

# DROIT À LA DÉCONNEXION

## Les bonnes pratiques

### 1. Préambule

Le droit à la déconnexion est le droit 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 et lors de ses congés et repos, de ne pas accéder à ses outils informatiques et espaces numériques professionnels.

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

La notion de temps de travail, quand elle est évoquée dans cette charte, se rapporte au temps de travail effectif, c'est-à-dire au temps de travail réglementaire (35h en moyenne sur l'année), auquel peuvent s'ajouter le cas échéant des heures supplémentaires.

Les astreintes sont définies comme un temps de travail.

Des déplacements professionnels inclus dans le cadre horaire classique de la personne sont considérés comme du temps de travail.

Ce temps de travail peut contenir suivant les services certaines spécificités indiquées dans leur protocole OATT (Organisation et Aménagement du Temps de Travail).

Le temps "hors travail" est entendu comme un temps lors duquel un salarié peut vaquer librement à ses occupations personnelles ou est en arrêt de travail. Le temps de déplacement domicile-lieu de travail est un temps "hors travail".

À Rennes Métropole, à la Ville de Rennes et au CCAS, la Direction s'appuie sur le dispositif Animation Managériale pour dégager et partager au quotidien des principes conciliant continuité du service public, qualité de vie au travail et équilibre vie professionnelle / vie privée.

L'approche s'adapte à l'hétérogénéité des contraintes de service.

Les outils connectés demeurent des moyens parmi d'autres de travailler ensemble et sont ici appréhendés dans le cadre d'une organisation globale du travail.

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

L'accroissement de la dématérialisation des échanges, des équipements numériques 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 des espaces de travail.

Cette facilité d'accès rend la frontière entre vie professionnelle et vie privée beaucoup plus poreuse.

Ces évolutions possèdent de nombreux avantages, tant pour la qualité du service (accélération des délais de réponses, possibilité pour l'utilisateur de déposer ses demandes en ligne et de suivre leur évolution, capacité pour des personnes ressources d'être jointes plus facilement...) que pour le bien-être des salariés (possibilité de gérer plus librement l'organisation de son travail, accès en ligne 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".
- Le risque de privilégier l'urgent sur l'important.
- L'augmentation de la charge mentale.
- 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, ou génère a contrario des difficultés à se déconnecter sereinement.

## 3. Un droit affirmé

Face à ces risques psycho-sociaux, l'employeur affirme d'abord le droit de se déconnecter en dehors de son temps de travail.

Même si la possibilité est laissée aux personnes, uniquement si elles le souhaitent, d'accéder aux données numériques professionnelles en dehors de leurs horaires de travail habituels, en déplacement ou à domicile, la déconnexion est souhaitable et encouragée par l'employeur.

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"). Par exemple, il n'est pas possible d'exiger d'un collaborateur qu'il consulte ses mails en vacances ou lors des week-ends s'il ne travaille pas.

L'organisation d'un service ou d'un projet doit permettre à tous ses acteurs d'y participer sans devoir se connecter en dehors de leur temps de travail pour participer aux échanges ou prendre connaissance de documents.

Cette approche concerne aussi le temps de travail. Même quand un salarié est sur son poste, dans le cadre de ses horaires habituels - 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'utilisateur, l'utilisation des outils numériques doit être limitée à la recherche d'informations permettant de répondre à une demande.

L'utilisation des appareils connectés (consultation ou envoi de messages) lors des réunions ne doit pas détourner l'attention des participants, ni pouvoir être interprétée comme une marque de désintérêt à l'égard des autres participants.

L'animateur d'une réunion peut demander aux participants de ne pas consulter leurs smartphones pendant tout ou partie des échanges. Il peut organiser des temps de pause au cours de la réunion pour la consultation ou l'envoi de messages.

#### **4. Prendre conscience de ce que génèrent nos pratiques**

Nous n'avons pas tous ni le même rapport au numérique, ni la même capacité à gérer une multiplicité d'informations.

