

ANNEXE 5 : Charte de la déconnexion et du bon usage des outils numériques

Le développement des outils numériques favorise et accélère les échanges, rendant indispensable la définition d'un cadre garantissant la déconnexion des activités professionnelles en dehors des heures de travail.

Le droit à la déconnexion peut s'entendre comme le droit de ne pas être connecté aux outils numériques professionnels et de ne pas être contacté, par quelque moyen que ce soit, en dehors de son temps de travail habituel, y compris les jours durant lesquels l'agent est en télétravail.

La présente charte s'inscrit dans la politique de prévention et de qualité de vie au travail portée par la Ville de Paris et instaure des principes de déconnexion pour tous, cohérents avec les travaux engagés avec les organisations syndicales depuis 2016. Ce droit à la déconnexion est notamment mentionné à l'article 12 du cadre général du télétravail à la Ville de Paris qui précise que l'exercice des fonctions en télétravail se fait dans le respect de la présente charte.

La Ville de Paris réaffirme ainsi l'importance du bon usage des outils numériques et de communication professionnels et de la nécessaire régulation de leur utilisation, afin d'assurer le respect des temps de repos et de congés ainsi que l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle de ses agents.

Principe 1 : Le respect des plages de travail

Si la nécessité de la déconnexion concerne tous les cycles et métiers de la Ville, les agents ayant les outils numériques comme principaux outils de travail sont davantage exposés. Ces agents sont le plus souvent à l'horaire variable. Ils ont la possibilité de travailler entre 8h et 19h30, sauf application de cycles de travail spécifiques qui dérogeraient à cette amplitude horaire ou nécessités de service imposant une prise de poste décalée.

Exception faite d'activités ou d'évènements programmés se terminant au-delà de l'amplitude horaire normale, les agents ne doivent pas prolonger leur activité au-delà de ces plages, ni la commencer avant, ni l'exercer durant des journées prévues de repos. Sauf évènement particulier, il appartient à chaque agent, en lien avec son encadrant, d'organiser sa journée, à l'horaire variable, en respectant ces bornes. Le travail régulier en dehors des plages doit faire l'objet d'un échange entre le supérieur hiérarchique et l'agent afin d'en identifier les raisons, et de définir une organisation alternative permettant le respect des plages.

Les agents et les encadrants veilleront à organiser les réunions et les temps de travail collectifs à partir de 9h et avant 17h. Ce principe ne dispense toutefois pas un agent de participer à une réunion organisée par nécessité en dehors de ces heures.

Lors des réunions, l'utilisation des appareils connectés (consultation ou envoi de message) ne doit pas détourner l'attention des participants, ni pouvoir être interprété comme une marque de désintérêt à l'égard des autres participants. L'animateur d'une réunion peut demander aux participants de ne pas consulter leurs appareils connectés pendant tout ou partie des échanges. Il peut organiser des temps de pauses au cours de la réunion pour la consultation ou l'envoi de messages.

Un agent ne doit pas travailler ni être sollicité par ses collègues ou sa hiérarchie durant ses jours de repos (hors astreinte) ou ses congés. Il doit indiquer son absence par un message automatique.

Principe 2 : Le respect des plages de repos des interlocuteurs

En dehors des plages de travail, les agents n'ont pas de raison d'utiliser les moyens de communication professionnels (mails, logiciel de visioconférence, téléphone, etc.) si ce n'est de manière exceptionnelle, dans des situations d'urgence ou de gravité caractérisées, et si cela est nécessaire à la continuité du service public.

Chaque agent et chaque encadrant, quel que soit son niveau de responsabilité, ne doit pas envoyer de mail après 20h et avant 7h du matin, quand bien même le message n'appellerait pas de réponse immédiate.

Le respect des plages de repos de ses interlocuteurs implique de ne pas surcharger leur boîte de messagerie durant les périodes non-travaillées. Lorsqu'un agent est en congés, il convient de veiller à lui adresser des emails seulement lorsque cela est strictement nécessaire à la continuité de service, et implique qu'il ne prendra connaissance de ce message qu'à son retour. Il convient également de veiller à

le sortir des boucles de mails lorsque sa présence en destinataire n'est pas nécessaire eu égard à sa période de congés.

