



Agir ensemble pour améliorer votre vie au travail



Contact

 qvct@unsa.org



Ma charge de travail

Bien souvent la difficulté vient des écarts entre :

- **la charge de travail prescrite** (ce que je dois faire, ce que l'on me demande de faire),
- **la charge de travail réelle** (ce que je fais)
- **la charge de travail ressentie** (ce que je ressens).



On parle de surcharge de travail lorsque les moyens mis à disposition ne sont pas ou plus suffisants pour remplir les objectifs attribués.

La surcharge de travail influe sur les facteurs psychologiques et/ou physiques et occasionne du stress, du mal être au travail, donc des troubles psychosociaux, une perte de performance, mais aussi des pathologies liées à l'épuisement professionnel comme les troubles musculosquelettiques.

Bien souvent, c'est l'organisation du travail qui est déficiente ou inappropriée et qui induit cette situation. La sous-charge de travail en est également une conséquence avec les risques d'isolement qui en résultent.

💡 Ce que je peux faire

- **Demander à renégocier** mes objectifs et les moyens pour y parvenir.
- **Demander à pouvoir échanger** avec le collectif de travail sur l'organisation du travail par l'intermédiaire d'espaces de discussion.
- **Contacter** mes représentants UNSA
- **Saisir le CHSCT/FS**, l'équipe pluridisciplinaire (groupe de travail, cellule de veille, comité de pilotage) traitant des risques psychosociaux.

🇫🇷 Ce que l'UNSA fait pour vous

Ce que l'UNSA fait pour vous

L'UNSA intervient à tous les niveaux pour redonner de l'attractivité aux missions du service public.

Pour l'UNSA, il est indispensable de recréer des collectifs de travail, de renforcer les conditions d'écoute et de participation des agents publics en réfléchissant collectivement sur les organisations du travail.

L'UNSA, l'alliée de mon quotidien

Mes relations avec la hiérarchie

Le travail tel qu'il est demandé par votre hiérarchie (travail prescrit) ne correspond jamais entièrement à l'ensemble des activités que vous allez fournir pour le réaliser (travail réel). Depuis plusieurs années, les nouveaux modèles de management se sont écartés des conditions réelles de réalisation du travail, privilégiant de plus en plus la gestion de process et le contrôle, en se focalisant sur le « combien » plus que sur le « comment ». De plus, ces modèles sont non seulement centrés sur le résultat mais tendent à supprimer au maximum les phases qu'ils considèrent comme inutiles dans les modes de production.



Cette vision a pour objet de réduire le plus possible les coûts de production. La réduction s'étend au travail lui-même. Cela peut produire un conflit de valeur en remettant en cause « les règles du métier » établies sur l'expérience et la qualité recherchée. Parfois, il n'est plus possible de réaliser son travail dans le cadre des règles qui ont été enseignées ni même de produire un travail de qualité lorsque les conditions de réalisation sont dégradées (temps rognés, matériaux inappropriés, supervision supprimée, etc...).

Ce management désincarné, éloigné de la réalité du travail, adossé à un délitement des collectifs de travail expose les agents publics à de plus en plus d'isolement face aux contraintes et aux objectifs de travail. Absence de ressources, difficulté d'aborder cette situation avec l'encadrement, conduisent à une perte de sens du travail, les relations hiérarchiques se distendent et deviennent plus un facteur de contrainte que de soutien induisant stress, absentéisme, dysfonctionnements et désengagement.

Chargé de prescrire le travail des membres de son équipe, le manager tente de concilier, de réduire les contradictions induites par le travail, « *il doit s'efforcer d'en faciliter la réalisation* ». Pour cela il est nécessaire d'avoir des marges de manoeuvre.

De bonnes relations avec sa hiérarchie passent donc par le soutien, la reconnaissance du travail et une approche participative du travail et de son organisation, en prenant soin de conserver des relations interpersonnelles à juste distance.

💡 En cas de relation dégradée, ce que je peux faire :

- **Demande d'entretien**, seul ou accompagné d'un représentant UNSA
- **Accompagnement syndical**

Ce que l'UNSA revendique pour vous

L'UNSA revendique la mise en place pour tous les employeurs publics de **modes de management coopératifs et bienveillants** ainsi que la possibilité pour les agents de **contribuer à une évaluation ascendante**.

L'UNSA est favorable à des évaluations portant sur la réalisation collective des activités.

Les relations avec mes collègues

Les collectifs de travail, comme tout collectif, peuvent être soumis à des tensions, des conflits susceptibles de dégrader les conditions de travail et générer des souffrances portant bien au-delà du travail lui-même.

