

CHARTRE- Droit à la déconnexion

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 personnelle 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 l'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 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.

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.

Cette charte relative au droit à la déconnexion concerne l'ensemble des agents de la Région Hauts de France.

I – Les engagements de la collectivité

Dans le cadre de la charte sur le droit à la déconnexion, la Région Hauts de France s'engage à :

- Prendre les mesures visant à garantir l'effectivité pour chaque agent de l'exercice de leur droit à la déconnexion ;
- Communiquer sur tous les aspects liés à l'équilibre entre les temps de vie ;
- Former les responsables hiérarchiques à ces questions.

Dans le cadre de la diffusion de ces principes fondamentaux, les encadrants participent à la préservation de l'équilibre de vie et de la cohésion de leur équipe. Il leur appartiendra de valoriser dans leur discours et faciliter par leurs pratiques, l'équilibre de vie et de bien-être au travail.

II – Définitions et 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 ou amplitude 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 agents étant un élément de la protection de leur santé.

Le temps de travail effectif s'entend comme le temps pendant lequel les agents sont à la disposition de leur employeur et doivent se conformer à ses directives sans pouvoir vaquer librement à leurs occupations personnelles.

Les temps de repos s'entendent comme les temps de repos quotidien et hebdomadaire, les temps de congés annuels et autres congés exceptionnels, les jours fériés et les jours de repos, les temps d'absence autorisée de quelque nature que ce soit (maladie, maternité, etc..).

III – Sensibilisation et formation à la déconnexion

Sensibiliser et former 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 des 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...).

De plus afin de faciliter l'acquisition de bonnes pratiques, et ainsi mieux maîtriser les outils, la DRH mettra en œuvre des ateliers Outils pour mieux les utiliser : Outlook, Elise...

IV - 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. Il appartient à la collectivité d'organiser cette continuité de service.

⇒ 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...

Afin de communiquer sur les absences d'un agent, CISCO permet d'activer sa messagerie vocale 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 qui auront été organisées au préalable par le manager au sein de l'entité à laquelle l'agent 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 (ex : congés longue maladie, longue durée, maternité, etc...) et de nécessité absolue 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.

V - Droit à la déconnexion et télétravail

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 des bonnes pratiques et du bon usage 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.

VI – Communication

Après consultation des instances compétentes, la présente charte sera mise en ligne sur l'intranet de la Région et portée à la connaissance par voie dématérialisée :

- Des organisations représentatives du personnel ;
- De l'ensemble des agents de la collectivité ;
- Des Proviseurs et Intendants des Etablissements d'Enseignements Publics Locaux.

DECONNEXION- Les bonnes pratiques et le bon usage des outils numériques en Région Hauts-de-France

1 La déconnexion hors temps de travail

EVITER LES COURRIELS ENTRE 19H30 ET 7H30

L'envoi de messages électroniques est à éviter entre 19h30 et 7h30, le week-end et les jours fériés. Il n'est pas attendu de réponse aux messages sur ces mêmes créneaux.

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

INSERER DANS LA SIGNATURE

« La Région Hauts de France reconnaît le droit à la déconnexion des outils de communication à distance. Si vous recevez ce message en dehors de vos heures habituelles de travail ou pendant les périodes de repos et de congés, vous n'êtes pas tenu d'y répondre immédiatement. ».

PAS DE COURRIELS EN VACANCES

Les agents utilisent la messagerie vocale et la réponse automatique pour orienter leurs correspondants vers les collègues en charge de l'intérim de leurs postes.

PAS D'APPEL PRO SUR LES TELEPHONES PERSO

Les appels téléphoniques ou l'envoi de SMS doivent se faire en direction de téléphones professionnels pendant les horaires de travail, sauf urgence ou situation exceptionnelle.

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.

RENDRE VISIBLE SES DISPONIBILITES ET INDISPONIBILITES

Le partage d'agenda permet de connaître les disponibilités et absences des uns et des autres.

