



**Surchauffe au travail, enfin compter le temps pris par les courriels pro :
1/2 jour/hebdo pour les lire & faire baisser le Mercure !**



**L'émancipation par l'information !
(le savoir, c'est le pouvoir!)**

SOLIDAIRES Douanes est attaché à la correcte formation (et information !) des personnels.

Cela participe d'un épanouissement professionnel individuel et collectif :

- en créant du sens dans son travail,
- en permettant de comprendre son environnement professionnel au sens large (depuis son unité de travail jusqu'à son ministère).



Courriels mensuels : des centaines de pages à lire et traiter !!

Afin d'objectiver cela, SOLIDAIRES Douanes a réalisé un travail de comptabilisation des messages électroniques reçus (*détails dans notre tableau statistique, page 3*).

Pour un agent de la branche Surveillance en brigade, cela représente :

- une centaine de courriels à traiter,
- des dizaines de pièces jointes à lire, représentant une centaine de pages...

... Et sans parler :

- des notes administratives (NA) à assimiler, consultables dans l'application *Courrier*,
- des autres informations sur l'intranet douanier et qui changent sans prévenir !



Traiter VS être maltraité : le dilemme du prisonnier ?

De fait, les personnels sont confrontés à un dilemme professionnel quotidien : lire ou ne pas lire !?

Option 1 : traiter...

Tout lire, car par définition, si ces informations parviennent aux agents, elles doivent être lues.

D'autant plus quand ces textes doivent être appliqués concrètement.

Écueil : ce temps de travail, jamais comptabilisé, s'effectue aux dépens de « l'opérationnel » !

Option 2 : « encorbeiller » car maltraités !

Face à la taille limitée de la messagerie, la submersion des courriels et la nécessité de traiter l'urgence du quotidien, il est tentant (et courant !) de nourrir la corbeille de la messagerie.

Écueil : c'est perdre de la ressource issue de ses collègues, cela constitue du « *travail empêché*¹ » !



La solution, donner du temps dédié : 1/2 journée par semaine !!!

Des centaines de courriels, des dizaines de notes, à lire, traiter, classer, archiver ou supprimer, intégrer mensuellement, etc. ? Pour SOLIDAIRES Douanes, la solution s'impose d'elle-même : **il faut au moins une demi-journée par semaine, soit 2 jours par mois, pour traiter ce déluge d'informations** qui est devenu une contrainte intégrée !

En Surveillance (SU), pour en faciliter l'application, il faut créditer automatiquement 15h / mois dans *Mathieu*. Idem en Opérations commerciales et administration générale (OPCO/AG). Et ce temps doit être télétravaillable, OPCO/AG & SU, car cette activité peut l'être !

Ceci afin d'éviter de voler du temps et de la santé aux agents, et pour que les Directions remplissent leurs obligations légales vis-à-vis des personnels et des usagers.

Paris, le jeudi 4 avril 2024

¹ « On peut parler de souffrance au travail lorsque l'activité est empêchée [...] c'est le salarié qui, à la fin de la journée, se dit "aujourd'hui encore, j'ai fait un travail ni fait, ni à faire". C'est [le stress] qui provient de tout ce que l'on n'arrive pas à faire... » Yves Clot (psychologue du travail), *Le travail à cœur*, 2015



Code du travail

Partie législative (Articles L1 à L8331-1)

Quatrième partie : Santé et sécurité au travail (Articles L4111-1 à L4831-1)

Livre I^{er} : Dispositions générales (Articles L4111-1 à L4163-22)

Titre II : Principes généraux de prévention (Articles L4121-1 à L4122-2)

Chapitre I^{er} : Obligations de l'employeur (Articles L4121-1 à L4121-5)²

Article L4121-1

Version en vigueur depuis le 01 octobre 2017

Modifié par Ordonnance n°2017-1389 du 22 septembre 2017 - art. 2

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels, y compris ceux mentionnés à l'article L. 4161-1 ;
- 2° Des actions d'information et de formation ;
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

Article L4121-2

Version en vigueur depuis le 10 août 2016

Modifié par LOI n°2016-1088 du 8 août 2016 - art. 5

L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

- 1° Eviter les risques ;
- 2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;
- 3° Combattre les risques à la source ;
- 4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
- 5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- 6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- 7° Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L. 1152-1 et L. 1153-1, ainsi que ceux liés aux agissements sexistes définis à l'article L. 1142-2-1 ;
- 8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- 9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

2 Source : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072050/LEGISCTA000006178066/#LEGISCTA000006178066



Annexe n°2 : Courriels reçus par un agent des douanes – Tableau statistique (hors lecture des notes administratives!)

