

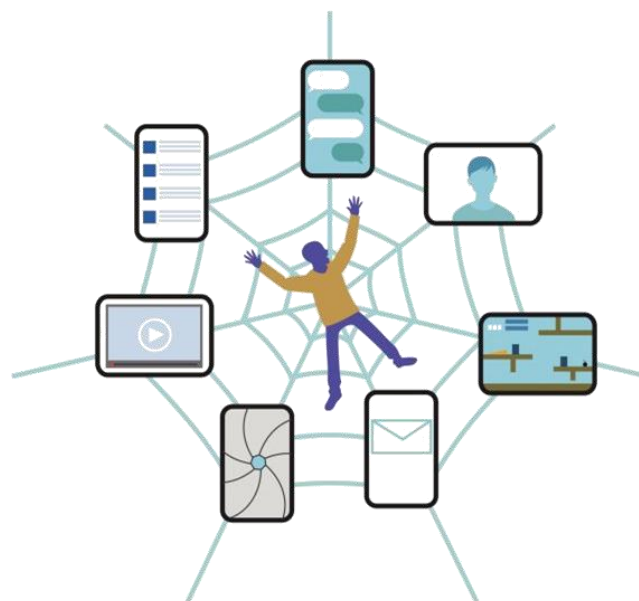
17^e édition : Journée santé
et sécurité au travail

**JEUDI 14
NOVEMBRE
2019**

*De la qualité de vie au travail —
à la qualité du travail*



Le droit à la déconnexion



Cathy CHEVALLOT - Chef du Service du Conseil Juridique et du Contentieux du CIG
Gaël LE DORZE - Ingénieur Conseil et ACFI du CIG



Objectifs

- **Identifier le cadre réglementaire,**
- **Appréhender les problématiques de l'hyperconnectivité,**
- **Identifier les bonnes pratiques afin de proposer une démarche au sein de sa collectivité.**



SOMMAIRE

- I. Etat des lieux règlementaire**
- II. Les problématiques de l'hyperconnectivité**
- III. Les pistes de prévention**
- IV. Conclusion**



I. Etat des lieux réglementaire

- **Pas de définition légale du droit à la déconnexion**
- **Une ébauche de définition selon les finalités de ce droit à la déconnexion**

= droit du « travailleur » de ne pas être connecté à un outil numérique professionnel* pendant les temps de repos et de congés, en vue d'assurer une meilleure conciliation entre sa vie professionnelle et sa vie personnelle et familiale.

* smartphone, internet, email



I. Etat des lieux réglementaire

- **Cadre légal :**
- **Consécration récente en droit du travail.**



Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels codifié dans le code du travail

- **Aucune transposition similaire au sein de la fonction publique territoriale.**



I. Etat des lieux réglementaire

- **Émergence du droit à la déconnexion, en Europe :**
 - Emergence d'une problématique liée aux risques de l'hyperconnectivité dans les années 90
 - ↳ une « recommandation 6c » de l'Union Européenne sur la société de l'information invitait les Etats-membres à être attentif et à étudier « *les conséquences d'une connexion permanente, le besoin de se déconnecter parfois et le droit de restreindre l'accès à certains moments* » tout comme « *la restriction et la négociation des intrusions* »
 - Rappel des obligations des employeurs par le juge européen
 - ↳ CJCE, 9 septembre 2003, Affaire C-151/02, Jaeger





I. Etat des lieux réglementaire

- Apparition des enjeux liés à la déconnexion en France au travers de la jurisprudence :



Le salarié n'est pas tenu d'accepter de travailler à son domicile

**Soc, 2 octobre 2001,
Zürich Assurances,
n° 99-42.727**



Le fait pour le salarié de ne pas répondre à son téléphone personnel en dehors des heures de travail n'est pas constitutif d'une faute

**Soc, 17 février 2004,
n° 01-45.889**



Les droits à la santé et au repos sont des exigences constitutionnelles

↳ L'instauration d'un forfait jours doit respecter les durées maximales de travail et les temps de repos