De plus, manager ou collaborateur ne travaillent pas toujours à leur poste (télétravail, déplacement...) : il est recommandé d'informer ses collègues ou collaborateurs de manière visible.

2 Changer les pratiques pour limiter le phénomène d'hyper connexion

DES ALTERNATIVES AUX COURRIELS

L'envoi d'un courriel est une modalité de communication parmi d'autres : échange verbal, échange téléphonique, réunion physique, envoi d'une note formelle, conférence téléphonique... Posez-vous systématiquement la question avant d'utiliser une de ces modalités.

Pour les urgences, l'usage du téléphone ou l'échange en face à face sont plus efficaces et sont à privilégier.

- ✓ *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*
- ✓ *et pour transmettre des documents, surtout s'ils sont lourds, la collectivité a mis en place un outil de dépôt de fichier «depot.hautsdefrance.fr».*

LE REFLEXE TELEPHONIQUE CONFERENCE

Pour une réponse rapide, le téléphone ou la conférence téléphonique peuvent être une alternative à une réunion physique ou à un échange de courriels volumineux. Elles nécessitent quelques principes de base : programmation à l'avance, vérification

de la disponibilité des interlocuteurs, respect de leurs horaires de service, de leurs conditions de travail et de leur sécurité (conduite de véhicule, par exemple).

DES REUNIONS COURTES

Planifier des réunions plus courtes c'est être moins connecté. Il convient également de fixer des horaires de réunions compatibles avec la vie privée et ceux des transports en commun, et d'éviter de programmer une réunion après 17 heures.

DES CRENEAUX « PORTES OUVERTES »

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.

SMARTPHONES OU PC EN REUNION

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 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

REUNIONS 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.

3 Les règles du courriel efficace

UN DESTINATAIRE CLAIREMENT IDENTIFIE UN DESTINATAIRE PAR ACTION

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.

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

UTILISER LA FONCTION « REPENDRE A TOUS » AVEC MODERATION

La fonction « Répondre à tous » est à utiliser avec modération, seulement lorsque la réponse apporte une information utile aux participants à une conversation.

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. Lorsqu'un courriel appelle une réponse très rapide, cela est spécifié explicitement à la fois dans le titre et le corps du courriel. De manière générale, les mentions « urgent » ou « TTU » dans les titres des courriels comme le marqueur « Importance haute » sont réservés aux cas qui correspondent à des urgences objectives.

UN COURRIEL COURT, CLAIR ET AERE

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 REFLEXION »

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.

4 Trucs et astuces pour gérer sa boîte courriel professionnelle

CREER UNE REGLE 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 courriel reçu directement dans un dossier, suivant des critères bien définis.

CREER UNE REGLE 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.

5 Tous éco responsables : des usages qui diminueront notre impact environnemental.

NETTOYER REGULIEREMENT SA BOITE 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 PIECES 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 MODERATION

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.

