

LA DÉCONNEXION EN QUESTION.... QUELQUES PISTES DE RÉPONSES

CONTEXTE

Le développement des outils de mobilité apporte une flexibilité dans l'organisation du travail qui peut contribuer à la fois à la qualité de vie des salariés et à la performance de l'entreprise. Cette flexibilité peut permettre de faciliter la conciliation de la vie privée et de la vie professionnelle ou encore réduire des contraintes liées, par exemple, aux distances entre les lieux de travail et domicile.



POURQUOI INSCRIRE LE DROIT À LA DÉCONNEXION À LA NÉGOCIATION DE L'ACCORD SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ?

Mais l'usage des outils de mobilité contribue à la disparition des frontières entre le travail et le hors travail. L'effacement de ces frontières représente un risque pour l'entreprise et ses salariés. En effet, on constate que les périodes et les espaces dans lesquels le travail ne s'invite pas sont de plus en plus réduits. Aujourd'hui ce constat est particulièrement criant pour la population des cadres qui par exemple déclare à plus de 60% consulter sa messagerie en soirée, week-end ou vacances (selon le Baromètre Qualité de vie au travail 2014 de la CFE-CGC, réalisé par OpinionWay auprès de 1108 cadres français).

Les technologies de l'information et tout particulièrement la messagerie électronique alimentent les flux d'information en continue qui conduisent parfois à une surcharge informationnelle. Cette surcharge nuit à l'efficacité du travail et alimente le stress chronique en entreprise. Ce flux d'information quasi-ininterrompu est à l'origine de véritable addiction, appuyée par la peur de manquer une information importante (Fear of missing out : FOMO).

Nous savons que l'absence ou la réduction de temps de récupération accélère les effets du stress chronique, qui représente aujourd'hui une des principales causes de la baisse de performance des entreprises (absences, risque accru d'accident, sources d'erreur...).

Pour préserver la performance pendant les temps de travail et permettre la conciliation des temps de vies, sans interpénétration des champs professionnels et privés, il apparaît nécessaire de **réaffirmer les limites des temps de travail et préserver des temps de récupération.**

C'est dans cet objectif que l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 « Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle » a identifié l'institution de temps de déconnexion des outils de travail à distance comme pouvant être un vecteur de qualité de vie au travail.

Si l'objectif de mettre des garde fou au cercle vicieux de l'hyper connexion est partagé, la mise en place des mécanismes de déconnexion n'est pas évidente. En effet, ces mécanismes ne doivent non seulement pas mettre fin à la flexibilité apportée par les outils de mobilité mais ne doivent pas non plus conduire à une mise sous surveillance de l'autonomie individuelle.

Le choix des mécanismes de déconnexion doit s'inscrire dans la suite d'un diagnostic de situation et n'apparaît pertinent que pour certaines entreprises ou certaines populations particulièrement exposées à un usage intensif des outils de travail à distance.

Cependant au delà des entreprises et populations particulièrement concernées, la déconnexion représente une mesure de prévention globale face à l'accélération des rythmes de travail et à l'effacement des frontières travail/hors travail.

Enfin la déconnexion apparaît également comme une mesure de précaution face à l'incertitude quant aux effets sur la santé des ondes électromagnétiques.

La déconnexion est devenue un enjeu de société, un enjeu de santé au travail et de performance. Réaffirmer des temps préservés du travail favorise la décompression des équipes, limite l'accumulation de stress, et favorise la disponibilité des équipes pendant les temps de travail.



CADRE JURIDIQUE

Même si l'usage des outils de mobilité est plus répandu parmi la population des cadres au forfait jours, il apparaît utile de rappeler la règle générale applicable à la durée légale du travail, qui reste la référence.



La loi précise, d'une part, les durées légales de travail, et, d'autre part, les durées minimales de repos.