Les conflits sont communément regroupés en quatre dimensions interconnectées :

- **les conflits intrapersonnels** (interne à la personne),
- **les conflits interpersonnels** (entre individus),
- **les conflits de groupes** (à l'intérieur d'un groupe ou entre différents groupes),
- **les conflits organisationnels** (à l'intérieur de l'organisation ou entre différentes organisations).



Une pression trop forte ou trop faible, un manque de leadership, un fort individualisme, un manque de soutien social, une mauvaise définition des rôles de chacun, des attentes imprécises, un manque de transparence des valeurs sont autant de facteurs générateurs de relations de travail dégradées. **Les conditions de travail ont également un rôle central dans la genèse des conflits et doivent conduire à s'interroger sur l'organisation du travail.**

Quelles qu'en soient les causes, personnelles ou organisationnelles, il est de la responsabilité d'un supérieur hiérarchique d'intervenir afin de restaurer des conditions de travail qui ne soient plus génératrices de risques ou d'atteinte à la santé des agents.

💡 En cas de relation dégradée avec mes collègues, ce que je peux faire :

- **Saisir mon supérieur hiérarchique** afin qu'il procède à une évaluation et au règlement de la situation de conflit.
- **Aborder la situation** dans des espaces de discussion, si ceux-ci sont constitués.
- **Solliciter mes représentants UNSA** de proximité
- **Saisir le CHSCT (FS)**, l'équipe pluridisciplinaire (groupe de travail, cellule de veille, comité de pilotage) traitant des risques psychosociaux
- **Saisir le médecin du travail** ou les services de médecine de prévention.

Ce que l'UNSA revendique pour vous

Pour l'UNSA, des relations dégradées dans un collectif de travail sont trop souvent symptomatiques d'une organisation du travail déficiente et de conditions de travail inadaptées.

L'UNSA demande le **renforcement du rôle des instances dédiées à la prévention des risques professionnels, l'évaluation effective des risques professionnels, l'application des dispositifs de prévention** dédiés aux risques psychosociaux, mais aussi la formation des encadrants à des méthodes de managements à même de détecter et de gérer les conflits.

Avec l'UNSA, je ne suis pas seul-e

L'articulation entre ma vie personnelle et ma vie professionnelle

Une mauvaise articulation entre vie professionnelle et vie personnelle peut générer stress et anxiété et altérer votre équilibre émotionnel.

L'articulation des temps sociaux nécessite une réflexion sur l'organisation du travail et le temps de travail. De plus, elle dépend également des caractéristiques du territoire comme les transports collectifs, les crèches, etc.



Des améliorations sont possibles **localement** :

- **Organisation du co-voiturage** par exemple,
- **Aménagements individuels du temps de travail**, télétravail si les activités le permettent, flexibilité des horaires, temps partiel, l'annualisation du temps de travail,
- **Révision de l'organisation du travail** : une charge de travail mieux répartie, meilleure anticipation de l'activité, programmation, durée et horaires des réunions revus par exemple.

Dans la fonction publique, **globalement**, les mesures de soutien à la parentalité et de promotion de l'égalité hommes-femmes progressent même s'il reste beaucoup à faire :

- **Un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes** dans la Fonction publique a été signé le 30 novembre 2018.
- **Les congés parentaux** ont été améliorés.

💡 Ce que je peux faire :

- **Demander à bénéficier** d'un dispositif existant,
- **Déposer une demande de télétravail** si mes activités peuvent être réalisées à distance,
- **Demander un aménagement** de mes horaires de travail,
- **Consulter un représentant du personnel UNSA** afin d'impulser une révision de l'organisation du travail dans le service ou un aménagement en lien avec les caractéristiques du territoire.

Ce que l'UNSA a revendiqué et obtenu pour vous

Des droits identiques pour tous les agents publics. L'ensemble de ces dispositions sont applicables aux fonctionnaires, fonctionnaires stagiaires et contractuels de droit public.

L'UNSA a également demandé la suppression de la condition d'ancienneté de 6 mois pour les agents contractuels pour les congés de maternité et liés à la parentalité. **Les agents publics, titulaires et contractuels ne subissent désormais plus de perte de rémunération pendant leurs congés.** Le traitement indiciaire, l'indemnité de résidence, le supplément familial de traitement et la nouvelle bonification indiciaire ainsi que les primes sont versés en totalité. Considérée comme une période d'activité, la période du congé de paternité compte également pour les droits à avancement et pour la retraite.