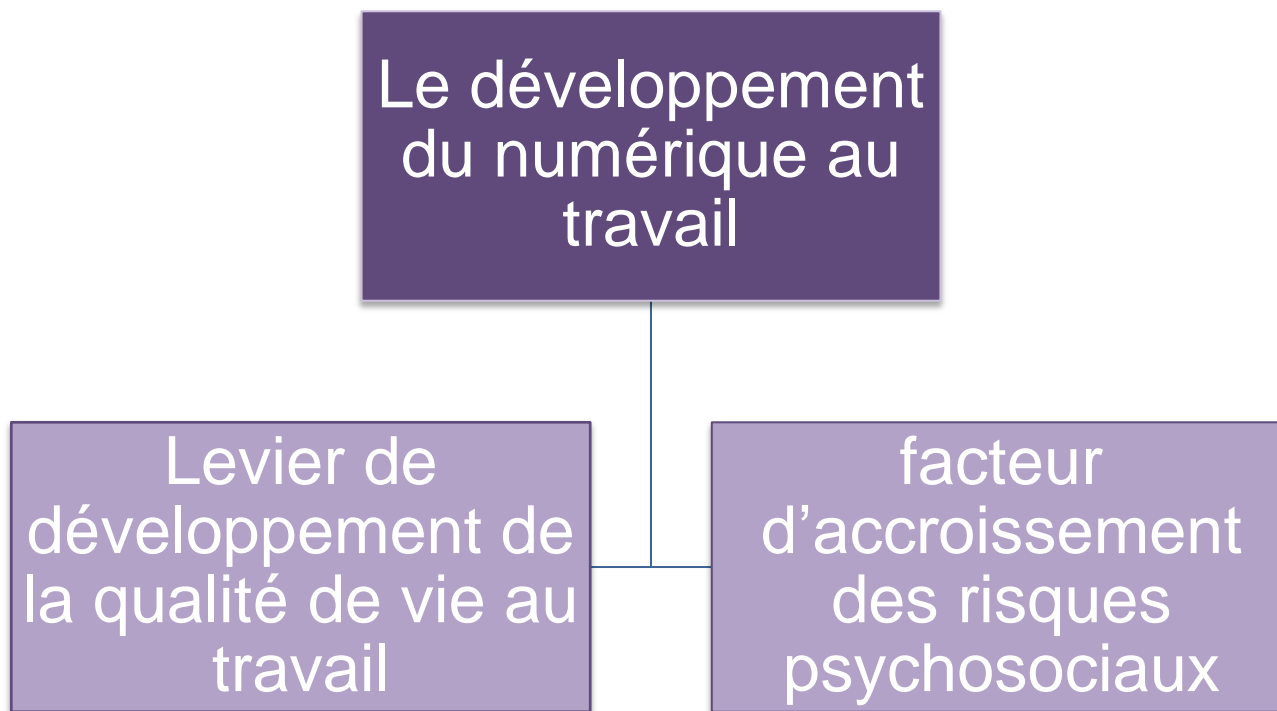
**Soc, 5 juin 2013,
n° 12-14.729**



I. Etat des lieux réglementaire

- Emergence d'un droit à la déconnexion en France :

Rapport METTLING – Septembre 2015





I. Etat des lieux réglementaire

➤ Emergence d'un droit à la déconnexion en France :

Préconisations du Rapport METTLING

Préconisation n°19 :
Compléter le droit à la déconnexion par un devoir de déconnexion :

- Sensibiliser le salarié et le manager à l'usage des outils numériques ;
- Mettre en place des formations relatives à l'usage de ces outils ;
- Développer une vraie réflexion dans le cadre de la négociation collective sur la charge de travail

Préconisation n° 20 :

Mettre en place au sein de l'entreprise une politique de régulation de l'usage des outils numériques



I. Etat des lieux réglementaire

➤ Réglementation privée :

Plan Santé Travail du Ministère du travail 2016-2020 – prévention des risques psycho-sociaux (page 23)

Action 1.21 : Veiller aux conditions d'usage des outils numériques :

- Sensibiliser les entreprises à la nécessité d'intégrer dans l'évaluation des risques les questions liées au numérique; développer la formation des acteurs en entreprise à ces enjeux.
- Concevoir les espaces de travail collectifs et recréer des collectifs de travail pour les télétravailleurs.
- Porter ces questions au niveau européen notamment dans le cadre d'une éventuelle adaptation de la directive relative aux écrans de visualisation



I. Etat des lieux réglementaire

➤ Réglementation privée :

Plan Santé Travail du Ministère du travail 2016-2020 – Axe : Favoriser la Qualité de Vie au Travail (page 28)

Action 2.3 : Mettre les technologies numériques au service de la qualité de vie au travail, dans le cadre du dialogue social

- Mener, en lien avec le COCT et l'agenda social des partenaires sociaux, une réflexion afin d'anticiper l'impact du numérique sur la qualité de vie au travail et la charge de travail, notamment en étudiant l'opportunité et les moyens de procéder à :
 - une révision du cadre du télétravail, le cas échéant en révisant l'ANI de 2005 sur le sujet ;
 - une évolution du cadre normatif du droit à la déconnexion ;
 - la promotion de la conclusion d'accords de branche ou d'entreprise portant sur la régulation collective de l'usage des outils numériques, en appuyant ces accords sur un dialogue professionnel au sein des entreprises.



I. Etat des lieux réglementaire

➤ Réglementation privée : Article L. 2242-17 du code du travail :

« La négociation annuelle sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail porte sur :

1° L'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle pour les salariés (...)

7° Les modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, *en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale*. A défaut d'accord, l'employeur élabore une charte, après avis du comité social et économique. Cette charte définit ces modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et prévoit en outre la mise en œuvre, à destination des salariés et du personnel d'encadrement et de direction, d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques ».



