

Charte du droit à la déconnexion

Janvier 2022

SOMMAIRE

Préambule

- 1. Cadre du droit à la déconnexion : définition du droit et rôle des parties prenantes**
- 2. Principes de mise en œuvre du droit à la déconnexion**
- 3. Actions de sensibilisation**
- 4. Suivi de l'évolution du droit à la déconnexion**

PREAMBULE

L'utilisation du numérique est désormais incontournable autant dans la vie personnelle que dans le monde professionnel. La possibilité de connexion à tout moment et en tout lieu a modifié nos comportements au point d'altérer la frontière entre les deux et d'impacter les modes de travail ; jusqu'à déclencher l'intervention du législateur.

Ainsi depuis 2017¹, l'employeur est encouragé à mettre en place des modalités pratiques afin de respecter le droit à la déconnexion des salariés.

Du fait de la crise sanitaire et de la généralisation du télétravail dans le cadre d'une pratique imposée, à temps complet et sur une longue durée, le droit à la déconnexion est particulièrement d'actualité car il accentue les risques liés à la sur-connexion. En effet, celle-ci a des conséquences négatives sur la santé des salariés et leur capacité à réaliser leurs missions dans de bonnes conditions.

Pour lutter contre ce phénomène, et éviter que cette hyper-connexion ne devienne une norme tacite au sein de l'entreprise, une prise de conscience individuelle et collective est nécessaire et implique une évolution culturelle.

La présente charte élaborée conjointement avec des représentants de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail, a pour ambition de poser le cadre en matière de déconnexion ainsi que les principes de mise en œuvre de ce droit au sein d'Aéroports de Paris SA.

¹ Article L.2242-17 du Code du travail prévoit qu'à partir du 1er janvier 2017 un septième thème est ajouté à la négociation Égalité professionnelle Qualité de vie au travail, ainsi rédigé : « 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. À 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. »

1. Cadre du droit à la déconnexion : définition du droit et rôle des parties prenantes

Par cette charte, **l'entreprise affirme qu'un droit individuel à la déconnexion des outils numériques est reconnu pour tous les salariés et considéré comme fondamental.**

Ce droit concerne l'ensemble des salariés (OETAM et Cadre) amenés à utiliser les technologies de l'information et de la communication dans leurs activités professionnelles où qu'ils les réalisent : sur le lieu de travail habituel, sur un autre site de l'entreprise ainsi qu'en télétravail.

Par conséquent, le cadre suivant a été retenu au sein d'Aéroports de Paris SA.

1.1 Considérer la déconnexion comme un droit qui donne des marges de manœuvre

Alors que la confiance, l'autonomie et la responsabilité sont les piliers de la relation de travail au sein de l'entreprise, le droit à la déconnexion donne des marges de manœuvre que chacun peut actionner dans son organisation lorsqu'il l'estime nécessaire pour réaliser ses missions. Il ne s'inscrit donc pas dans une logique d'interdiction dans l'utilisation des outils numériques.

Ainsi, **pendant les horaires de travail habituels², le salarié reste maître de sa connexion, qui n'est pas nécessairement permanente, dans la réalisation de ses missions.**

D'autant plus, **en dehors des horaires de travail habituels, par principe le salarié n'est pas connecté aux outils numériques** et par conséquent a le droit de ne pas prendre connaissance en temps réel des informations dont il est destinataire ni d'y répondre.

Cependant, une possibilité est laissée exceptionnellement au salarié, uniquement s'il le souhaite, d'accéder de manière volontaire aux données numériques professionnelles en dehors de ses horaires de travail habituels. Dans ce cas, Il est recommandé d'utiliser la fonction d'envoi différé et de rappeler l'absence d'obligation de réponse immédiate en signature de mail.

² Cf définition des horaires de travail habituels au 1.2

1.2 Inscrire le droit à la déconnexion comme un facteur d'amélioration des conditions de travail ainsi que d'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle

En effet, le besoin de régulation auquel répond le droit à la déconnexion s'exprime autant pendant le temps de travail habituel avec pour ambition d'améliorer les conditions de travail, qu'en dehors du temps de travail dans un souci de préservation de l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle.

Ainsi, **la notion d'horaires de travail habituels**, quand elle est évoquée dans cette charte, se rapporte pour les OETAMS aux horaires collectifs de travail applicables dans l'entreprise, auxquels peuvent s'ajouter le cas échéant des heures supplémentaires ou complémentaires. Pour les cadres au forfait jours, au regard de la particularité de cette organisation du temps de travail, les salariés étant autonomes dans l'organisation de leur emploi du temps, il s'agit de la plage horaire mentionnée dans l'accord Egalité Professionnelle en vigueur dans l'entreprise³. Elle s'applique de la même manière que le travail soit réalisé sur le site de l'entreprise ou en télétravail.