1. les durées quotidiennes et hebdomadaires légales maximale du travail sont précisés dans les articles L. 3121-10, L. 3121-34, L. 3121-35 et 36 du code du travail :
 - 35 heures de travail effectif hebdomadaire par semaine ;
 - 10 heures de travail effectif quotidien par jour;
 - 48 heures de travail effectif hebdomadaire par semaine et/ou 44 heures de travail effectif sur douze semaines consécutives.
2. les temps de repos minimum quotidien et hebdomadaire
 - 11 heures de repos consécutif quotidien,
 - 35 heures de repos consécutif hebdomadaire (24+ 11h).

En dehors des horaires de travail, les salariés n'ont pas d'obligation de rester joignable comme l'a confirmé la Cour de cassation dans un arrêt du 17 février 2004 « le fait de n'avoir pu être joint en dehors de ses horaires de travail sur son téléphone portable personnel est dépourvu de caractère fautif et ne permet donc pas de justifier un licenciement disciplinaire pour faute grave ».

Si par exception, les durées légales quotidiennes et hebdomadaires maximales de travail effectif ne s'appliquent pas aux salariés en forfait jours, le droit au repos leur est applicable comme l'a confirmé la cour de Cassation dans l'arrêt de la chambre sociale du 29 juillet 2011 : « le droit au repos et à la santé fait partie des exigences constitutionnelles. Même pour les salariés au forfait-jour, les durées maximales de travail ainsi que les repos journaliers et hebdomadaires doivent être respectées. Cette obligation de respect des règles s'impose à l'employeur qui ne peut se défaire sur ses salariés au prétexte qu'il n'avait pas conscience que ces deniers étaient connectés sur leur ordinateur en dehors des horaires de travail habituels. »

Le forfait annuel en jours est un dispositif dérogatoire qui repose sur l'autonomie dans l'organisation du travail. En cas de contestation, c'est le juge qui interprète l'autonomie dont bénéficie le salarié pour valider l'application du régime dérogatoire du forfait jour. Cette interprétation est faite de manière stricte. (voir sur ce sujet le guide CFE-CGC sur le forfait jour).

L'enjeu de la déconnexion apparaît donc particulièrement important pour la population de salariés au forfait jour, bénéficiant d'une autonomie dans l'organisation du travail et d'un accès aux outils de travail à distance.

En complément des dispositions légales, l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 est venu précisé dans son art.17¹

«Les entreprises s'attacheront à mettre en place des formations à la conduite du changement et à l'utilisation des TIC pour les salariés ayant des difficultés particulières pour les maîtriser. Elles rechercheront, après avoir recueilli le point de vue des salariés sur l'usage des TIC dans l'entreprise, les moyens de concilier vie personnelle et vie professionnelle en tenant compte des exigences propres aux caractéristiques de l'entreprise et des fonction exercées, par l'institution, par exemple, de temps de déconnexion, comme cela se pratique déjà dans certaines entreprises».

Plus récemment, la branche Syntec a signé le 1er avril 2014 un accord sur le temps de travail reconnaissant une obligation de déconnexion².

¹ Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013 « Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie et de l'égalité professionnelle » art 17 « Promouvoir une gestion intelligente des technologies de l'information et de la communication au service de la compétitivité des entreprises, respectueuse de la vie privée des salariés ».

² Avenant de révision de l'article 4 du chapitre 2 de l'accord national du 22 juin 1999 sur la durée du travail de la branche des bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs conseils, société de conseils (IDCC1486)

«Les modalités définies ci-dessous sont intégrées au règlement intérieur de l'entreprise. Les salariés concernés ne sont pas soumis aux durées légales maximales quotidiennes et hebdomadaires. Ils bénéficient d'un repos quotidien minimum de 11 heures consécutives et d'un repos hebdomadaire de 35 heures (24h + 11 heures) minimum consécutives. Il est rappelé que ces limites n'ont pas pour objet de définir une journée habituelle de travail de 13 heures mais une amplitude exceptionnelle maximale de la journée de travail. A cet effet, l'employeur affichera dans l'entreprise le début et la fin d'une période quotidienne et d'une période hebdomadaire au cours desquelles les durées minimales de repos quotidien et hebdomadaire visées ci-dessous devront être respectées. L'effectivité du respect par le salarié de ces durées minimales de repos implique pour ce dernier une obligation de déconnexion des outils de communication à distance.

