

Le droit à la déconnexion

Guide des bonnes pratiques et du bon usage des outils numériques en Région Hauts-de-France

La Région Hauts-de-France place la qualité de vie au travail des agents régionaux au cœur de sa politique des ressources humaines. Ainsi elle s'engage en faveur d'un meilleur équilibre entre vies privée et professionnelle, d'une souplesse dans l'organisation du travail, de l'autonomie et la responsabilité des agents : télétravail, choix de la formule de temps de travail, droit à la déconnexion.

Les nouveaux modes de communication sont source de progrès et d'échanges au sein du monde du travail. Les courriels facilitent notre accès à l'information, encourage la communication directe et réactive entre collègues. Néanmoins, l'usage des outils numériques est également source de tensions, voire d'effets non souhaités : connexion ininterrompue, brouillage des frontières vie privée – vie professionnelle, usage exclusif de la communication numérique...

Par ailleurs, l'ère numérique a créé de nouvelles formes de dépendances : cyberdépendance, surinvestissement du travail parfois appelé « workaholisme » sans être gage de performance.

Or, la surcharge informationnelle, les interruptions fréquentes, la multiplication tant des outils utilisés que du nombre d'interlocuteurs ainsi que l'accélération du rythme de la communication avec la pression du temps, sont autant de phénomènes susceptibles de produire du stress.

Apprendre à se déconnecter des outils numériques est un acte de prévention essentiel.

Responsable de la sécurité et des conditions de travail des agents, la Région Hauts-de-France s'est résolument engagée dans une démarche de prévention et de lutte contre les risques psychosociaux (PACT – Plan d'amélioration des conditions de travail et de lutte contre les risques psychosociaux) et fait le choix de poser le principe d'un droit à la déconnexion ainsi que des règles afin de mieux travailler ensemble.

Le guide des bonnes pratiques et du bon usage des outils de communication est le fruit d'une démarche qui a associé agents, managers de direction et partenaires sociaux.

Définition et exercice du droit à la déconnexion

Le droit à la déconnexion peut s'entendre ainsi comme le droit pour tout agent de ne pas être connecté à un outil numérique professionnel (smartphone, ordinateur, téléphonie fixe, tablette, messagerie, logiciels, etc...) en dehors de son temps de travail.

Ce droit a pour objectif d'assurer le respect de la vie familiale et privée de tous les agents et d'imposer le respect du repos quotidien (tel que prévu par l'article L3131-1 du code du travail), le droit au repos des salariés étant un élément de la protection de leur santé.

Ce principe s'applique aux périodes de congés et d'arrêt maladie.

La continuité du service public et le droit à la déconnexion

La **continuité du service public** a été qualifiée de principe de valeur constitutionnelle par le Conseil constitutionnel (décision 79-105 DC du 25 juillet 1979). Ce principe repose sur la nécessité de répondre aux besoins d'intérêt général sans interruption.

⇒ Les astreintes

Des agents du service public identifiés nommément peuvent être amenés à exercer des missions en astreinte pour assurer la continuité du service public en cas de situations urgentes.

L'ensemble des dispositifs développés dans les articles suivants ne s'appliquent donc pas aux périodes d'astreinte des agents placés sous astreinte dans les conditions définies par la délibération 2017-1887 – 14-15 Décembre 2017.

⇒ L'organisation de la continuité de service en cas d'absence

En cas de congés, de formation, de déplacements...

L'agent est tenu d'activer sa messagerie vocale sur CISCO et de mettre systématiquement en place la notification automatique d'absence sur sa boîte courriel en indiquant, pour les deux :

- la date de départ et celle de retour,
- les modalités de contact organisées au sein de l'entité à laquelle il appartient

En cas d'absence en raison d'un arrêt maladie

Conformément au chapitre 7 de la Charte d'utilisation des moyens de communication électronique et des systèmes d'information au sein de la Région Hauts-de-France, « En cas d'absence et de nécessité de service, le supérieur hiérarchique est autorisé à consulter les mails de ses dossiers, exception faite du dossier nommé « Personnel ». L'agent concerné en sera informé par tous les moyens possibles.

Il est donc demandé que chaque messagerie professionnelle contienne un dossier « personnel » ou « privé », qui ne sera pas accessible au responsable hiérarchique.

