

Droit à la déconnexion

DROIT À LA DÉCONNEXION

Les bonnes pratiques

1. Préambule

Le droit à la déconnexion est le droit pour un.e salarié.e de ne pas être en permanence joignable pour des motifs liés à l'exécution de son travail. Ce droit lui assure ainsi la possibilité, en dehors de ses heures de travail, de se couper temporairement des outils numériques lui permettant d'être contacté.e dans un cadre professionnel (*smartphone, internet, email, etc.*).

La Loi Travail, article 55, définit l'obligation pour l'employeur de rédiger une charte précisant les principes mis en oeuvre au sein de ses services.

À Rennes Métropole, à la Ville de Rennes et au CCAS, le choix de la Direction Générale n'est pas de brider techniquement les outils connectés, mais de s'appuyer sur le dispositif Animation Managériale, pour dégager et partager au quotidien des principes suffisamment clairs pour concilier la continuité du service public et le bien-être des salariés.

L'approche doit être assez souple pour s'adapter à l'hétérogénéité des contraintes de service et des pratiques personnelles, quand elles ne sont pas subies, mais choisies.

Les outils connectés doivent rester des moyens parmi d'autres de bien travailler ensemble, ils s'inscrivent dans un contexte professionnel partagé, et ne peuvent être appréhendés comme une problématique "en soi". En ce sens, ils sont bien plus un révélateur qu'une cause potentielle de dysfonctionnement.

2. L'impact des outils numériques sur les modes de travail

L'accroissement de la dématérialisation des échanges, des équipements mobiles professionnels et personnels, des réseaux sociaux et des solutions logicielles accessibles depuis le web a entraîné une multiplication des possibilités d'accéder à toute heure et en tous lieux à ses espaces de travail.

Ces évolutions possèdent de nombreux avantages, tant pour la qualité du service (accélération des délais de réponses, possibilité pour l'usager de déposer ses demandes en ligne et de suivre leur évolution, capacité pour des personnes ressources d'être jointe plus facilement...) que pour le bien-être des salariés (possibilité de gérer plus librement l'organisation de son travail, accès en lignes aux ressources, possibilité de télétravail...).

Revers de la médaille, la généralisation du "tout numérique" entraîne plusieurs effets pervers. L'intensification des rythmes de travail, qui peut être difficile à absorber. Le morcellement des tâches et la difficulté accrue pour se concentrer sur un dossier, ou simplement savoir désormais travailler "sans stress" et sans l'adrénaline de l'urgence permanente. Le sentiment de devoir être joignable "partout, tout le temps". Les risques de privilégier l'urgent sur l'important, etc.

La difficulté à maîtriser ces nouveaux outils entraîne parfois la sensation d'être "perdu" dans une masse exponentielle d'informations à trier et à traiter, l'usager pouvant dès lors délaisser ces outils, ou génère a contrario des comportements proches de l'addiction.

3. Un droit garanti, adapté aux différents profils temporels

Face à ces risques psycho-sociaux, l'employeur affirme d'abord le droit de se déconnecter en dehors des horaires fixés par le service. Ce droit ne vaut pas obligation, et la possibilité est laissée aux personnes qui le souhaitent d'accéder occasionnellement aux données numériques professionnelles en dehors de leurs horaires de travail.

Ces temps "hors travail" peuvent se dérouler à domicile ou en déplacement, quand les temps de trajets ne sont pas inclus dans les horaires habituels. Des temps de trajet ou des déplacements professionnels inclus dans le cadre horaire classique de la personne ne sont pas considérés comme "hors travail".

La connexion "hors temps de travail" ne peut être exigée par le responsable hiérarchique, même implicitement. Ces connexions doivent rester volontaires, et non subies (cf. chapitre "organisation de son service"). Il n'est pas possible d'exiger d'un subordonné ou d'un collègue qu'il consulte ses mails en vacances ou lors des week-ends s'il ne travaille pas.

L'organisation doit nécessairement permettre à une personne qui ne souhaite pas se connecter en dehors de ses horaires de travail de participer au même titre que ses collègues à l'activité de son service.

Cette approche concerne aussi le temps de travail. Même quand un salarié est mis à la disposition de son employeur - en dehors des missions assurant la sécurité de personnes, la surveillance d'équipements ou de machines - il doit pouvoir s'octroyer des temps "non connectés", favorables à la concentration ou à l'échange direct.

Ainsi en situation d'accueil d'un usager ou en réunion, l'usage du téléphone ou des mails doit être limité au strict nécessaire, et non faire partie d'un usage courant. Face à l'usager, cet usage doit être limité à la recherche d'informations permettant de répondre à une demande.

En réunion, une règle d'interdiction d'utiliser son smartphone peut être envisagée par l'animateur-trice, afin de rendre plus efficace les temps d'échange collectifs.

4. Prendre conscience de ce que génèrent nos pratiques

Nous n'avons pas tous le même rapport au numérique, la même capacité à gérer une multiplicité d'informations, ni les mêmes profils temporels. Ces différences ne constituent pas des défauts de compétence ou de "performance", mais doivent être pris en compte dans nos manières de générer des données partagées.

