



# BSCC - SIÈGE COURRIER

## REGARDEZ EN FACE AVEC LA CGT LES NOUVEAUX ENJEUX DU TRAVAIL

### Charge de travail et intensification du travail

#### Eléments de contexte :

- La charge de travail ne cesse de s'accroître ;
- Les cas d'épuisement professionnel sont en hausse significative ;

#### L'intensification du travail est croissante et s'explique notamment par :

- La culture d'immédiateté et d'urgence permanente facilitée par l'utilisation des outils numériques ;
- Les activités périphériques au métier chronophages (*traitement des messageries professionnelles, reporting, etc.*) ;
- L'instabilité des organisations du travail (*désorganisation, changement d'interlocuteur, habitude de travail remise en cause, etc.*) s'ajoutant à l'usage intensif des outils numériques ;
- La pression managériale sur les objectifs à atteindre s'accroît compte-tenu d'une relation managériale plus rapide et plus directe à l'aide des outils numériques ;
- Un SI et des applicatifs professionnels pas toujours performants ;

L'employeur a l'obligation de préserver la santé mentale et physique de ses salariés.

#### Comment évaluer et limiter la charge de travail pour prévenir le risque d'épuisement professionnel ?

#### Les bonnes pratiques de la CGT :

- Etudier en amont de chaque processus de travail impacté par la transformation numérique et la mise en place de nouvelles organisations les incidences prévisibles sur la charge de travail ;
- Corriger et ajuster régulièrement les nouveaux processus sur la base des retours d'expérience ;
- Mettre en place un système auto-déclaratif du temps de travail effectué, pour celles et ceux qui ne pointent pas ;
- Mettre en place un système collectif d'évaluation de la charge de travail avec des critères objectifs, servant de base aux entretiens professionnels ;
- Respecter l'obligation, en cas de temps partiel, de temps de formation ou de décharge syndicale, d'adopter une baisse proportionnelle de la charge de travail et d'une proratisation des objectifs ;
- Présenter un bilan annuel du temps de travail et de la charge de travail au CHSCT et au CE ;
- Concevoir les outils numériques avec les utilisateurs et les accompagner pour les premières utilisations.



AVOIR DES ÉLUS CGT, C'EST UN PLUS  
ÊTRE À LA CGT, C'EST ENCORE MIEUX !

**DU 3 AU 6 DÉCEMBRE 2018**, la CGT Siège Courrier

vous propose de faire le choix de voter pour ses listes  
et les candidats-es qu'elle présente à vos suffrages.

# Outils numériques et temps de travail masqué

## Éléments de contexte

- Le développement des nouvelles organisations de travail et de l'usage des outils numériques transforme la relation au travail des cadres, en laissant progressivement l'activité professionnelle empiéter sur tous les temps de vie.

## Le temps de travail professionnel masqué augmente quel que soit le lieu et l'heure, compte-tenu de :

- L'augmentation des charges de travail avec des effectifs constamment revus à la baisse ;
- L'envahissement du numérique avec ses outils et ses applications qui nécessitent des temps d'apprentissage souvent non pris en compte ;
- Une charge de travail supplémentaire et une intensification du travail générées par l'accroissement de l'immédiateté dans le fonctionnement des organisations et dans les rapports au travail ;
- Le travail réalisé au domicile, dans des lieux tiers, ou dans les transports n'est en général ni reconnu, ni comptabilisé, et dépasse très souvent les limites horaires imposées par la loi.

Rappelons que le fondement du droit du travail garantit la limitation du lien de subordination entre le salarié-e et l'employeur de manière temporaire et délimitée dans le temps.

## Comment reconnaître et comptabiliser le temps de travail masqué ?

### Les bonnes pratiques de la CGT :

- Établir, dans le cadre du CHSCT, un diagnostic annuel sous forme de sondage anonyme (*par équipe et/ou service*) pour évaluer précisément le temps de travail effectif et le volume horaire du travail masqué (*ou gris*) ;
- Établir, dans le cadre du CHSCT, un bilan annuel des connexions aux réseaux d'entreprise hors temps de travail contractuel ;
- Mettre en place des mesures correctrices et des plans d'actions sur la base des résultats obtenus par les bilans, diagnostics et expérimentations réalisées ;
- Proposer le blocage du réseau en dehors des heures de travail fixées par l'entreprise si des dépassements récurrents sont observés ;
- Pour tout travail à distance, ajouter un forfait-temps à la durée de connexion afin de prendre en compte le temps de travail antérieur et postérieur au temps de connexion observé ;
- Encadrer l'utilisation du forfait-jours avec le retour à la référence horaire, pour comptabiliser toutes les heures travaillées (*heures qu'il est toujours possible d'établir à posteriori lorsqu'on ne peut pas le faire à priori*).

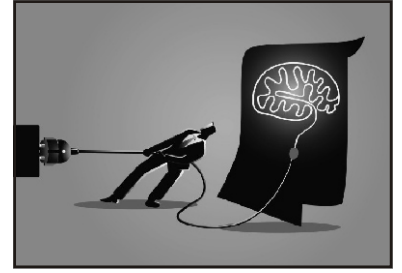


# Disponibilité et déconnexion

## Éléments de contexte

- L'usage mal maîtrisé par les collectifs de travail et/ou individuellement des outils tels que les messageries professionnelles, les reportings, le smartphone et autres alertes automatisées, rendent plus difficiles l'activité professionnelle et engendrent de la souffrance ;
- 75 % des cadres affirment devoir fréquemment interrompre une tâche pour en accomplir une autre face à l'exigence de réactivité croissante induite par le management et le développement actuel du numérique ; ainsi qu'à la multiplication de tâches parasites (*reportings à remplir, emails d'informations surnuméraires, données à traiter...*) ;
- Les sollicitations incessantes liées à la réception en continu de messages (*emails, SMS, ...*) sur le téléphone professionnel ou l'ordinateur portable venant de la direction et des clients augmentent la charge mentale des cadres, limitent leur capacité à déconnecter et accentuent le risque d'heures travaillées au-delà des horaires contractuels, pour nettoyer sa boîte email ou pour finaliser un dossier en soirée ou durant les vacances par exemple ;
- L'exercice des responsabilités professionnelles nécessite la mise en œuvre d'analyse, d'initiatives, et la capacité de pouvoir prendre du recul afin de sortir des seules prescriptions pour pouvoir arbitrer et décider si nécessaire.