La délégation du manager

En cas de congés, le manager organise sa délégation dans les outils numériques (Elise, Tempo, etc...) au sein de l'équipe et un reporting de l'activité sera fait à son retour.

Sensibiliser tous les agents : tous acteurs des bonnes pratiques en matière de déconnexion

La responsabilité de la Région s'exprimera notamment par la sensibilisation des agents et managers aux opportunités et risques de ces outils numériques dans l'organisation du travail de chacun. Ainsi, chacun sera acteur de la prévention.

La direction des ressources humaines s'engage :

- 1- **Auprès des agents** à les sensibiliser aux bonnes pratiques et à un usage équilibré des outils numériques et ainsi prévenir les situations de surexposition.
- 2- **Auprès des managers** à les sensibiliser aux risques comme aux bonnes pratiques dont les managers sont garants. Le respect du droit à la déconnexion implique un comportement exemplaire de la hiérarchie.
- 3- **Auprès des directions** à les responsabiliser et les autonomiser dans l'organisation du droit à la déconnexion : Il appartiendra à chaque direction de mettre en œuvre une réflexion collective sur ce droit nouveau ainsi que les modalités d'application au sein de la direction.

Une procédure d'alerte est mise en place afin que chaque agent puisse signaler sa situation s'il l'estime anormale voire dangereuse pour sa santé. Est retenu également le principe d'une médiation pour les difficultés qui pourraient survenir.

Une information annuelle sera faite auprès du CHSCT sur les modalités de mise en œuvre de ce droit à la déconnexion (évaluation quantitative, saisines des instances de médiation...).

Favoriser la communication utile et directe – les alternatives au courriel

Afin de limiter l'engorgement des messageries mais aussi d'optimiser l'efficacité des modes de communication pendant le temps de travail et de « mieux travailler ensemble », ce guide donne des conseils souvent de bon sens qui y contribueront !

Pendant le temps de travail, et surtout **dans les situations nécessitant une réponse rapide**, le téléphone ou l'échange en face à face pour prévenir de l'urgence, en complément du courriel si nécessaire, sont plus efficaces et doivent être privilégiés.

Dans une situation de travail collaboratif, il est préférable d'organiser une réunion flash, et **pour transmettre des documents, surtout s'ils sont lourds, aux collègues internes**. Un outil de dépôt de fichiers est à votre disposition pour déposer des fichiers lourds « depot.hautsdefrance.fr ».

Pour des conversations longues, la visioconférence ou le téléphone seront plus efficaces plutôt que d'échanger de nombreux courriels.

Pour organiser le travail en équipe, il est conseillé d'organiser régulièrement des réunions de service.

Pour obtenir un arbitrage de sa hiérarchie, il est préférable de mettre en place un rendez-vous activité avec son manager

Pour lever une incompréhension, la communication verbale favorise souvent la résolution de tension, ce que ne permettra jamais un courriel.

Changer les pratiques pour limiter le phénomène d'hyper connexion

Pour retrouver de la souplesse et redonner du temps au temps ; quelques conseils :

Les réunions et l'hyper connexion

L'utilisation des appareils connectés lors des réunions ne doit pas détourner l'attention des participants, ni pouvoir être interprétée comme une marque de désintérêt ou un manque de respect à l'égard des autres participants. Cet usage oblige par ailleurs bien souvent à allonger le temps de réunion.

L'animateur conviendra avec les participants :

- de ne pas consulter smartphones ou PC pendant les échanges si la réunion dure moins d'une heure, au-delà, convenir collectivement de la « **pause com** ».
- de désigner à chaque début de réunion le « capitaine de réunion » c'est-à-dire celui qui prend les notes, qui n'est pas l'animateur, le seul autorisé à utiliser un portable.
- de planifier des réunions plus courtes ...donc moins connectées
- de fixer des horaires de réunions compatibles avec la vie privée et ceux des transports en commun (notamment le transport Lille Amiens et inversement) : moins d'absentéisme en réunion, plus de concentration, plus d'échanges ... moins de courriels...
- d'éviter de programmer une réunion après 17 heures, cela laissera de l'espace à chacun pour terminer sa journée ... en consultant ses courriels par exemple.