A contrario, les engagements que pose la charte en matière de bonne utilisation des outils numériques doivent permettre de garantir des conditions de travail satisfaisantes, en particulier s'agissant du respect de ces horaires de travail habituels et du respect des durées minimales de repos prévues par la législation en vigueur ainsi que des temps de pause.

Ainsi, **sont exclus de la notion d'horaires de travail habituels**, les temps de repos (quotidiens, hebdomadaires), de pause, d'astreinte, de congés (payés, pour évènements familiaux, jours fériés chômés, repos), de suspension de contrat (absence pour maladie, pour maternité, etc.), et les temps d'absence autorisée de quelque nature que ce soit.

En cas d'évènement exceptionnel et imprévisible (ex : accident grave, attentat, plan de continuité d'activité, évènement météorologique,...) et d'éventuel cas de force majeure nécessitant un échange urgent ne pouvant attendre la reprise du travail, les salariés peuvent être sollicités en dehors de leurs horaires habituels de travail via les outils numériques professionnels.

Il est fortement recommandé que les cadres devant intervenir dans ce type de situations puissent rester joignables à tout moment.

Pour les évènements qui peuvent être anticipés, leur identification et les moyens de communication associés seront partagés au sein des équipes concernées.

N'étant pas soumis à la réglementation relative à la durée du travail et aux temps de repos des salariés, les cadres dirigeants doivent pour leur part rester joignables notamment en cas d'évènement exceptionnel et imprévisible.

³ Actuellement entre 8h30 et 18h30

1.3 Appréhender le droit à la déconnexion en intégrant l'ensemble des technologies de l'information et de la communication permettant le travail à distance.

Les outils numériques visés par la présente charte sont :

Les outils professionnels :

- Les outils numériques physiques : ordinateurs, tablettes, téléphones portables...
- Les outils numériques dématérialisés : messagerie électronique, outils de communication à distance (tels que Skype, Teams, Signal ...), réseau social d'entreprise, internet/intranet ...

Les outils personnels utilisés pour un motif professionnel à titre exceptionnel ou dans le cadre des règles prévues dans l'entreprise.

1.4 Considérer le droit à la déconnexion comme un système global impliquant une responsabilité et des comportements partagés au sein de l'entreprise

S'il revient à l'entreprise de garantir le cadre de l'exercice du droit à la déconnexion, l'effectivité de son exercice repose également sur la responsabilité de chaque salarié et en particulier celle des managers.

Ainsi, **chaque salarié est acteur du droit à la déconnexion** et doit prendre conscience de ses pratiques d'utilisation des outils numériques afin de les réguler et d'éviter les excès autant pour lui-même qu'à l'égard des autres salariés de l'entreprise.

D'autre part, **le manager a un rôle déterminant dans le respect du droit à la déconnexion** par l'exemplarité dont il fait preuve. Pour le promouvoir et susciter l'adhésion de son équipe, il encourage ses collaborateurs à respecter ce droit en appliquant lui-même les modalités qui le composent.

De même, au regard de son rôle dans l'organisation collective du travail et dans la répartition et la régulation de la charge associée ; l'enjeu est pour lui de créer les conditions permettant à chaque salarié de se sentir libre de se déconnecter de son environnement professionnel pour éviter le débordement sur sa vie personnelle sans que son engagement ni sa performance ne soient remis en question.

2. Principes de mise en œuvre du droit à la déconnexion

Ainsi, pour garantir l'effectivité du droit à la déconnexion, les principes suivants visent à faire évoluer durablement les comportements lors de l'utilisation des outils numériques.

2.1 Tenir compte de ce que génèrent nos pratiques pour ajuster nos usages

Dans la mesure où nous n'avons pas tous le même rapport au numérique ni la même capacité à gérer une multiplicité d'informations, ces différences ne doivent pas être considérées comme des défauts de compétence, mais doivent être prises en compte dans nos manières d'utiliser les outils numériques afin de respecter les usages de chacun, autant en tant qu'émetteur qu'en tant que receveur.

Ainsi, les émetteurs doivent prendre conscience de leur impact lors de l'utilisation des outils numériques.

Pendant les horaires de travail habituels, chaque sollicitation ne nécessite pas une réponse immédiate, les informations urgentes doivent être priorisées comme telles et transmises selon les modalités adaptées.

En dehors des horaires de travail habituels, hors situations d'urgence, l'envoi régulier de mails, sms ainsi que les appels téléphoniques sont fortement déconseillés et les receveurs doivent se sentir libres de ne pas en prendre connaissance. Dans cette hypothèse⁴, aucune observation ni sanction ne peut être adressée à un salarié qui n'aurait pas répondu.