Ainsi, recevoir un mail envoyé en dehors des heures de travail habituelles, même sans intention pour l'expéditeur d'affirmer implicitement la nécessité de "travailler tout le temps", peut générer une pression, souvent inconsciente, chez les destinataires de ce mail. Plus encore s'il y a entre ces personnes une relation de subordination.

C'est pourquoi l'envoi régulier de mails après 18h30 pour les personnes occupant des postes avec des horaires "de bureau" n'est pas souhaitable. De même, quand un collègue est en vacances durant plusieurs jours d'affilée, il n'est pas conseillé de lui envoyer des mails quand il en est l'unique destinataire. Les fonctionnalités des logiciels de mail permettent d'enregistrer des mails en brouillon et de programmer leur envoi pour le lendemain matin ou quelques jours plus tard.

5. S'interroger sur l'organisation de son service

Les temps de connexion hors travail peuvent être souhaités pour des raisons de confort de travail ou d'organisation personnelle. Mais même "choisis", quand ces temps sont réguliers, et vont au-delà de la simple consultation d'informations, ou quand ils dépassent 20 à 30 minutes par jour, ils interrogent toutefois en miroir l'organisation du travail et la charge du poste.

Plusieurs questions doivent alors être posées en lien avec sa hiérarchie, car l'organisation du travail ne peut en effet être pensée pour nécessiter des temps de travail en dehors des heures prévues.

Ces temps de connexion hors travail interrogent tout autant l'organisation collective que personnelle :

▮ Sont-ils le symptôme d'une surcharge sur le poste ?

▮ Ne doivent-ils pas interroger les méthodes de travail du service, et notamment les questions fondamentales de délégation, de collaboration et de confiance ?

▮ Supposent-ils une adaptation de la façon dont la personne s'organise pour mener à bien ses missions ?

▮ Ne dévoilent-elles pas, par exemple, un phénomène de "sur-implication" ?

Par ailleurs, la porosité croissante de la frontière entre temps professionnel et temps personnel entraîne parfois des approches "par compensation" (par exemple : travailler un peu plus depuis chez soi pour pouvoir prendre un RDV médical lors d'une journée de travail, ou passer des appels professionnels avec son téléphone personnel).

Ces phénomènes doivent faire l'objet d'un échange avec son ou sa responsable, et doivent rester exceptionnels. Ainsi les appels professionnels passés depuis un téléphone personnel ne peuvent être pris en charge par la collectivité. S'ils sont réguliers et nécessaires, la dotation d'un téléphone ou d'un smartphone professionnel pourra être étudiée.

6. Échanger pour s'accorder

Pour clarifier l'usage des temps de connexion, notamment hors-travail, il n'existe pas de règles qui conviendront d'emblée à l'ensemble des services et métiers, au-delà des droits évoqués plus avant.

La collectivité privilégie plutôt l'adaptation au cas par cas, et demande à chaque service d'échanger sur les règles qui peuvent convenir à un usage modéré des temps de connexion hors travail.

Ces règles de "bonne conduite connectées" doivent être définies (a minima dans le cadre de l'entretien professionnel annuel, mais aussi lors de l'accueil de nouveaux recrutés) avec son ou sa responsable, et partagées au maximum au sein de chaque équipe de travail.

Ces bonnes pratiques ne doivent pas se limiter au temps hors-travail : l'usage des outils numériques sur le temps de travail doit également être interrogé. Comment faire pour garantir une fluidité des échanges numériques en interne sans être nécessairement *en permanence* connecté ?

7. Utiliser les outils à bon escient

Le mail est très fréquemment évoqué aujourd'hui comme un outil pivot dont les usages doivent être prioritairement interrogés.

Une campagne indiquant plusieurs messages clés est disponible sur l'Intra :

<http://intranet/fr/vie-pratique/informatique-et-telecoms/messageries/le-mail-en-pratique/index.html>

Parmi ces messages, nous pouvons ici particulièrement retenir les informations suivantes :

- ▮ Le mail n'est ni un bouclier, ni une patate chaude : les copies doivent être limitées au strict nécessaire ;
- ▮ Le mail n'est pas un outil synchrone, il n'appelle pas de réponse immédiate ;
- ▮ Le mail, ne doit pas devenir une source de stress ;
- ▮ Le mail, ce n'est pas n'importe quand ;
- ▮ Le mail ce n'est pas n'importe comment, la forme est importante ;
- ▮ Le mail c'est du travail : classer et trier ses mails fait pleinement partie de l'activité ;
- ▮ Le mail doit être pensé de manière collective ;
- ▮ Un mail collectif n'est pas une réunion.

Au-delà de la question des usages sociaux, votre correspondant informatique et la DSI se tiennent également à votre disposition pour vous indiquer quelles sont les réglages techniques possibles sur les outils, pour vous éviter, par exemple, de recevoir des alertes systématiques ou déconnecter provisoirement la réception des mails sur votre smartphone...