L'employeur veillera à mettre en place un outil de suivi pour assurer le respect des temps de repos quotidien et hebdomadaire du salarié. Il s'assurera des dispositions nécessaires afin que le salarié ait la possibilité de se déconnecter des outils de communication à distance mi à sa disposition.»

QUELQUES EXEMPLES D'ACCORDS

Extrait de l'accord sur le développement de la qualité de vie au travail au sein du groupe AREVA en France, signé le 31 mai 2012 :

« A ce titre le salarié dispose d'un « droit de déconnexion ». La hiérarchie s'assurera par son exemplarité au respect de cette mesure. En cas de circonstances particulières, nées de l'urgence et de l'importance des sujets traités, des exceptions à ce principe seront évidemment mises en œuvre. »

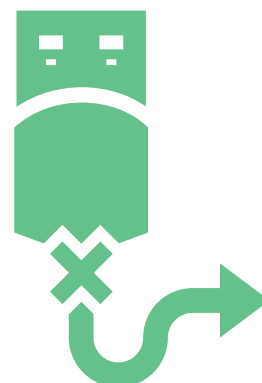
Extrait de l'accord en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la mixité dans les entreprises au sein de RENAULT, du 16 mai 2012 :

« Parallèlement, au regard du développement des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), l'entreprise demande à chacun d'utiliser les moyens de communication mis à sa disposition dans le respect de la vie personnelle des collaborateurs.

Ainsi, et de façon à limiter l'usage de la messagerie professionnelle et du téléphone le soir et le week-end, sauf cas exceptionnels :

- il est rappelé à l'ensemble des collaborateurs de limiter l'envoi de mails ou d'appels téléphoniques dans cette période
- il est rappelé que les salariés n'ont pas l'obligation de répondre sur cette période aux mails qui leur sont adressés
- il est préconisé d'utiliser les fonctions d'envoi différé des mails les soirs ou les week-ends. »

En dehors de la branche Syntec, le droit de déconnexion est parfois reconnu dans des accords d'entreprises relatifs au télétravail, à la qualité de vie, à l'égalité professionnelle, au temps de travail...



Extrait de l'accord relatif à l'égalité professionnelle du 8 novembre 2013 au sein de TOTAL

« Gestion et aménagement du temps de travail

L'utilisation professionnelle des TIC mis à disposition des salariés par l'employeur s'effectue par principe sur le temps de travail.

Pour les matériaux nécessitant une connexion aux serveurs de l'entreprise (ex : ordinateurs, PDA, Communicants, ...) pour accéder au réseau et aux courriels, il n'existe pas d'obligation de connexion hors temps de travail.

Pour les autres fonctionnalités (textos, appels téléphoniques), l'employeur ne peut y recourir hors temps de travail qu'en cas de situations particulières (astreintes, danger, urgence.). »

4.19 Salariés en forfait jours (extrait)

La convention de forfait annuel en jours correspond à des salariés qui disposent d'une autonomie complète dans l'organisation de leur temps de travail. Néanmoins, cette autonomie doit se faire en respectant la prise des temps de repos nécessaires ? C'est pourquoi une attention particulière sera portée sur la charge de travail, l'amplitude de leurs journées de travail et le temps de déplacement domicile-lieu de travail.

Cette amplitude et cette charge de travail devront rester raisonnables, assurer une bonne répartition, dans le temps, du travail des intéressés et permettront au salarié de concilier vie professionnelle avec vie privée.

Le salarié tiendra informé son responsable hiérarchique des événements ou éléments qui accroissent de façon inhabituelle ou anormale sa charge de travail.