Principe 3 : La primauté des échanges vocaux

Afin de limiter l'envoi d'emails, il est conseillé de privilégier les échanges vocaux, par téléphone ou téléconférence.

Dans certaines situations, un email ne peut remplacer un échange de vive voix, même en télétravail, car il permet une meilleure réactivité collective. Pour tout message à faible valeur informative, pour ceux nécessitant une action ou une réponse immédiate, il convient de s'interroger systématiquement pour savoir si un appel téléphonique, visioconférence, ou un message instantané ne serait pas plus approprié.

Les échanges d'emails entraînant réponse sur réponse sont à proscrire : après trois itérations par exemple, il convient de s'interroger si un échange par téléphone ou visioconférence ne serait pas plus efficace, car plus direct et moins chronophage.

Dans toute communication, l'obligation de confidentialité et de discrétion professionnelle doit faire l'objet d'une attention particulière.

Principe 4 : L'attention aux contenus des messages et aux destinataires

Un message électronique correspond à une demande, une réponse ou une information à communiquer : il doit avoir un objet bien identifié, être clair, concis, structuré et aéré afin d'en faciliter la lecture et la compréhension. En règle générale, leur longueur ne devrait pas dépasser un espace équivalent à la fenêtre d'affichage du logiciel de messagerie.

Un mauvais usage de la messagerie électronique peut avoir des conséquences néfastes sur le bien-être au travail ainsi que son efficacité : sentiment d'urgence permanente, gestion des horaires de travail problématique, déséquilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, etc.

De plus, un message électronique a un coût écologique qui est fonction du poids du message (et notamment des pièces jointes), du nombre de destinataires et de la durée du stockage.

Avant d'écrire, il est donc nécessaire de se poser la question de l'utilité et de l'efficacité du recours au mail sur le sujet à traiter. Le recours à des outils numériques collaboratifs, tels que des documents, dossiers et espaces de travail partagés, doit notamment être encouragé afin de limiter le volume de mails échangés.

Une attention particulière doit également être portée au choix des destinataires. Seuls les destinataires devant engager une action doivent être placés en destinataire principal, et seuls ceux dont l'information par email est impérative doivent être placés en copie. Il convient de s'interroger, avant chaque envoi d'email, si la présence de tel ou tel destinataire, y compris en copie, est nécessaire.

La fonction répondre à tous doit être réservée à une réponse constructive dans l'échange. Il convient de ne mettre la hiérarchie du destinataire en copie du message que si cela est impérativement nécessaire. La fonction de transfert est à manipuler avec précaution.

En règle générale, les remerciements et autres messages à faible caractère informationnel ne requièrent pas de placer l'ensemble des destinataires en copie.

Enfin, il est également impératif d'apprécier le moment le plus opportun pour l'envoi d'un mail. Le recours, le cas échéant, à la fonction d'envoi différé permet de ne pas créer de sentiment d'urgence. De même, l'usage de la fonction ou de la mention « Urgent » ou « Important » doit être parcimonieux et réservé aux seuls cas où cela est réellement impératif.

Il est également conseillé de désactiver les notifications de mails professionnels sur le smartphone ou l'ordinateur personnel, un échange téléphonique devant en tout état de cause être privilégié pour les communications véritablement urgentes.

Principe 5 : La responsabilité particulière des encadrants

Parce qu'ils sont responsables de l'organisation du service, les encadrants ont une responsabilité spécifique en matière de respect des principes de la déconnexion, et donc de régulation de l'usage des outils numériques. Travailler en dehors des plages autorisées et laisser ses interlocuteurs le savoir, notamment en leur envoyant des emails, encourage implicitement les autres à faire de même, même s'ils ne sont pas les destinataires directs. Montrer que l'on travaille en dehors des plages prévues ne doit pas être un révélateur de son implication, de sa motivation ou de son niveau de responsabilité.

En matière de déconnexion, l'exemplarité est vertueuse et autorise chacun à en respecter les règles.