I. Etat des lieux réglementaire

➤ Réglementation en droit du travail :

Obligation dans les entreprises de plus de 50 salariés de définir les modalités du droit à la déconnexion dans le cadre de la négociation annuelle



Signature d'un accord collectif



A défaut d'accord collectif : Rédaction d'une **charte de bonnes pratiques**



I. Etat des lieux réglementaire

- **Réglementation au sein de la fonction publique : Aucun véritable droit à la déconnexion inscrit dans le statut général de la fonction publique**
- **La loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique intègre les enjeux liés à la déconnexion dans les compétences des futurs comités sociaux territoriaux :**

« Les comités sociaux territoriaux connaissent des questions relatives :

(...) 7° - A la protection de la santé physique et mentale, à l'hygiène, à la sécurité des agents dans leur travail, à l'organisation du travail, au télétravail, aux enjeux liés à la déconnexion et aux dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, à l'amélioration des conditions de travail et aux prescriptions légales y afférentes »

(Article 33 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale qui entrera en vigueur au prochain renouvellement général des instances en décembre 2022)



I. Etat des lieux réglementaire

➤ Réglementation au sein de la fonction publique territoriale :

**Article 2-1 du
Décret n° 85-603
du 10 juin 1985**

Les autorités territoriales sont chargées de veiller à la sécurité et à la protection de la santé des agents placés sous leur autorité

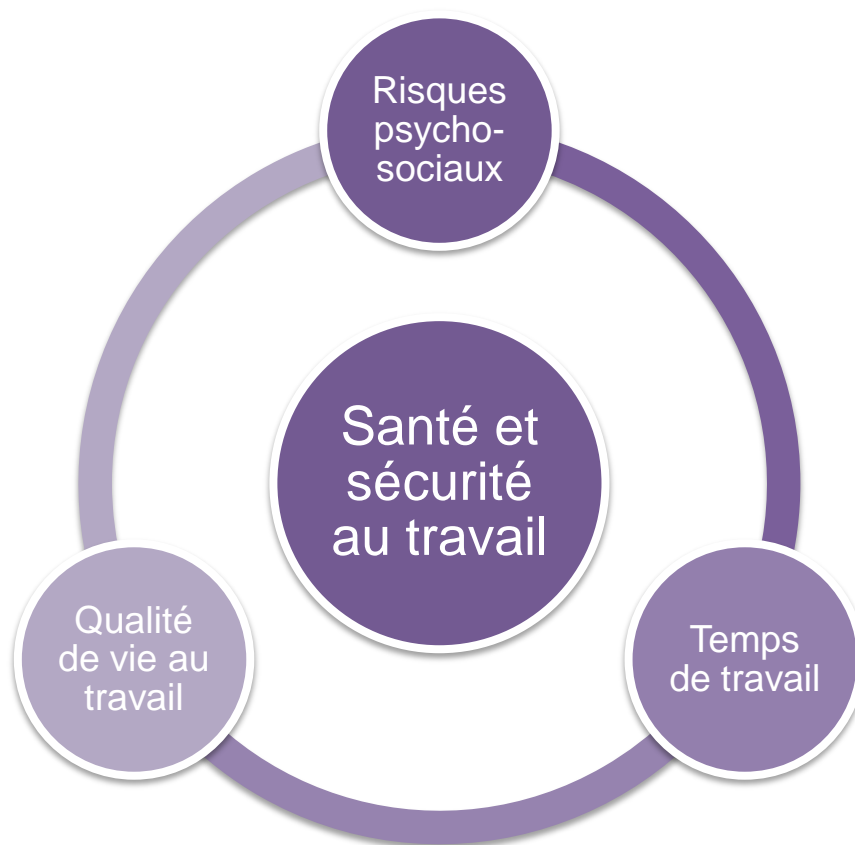
**Article L 4121-1
du Code du
Travail***

- L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs : actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation et mise en place d'une organisation et de moyens adaptés