En cas de difficulté non résolue avec son responsable hiérarchique, portant sur ces aspects d'organisation et de charge de travail ou en cas d'isolement professionnel, le salarié a la possibilité d'émettre, par écrit, une alerte auprès de l'employeur ou de son représentant. Celui-ci recevra le salarié dans les 8 jours. Il prendra les mesures qui seront, le cas échéant, mises en place pour permettre un traitement effectif de la situation. Ces mesures feront l'objet d'un compte-rendu écrit communiqué au salarié et aux ressources humaines.

L'employeur transmet une fois par an au CHSCT, ou à défaut aux délégués du personnel le nombre d'alertes émises par les salariés dépendant du périmètre de l'instance. Cette information sera intégrée dans le bilan annuel du CHSCT.

BRANCHE SYNTEC

Pour les entreprises de la branche Syntec, la mise en œuvre de l'obligation de déconnexion, se traduit par une modification du règlement intérieur. Le CHSCT doit être consulté sur cette modification.

POINT DE VIGILANCE :

S'il est important de rappeler l'obligation de ne pas dépasser 13h consécutives de travail quotidien, il est également important de rappeler qu'il s'agit d'une durée qui doit rester exceptionnelle.

EN PRATIQUE,

c'est le temps de travail effectif qui fait l'objet d'un suivi et un mécanisme d'alerte pour dépassement des temps de travail effectif maximum quotidien et hebdomadaire doit être défini.

Afin de préserver l'autonomie dans l'organisation du travail inhérent au statut de cadre au forfait jour, le suivi du temps de travail s'oriente vers une déclaration des salariés.

Par exemple :

- un outil en ligne pré-rempli les temps de travail que le salarié peut confirmer ou modifier. En cas d'horaires ne respectant pas les temps de repos minimum, ou d'horaires régulièrement importants, le manager est alerté.
 - en utilisant l'outil de déclaration des heures existantes pour le suivi de facturation, le cas échéant.
- les règles de déclaration des différentes natures de missions heures de délégation, formation, prospection, développement, mission..... et leurs impacts sur la facturation doivent être précisés ainsi que le calcul et les objectifs de rentabilité afin de limiter les risques de développement du travail en temps masqué.

Au delà de la consultation du CHSCT sur la modification du règlement intérieur, le CHSCT doit également être consulté lors de la mise en place d'un système de contrôle du temps de travail, comme l'a confirmé la cour de cassation dans sa décision du 11 mai 2005 ³.

POINTS DE VIGILANCE DANS LA MISE EN PLACE DES OUTILS DE SUIVI DU TEMPS DE TRAVAIL EFFECTIF :

- les modalités de déclaration : nombres d'heures, d'unité de temps... attention à l'écrêtage par exemple : ½ journée correspond à 4h, et 1 journée à 8 h.
- ➔ Ce décompte ne permet pas d'assurer les temps de repos minimum et doit être complété par une possibilité d'assurer le respect des repos quotidien et hebdomadaire, par exemple par une déclaration distincte.
- l'identification du processus de validation des déclarations de suivi de temps : qui valide (N+1, RH, validation automatique en l'absence de contestation dans un laps de temps donné...) de quelle manière, quelle est la procédure en cas de contestation ? Quels sont les moyens de preuve prévus en cas de contestation du suivi de temps déclarés ?
- **Définition des alertes :**
 - seuils de déclenchement nombres d'heure/unité de temps, fréquence, période de dépassement...
 - forme de l'alerte
 - niveau de l'alerte et destinataires associés
 - condition de levée de l'alerte, suivi...
- **Dans le cas de dépassements validés :**
 - définition du régime du temps de travail validé (heure supplémentaire, régime d'astreinte à préciser....) et/ou
 - identification des compensations négociées (repos compensatoire, revu du périmètre)



L'ASTREINTE

Jurisprudence, dans un arrêt du 7 novembre 2013, la Cour administrative d'appel de Versailles a estimé que le fait pour le maire d'une commune de demander à un agent d'être joignable sur son portable afin de répondre à un appel éventuel ouvre le droit pour cet agent de percevoir des indemnités d'astreinte.