**Comment faire pour que le manager puisse être disponible envers son équipe, tout en respectant le droit à la déconnexion ?**



## Les bonnes pratiques de la CGT :

- Mettre en place une organisation du travail prévoyant des plages horaires d'indisponibilité (*ou de déconnexion*) connues par les autres membres du collectif de travail. Ces dispositions doivent s'appliquer aussi aux télétravailleurs et aux nomades ;
- Instaurer le droit pour tous les managers ayant des responsabilités d'encadrement de prendre du recul pour arbitrer et décider, en ayant au moins 10 % de leur temps de travail quotidien pour s'isoler (*sauf urgence*) ;
- Instaurer pour tous les experts ayant un travail autonome et nécessitant de la concentration, d'être au moins 30 % de leur temps de travail quotidien non joignables (*sauf urgence*) ;
- Mettre en place des plages de déconnexion pendant le temps de travail, notamment lors des réunions (*comme le prévoit l'accord transformation numérique d'Orange*) ;
- Instaurer des périodes de déconnexion numérique correspondant à minima aux périodes de repos des salariés (*cas de Volkswagen en Allemagne*) ;
- Mettre en place des assistants d'absence (*cas de Daimler en Allemagne*) permettant d'assurer le transfert d'une charge de travail et/ou le report d'une demande d'émetteur durant les absences des managers et cadres.

# L'équilibre n'est pas au rendez-vous

## Éléments de contexte

- La porosité croissante entre les deux vies est une réalité :
  - ▶ 75 % des cadres utilisent sur leur temps libre leurs moyens numériques de communication pour des raisons professionnelles et
  - ▶ 30 % des cadres ne déconnectent jamais ;

- La charge de travail en constante augmentation incite à la gestion de la messagerie professionnelle la veille de la reprise du travail ;
- L'absence d'encadrement sur l'utilisation des outils professionnels de communication encourage les dérives sur les temps de travail contractuels ;
- L'immédiateté devient la norme pour répondre aux demandes à tout instant ;

- Le cadre de travail n'est pas toujours propice à la concentration (*open space*) et incite à travailler en dehors de son temps de travail, chez soi avec les outils numériques ;
- Le développement des formations en ligne (*e-learning*) favorise le débordement de la vie professionnelle sur la vie privée ;
- Une des solutions proposées aux contraintes familiales est le télétravail en dehors des temps de travail contractuels.

**Comment garantir que la vie professionnelle n'empiète pas sur la vie personnelle ?**

### **Les bonnes pratiques de la CGT :**

- Mettre en place de périodes de trêve des messageries professionnelles (*mails, messages vocaux, SMS, messagerie instantanée, notifications des réseaux sociaux, etc.*) a minima durant les périodes de repos des salariés ;
- Programmer automatiquement un mail de réponse disant « *je suis absent et prendrait connaissance de votre sollicitation durant mes horaires de travail...* » lorsque les salariés reçoivent un message en dehors de leur temps de travail ;
- Mettre en place des assistants d'absence, permettant d'assurer le transfert de la charge de travail durant les congés. Avec par exemple, la destruction automatique des mails reçus par les salariés durant leurs congés, et l'envoi à l'expéditeur d'un mail indiquant la personne à contacter et/ou la date de retour du salarié chez Daimler en Allemagne ;

- Prévoir au retour des congés (*maternité, paternité, maladie, congés payés...*), de temps durant lesquels le salarié est libéré et sa charge de travail pour pouvoir se mettre à jour des changements intervenus durant son absence, de façon à éviter que les salariés ne soient obligés de recommencer à travailler durant leurs congés, ou surchargés à leur retour ;
- Augmenter la durée minimale de repos quotidien de 11h à 12h, et hebdomadaire de 35h (11+24) à 36h (12+24) ;
- Pour les télétravailleurs, préciser dans l'accord que les plages horaires durant lesquelles ils peuvent être sollicités par l'employeur (*téléphone ou mail*) ne peuvent avoir une durée supérieure à leur temps de travail. Elles doivent être encadrées par accord collectif, et définies clairement dans l'avenant télétravail ;
- Former les managers et les RH sur le droit à la déconnexion et sur les leviers à utiliser pour réduire et optimiser le nombre de messages envoyés ;
- Donner le droit, pour tous les salarié-e-s ayant un travail autonome nécessitant de la concentration, d'être durant au moins demi-journée ou 10 % de leur temps de travail, non joignables (*sauf urgence ou astreinte*).

## **Vos prochains représentants**



**Lawrence Cally-Bilger**  
DCRI



**Didier Malezieux**  
EIS Paris



**Véronique Lallement**  
EIS Nancy



**Johan Chupin**  
BU Courrier

**Visez l'excellence avec la CGT** 😊

« Si vous avez raté une des 5 communications, allez la chercher sur [www.cgt-postaux.fr](http://www.cgt-postaux.fr) »