I. Etat des lieux réglementaire

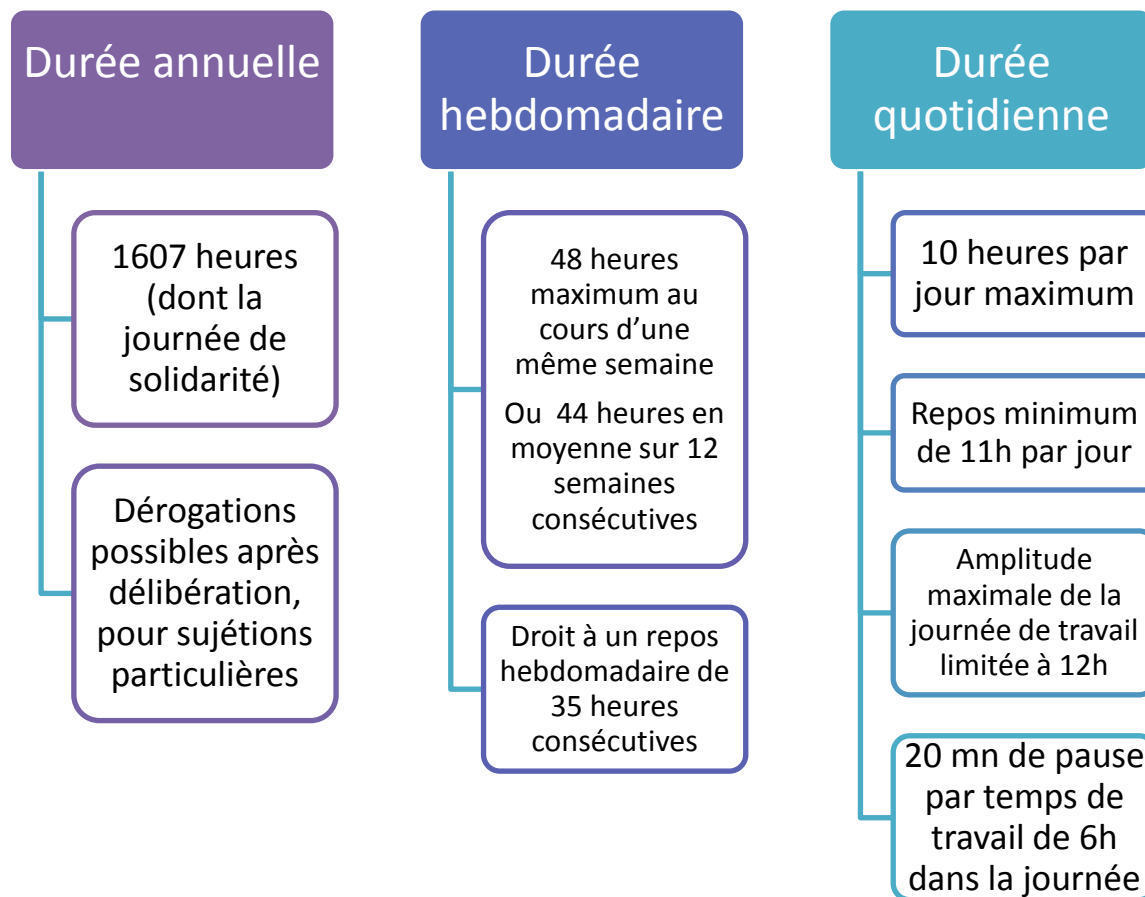
- Divers prismes du droit à la déconnexion dans la fonction publique territoriale :





I. Etat des lieux réglementaire

➤ Droit à la déconnexion et temps de travail dans la FPT :





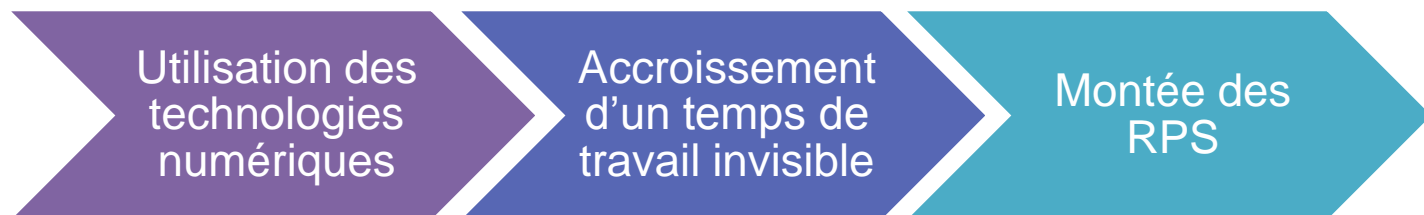
I. Etat des lieux réglementaire

- **Droit à la déconnexion et temps de travail dans la FPT :**
- **Circulaire du 8 juillet 2013 relative à la mise en œuvre du protocole d'accord du 8 mars 2013 sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans la fonction publique**
 - incitation des employeurs publics à favoriser un meilleur équilibre et un meilleur partage des temps de vie professionnelle et de vie personnelle par la mise en place de **chartes du temps** prenant en compte les nécessités d'organisation du travail et les souhaits des personnels, en concertation avec les représentants du personnel et l'encadrement
- **2 axes proposés :**
 - Maitriser les horaires et définir des dispositifs de temps de travail permettant une meilleure articulation entre vie professionnelle et vie personnelle
 - Assurer un bon usage du courriel, de la gestion de l'information, sans négliger le contact direct