(exemple retenu : agent en poste dans une brigade de surveillance extérieure – BSE)

Thème / Instance			Échelon géographique												Σ Ensemble local & national						
			Local						National						courriels			Nombre de pages (équivalent A4 dans PJ)			
			courriels			Nombre de pages (équivalent A4 dans PJ)			courriels			Nombre de pages (équivalent A4 dans PJ)			courriels			Nombre de pages (équivalent A4 dans PJ)			
			Décemb. 2023	Janvier 2024	Février 2024	Décemb. 2023	Janvier 2024	Février 2024	Décemb. 2023	Janvier 2024	Février 2024	Décemb. 2023	Janvier 2024	Février 2024	Décemb. 2023	Janvier 2024	Février 2024	Décemb. 2023	Janvier 2024	Février 2024	
		Communication	9	18	11	3	3	1	16	24	19	15	30	14	25	42	30	18	33	15	
		Cotation application courrier	21	26	31											21	26	31			
		Gestion RH (encadrement, etc)		5			9			2						2	5			9	
		Missions (LCF, etc)	1			9			1	1			6	4		2	1		15	4	
		Renseignement (CRPC, DNRED)		1	3				8	7	13		55	36	99	8	8	16	55	36	99
		Formation	2			18										2			18		
		(dont lettres du ministre)								1	12	1				1	12	1			
		Fonction publique (dont lettres du ministre)																			
		(AP / SD-RH via RH4)	1						4						5						
		MEF (SG)								2						2					
		EPA Masse (COSO, CORSO)		3			1									3			1		
		MDD	11	1					1	1					12	2					
		ODOD			3			1		1						1	3			1	
		MEF (DDAS / AGRAP, ALPAF, EPAF)	8	2	2		7	1	1	1						9	3	2		7	1
		(SRIAS / CIAS)	1	2	2			1		1					1	3	2			1	
		ATSCAF, permanence psychologique, assistance sociale...	2	1	3			3		2						4	1	3			3
Sous-total hors syndicats			56	59	55	30	20	7	37	37	44	77	70	113	93	96	99	107	90	120	
		(résultats globalisés)							48	30	55	162	113	260	48	30	55	162	113	260	
		Total	56	59	55	30	20	7	85	67	99	239	183	373	141	126	154	269	203	380	



Lexique

Sigle	Signification	Sigle	Signification	Sigle	Signification
AP	assistant de prévention	CORSO/COSO	Correspondant social	MDD	Mutuelle des Douanes
AGRAF	Association pour la gestion des restaurants des administrations financières	CRPC	Cellule régionale de programmation des contrôles	MEF	Ministères économiques et financiers
ALPAF	Association pour le logement du personnel des administrations financières	DDAS	Délégation départementale d'Action sociale	ODOD	CŒuvre des orphelins des Douanes
ATSCAF	Association touristique sportive et culturelle des administrations financières	DGDDI	Direction générale des Douanes et Droits indirects	PJ	Pièce jointe
CIAS	Comité interministériel d'Action Sociale	DNRED	Direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières	RH4	Bureau qualité de vie au travail et action sociale
		EPA	Etablissement public Administratif Masse.	SD-RH	Sous-direction Ressources humaines et relations sociales
		EPAF	Education plein air Finances	SG	Secrétariat général
		LCF	Lutte contre la fraude	SRIAS	Section régionale interministérielle d'action sociale

**Surchauffe au travail, enfin compter
le temps pris par les courriels pro :**

**1/2 jour/hebdo pour les lire
& faire baisser le Mercure !**



Un levier solide pour se mettre à la page...

Solidaires
DOUANES

Syndicat SOLIDAIRES Douanes

93 bis rue de Montreuil, boîte 56 – 75011 PARIS

tél : 01 73 73 12 50

site internet : <http://solidaires-douanes.org>

courriel : contact@solidaires-douanes.org

adhésion : solidaires-douanes.org/-adhesion-

Un syndicalisme clair et sincère !