li> <li>Interruption dans sa tâche de rédaction de l'acte qui nuit à la concentration.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de dysfonctionnements de l'application métier sur une semaine.</li> <li>Nombre de sollicitations de collègues qui perturbent la concentration par semaine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer d'un espace en retrait du passage des collègues pour rédiger l'acte.</li> <li>Disposer d'une solution informatique plus performante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser un état des lieux des locaux disponibles afin de permettre la mise en retrait pour la rédaction d'actes.</li> <li>Renouvellement du matériel informatique nécessaire.</li> </ul>





## LES 3 NIVEAUX DE RÉGULATION DE LA CHARGE DE TRAVAIL



### 1 PLANIFIER, ANTICIPER

# 1

#### Charge prescrite :

Estimer les temps nécessaires pour réaliser les activités.  
Recenser et adapter les moyens mis à disposition.

# 2

#### Charge réelle :

Prendre en compte les temps non travaillés, les temps de régulation et de gestion.  
Prévoir un mode de fonctionnement dégradé.  
Prévoir les règles d'usage des outils numériques.

# 3

#### Charge perçue :

Prendre en compte les souhaits des collaborateurs-trices.  
Prévenir les sentiments d'inéquité.  
Prendre en compte les contraintes externes (temps de trajet, contraintes familiales)

**Le Centre de Gestion**

*Un appui au quotidien pour la gestion des ressources humaines*

**cdg** <sup>63</sup>  
Centre de Gestion  
de la Fonction Publique  
Territoriale du Puy-de-Dôme

7 rue Condorcet CS 70007 - 63 063 Clermont-Ferrand Cedex 1 ☎ 04 73 28 59 80 ✉ accueil@cdg63.fr 🌐 cdg63.fr



## 2 SUIVRE, ÉVALUER

# 1

### Charge prescrite :

Élaborer et partager des indicateurs d'activités collectivement partagés  
Exemple : nombre de demandes reçues...

# 2

### Charge réelle :

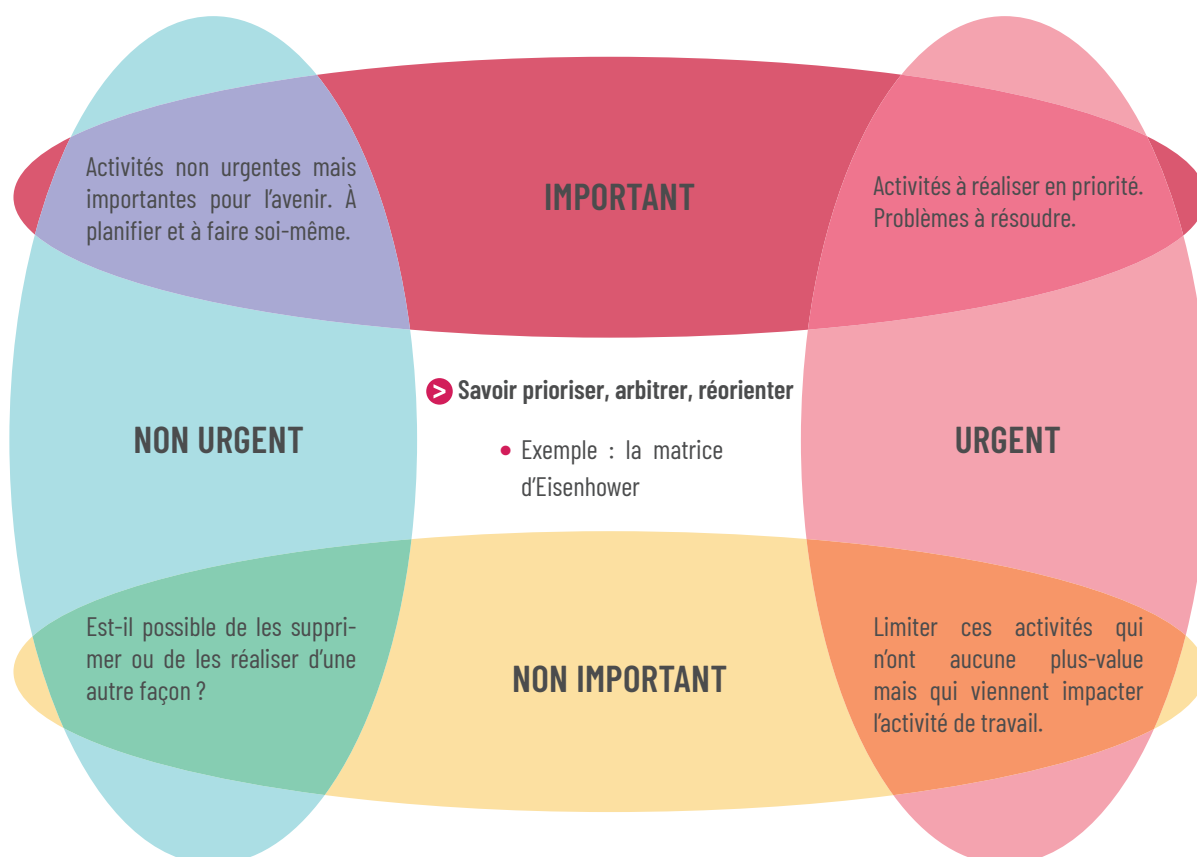
Rendre visible l'activité réelle des agent-e-s (échange au cours duquel l'agent-e recense toutes ses tâches par activité, puis mission).  
Faire remonter les tâches non prévues.  
Mesurer les temps de travail et/ou les temps de repos.

# 3

### Charge perçue :

Favoriser l'expression des agent-e-s.

## 3 AJUSTER, ADAPTER



**Le Centre de Gestion**

Un appui au quotidien pour la gestion des ressources humaines

7 rue Condorcet CS 70007 - 63 063 Clermont-Ferrand Cedex 1 ☎ 04 73 28 59 80 ✉ [accueil@cdg63.fr](mailto:accueil@cdg63.fr) 🌐 [cdg63.fr](http://cdg63.fr)

**cdg** <sup>63</sup>  
Centre de Gestion  
de la Fonction Publique  
Territoriale du Puy-de-Dôme



### ➤ Partager des repères collectifs sur le niveau de qualité et les priorités :

- Partage des repères collectifs avec les responsables hiérarchiques et les collègues sur le niveau de qualité et les priorités.
- Quelle qualité est attendue sur cette activité ?
- Cette activité est-elle prioritaire ?

### ➤ Prévoir un mode dégradé :

- Définir les situations possibles en mode dégradé, au regard de l'expérience.
- Quelles ont été les réactions et pratiques passées ? Comment les faire évoluer à l'avenir ?
- Quelles ressources peuvent-être mobilisées ?

### ➤ Adapter les outils et le matériel :

- Les outils utilisés actuellement sont-ils adaptés, efficaces ?
- Favorisent-ils ou freinent-ils le travail ?

### ➤ Adapter et revoir les procédures :

- Les procédures actuelles sont-elles adaptées à la pratique, sont-elles à jour ?

### ➤ Est-ce que ce travail d'ajustement permet de favoriser la reconnaissance de l'agent-e ?

- Reconnaître les contraintes relatives à sa tâche, la fréquence des situations en mode dégradé, la nécessité de mettre à jour des procédures.