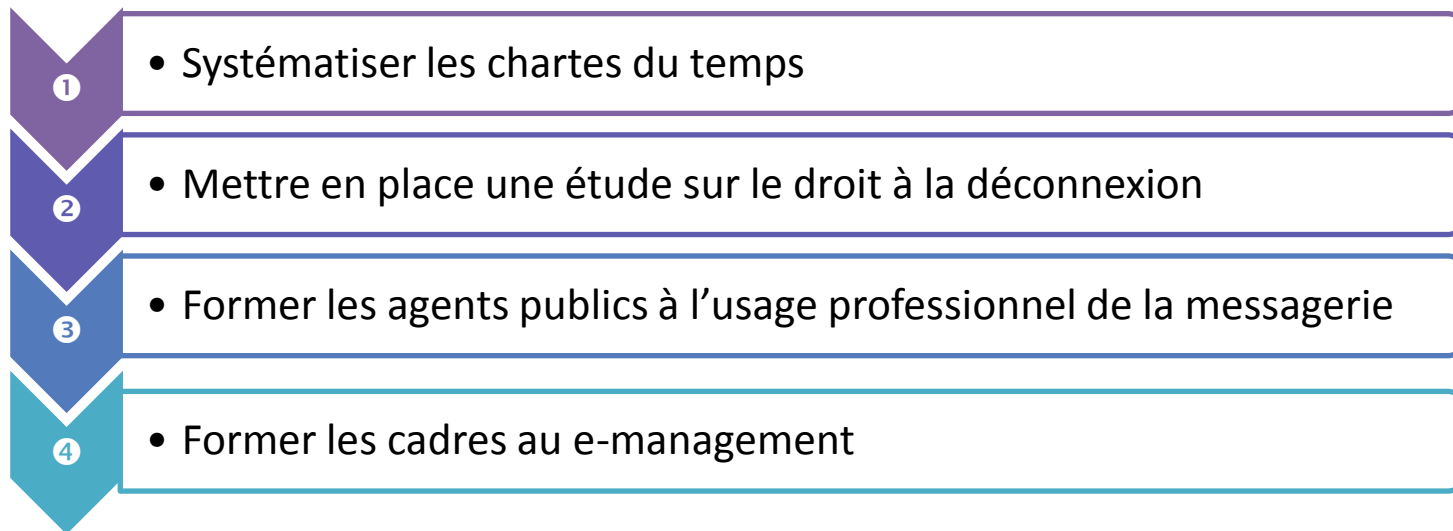


I. Etat des lieux réglementaire

- **Rapport Laurent sur le temps de travail dans la Fonction publique – Mai 2016**