Les réunions sur Cisco Webex

La mise en place de cette solution pour l'organisation de vidéoconférences et de réunions en ligne n'exclut pas l'application de ces règles : planification de réunions plus courtes, horaires de réunions compatibles avec la vie privée ...La visualisation n'a pas de caractère obligatoire, toutefois elle est vivement conseillée, sauf contrainte technique.

Le manager et ses disponibilités : Il est conseillé d'instaurer dans l'agenda des plages courtes régulières, des « créneaux portes ouvertes » au cours desquelles les agents peuvent aborder une question précise avec le manager sur leurs dossiers, les courriels diminueront et la journée sera plus structurée.

Le collaborateur et son organisation de travail : Télétravail, déplacement... le collaborateur travaille mais pas toujours à son poste : informer ses collègues et sa hiérarchie de manière

visible : partager l'agenda, afficher l'information sur la porte de bureau avec le numéro de téléphone auquel on peut être joint...

L'utilisation de Cisco Jabber

Cisco Jabber est un outil collaboratif. Il permet :

- de communiquer comme une messagerie instantanée (tchat),
- de piloter son téléphone CISCO pour déclencher ou recevoir un appel, de consulter sa messagerie vocale, (il est nécessaire de la mettre en service au préalable)
- de partager son écran,
- de consulter l'annuaire téléphonique
- d'être informé de l'état de présence de ses interlocuteurs.
- D'organiser un rendez-vous en visio

La messagerie instantanée Jabber permet d'obtenir des réponses rapides ...et avoir malgré tout un historique de 99 messages archivés.

La messagerie instantanée Jabber, contrairement à Outlook qui limite la taille des pièces jointes à 15Mo, permet d'envoyer des fichiers si nécessaire.

Les règles du courriel efficace

Un destinataire clairement identifié

Les destinataires sont identifiés clairement et distingués des personnes en copie pour information : les destinataires (les agents dont les noms figurent dans le premier champ A) sont les agents qui doivent engager une action suite au message.

Un destinataire pour action

Si d'autres agents doivent être tenus informés du message, ils sont mis en copie (cc).

Avant de mettre des collègues en copie, il convient de s'interroger sur l'utilité de l'information pour eux, sur d'autres moyens d'échanger avec eux sur le sujet.

Il est conseillé d'utiliser des codes couleurs et de créer des catégories.

Un message – un objet

L'objet des messages est à spécifier clairement et de manière concise dans le champ "Objet", par efficacité pour en faciliter le traitement et l'archivage.

Ex : « POUR VALIDATION AVANT LE 23/03 »

Un courriel court, clair et aéré :

Les messages doivent être structurés, concis, clairs et aérés et comporter des paragraphes afin d'en faciliter la lecture et la compréhension. Sauf exception, leur longueur ne devrait pas excéder un espace équivalent à celui de la fenêtre d'affichage dans Outlook. Si une longue

description technique est nécessaire, il est recommandé de privilégier l'utilisation d'une pièce jointe.

Un courriel courtois :

Il convient de faire preuve de respect, de courtoisie et de politesse lors des échanges par courriels.

Une vigilance quant à l'écriture en majuscules, en gras, en rouge, en souligné... le style peut être perçu comme agressif, voire source de stress chez le récepteur.

Utiliser la fonction "Faire suivre" avec discernement

Cette fonction est à utiliser seulement lorsqu'elle est absolument nécessaire à l'activité professionnelle du destinataire, et si l'historique est court (3 messages maximum).

Au-delà, il est très probable que le destinataire ne puisse suivre le fil des échanges des courriels. Il est dès lors encouragé de rédiger un nouveau courriel qui synthétise l'historique afin de limiter le temps de lecture du destinataire et une meilleure compréhension pour le destinataire du courriel.

Un courriel qui a « pris le temps de la réflexion »

Il est important de choisir le moment le plus opportun pour envoyer un message. Un petit temps de réflexion permet souvent de :

- ne pas faire une réponse sous pression et prendre du recul pour construire une proposition
- ne pas répondre sous le coup de la colère et prendre part à un échange électronique que l'on peut présupposer à caractère conflictuel

Favoriser l'échange téléphonique ou physique permet très souvent de déminer une situation, apporter une réponse rapide à une situation non résolue après plus de 3 échanges courriels.

