

Réguler enfin la charge de travail

Depuis des années, les salariés subissent une pression de travail croissante, jusqu'à en devenir insupportable. Sous couvert d'autonomie et de liberté dans l'organisation de leur travail, la charge de travail des salariés reste très peu ou pas encadrée du tout.
Selon le sondage Viavoice/Ufict 2023, 50 % des cadres et des agents de maîtrise sont exposés à des Risques Psycho-Sociaux Organisationnels (RPSO). Pour la moitié d'entre elles et d'entre eux, la surcharge de travail en est la première responsable, et de ce fait, les conditions de travail des salariés ne cessent de se dégrader, jusqu'à mettre à mal leur santé, mais aussi la sécurité au travail.

L'une des causes principales de la surcharge de travail est la polyvalence

Souvent imposée par le manque criant de personnel, elle oblige chacune et chacun à cumuler les tâches, à assurer des responsabilités qui dépassent largement la fiche de poste initiale. Ces rôles multitâches forcés, notamment pour les ingénieurs cadres et maîtrise encadrante – ne sont pas valorisés en termes de rémunération ni de reconnaissance professionnelle. Leur efficacité est très contestée et ils deviennent une source d'épuisement professionnel. S'y ajoutent – avec les outils numériques – les canaux de sollicitations qui se multiplient (mails, conversationnel Teams, SMS, groupes WhatsApp… en plus des outils « métiers ») entrainent des interruptions de tâches tout au long de la journée de travail.

La logique de profit est toujours à l'œuvre

Assise sur des gains de productivité exigés, toujours à la hausse année après année, elle est devenue l'objectif principal des employeurs, au détriment des missions historiques de service public et du service rendu aux usagers. Mais ce sont les salariés qui en font les frais, en étant la variable d'ajustement. De plus, l'externalisation des missions à des entreprises sous-traitantes, met en péril les emplois et dégrade les conditions de travail. Elle fragilise les conquis sociaux et précipite un nivellement vers le bas de tous les salaires.

> " La Polyvalence imposée ne remplace pas les emplois manquants : elle organise l'épuisement des salariés "

Les chiffres sur ces sollicitations incessantes parlent d'eux-mêmes :

- Les encadrants et managers sont interrompus en moyenne toutes les 6 à 7 minutes au cours d'une journée, soit 60 à 80 fois par jour en lien avec leur rôle de pilotage,
- En élargissant cela à l'ensemble des sollicitations numériques (toutes les notifications), on aboutit à 275 par jour, soit une interruption toutes les 2 minutes… (source La Gazette France).

Une hyperconnexion qui n'est pas sans conséquences

Les recherches récentes en neurosciences cognitives ainsi que les données de santé au travail démontrent que :

- Le cerveau humain ne peut pas traiter plusieurs tâches complexes simultanément. C'est d'ailleurs évident hors du contexte du travail : par exemple il est interdit de conduire en consultant son smartphone !
- Le passage d'une tâche à une autre nécessite plus de 20 minutes pour retrouver une concentration optimale ! En d'autres termes, le salarié contraint à « papillonner » sera moins productif que si elle ou il était concentré·e pendant une heure, bureau fermé ou - plus difficile - isolé·e par des écouteurs, en open-space, sur une tâche unique. C'est la Science qui l'affirme !

" Être sollicité de partout, ce n'est pas travailler mieux : c'est s'épuiser davantage "

Et pourtant, depuis trop longtemps, la polyvalence, nommée aussi parfois « agilité », est présentée comme une qualité essentielle, un atout pour les salariés. En réalité, cela oblige à jongler entre plusieurs tâches, dans un mode dégradé donc, puisque le fonctionnement normal du cerveau humain n'est pas respecté. La qualité de travail est altérée et les risques d'erreurs accrus. Mais au-delà du sentiment d'avoir « mal travaillé » et de la frustration qui en découle, la polyvalence peut aussi maintenir les salariés dans des situations précaires, empêchant toute progression et tout développement professionnel… aboutissant parfois à des situations de burn-out.

Cette réalité entraîne inévitablement des dépassements du temps de travail

Du fait des sous-effectifs structurels, la santé et la sécurité sont en danger et génèrent un sentiment d'inefficacité et d'insatisfaction au travail. Dans ce contexte, les marges de manœuvre des managers de première ligne deviennent infimes pour pouvoir réguler cette surcharge de travail. Cette mutation profonde des organisations du travail, imposée par la doctrine néo-libérale, impose aux salariés de travailler toujours plus, être toujours plus polyvalents, avec des délais toujours plus raccourcis et des objectifs toujours plus contraints.



Cette augmentation constante des tâches sans embauches correspondantes pousse les salarié·es à la limite de l'épuisement. Ils travaillent alors encore plus longtemps, plus intensément, pour un salaire qui ne reflète plus la réalité de leur investissement. Ainsi la qualité du travail en souffre, et avec elle, la satisfaction des clients et la qualité des services rendus.

La logique d'évaluation du travail, de plus en plus tournée vers des critères de rentabilité financière, contribue beaucoup à accroitre cette charge de travail. Elle engendre une forme de mise en concurrence des salariés.

Face à cette situation, l'Ufict FNME-CGT revendique :

- En premier lieu une **mesure précise du temps de travail** et de la **charge de travail** qui doit être décrite dans les Entretiens Annuels d'Evaluation, pour tous les salariés, qu'ils soient ou non au forfait/jour, sans que les directions ne puissent « charger la barque ».
- La **fin de l'externalisation sauvage**, afin de préserver les emplois et les conditions de travail.
- Des **embauches immédiates** pour améliorer les conditions de travail et réduire la charge de travail quand celle-ci s'avère structurellement trop forte.
- Une **polyvalence** éventuellement **choisie et reconnue**, dans des conditions adaptées aux salarié·es, donc dans un environnement de travail sain et respectueux, ce qui pose la question du maintien des environnements de travail en « open-space ».
- La redéfinition des **critères de performance** et la mise en place de **critères d'évaluation** fondés sur le **travail réel**.
- Une **juste rémunération** du travail et des compétences, avec des augmentations de salaires en regard du travail réellement fourni, donc de la richesse produite.
- Une **concertation** effective sur les décisions qui concernent les conditions de travail des salarié·es, et la mise en place de véritables négociations collectives.

ufictfnme.fr

facebook.com/UfictCgtFnme/

https://www.linkedin.com/company/ufict-fnme-cgt

Mieux travailler, mieux vivre, imposons de vraies avancées