Ces différences ne constituent pas des défauts de compétence ou de "performance", mais doivent être prises en compte dans nos manières de générer des données partagées.

Ainsi, recevoir un mail envoyé en dehors des heures de travail habituelles, même s'il n'appelle aucune réponse immédiate, 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, textos ou appels téléphoniques en dehors des bornes 8h-18h pour les personnes occupant des postes avec des horaires "de bureau", ou en dehors de ses horaires normaux de travail, est à éviter. Ce principe est modulé en fonction des cycles de travail pour les agents en horaire décalé ou d'astreinte. Il ne s'applique pas en cas de gestion de crise.

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

Les temps de connexion hors travail peuvent être souhaités par l'agent pour des raisons d'organisation personnelle.

Toutefois, si ces temps de connexion sont fréquents et vont au-delà de la simple consultation d'informations, ils interrogent 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 doit être pensée pour permettre la réalisation de ses missions sur son temps de travail effectif.

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 ?

La prise de conscience d'un besoin de déconnexion ne doit pas faire craindre un jugement quant à ses compétences et à sa capacité à occuper ses fonctions.

Il est de la responsabilité de la collectivité d'offrir à ses agents les conditions d'exécution de leurs missions compatibles avec les objectifs à poursuivre.

## 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 connectée" 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.

Cela n'empêche pas de rappeler ici que l'usage du téléphone, des textos ou des outils collaboratifs et sociaux à titre professionnel en dehors de son temps de travail est fortement déconseillé par l'employeur.

Concernant les usages du mail, il est essentiel de rappeler notamment que :

- Le mail n'est pas un outil synchrone, il n'appelle pas de réponse immédiate ;
- Le mail n'est ni un bouclier, ni une patate chaude : les copies doivent être limitées au strict nécessaire ;
- Un mail collectif ne remplace pas un temps d'échanges ou 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 désactiver des alertes systématiques, programmer un envoi différé ou déconnecter provisoirement la réception des mails sur votre smartphone...

## Synthèse des 10 points clés de la Charte "droit à la déconnexion"

1. Afin de limiter les risques psycho-sociaux liés à l'hyper-connexion, l'employeur souhaite que les salariés évitent de se connecter à leurs espaces de travail en dehors de leurs heures de travail habituelles.
2. La question de la déconnexion est moins liée aux outils numériques qu'à leurs usages, et donc à l'organisation collective du travail. Cette organisation ne doit pas être conçue pour nécessiter des temps de connexions "hors temps de travail".
3. Si des phénomènes d'hyper-connexion au sein d'un service sont observés, la question de la charge de travail et/ou des méthodes de travail doit être interrogée.
4. L'hétérogénéité des contraintes et des organisations de services dans nos collectivités ne permet pas de fixer des heures ou des jours lors desquels la connexion aux applications web ne serait pas souhaitable pour l'ensemble des services. L'approche "au cas par cas" est privilégiée.
5. La Direction Générale estime que la régulation des temps de connexion est une problématique managériale et non technique.
6. Les temps de connexion "hors temps de travail" peuvent parfois être souhaités par les salariés, pour des questions d'organisation personnelle. Ils doivent néanmoins rester limités en temps, et peu fréquents.
7. L'entretien professionnel annuel peut être un temps privilégié pour évoquer ces questions, mais ce sujet peut être abordé à tout moment avec son ou sa responsable.
8. La déconnexion n'est pas appréhendée uniquement hors temps de travail. Dans le cadre des horaires habituels, sur le poste ou en réunion, des temps de déconnexion sont également souhaitables, pour préserver la qualité des relations et de la concentration.
9. En situation d'accueil d'un usager, l'usage du téléphone ou des mails doit être limité au strict nécessaire.
10. L'expéditeur d'un mail ne peut exiger de son ou ses destinataires une réponse immédiate. L'usage des mails doit être raisonné pour éviter une saturation d'informations.