- **Préconisations du Rapport Laurent**





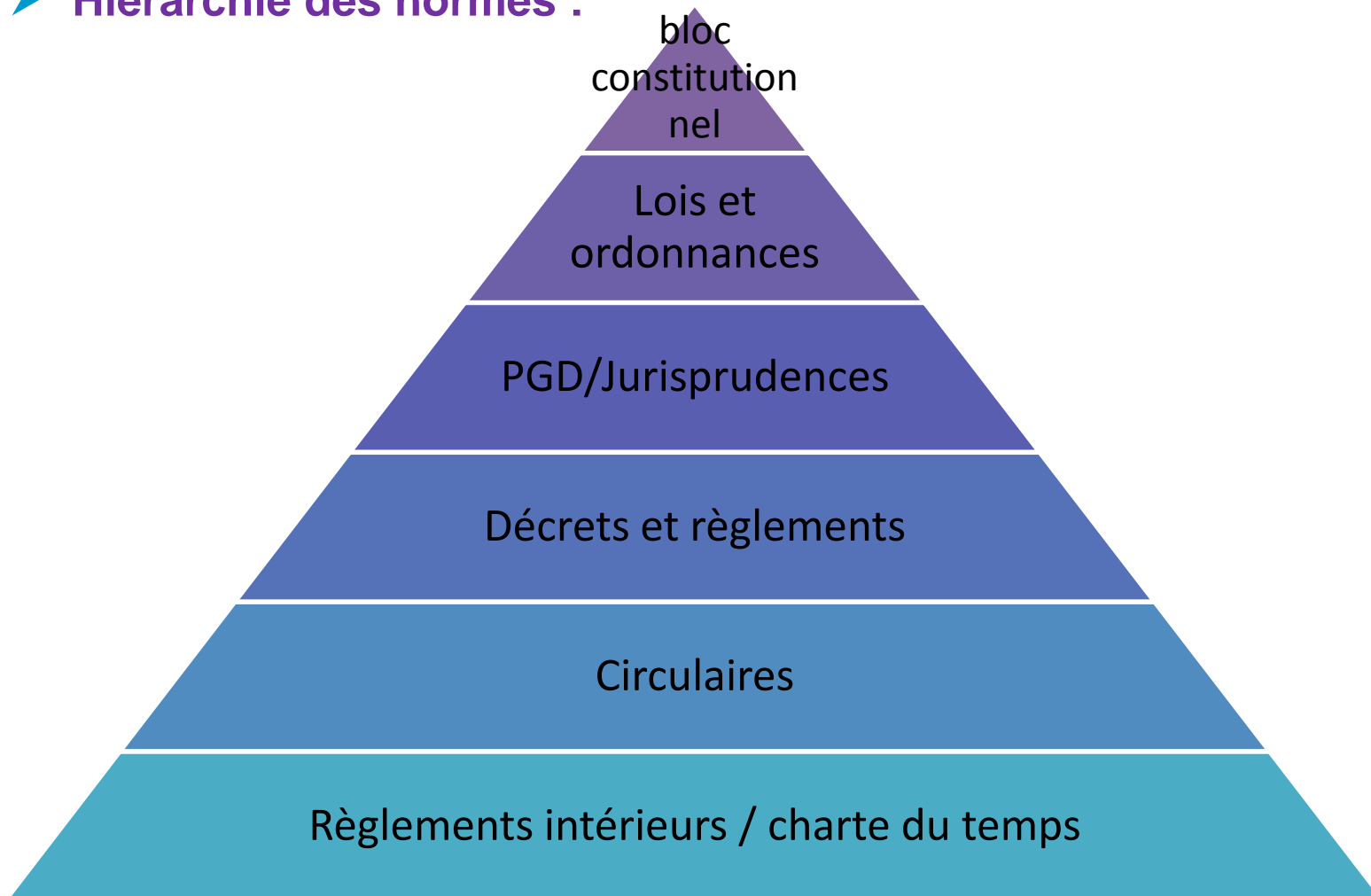
I. Etat des lieux réglementaire

- **Droit à la déconnexion et temps de travail dans la FPT :**
- **Circulaire du 31 mars 2017 relative à l'application des règles en matière de temps de travail dans les trois versants de la fonction publique :**
 - Chapitre 2-2: 2.2 La généralisation des chartes du temps:
« **Les chartes doivent permettre une meilleure prise en compte des impacts liés aux technologies de l'information et de la communication sur les conditions d'exercice des fonctions et sur la vie personnelle et préciser les modalités de mise en œuvre du droit à la déconnexion** »



I. Etat des lieux réglementaire

➤ Hiérarchie des normes :





II. Les problématiques de l'hyperconnectivité

➤ Les Nouvelles Technologie de l'Information et de la Communication au service du « télétravail » :

« toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication ».





II. Les problématiques de l'hyperconnectivité

➤ **Quelle définition du droit à la déconnexion ?**

« Moyens de régulation de l'utilisation des outils numériques mis en œuvre en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale du salarié. »

➤ **En substance :**

« Permettre aux agents une meilleure articulation entre leur vie professionnelle et vie personnelle. »



II. Les problématiques de l'hyperconnectivité

- **Les frontières entre le travail et la sphère personnelle peuvent s'estomper en fonction des domaines d'activités:**
 - Sollicitations sur des temps atypiques,
 - Une urgence pas si urgente,
 - Manque d'anticipation pour maintenir le service public,
 - Absence de règlement intérieur encadrant le télétravail,
 - Tolérance, encouragement ou valorisation des pratiques d'hyperconnectivité en interne,
 - Dotation permettant un travail nomade sans cadrage,
 - Objectifs pas si SMART...





II. Les problématiques de l'hyperconnectivité

- **Progression du « télétravail » en lien avec l'évolution des NTIC.**
- **37 % des actifs* utilisent les outils numériques professionnels hors de leur temps de travail, le pourcentage passe à 44% pour les cadres.**
- **62 % des actifs* réclament une régulation des outils numériques professionnels.**

**étude sur les Pratiques numériques des actifs en France en 2016 – Éléas*



II. Les problématiques de l'hyperconnectivité

➤ Etat des lieux du télétravail en 2017 en France* :

		Ensemble des salariés	Cadres	Professions intermédiaires
Nature de l'employeur	Privé	3,1	11,1	3,8
	Fonction Publique	3	10,8	1,8
	Fonction Publique Etat	6,4	16,1	3
	Fonction Publique Territoriale	1,2	0	1
	Fonction Publique Hospitalière	0,1	0	0,2

➤ Avec une définition souple du télétravail, 7% de la population active concernée.

*Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2017

Note : effectifs insuffisants pour les ouvriers et les employés pour une analyse.



II. Les problématiques de l'hyperconnectivité

- De 2013 à 2017 en FPE, le nombre d'agents réalisant du télétravail est multiplié par 5, de 0,7 % à 3,5 %,
- Pour la FPT, la progression est encore plus importante avec une multiplication par 12, de 0,1 % à 1,2%,
- Quelles sont les collectivités pionnières ?

DES COLLECTIVITÉS « PIONNIÈRES » AYANT DÉVELOPPÉ DES PRATIQUES AU MOINS DEPUIS 2 ANS

Conseil général du Finistère (140 agents) *Mars 2013*

Conseil général de l'Hérault (88 agents) *Juin 2013*

Conseil général du Lot (13 agents) *Avril 2013*

DES COLLECTIVITÉS « EN COURS DE DÉPLOIEMENT » AYANT ENGAGÉ UNE DÉMARCHÉ DE TÉLÉTRAVAIL DEPUIS MOINS DE 2 ANS

Ville de Quimper - Quimper Communauté (services mutualisés) (12 agents) *Mars 2013*

Ville de Boulogne-Billancourt (5 agents) *Mars 2013*

Conseil régional de l'Auvergne (40 agents) *Mai 2013*

Conseil général de la Drôme (46 agents) *Juin 2013*



II. Les problématiques de l'hyperconnectivité

- En 2018, le nombre de collectivités ayant un accord sur le télétravail était de 7% et 5% en cours d'expérimentation (baromètre Horizon RH 2018).

- **Profils des collectivités ayant mis en place un accord :**

Régions 60%

Départements 43%

Communes de 20 000 hab et + 12%

Communautés de communes 9%



II. Les problématiques de l'hyperconnectivité

- **Les facteurs de risques psychosociaux de l'hyperconnectivité?**
 - **Exigences du travail et temps de travail – horaires antisociaux :**
Conflits avec les rythmes de la vie familiale et sociale,
 - **Exigences du travail et temps de travail – extension de la disponibilité :**
Incertitude et adaptation improvisée, pression induite par la disponibilité de l'information,
 - **Exigences émotionnelles - Peur de l'échec :**
Peur de ne pas réussir son travail ou une tâche pouvant induire un glissement de celle-ci vers les temps personnels.



