

Berne, le 11 mai 2023

Conférence de presse Travail.Suisse – Olivia Stuber, responsable politique de transfair  
Seule la parole prononcée fait foi.

## LE STRESS DANS LE SERVICE PUBLIC

**Le service public n'est pas épargné par le stress au travail : les réorganisations permanentes, une disponibilité 24/7 en télétravail, un manque croissant de main-d'œuvre qualifiée ainsi que la rigueur budgétaire créent chez les salariés de profondes incertitudes et une charge de travail accrue. De plus, la numérisation rapide exige en permanence de nouvelles compétences : la pression exercée sur les salariés est forte et s'accroît.**

Le secteur public : Une pieuvre tentaculaire, lente, improductive, bureaucratique, dans laquelle les salariés prennent leurs aises. Le secteur public est aujourd'hui encore affublé de cette image. Mais la réalité est toute autre : Le thème du stress est omniprésent dans le service public, même si le secteur public progresse de manière exemplaire – grâce notamment à de bons partenariats sociaux.

Dans le service public, les réorganisations sont un thème récurrent. Que ce soit chez les CFF, Swisscom, la Poste ou l'administration : on réorganise en permanence. Et ce avec en général pour objectif de devenir plus efficient et plus efficace. Pour les salariés, les réorganisations sont source de grandes incertitudes. L'incertitude de savoir si son poste va être préservé ou supprimé, si on pourra continuer à exercer la même fonction, et dans quelles mesures les conditions de travail seront modifiées par ces décisions. Les réorganisations ne sont pas uniquement un facteur de stress pour le personnel concerné, mais aussi pour le personnel qui doit les appliquer. Le RH ou le service juridique sont souvent submergés de questions et diverses situations requièrent des explications. Les réorganisations sont donc un double facteur de stress pour le personnel.

La rigueur budgétaire est tout aussi présentes que les réorganisations. Et actuellement, on économise partout dans le secteur public. La Confédération économise en raison de ses déficits structurels, les CFF économisent pour réduire leurs dettes, la Post et Swisscom en partie pour compenser l'érosion des commandes ou le recul des chiffres de vente. L'austérité budgétaire dans le secteur public a souvent un impact direct sur le personnel. Des emplois ne sont pas repourvus, voire supprimés. Dans les deux cas, les salariés subissent un stress extrême. Lorsqu'un emploi n'est pas repourvu, la charge de travail augmente pour les salariés en poste, qui doivent assumer davantage de tâches sans que changent les conditions de travail. Lorsque les salariés savent que des emplois vont être supprimés, ils craignent que cela concerne le leur.

Le manque de main-d'œuvre qualifiée aggrave la situation. Même lorsque des emplois pourraient être repourvus, c'est parfois impossible, tout simplement par manque de main-d'œuvre qualifiée. La branche ICT est particulièrement concernée par ce problème, mais de manière générale, cela touche toutes les branches du service public.

La numérisation toujours plus rapide est elle aussi source de stress pour les salariés. Elle oblige les salariés à s'adapter en permanence à de nouvelles exigences et à maintenir leur « Skills » à jour par des formations ou des reconversions. Ces défis sont notamment présents dans la branche ICT, mais très présents aussi dans les transports publics et toutes les autres branches. De nombreux salariés ont du mal à supporter cette pression constante et le sentiment de « ne plus être à la hauteur », raisons pour lesquelles ils décident soit de quitter l'entreprise, soit, ne réussissant pas

à franchir le pas, ils finissent pas être licenciés par l'entreprise. Ainsi, des salariés, pour certains fidèles depuis des années, sont contraints de rechercher un nouvel emploi.

Des réglementations floues du télétravail sont une autre source de stress. Depuis la pandémie de covid19, le télétravail est devenu un élément incontournable de la vie professionnelle dans le service public. Le télétravail offre certes de nombreux avantages, comme mieux concilier vie professionnelle et familiale, disposer de plus de temps en supprimant le trajet jusqu'au travail ou plus de flexibilité. Mais il présente aussi plusieurs risques pouvant être source de stress chez les salariés. Une disponibilité permanente est attendue de la part de ceux qui travaillent à domicile. De plus, les limites entre travail et vie privée s'estompent, ce qui complique la déconnexion. Pour prévenir ces risques, transfair a d'une part posé une action politique : la présidente de transfair et conseillère nationale, Greta Gysin, a déposé une motion. Celle-ci vise à ajouter dans la loi du travail le droit à ne pas être joignable pendant le temps libre. D'autre part, transfair a réussi à ancrer ce droit de non-joignabilité dans les conventions collectives de Swisscom, la Poste, SBB et SBB Cargo et est en passe de le faire appliquer par tous les partenaires sociaux.

Des exemples de conditions de travail dans le secteur public soumises à un stress permanent sont issus de la branche Poste/Logistique.

Dans les services logistiques de la Poste, les facteurs de stress permanent sont avant tout les quantités fluctuantes de colis, les envois express, les colis lourds et le trafic fixe qui prévoit une livraison complète pour cinq samedis à partir du Black Friday. En raison du manque de sécurité de la planification, les salariés et leur vie de famille sont confrontés à d'importantes difficultés. De plus, les factrices et facteurs doivent aussi distribuer depuis peu des colis – au titre de ladite distribution mixte. Ce changement peut provoquer du stress, surtout chez ceux qui n'ont jamais distribué de colis jusqu'alors. Néanmoins, la Poste prévoit des améliorations en 2023, au moins pour le trafic fixe.

C'est chez RéseauPostal que les salariés subissent une énorme pression sur la performance. Ils doivent d'une part créer une expérience positive pour le client, tout en vendant autant de services et produits que possible d'un assortiment en augmentation incessante. À cela s'ajoute que de nombreux bureaux de poste tournent avec un effectif minimal mais que les objectifs maximaux de vente doivent néanmoins être atteints. Le stress ainsi engendré provoque un fort roulement du personnel et des congés maladie, ce qui accroît encore davantage la pression sur les salariés au travail.

## **Résumé**

Contrairement aux idées reçues, il existe dans le service public de nombreuses sources de stress, avec malheureusement une tendance à la hausse. Réorganisations, rigueur budgétaire, manque de main-d'œuvre qualifiée, numérisation et réglementations floues du télétravail engendrent du stress dans le secteur public. transfair s'engage énergiquement pour ancrer ce stress dans les conventions collectives et les contrats de travail au moyen de nouvelles initiatives comme le droit à la non-joignabilité ou l'implémentation de règlements de télétravail clairs et équitables. La lutte continue et n'est pas prête de s'arrêter.

## **Pour de plus amples informations:**

Olivia Stuber, responsable politique de transfair, [olivia.stuber@transfair.ch](mailto:olivia.stuber@transfair.ch), 079 532 38 82.