2.2 Rester vigilant sur l'organisation et le déroulement de l'activité pour éviter les dérives

Le manager détermine une organisation du travail qui permet la réalisation des missions en intégrant le temps de traitement des informations pendant les horaires de travail habituels.

Il pilote le déroulement de l'activité et régule si nécessaire la charge de travail en concertation avec le collectif.

⁴ Exception : déclenchement des astreintes

Le salarié s'appuie pour sa part sur sa capacité à organiser, planifier et anticiper la réalisation de ses missions.

En dehors des horaires de travail habituels, si les temps de connexion sont fréquents et vont au-delà de la simple consultation d'informations, ils nécessitent d'interroger autant l'organisation personnelle que l'organisation du travail, la charge du poste ainsi que les pratiques managériales, et de mettre en place les ajustements adéquats.

L'entretien annuel est par ailleurs un moment privilégié pour aborder ce sujet en prenant du recul sur les pratiques en la matière.

2.3 Prendre le temps d'échanger pour définir les pratiques

Le manager prévoit régulièrement des temps d'équipe dédiés pour échanger sur les comportements appropriés et partager des repères sur la bonne utilisation des outils numériques et la transmission des informations en prenant en compte les spécificités de l'activité.

Notamment concernant la gestion des absences, en anticipant les modalités d'organisation adaptées (intérim, report de charge temporaire, activation du gestionnaire d'absence, ...).

De la même manière, concernant les réunions en s'accordant sur les bons usages (durée, fréquence, utilisations des outils...).

Prévoir des temps de déconnexion pour se concentrer dans la réalisation de certaines tâches (ex : formalisation écrite, réflexion, analyse ...) est une pratique à encourager et un principe de fonctionnement à partager au sein de l'équipe.

2.4 Utiliser les outils à bon escient pour une connexion maîtrisée

Les salariés sont encouragés à privilégier des modes de communication non numériques lorsque la situation s'y prête pour favoriser la qualité des échanges et développer le lien social.

Toutefois, les outils numériques font partie intégrante de l'environnement professionnel.

Ainsi, pour une communication efficace il est nécessaire de s'interroger sur la bonne adéquation entre l'outil utilisé, le contenu et la priorité de l'information à transmettre (ex : pour obtenir une réponse rapide, privilégier un appel ou un SMS, réserver le mail à la transmission d'informations, ...) en prenant en compte les particularités des activités.

D'autre part, il est important de veiller à la bonne utilisation de la messagerie électronique afin de limiter la surcharge informationnelle (ex : objet précis, contenu concis, nombre de destinataires adapté, heure d'envoi, ...)

3. Actions de sensibilisation

Des actions de sensibilisation et de communication seront mises en œuvre pour que l'ensemble des parties prenantes s'approprient les enjeux du droit à la déconnexion dans une démarche de prévention des risques psycho-sociaux.

Elles porteront notamment sur l'existence et le contenu de la charte : cadre, définition du droit, principes de mises en œuvre, bons usages des différents outils...

Elles s'appuieront sur les différents canaux de communication de l'entreprise (portail intranet, connexion info, réseau social entreprise) et se déclineront sous différents formats (news, vidéo, interview, groupe Yammer, quizz, atelier ...) pour toucher l'ensemble des salariés.

Les enjeux du droit à la déconnexion seront intégrés dans les différentes formations déployées par l'entreprise auprès de l'ensemble des cibles (managers, salariés, préventeurs ...) et selon différents axes : management de la prévention des risques, évaluation des RPS au DUER, accompagnement du travail à distance, développement managérial ...

4. Suivi de l'évolution de l'exercice du droit à la déconnexion

Pour nourrir les actions de sensibilisation et de prévention, un suivi de l'évolution de l'exercice du droit à la déconnexion sera réalisé au travers de différents bilans à la fois quantitatifs sur la base d'indicateurs pertinents à définir, et qualitatifs (enquête de perception ...)

Ces éléments feront l'objet d'une communication et d'un échange une fois par an avec la C2SCT puis transmis aux C3SCT pour information, suivi et traitement le cas échéant.

Par ailleurs, dans le cadre de l'évaluation des risques psycho-sociaux au document unique d'évaluation des risques (DUER), le sujet de la déconnexion est abordé par les équipes notamment au travers du volet relatif aux "exigences du travail" et des facteurs qui le composent : "débordement de l'activité de travail sur la sphère privée" et "charge de travail inadaptée, pression temporelle, culture de l'urgence".

En cas de débordement, le salarié est encouragé à alerter en premier lieu son manager ; en cas de dialogue infructueux, il peut solliciter son N+2, son RRH, les différents acteurs de la prévention ainsi que les représentants du personnel.