

# Parlons de ...



## Droit à la déconnexion



## et agissons ensemble !



Edition du 26 février 2018, numéro 4

### **Le mot de la secrétaire nationale santé au travail-handicap CFE-CGC**

*La loi El khomri a introduit la notion de droit à la déconnexion.*

*Les Services Publics CFE CGC ne peuvent que se féliciter de cette première ouverture législative. Les établissements publics se doivent d'ouvrir la négociation sur le sujet et au minimum d'établir une charte !*

*Donc oui, sur le papier les agents des trois versants de la fonction publique auront le droit de « lâcher les outils à la maison » (tablettes, smartphones.....) mais vont-ils s'accorder cette possibilité ?*

*Côtoyant nos collègues de toutes catégories, A+, A, B ou C, de tous corps et de tous grades dans les trois versants de la fonction publique, aussi bien en tant que médecin du travail que syndicaliste je me permets d'en douter.*

*Pouvons-nous nous prétendre quel que soit notre catégorie, notre corps ou notre grade dans le service public, ne pas nous sentir responsable de l'activité de notre service en notre absence. Nous sommes dans une société où tout doit être traité dans l'immédiat et où surtout le hiérarchique est instantanément destinataire d'un mail envoyé en copie comme parapluie.*

*Certains supérieurs hiérarchiques s'autorisent des journées de travail dépassant la raison et se permettent d'envoyer des mails à leurs collaborateurs à n'importe quelle heure, week-ends compris. Et nous, fonctionnaires ou contractuels de droits publics responsables, nous allons nous autoriser à ne pas répondre et ainsi nous exposer à des remontrances ?*

*C'est ce que les anglosaxons appellent le FOMO (fear off missing orders) et qui génère une telle anxiété que la personne regarde ses mails professionnels de façon compulsive et développe un syndrome addictif.*

*Aujourd'hui ce constat est particulièrement criant pour les agents de la fonction publique d'Etat, Hospitalière ou Territoriale qui par exemple déclarent à plus de 60% consulter leur 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).

Un lien peut être fait entre la déconnexion et la surcharge de travail qui oblige l'agent à apporter le travail à la maison pour le poursuivre (en télétravail gris non déclaré) et ainsi essayer d'atteindre les objectifs. Cette suractivité fait entrer la personne dans une spirale infernale qui va détruire sa santé de façon suraigu :

Rappelons que selon le Lancet, travailler plus de 55 heures par semaine multiplie le risque d'AVC de 33%

Ou de façon plus insidieuse et chronique aboutissant à un épuisement professionnel.

Effectivement le droit à la déconnexion est donc la première marche qui permettra aux employeurs et établissements publics de rétablir une séparation de la vie professionnelle et de la vie privée, séparation nécessaire car dans la vie d'un être humain pour rester en bonne santé il doit y avoir une vie sociale et affective.

**Martine KERYER**

Secrétaire nationale Santé au Travail et Handicap  
CFE-CGC



## **Parler du droit à la déconnexion, c'est d'abord parler de Q.V.T...**

La QVT a un impact de plus en plus important auprès des agents du secteur public et de leur choix de vie, car oui, vie professionnelle et vie personnelle sont plus que jamais indissociables : 41% agents publics, quelle que soit leur catégorie A, B ou C estiment que la QVT est l'un des critères les plus importants dans leur travail.



QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

### **Les éléments favorisant la Qualité de Vie au Travail**

En premier lieu viennent les relations entre collègues (pour 71% des agents), fait qui démontre l'importance de constituer une bonne équipe en intégrant les agents publics aux processus de recrutement. Arrivent en second lieu l'aménagement des bureaux (38%) et l'absence de bruit (29%). Si moins d'un tiers des fonctionnaires ou contractuels de droits publics perçoivent l'absence de bruit dans les locaux comme un facteur positif de bien-être au travail, près de 6 agents sur 10 sont en réalité gênés dans leur travail quotidien par des nuisances sonores qui constituent aujourd'hui le pire ennemi de la QVT.