Le régime des astreintes:

Définition de l'astreinte : Article L. 3121-5

Une période d'astreinte s'entend comme une période pendant laquelle le salarié, sans être à la disposition permanente et immédiate de l'employeur, a l'obligation de demeurer à son domicile ou à proximité afin d'être en mesure d'intervenir pour accomplir un travail au service de l'entreprise.

La durée de cette intervention est considérée comme un temps de travail effectif.

Astreinte et repos quotidien: Article L. 3121-6

Exception faite de la durée d'intervention, la période d'astreinte est prise en compte pour le calcul de la durée minimale de repos quotidien prévue à l'article L. 3131-1 et des durées de repos hebdomadaire prévues aux articles L. 3132-2 et L. 3164-2.

Rémunération des astreintes: Article L. 3121-7

Les astreintes sont mises en place par convention ou accord collectif de travail étendu ou par accord d'entreprise ou d'établissement, qui en fixe le mode d'organisation ainsi que la compensation financière ou sous forme de repos à laquelle elles donnent lieu. A défaut de conclusion d'une convention ou d'un accord, les conditions dans lesquelles les astreintes sont organisées et les compensations financières ou en repos auxquelles elles donnent lieu sont fixées par l'employeur après information et consultation du comité d'entreprise ou, en l'absence de comité d'entreprise, des délégués du personnel s'il en existe, et après information de l'inspecteur du travail.





Afin de protéger la santé des salariés, la CFE-CGC revendique le droit à la déconnexion, qu'elle a défendu lors de la négociation de l'ANI sur la qualité de vie au travail. La CFE-CGC prône un partage équilibré entre les temps de vie personnelle et de vie professionnelle. La vie professionnelle ne doit pas s'inviter dans l'espace personnel. La seule solution est d'inciter par la négociation l'employeur à bloquer l'accès aux messageries, smartphones et SMS au-delà d'une certaine heure le soir et jusqu'à une certaine heure le lendemain matin, pendant le week-end et pendant les fermetures pour les salariés qui ne sont pas en mission ou en déplacement.

A défaut de la mise en place du droit à la déconnexion, la CFE-CGC estime qu'il conviendrait de réclamer la prise en compte des heures supplémentaires réalisées en dehors des horaires de travail.

La CFE-CGC défend également l'idée, reprise dans l'ANI sur la qualité de vie au travail, qu'il est nécessaire de former les salariés, l'encadrement et les membres de la direction à un usage pertinent des smartphones, ordinateurs, tablettes.

Enfin, la CFE-CGC met en garde contre la pratique du Bring Your Own Device (BYOD) qui consiste pour le salarié à utiliser ses équipements personnels (smartphones, ordinateurs, tablettes) dans un contexte professionnel. Le risque est qu'il n'y ait plus de frontière entre la vie professionnelle et la vie privée.

Le temps de repos des salariés au forfait-jours doit être respecté. S'il peut être dérogé à la durée maximale de 218 jours par an par accord collectif ou par accord entre le salarié et l'employeur, la CFE-CGC préconise de ne pas dépasser 225 jours par an et d'augmenter les durées de repos journalier et hebdomadaire pour préserver la santé et la sécurité des salariés : 13 heures pour le repos quotidien (11 heures dans le code du travail) et 61 heures consécutives (48 h + 13 h) pour le repos hebdomadaire (35 h dans le code du travail). Ces recommandations sont d'autant plus faciles à respecter que le droit à la déconnexion existe dans l'entreprise.