Mes horaires et mon rythme de travail

Pour la Fonction publique, la durée du *travail effectif se considère comme étant le temps pendant lequel un salarié ou un agent public est à la disposition de l'employeur ou de l'administration et se conforme à ses directives sans pouvoir vaquer librement à ses occupations personnelles.*

Fixée à 35 heures par semaine et 1 607 heures par an, l'organisation du travail peut varier selon les administrations. Les agents publics peuvent être amenés à effectuer des heures supplémentaires, des astreintes ou des permanences, travailler en temps partiel, ou en horaires atypiques (travail de nuit, les week-end...)



Le rythme de travail correspond à la cadence de travail qu'un agent s'impose ou qu'on lui impose dans le but de remplir ses objectifs. Le rythme regroupe la somme des périodes passées à exécuter un ensemble de tâches dans une plage horaire plus ou moins définie.

Chacune et chacun a son propre rythme de travail, il n'y a pas de rythme universel. Il appartient à l'employeur d'évaluer les conséquences des rythmes de travail sur la santé des agents en tenant compte d'autres facteurs indissociables comme la charge de travail, les interruptions de tâches, la population concernée (femmes, hommes, âges, cadres ou non cadres, télétravail...).

En 2019, 14.1% des agents de la FPE ont déclaré emporter du travail à la maison ou être joints pour leur travail en dehors des horaires usuels plus de 20 fois par an (11,8 %), ce qui pose la question du droit à la déconnexion (droit qui a été sanctuarisé dans l'accord négocié du télétravail dans la fonction publique).

L'évolution des contraintes de rythmes de travail est significative depuis 1978 en France et induit de nombreuses pathologies (troubles musculosquelettiques, atteintes mentales ou psychiques) pour les agents qui subissent des amplitudes horaires de plus en plus importantes, des heures supplémentaires, des horaires de nuit.

En cas de difficultés, ce que je peux faire :

- **Demander à l'autorité hiérarchique** qu'une évaluation soit conduite sur les rythmes et charge de travail, collectivement et individuellement.
- **Contactez vos représentants UNSA** de proximité afin qu'ils saisissent le CHSCT, ou les futures formations spécialisées, afin que l'évaluation soit effective. **Demandez une application concrète du droit à la déconnexion** dans le service ou l'établissement.
- **Saisir le médecin du travail** ou les services de médecine de prévention.

Ce que l'UNSA a revendiqué et obtenu pour vous

L'UNSA, au regard des contraintes qui pèsent sur les conditions de travail, conséquence d'une aggravation des rythmes de travail, des horaires extensibles et d'une absence de droit à la déconnexion appelle à **un renforcement des actions engagées par les CHSCT** ou les futures FS qui sont réglementairement compétentes pour traiter l'ensemble de ces sujets.

Mes conditions de travail

Chaque année, chaque unité de service devrait être couverte par la mise en place de l'évaluation des risques générés par son activité et un plan d'action de prévention.

Malheureusement, dans la fonction publique, cette évaluation et les plans d'actions associés ne couvrent pas la moitié des services.



Pourtant, c'est bien dans ces plans que devraient figurer par exemple l'amélioration de l'ergonomie des postes, les mesures de prévention de la pénibilité, la prévention des risques thermiques, des risques psychosociaux, des risques liés au télétravail, à l'usage des locaux, à la prévention des violences internes et externes. est également une conséquence avec les risques d'isolement qui en résultent.

💡 En cas de difficultés, ce que je peux faire :

S'agissant de mesures obligatoires, il est essentiel de parler des difficultés que vous rencontrez :

- **Le signaler à un représentant UNSA de proximité,**
- **L'inscrire dans le registre santé et sécurité,**
- **Saisir le CHSCT (FS)** afin de contraindre l'employeur à remplir ses obligations en matière de conditions de travail.
- **En parler au médecin du travail.**

Ce que l'UNSA revendique pour vous

L'UNSA demande que des **démarches QVCT** soient mises en place dans l'ensemble des services des trois versants de la fonction publique afin que l'organisation du travail soit au cœur des préoccupations de l'ensemble des agents quelle que soit leur position hiérarchique.

L'UNSA revendique également que des **moyens plus larges** soient attribués aux futures formations spécialisées en santé sécurité et conditions de travail qui seront mises en place à l'issue des élections professionnelles afin de permettre un suivi plus efficace des conditions de travail des agents.