II. Les problématiques de l'hyperconnectivité

➤ Les risques de l'hyperconnectivité ?

« L'hyperconnectivité en lien avec le travail induit une surcharge cognitive et émotionnelle générant une réduction des temps de repos en maintenant l'agent en vigilance. Cela augmente la fatigabilité de l'agent et favorise l'installation d'un stress chronique et délétère. »

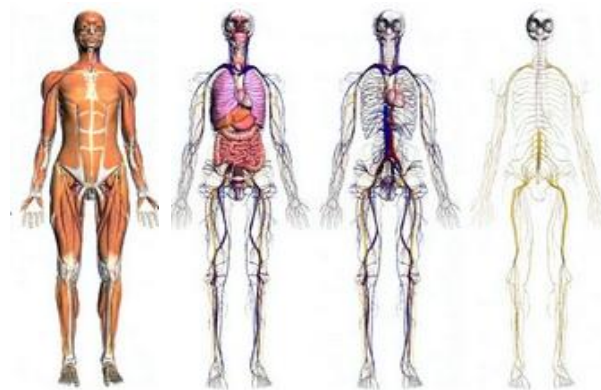




II. Les problématiques de l'hyperconnectivité

➤ Les effets d'un stress chronique ?

- Troubles du sommeil,
- Troubles de la digestion,
- Atteintes psychiques (anxiété, dépression, épuisement professionnel,...),
- Troubles musculosquelettiques,
- Maladies cardiovasculaires,
- Augmentation des comportements addictifs,
- ...





II. Les problématiques de l'hyperconnectivité

➤ **Confusion des sphères privée et professionnelle ?**

Travailler chez soi et réaliser des activités personnelles au travail, la confusion entre les sphères professionnelles et personnelles existe.

➤ **Le travail ne se cantonne plus à un lieu, une période définie et une action.**



III. Les pistes de prévention

- **S'assurer que la charge de travail des agents soit compatible avec son temps de travail.**
- **Travailler et réfléchir autour d'une charte sur le temps de travail.**

Exemple : [caisse des dépôts](#)

- **Préparer et cadrer les réunions en amont** (*les réunions sont organisées à des horaires compatibles avec l'exercice des responsabilités familiales des participants et ne peuvent pas par conséquent être, sauf exception, trop matinales ou trop tardives*).



III. Les pistes de prévention

➤ Diffuser en interne d'un guide de bons usages des outils digitaux

Définir de façon pluridisciplinaire le droit à la déconnexion.

Exemple : [Charte de Paris- Déconnexion les bons usages](#)

Exemple : [Sofaxis – Infobésité mails](#)

➤ Réaliser une enquête de perception

Mise en place d'une enquête en interne servant d'autodiagnostic.

Etablir un plan d'actions en lien.

Exemple : *Enquête CIG*



III. Les pistes de prévention

➤ **Instaurer d'une journée sans email**

Ce principe peut permettre aux collaborateurs de communiquer autrement en entreprise et de les sensibiliser au droit à la déconnexion.

Exemple : La ville de Saint-Sébastien-sur-Loire (570 agents) a testé 4 journées sans e-mail en 2016 pour questionner les pratiques et trouver des solutions alternatives aux quelques 5500 e-mails échangés quotidiennement.

Exemple : Priceminister avec ½ journée par mois sans e-mail afin de favoriser les échanges entre les services.



III. Les pistes de prévention

➤ Définir l'urgence dans la signature mail

Les collaborateurs peuvent mettre en place un message dans leur signature mail indiquant : « *Si vous recevez ce message en dehors des horaires de travail ou pendant vos congés, vous n'êtes pas tenu de répondre, sauf en cas d'urgence exceptionnelle* ».

Exemple Engie : « *Mon mail n'appelle pas de réponse immédiate.* »

➤ Désactiver la puce ou le téléphone en dehors des horaires de travail

Pendant les périodes de congés, les repos, les arrêts maladie ou maternité, le portable doit être désactivé.



III. Les pistes de prévention

➤ **Utiliser des fonctions d'envoi différé des emails les soirs ou le week-end**

La fonction d'envoi différé permet d'envoyer des emails à un horaire préalablement programmé. De plus, pendant les périodes de congés, les repos, les arrêts maladie ou maternité, la DSI peut suspendre la fonction réception.

➤ **Instaurer un programme « Mail on Holiday »**

Ce programme efface automatiquement les emails reçus durant les congés, et les redirige vers d'autres interlocuteurs.

Une boîte générique (collective) peut aussi permettre la gestion des demandes / courriels, pendant l'absence d'un agent.



III. Les pistes de prévention

- **Fermer les serveurs et les messageries électroniques le soir et le week-end.**

Exemple : Chez Michelin, une surveillance des connexions à distance le soir ou le weekend est prévue par l'accord d'entreprise. Au-delà de 5 connexions, une rencontre entre le salarié et son responsable est prévue. Un rapport est ensuite envoyé au service du personnel.