Trucs et astuces pour gérer sa boîte courriel professionnelle

Pour changer les pratiques, il faudra mieux maîtriser les outils. La DRH mettra en œuvre des ateliers Outils pour mieux les utiliser : Outlook, Elise...

Créer une règle de messagerie pour déplacer les courriels techniques journaliers ou pour faire le tri entre les courriels dont vous êtes destinataires et ceux pour lesquels vous êtes en copie : ils sont source d'engorgement des messageries et leur lecture n'est pas une priorité. Il est donc conseillé de les transférer dans un dossier ad hoc. Le type de règle le plus souvent utilisé est « organisation » qui ordonne à Outlook de systématiquement classer un courrier reçu directement dans un dossier, suivant des critères bien définis.

Créer une règle de mise en forme conditionnelle pour identifier les membres d'une équipe, des interlocuteurs incontournables, etc...

La mise en forme conditionnelle permet, dans la liste de messages, de faire ressortir les messages répondant à des critères (conditions) définis, en utilisant des couleurs, des polices

et des styles spécifiés. Une règle conditionnelle peut, par exemple, spécifier que le texte de tous les messages provenant de votre responsable doit s'afficher systématiquement en rouge dans la liste de messages. Vous spécifiez les conditions auxquelles doit répondre un message entrant, comme le nom ou l'adresse de courrier de l'expéditeur, puis la mise en forme conditionnelle choisie est appliquée à ces messages uniquement.

Utiliser « mail in black » pour bannir certains émetteurs extérieurs

A noter : la synchronisation des courriels professionnels sur les équipements informatiques personnels pose des questions de sécurité, elle est donc interdite. Si elle est malgré tout mise en œuvre, cela engage la responsabilité de l'agent.

Des usages qui diminueront notre impact environnemental.

Le respect de ces quelques règles fera de nous des agents éco responsables !

Nettoyer régulièrement sa boîte courriel : Plus un courriel est conservé longtemps sur un serveur, plus son impact sur l'environnement est négatif. Il faut prendre l'habitude de supprimer ses messages plutôt que de les archiver et nettoyer régulièrement sa boîte de réception, en supprimant les spams et vidant la corbeille.

Limiter l'envoi des pièces jointes : Il est préférable d'envoyer un lien plutôt que plusieurs pièces jointes, afin de réduire la taille du message et l'outil de dépôt de fichiers « depot.hautsdefrance.fr » est à disposition.

Ne pas multiplier les destinataires : Envoyer un courriel à 10 destinataires multiplie par 4 l'impact sur le changement climatique. Ne pas multiplier le nombre de destinataires et éviter ainsi une utilisation intempestive et non maîtrisée du courriel.

Imprimer avec modération : pour économiser de l'encre, du papier et de l'électricité, l'impression des messages et des pièces jointes ne se fait qu'en cas de nécessité.

Droit à la déconnexion et télétravail

Malgré de nombreux atouts (réduction des coûts et des temps de trajet notamment), le télétravail peut aussi être synonyme de désorganisation du rythme de travail, d'horaires décalés voire de journées à rallonge.

Dans ce contexte où la limite entre sphère privée et sphère professionnelle peut se révéler plus floue, l'hyper connexion peut entraîner des risques sur la santé psychique et physique.

Veiller au respect du droit à la déconnexion en période de télétravail permet de limiter ce type de risques mais aussi et surtout d'améliorer la qualité de vie au travail.

La DRH s'engage :

- **auprès des managers, à les sensibiliser** sur cette thématique. Le manager de proximité est l'interlocuteur légitime et privilégié pour aider les agents de son équipe à adopter les recommandations du guide et ainsi à prendre du recul sur leurs pratiques professionnelles. Le manager prend contact régulièrement avec chaque télétravailleur ou télétravailleuse et instaure avec chaque agent une relation de confiance réciproque et un mode de communication le plus adapté aux deux parties.
- **A sensibiliser les équipes** sur l'hyper connexion et le droit à la déconnexion.
- **auprès des agents :**
 - A les encourager à se déconnecter en cours de journée** (faire des « pauses » courriels, smartphone) pour avoir la concentration optimale nécessaire au traitement de dossiers ou à la rédaction.
 - A utiliser les outils de communication** mis à disposition pour faciliter les échanges avec les équipes tout en veillant à une **utilisation raisonnée**.