L'utilisation dans mon travail des outils numériques

La numérisation en cours dans la fonction publique transforme le travail. Les études relèvent une augmentation du rythme et l'intensification du travail. Cela se traduit par du stress, un sentiment d'urgence, une surinformation, un usage intensif des mails.

Cette transformation conduit à une standardisation des modes et processus de travail. Les agents peuvent ressentir un contrôle renforcé (connexion réseau, badgeage, conservation des données, biométrie, vidéosurveillance, etc.) et un accent porté sur la productivité.

Concrètement, l'informatisation de la gestion de dossiers papiers peut restreindre les pratiques des agents pour traiter les situations administratives des usagers. Les agents doivent adopter des manières identiques de procéder, c'est-à-dire celles prévues par le logiciel. L'agent doit de plus concilier d'autres modalités issues de textes réglementaires et de notes de services.

Cette transformation du travail, si elle n'est pas discutée dans le cadre du dialogue social et accompagnée (en associant les agents à la mise en œuvre des outils, logiciels...) puis complétée par des procédures de contact direct avec des usagers en difficulté avec les outils numériques, peut générer une perte de valeur par rapport au sens donné à la mission de service public (moins de contact avec les usagers et/ou avec la direction encadrante).

Une formation insuffisante, des logiciels inadaptés voire défectueux peuvent conduire à des pertes de temps considérables et à un sentiment d'impuissance à accomplir bien son travail. L'absence de formation aux nouveaux outils est fréquente et peut conduire à un désengagement des agents.

Ce que je peux faire :

- **En parler à mon supérieur hiérarchique,**
- Si des groupes de discussion existent, **aborder cette question** ou demander la mise en place d'espaces de discussion sur le travail avec les collègues,
- **Saisir le Comité technique (CSE, CSA, FS)**, les FS sont compétentes pour statuer sur ces questions (article 68 du D. 2020-1427).
- **Rencontrer mes représentants du personnel UNSA.**

Ce que l'UNSA revendique pour vous

L'UNSA revendique que les utilisateurs soient **associés à l'implémentation et l'évaluation des outils numériques.**

L'UNSA revendique une **formation systématique** des agents à tout nouvel outil numérique dont ils devront se servir.



La reconnaissance de mon travail

Selon l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT), « débattre de la reconnaissance, c'est débattre du travail ». Elle est donc centrale, tant pour les agents publics, que les collectifs de travail et les services en concourant à leur performance.

La reconnaissance au travail n'est pas caractérisée par la seule question de la rémunération mais par un ensemble de facteurs qui touchent directement la qualité de vie au travail et le mode d'organisation des services (autonomie, sens, statut social, qualité du management), donc aux conditions de travail et à l'identité professionnelle.



C'est dans un contexte de réorganisation, de restructurations, de repères bouleversés (évolution des métiers, ancienneté, missions, qualification...) que la reconnaissance au et du travail doit renforcer la valeur sociale d'une activité parfois soumise à des processus de déclassement (ex. : enseignant, agents hospitaliers, ouvriers, jeune diplômés, anciens contraints de se reconverter...) qui renforcent un sentiment d'injustice incitant les agents publics à ce focaliser sur la seule rémunération pour compenser cette perte de sens.

Le manque de reconnaissance des contributions de chacun ou le déni des difficultés rencontrées dans son quotidien professionnel sont une source de démobilisation, de mal-être et de souffrance au travail, renforcés par un sentiment d'injustice.

Le caractère subjectif de la reconnaissance (échelle de valeurs, incertitudes, dévalorisation) est directement impacté par la dimension collective et sociale, donc par le collectif de travail auquel appartient l'agent public qui confrontera les modes de reconnaissance (prime, entretien annuel, évaluation, promotion...) avec ses collègues.

💡 En cas de difficultés, ce que je peux faire

- **Aborder la reconnaissance** et ses indicateurs avec son supérieur hiérarchique,
- Par l'intermédiaire de vos représentants UNSA de proximité, **saisir les instances compétentes de dialogue social** (CSA, FS, équipe pluridisciplinaire en charge des RPS) afin d'établir une évaluation des conditions de travail (charge, management...)

Ce que l'UNSA revendique pour vous

Pour l'UNSA, il est nécessaire de recentrer la question de la reconnaissance au travail sur le travail au quotidien et sur l'exercice du travail réel et ses conditions de réalisation. Cet ancrage doit permettre de placer la reconnaissance comme échange dans un collectif de travail, de renforcer la capacité à agir en autonomie des agents et de conforter leur identité professionnelle.

Cette dimension doit être un des éléments indispensables à la formation des encadrants.