6 L'utilisation de Cisco Jabber

UN OUTIL COLLABORATIF QUI PERMET

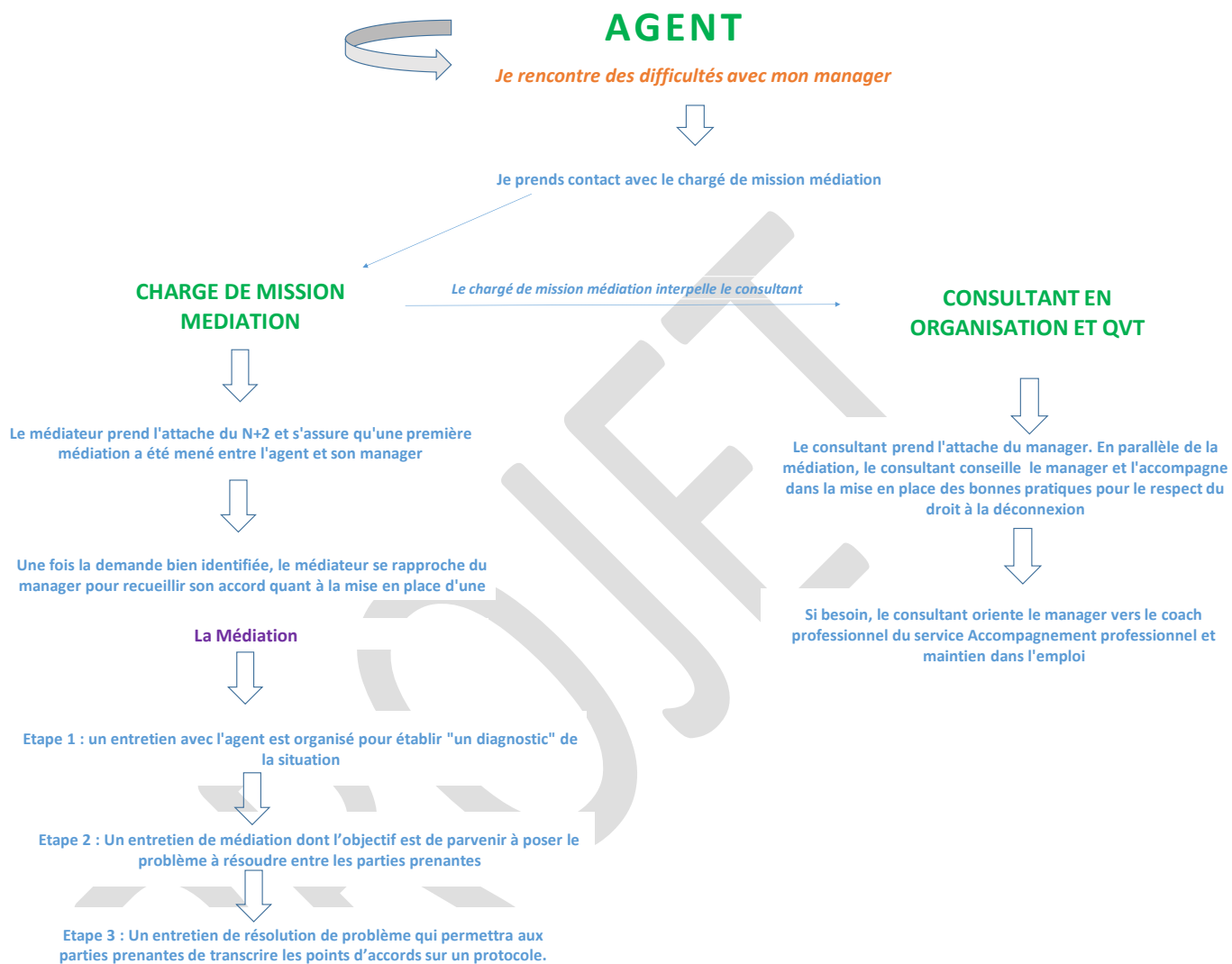
*De communiquer comme une messagerie instantanée (tchat),
De piloter son téléphone CISCO pour déclencher ou recevoir un appel, de consulter sa messagerie vocale, (il est nécessaire de la mettre en service au préalable)
De partager son écran
De consulter l'annuaire téléphonique
D'être informé de l'état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

UNE MESSAGERIE INSTANTANEE

*Qui permet d'obtenir des réponses rapides et avoir malgré tout un historique de 99 messages archivés
Qui, contrairement à Outlook qui limite la taille des pièces jointes à 15Mo, permet d'envoyer des fichiers si nécessaire.*

La liste de ces recommandations et bonnes pratiques n'est pas exhaustive.

PROCEDURE ALERTE - MEDIATION



PROCEDURE ALERTE - PAR L'AGENT



PROCEDURE ALERTE - ALERTE PAR LE MANAGER

