



SUDINFO

BULLETIN MENSUEL D'INFORMATION,
DE REFLEXION ET D'EXPRESSION
de la Section syndicale Sud Santé Sociaux
à destination des agent(e)s du Samusocial de Paris

Membre de l'Union
syndicale
Solidaires

N° 27
Août
2020

LA MA(I)LADIE DU SIECLE

Depuis 2000, les nouvelles technologies ont inondé le monde. En France, le minitel a vécu, France Télécom (service public) est devenu Orange (multinationale) et la presse papier tout comme le monde de l'impression, se sont vues fortement impactées. Tout a changé. Ça a été une révolution numérique. Equivalente à la révolution industrielle anglaise du XIX^e siècle, donnant le coup d'envoi au monde tel que nous le connaissons aujourd'hui : réchauffement climatique, pandémies, augmentation des catastrophes naturelles, disparition des espèces animales et de la flore, etc.

Pourtant, en reprenant l'adage marxiste, les machines devaient remplacer l'homme au travail permettant à celui-ci de se reposer. L'industrialisation, tout comme la révolution numérique, est-elle censée s'inscrire dans l'évolution naturelle des sociétés en progrès.

Les relations privées, sociales et professionnelles se numérisent donc de plus en plus. Le Covid-19 a été une aubaine. Le télétravail et la télé-scolarité ont fait un saut en avant, coïncidant avec l'arrivée de la 5G. Dans les entreprises, les réunions se font désormais en visio-conférence : réunion de service, d'équipe, entre les représentant(e)s du personnel et les directeurs dans le cadre du dialogue social, etc. Tout ceci est censé être un progrès. Pourquoi pas.

Mais concrètement, comment l'utilisation du numérique impacte-t-il le quotidien des travailleurs/euses ? A nous pencher de plus près sur la question, nous constatons avec inquiétude, ce que nous pouvons considérer comme une dérive favorisant les abus.

En France, le travail est régi par le droit du travail. A la base, il y a un contrat de travail qui lie l'employeur/euse et l'employé(e), à qui une mission est impartie, en échange d'un salaire. Le contrat détermine le temps de travail, la période, l'organisation des journées dans la semaine, les lieux, le poste, les missions, etc. Il s'agit d'une relation contractuelle entre l'employeur/euse et l'employé(e). Chacun s'engageant avec clairvoyance, de part et d'autre, avec des devoirs, des obligations et des droits. Dans ce cadre-là précis, l'employeur/euse donne des instructions, des ordres et des directives à son employé(e). Cette relation n'existe pas en dehors de ce cadre-là. L'employeur/euse ne peut appeler en dehors des horaires de travail prévus, pendant que son employé(e) dort chez lui, passe ses vacances en famille, vaque à ses occupations diverses et variées ou en arrêt de travail, pour lui transmettre des directives, des instructions ou des ordres professionnels. L'employé(e) n'est pas à son poste. A une époque, quand nous partions en congé, le courrier s'accumulait au bas de la porte de l'entreprise ou du bureau. On en prenait connaissance au

moment de la reprise seulement. Ou l'on écoutait le répondeur au bureau. Les enveloppes n'avaient pas de pattes pour se déplacer et venir toquer aux portes des colonies de vacances pour être lues.

Or nous remarquons que cette relation hiérarchique entre employeur/euse (donneur/euse d'ordres) et l'employé(e), piétine sur le temps personnel. Des agent(e)s nous expliquent se voir implicitement reproché(e)s de ne pas lire les mails professionnels à la maison avant d'arriver en poste, ou sur le temps de pause. Pourtant, ce genre d'informations se communique normalement sur le temps de travail. En effet les agent(e)s reçoivent des mails modifiant leurs pratiques professionnelles la veille pour le lendemain ou pendant leurs congés/arrêts. Une fois revenu(e)s en poste, ils/elles se retrouvent face à des rappels à l'ordre de la part des supérieur(e)s hiérarchiques, car ils/elles n'appliquent pas les nouveaux protocoles communiqués par mail. Or, un(e) agent(e) ne prend pas forcément le temps de lire tous ses mails accumulés dans sa boîte professionnelle quand il/elle commence son service, surtout, quand son poste s'apprête mal à la lecture de mails. Les mails sont variés, nombreux, leurs objets ne sont pas forcément clairs. Il faut alors trier, prioriser, prendre le temps de lire, télécharger et lire les pièces jointes... C'est une situation de travail. De plus, comme toute directive, instruction ou ordre, il faut du temps pour comprendre et assimiler. Ce genre d'information se communique habituellement durant un brief... Il y a alors une réelle interaction, l'agent peut poser des questions s'il ne comprend pas. Alors qu'avec un mail, il y a toujours une marge d'interprétation qui peut mener à l'erreur. L'agent(e) est seul(e) avec son mail qui ne parle pas.

A l'heure de Cantoriel et du SI 115/SIAO, le risque de débordement du travail sur le personnel est bien réel.

Sans doute serait-il plus pertinent de formaliser un temps de traitement des mails, sur du temps effectif de travail. Il n'est pas possible d'exiger à un(e) agent(e) d'être opérationnel(le) alors qu'il/elle n'est pas en condition d'accéder à l'information requise, de la traiter et de l'assimiler correctement.

Avec le développement du télétravail, la pandémie et les nouvelles technologies légères, la frontière entre vie privée et professionnelle devient très mince. Nous devons redoubler de vigilance et surtout ne pas nous laisser intimider. Nous devons connaître nos droits et les faire respecter à tout prix. Il en va de notre santé au travail et du respect de notre personne.

LE MAIL M'A TUER

