nonstop@work: rapport d'expérience dans le domaine commercial et économique

Manuel Keller; Société suisse des employés de commerce

Thèmes

- La Société suisse des employés de commerce
- Accessibilité étendue: contexte, impact
- Niveaux d'action et exemples
- Pistes d'action de la Société suisse des employés de commerce
- Bilan

La Société suisse des employés de commerce

- **Organisation engagée en faveur de la politique de la formation et des employés**
- **51 000 membres dans le domaine commercial et économique**
- **Partenaire social et associatif**
- **25 CCT nationales, diverses CCT régionales**
- **Prestataire de services de formation**

kvschweiz
sec suisse · sic svizzera

Accessibilité étendue – Contexte

- **Qu'est-ce que l'«accessibilité étendue»?**
  - **Disponibilité des collaborateurs pour des questions liées au travail**
  - **En dehors des horaires de travail réguliers et indépendamment du lieu de travail habituel**
  - **Rendue possible par les nouveaux moyens d'information et de communication**
  - **Ampleur (durée) plus ou moins importante**

Accessibilité étendue – Contexte

- **Hypothèse: l'accessibilité tend globalement à augmenter**
- **Causes: charge de travail plus importante, accélération de la vie professionnelle et des temps de réaction, plus grande flexibilité de la vie professionnelle, innovations techniques, etc.**
- **Domaines concernés: métiers du tertiaire, travailleurs du savoir (notamment dans le secteur commercial et économique)**

Accessibilité étendue – Impact

- **Intuitivement, effets plutôt négatifs:**
  - **Altération des capacités de récupération**
  - **Suppression de la frontière entre vie privée et vie professionnelle**
  - **Perte de contrôle, état d'agitation**
  - **Santé: stress / épuisement émotionnel**
  - **Anarchie électronique (expéditeurs et destinataires) – flux d'informations – priorisation?**
  - **Difficultés à planifier et à s'autoréguler**

Accessibilité étendue – Impact

- **Effets positifs:**
  - **Gain de flexibilité et de mobilité**
  - **Possibilité de concilier vie professionnelle et vie familiale**
  - **Aide et résolution des problèmes plus rapides**
  - **Gain d'identité et de statut**

Niveaux d'action

- **Niveau de l'entreprise (supérieur/stratégique):**
  - **Eviter les conflits en termes d'objectifs**
  - **Rôle d'exemple de la direction**
  - **Communication sur le thème (à l'échelle de l'entreprise, des divisions, des teams)**
  - **Encourager la culture de l'(in)accessibilité**
  - **Introduction structurée de modes de travail mobiles et flexibles**

kvschweiz
sec suisse · sic svizzera

Niveaux d'action

- **Niveau de l'entreprise – mesures organisationnelles:**
  - **Règles transparentes d'(in)accessibilité**
  - **Réglementation des suppléances**
  - **Définition des temps de réaction**
  - **Réglementation du temps de travail / compensation des temps d'accessibilité / règles de saisie**
  - **Lignes de conduite (par ex. en matière d'utilisation des e-mails) / formations**

kvschweiz
sec suisse · sic svizzera

Niveaux d'action

- **Niveau de l'entreprise – mesures techniques:**
  - **Limitation de l'accès externe au serveur / au réseau**
  - **Configuration des échanges électroniques**
  - **Equipement ciblé des collaborateurs en outils des technologies de l'information et de la communication**

kvschweiz
sec suisse · sic svizzera

Niveaux d'action

- **Mesures individuelles:**
  - **Planifier son temps / fixer des priorités**
  - **Fixer des horaires et des zones sans dérangement; avoir le courage de rester injoignable**
  - **Eviter les communications qui ne sont pas urgentes**
  - **Utilisation disciplinée et organisée des e-mails**
  - **Pauses / congés / rituels / etc.**

kvschweiz
sec suisse · sic svizzera

Exemples

- **En Suisse: les entreprises se concentrent sur**
  - **les règles / directives / recommandations**
  - **la délégation aux niveaux hiérarchiques inférieurs (bilatérale; niveau du team)**
  - **la responsabilité individuelle (le «bon sens»)**
  - **le volontariat («personne n'est obligé de lire ses e-mails le soir après le travail»)**

kvschweiz
sec suisse · sic svizzera

Exemples

- **En Suisse: les entreprises se concentrent sur**
  - **les séminaires et formations**
  - **les services de conseil et de contact internes à l'entreprise**
  - **certaines solutions plus poussées (directives relatives à la prise de jours de vacances et à l'accès au serveur pendant les congés)**

Exemples

- **A l'étranger:**
  - **Daimler (suppression des e-mails entrants pendant les congés)**
  - **VW (limitation des e-mails entre 18h15 et 7h)**
  - **BCG: Predictable Time Off**
  - **Deutsche Telekom: interdiction d'envoyer des e-mails aux collaborateurs pendant leurs loisirs / congés**
  - **E.ON: 20 minutes après la fin du travail, l'envoi d'e-mails professionnels n'est plus autorisé.**

Exemples

- **A l'étranger:**
  - **En Allemagne: demandes d'instauration de barrières juridiques en matière d'accessibilité; «décret anti-stress»**

Pistes d'action de la Société suisse des employés de commerce

- **Services aux membres**
  - **Service de conseil pour les membres (conseils juridiques, psychologiques)**
  - **Enquêtes auprès des membres (par ex. sur le télétravail)**
  - **Recommandations / guide de conseils (nonstop@work)**

Pistes d'action de la Société suisse des employés de commerce

- **Niveau des partenaires sociaux**
  - **Conditions-cadres dans la CCT?**
  - **Mise en place commune de formations / séminaires?**
  - **Développement d'outils / de directives / de lignes de conduite**
- **Niveau politique**
  - **Conditions-cadres réglementaires (par ex. saisie des temps de travail, promotion de la santé)**

Bilan

- **L’accessibilité étendue peut avoir une influence négative sur la santé des collaborateurs -> devoir de sollicitude des employeurs**
- **L’appel à la responsabilité individuelle et la délégation aux niveaux hiérarchiques inférieurs sont insuffisants.**
- **La santé est l’affaire de la direction (cadres dirigeants).**
- **L’entreprise doit définir des conditions-cadres pour l’(in)accessibilité.**

kvschweiz
sec suisse · sic svizzera

Bilan

- **La gestion de la santé dans l'entreprise comme outil de controlling, de prévention et d'action**
- **L'implication des partenaires sociaux est positive:**
  - **Campagnes de sensibilisation / formations**
  - **Elaboration de bonnes pratiques**
  - **Règles concernant le travail mobile et flexible dans la CCT**