Dans le groupe Volkswagen, l'accès extérieur aux boîtes mail entre 18h15 et 7h00 est impossible.

- **Mettre en place un interlocuteur de secours :**

Un interlocuteur de secours est nécessaire pour assurer la continuité de l'activité / service public.

Exemple : Mis en place dans de nombreuses collectivités en cas d'absence d'un agent.



III. Les pistes de prévention

Actions menées par la collectivité

- S'appuyer sur une volonté politique / Direction Générale de favoriser le droit à la déconnexion,
- Etablir une charte en s'appuyant sur une concertation pluridisciplinaire,
- Intégrer la charte dans le règlement intérieur de la collectivité,
- Accompagner les agents et les encadrants sur le droit à la déconnexion et les règles propres à la collectivité,
- Désigner un interlocuteur privilégié sur la question au sein de la collectivité.

Suivi de l'usage des outils numériques

- Réaliser un questionnaire pour faire un état des lieux, suivi,
- Définir et suivre des indicateurs,
- Faire le bilan et le suivi des agents.



III. Les pistes de prévention

Mesures visant à lutter contre l'utilisation des NTIC professionnels hors temps de travail

- Gestionnaire d'absence,
- Transfert de courrier,
- Réponse « non urgente »,
- Déconnexion smartphone (plages horaires).

Mesures visant à favoriser la communication

- Pendant les réunions suppression du portable et pc portable,
- Optimisation des réunions et encadrement des horaires,
- Journée sans courriel.

Mesures visant à réduire les phénomènes de surcharge cognitive

- Gestion des sonneries et alertes visuelles du smartphone et des courriels,
- Privilégier des temps de travail sans portable (concentration)



III. Les pistes de prévention

➤ Synthèse des travaux de groupes

Jeudi de la prévention du 19/09 - droit à la déconnexion :

26 participants de 22 collectivités de la petite couronne

Pré-requis avant d'initier un travail sur la déconnexion :

- Charge de travail compatible avec l'organisation des services. Un équilibre est nécessaire afin de s'inscrire dans une démarche de prévention primaire,
- Identifier les NTIC utilisés par service et les usages de portables personnels.



III. Les pistes de prévention

➤ Synthèse des travaux de groupes

Jeudi de la prévention du 19/09 - droit à la déconnexion :

26 participants de 22 collectivités de la petite couronne

Règles communes et organisationnelles :

- Inscrire le droit à la déconnexion dans le règlement intérieur,
- Travailler collectivement à la définition de la notion d'urgence et aux règles d'envoi des mails,
- Intégrer ces éléments dans le livret d'accueil,
- Sensibiliser les agents / encadrants sur le sujet,
- Former les agents à la gestion du temps et à l'organisation de leur absence,
- Intégrer la déconnexion dans l'entretien d'évaluation,
- Définir de nouvelles modalités de communication interne (débat, séminaire, journal interne, sensibilisation,...),
- Déculpabiliser les agents de ne pas répondre.



III. Les pistes de prévention

➤ Synthèse des travaux de groupes

Jeudi de la prévention du 19/09 - droit à la déconnexion :

26 participants de 22 collectivités de la petite couronne

Bonnes pratiques techniques :

- Rendre impossible les connexions aux serveurs / courriel sur une plage horaire fixe (19h30 à 8h), modulable en fonction des services et du maintien du service public,
- Assurer la dotation de portable professionnel aux agents le nécessitant (suppression de l'usage des portables personnels à des fins professionnelles).

Bonnes pratiques réunions :

- Cadre les réunions en amont et pour l'ensemble de la collectivité (nombre en adéquation avec les besoins, objectif de la réunion précis et connus de tous, durée idéalement de 1h, ordre du jour de la réunion préparé en amont),
- Interdire l'usage des téléphones professionnelles et pc portables pendant les réunions.



III. Les pistes de prévention

➤ Synthèse des travaux de groupes

Jeudi de la prévention du 19/09 - droit à la déconnexion :

26 participants de 22 collectivités de la petite couronne

Bonnes pratiques courriels :

- Définir les bonnes pratiques de gestion de la messagerie,
- Former à l'usage des courriels,
- Envoyer les mails en différé en dehors des horaires habituelles (8h-19h30),
- Choisir les destinataires des courriels,
- Ajouter une signature automatique – par défaut « pas de réponse urgente »,
- Instaurer des journées sans mails.



IV. Conclusion

- **Aucune obligation légale mais s'inscrit dans une politique globale de la Qualité de Vie au Travail.**
- **Il n'y a pas de solution standard, il est nécessaire d'expérimenter au sein de sa collectivité en prenant en compte toutes ces spécificités.**
- **Il existe de bons moyens de développer le sujet tel que :**
 - ✓ La promotion par l'employeur d'une culture, d'une organisation, d'un management, et de comportements favorisant l'équilibre vie privé/vie professionnelle,
 - ✓ Une charte des bonnes pratiques et son intégration dans le règlement intérieur,
 - ✓ La sensibilisation des encadrants / agents et accompagnement de la collectivité.