DES EXEMPLES DE MESURES MISES EN ŒUVRE PAR DES ENTREPRISES FRANÇAISES

L'indisponibilité des serveurs les soirs (Réunica : 20h-7h, hors cadre dirigeant) ou (Volkswagen 18h15-7h pour certaines catégories de salariés) et les week-end (du vendredi 20h au lundi 7h) est une solution intéressante qui permet

- de préserver les temps de soirée et de week end hors travail
- de limiter l'effet d'empilement des messages au petit matin ou au retour du week-end si la mesure concerne l'ensemble du personnel.

Pour les entreprises ayant besoin de garder une plus grande flexibilité en semaine (notamment au regard des relations internationales), une indisponibilité des serveurs limitée au week-end est également intéressante.

La déconnexion automatique à l'intranet après 10h de connexion consécutive est mise en place dans certaines entreprises.

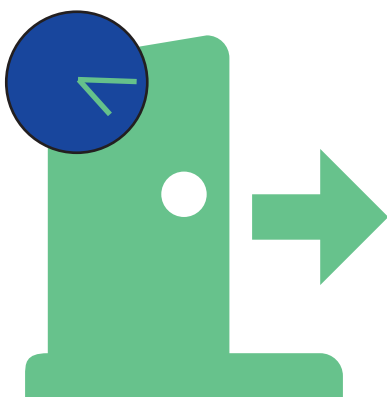


La mise en vacances de la messagerie électronique pour lutter contre l'accumulation des messages pendant les périodes d'absence a été expérimentée par Daimler à partir de décembre 2013. Daimler a proposé à certains de ses salariés que les messages arrivant pendant leurs vacances soient automatiquement supprimés. L'expéditeur était alors dirigé vers un autre interlocuteur en cas de besoin urgent de joindre quelqu'un. Si l'objectif de limiter « l'empilement » des messages pendant les périodes d'absence est intéressant, cette mesure peut également contribuer à la peur de louper une information importante qui aurait été envoyée pendant que le service « mail on holiday » ait été activé. Cette expérimentation fait partie d'un ensemble de mesures mises en place par Daimler pour concilier les temps de vie et n'a pas été généralisée à ce jour.

La journée sans email est pratiquée par certaines entreprises. Cette mesure permet de mettre le sujet sur la table et représente une mesure de sensibilisation à l'usage de la messagerie. Il est recommandé que ce type de mesure vienne en complément d'un dispositif de fermeture des serveurs par exemple. A défaut, le risque est que cette mesure apparaisse superficielle et décrédibilise la démarche.

Les dispositifs de formation, de coaching à l'organisation du travail, à la gestion des priorités, à l'usage de la messagerie... sont également des mesures pouvant efficacement contribuer à un meilleur usage de la messagerie et à la déconnexion.

EXEMPLES DE MESURES MISES EN ŒUVRE EN ALLEMAGNE PAR BMW SUR LA GESTION DES HEURES TRAVAILLÉES EN DEHORS DU TRAVAIL.



Un accord prévoit que les heures de travail effectué hors du bureau peuvent être comptabilisées dans le temps de travail contractuel. Les serveurs du groupe permettent au salarié de déclarer des heures travaillées en dehors des créneaux habituels, en soirée ou le week-end, leur permettant ainsi de compenser les heures de télétravail par des congés et des horaires aménagés. Ces dispositions sont associées à un droit à la « non-accessibilité », autorisant les salariés à ne pas répondre à une sollicitation en dehors du bureau au-delà d'une certaine limite

BIBLIOGRAPHIE



1. Pour un usage responsable des TIC : Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et conditions de travail des cadres, rapport Eurocadres, septembre 2014, Marc-Eric BOBILLIER CHAUMON, Bruno CUVILLIER, Philippe SARNIN Salima, BODY-BEKKADJA
2. Du meilleur usage des outils de communication numérique dans les entreprises, ORSE, Janvier 2015
3. Impacts des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la qualité de vie et la santé au travail, Capgemini Conseil, 2013,