### **De nouvelles formes de travail en pleine émergence**

Autre facteur qui impacte négativement le travail des agents publics : le temps passé dans les transports.

Si les autres régions de France s'en tirent à meilleur compte sur ce point-là, la région parisienne accueille les agents effectuant les plus longs trajets au quotidien avec une moyenne de 74 minutes de transport chaque matin, soit un total d'environ 2h30 par jour...

Si l'on poursuit le calcul, le déplacement quotidien "domicile – travail – domicile" fait perdre en moyenne 12h30 chaque semaine aux agents des trois versants de la fonction publique, soit plus

de 2 jours entiers par mois ! 2 jours que quiconque souhaiterait sans doute pouvoir utiliser à meilleur escient.

Ce temps de transport aberrant laisse suffisamment de temps à de nouvelles formes de travail pour émerger, notamment le télétravail qui remporte un franc succès auprès des fonctionnaires : 76% y sont favorables car il favorise un meilleur équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle et la mise en place des horaires variables qui permettent de circuler dans des créneaux horaires de transport à moindre affluence.

### **L'espace de travail, point central de la QVT**



Les agents sont quasi unanimes sur la question de l'aménagement des bureaux : il est facteur de bien-être, de motivation tout comme d'efficacité. Son impact sur la santé physique n'est pas non plus à négliger car pour 87% des agents, la sédentarité provoque des effets négatifs tels que le surpoids, le diabète ou le cancer. Encouragez donc le nomadisme ainsi que les pauses fréquentes pour lutter contre les dérives d'un travail sédentaire !

Sur la question des types de bureaux, favorisez les bureaux fermés plutôt que l'Open Space qui ne connaît pas le même engouement en France que dans d'autres pays : 73% des agents publics préfèrent des bureaux à échelle humaine.

### **L'état des lieux :**

Avec l'utilisation du numérique, désormais incontournable dans le monde du travail, ce sont les modes de travail qui évoluent. Le lieu de travail n'existe plus dans bien des secteurs, les agents publics sont de plus en plus « connectés » en dehors des heures de bureau, la frontière entre vie professionnelle et personnelle est ténue, le temps de travail n'est plus continu... C'est donc pour s'adapter à cette réalité et créer les protections nécessaires à la santé des agents actuelle qu'un droit à la déconnexion est inscrit dans la loi.

#### **Quelques chiffres clés**

- Selon une étude de l'APEC réalisée à la fin 2014, à peine 23 % des agents des trois versants de la fonction publique, quelle que soit leur catégorie A, B ou C, « débranchent » de leur travail après avoir éteint la lumière de leur bureau et près de 9 sur 10 estiment que les outils connectés contribuent à les faire travailler hors de leur administration.
- Selon une étude du cabinet Eléas réalisée en septembre 2016, 62 % des actifs attendent une régulation de l'usage des outils numériques en dehors du travail.
- **37%** des agents utilisent les outils numériques professionnels hors temps de travail selon une étude Eléas (septembre 2016)
- **62%** des agents publics réclament une régulation des outils numériques professionnels.



## **Les changements juridiques favorables :**

- ✓ L'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 19 juin 2013
- ✓ La Loi du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi
- ✓ Le Plan santé au travail 2016-2020
- ✓ La loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels

### **Article 55 de la loi du 8 août 2016**

I. - L'article L. 2242-8 du code du travail est ainsi modifié :

Le 6° est complété par les mots : « , notamment au moyen des outils numériques disponibles dans l'entreprise ; »

Il est ajouté un 7° 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. A défaut d'accord, l'employeur élabore une charte, après avis du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel.



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. »

II. - Le I du présent article entre en vigueur le 1er janvier 2017.

## **Quelques explications sur cette loi :**

La loi introduit pour la première fois dans notre droit du travail, un « droit à la déconnexion » qui s'applique à tous les agents. Les administrations ont le devoir de mettre en place des instruments de régulation de l'outil numérique. Ces mesures visent à assurer le respect des temps de repos et de congés ainsi que l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle et familiale.

Pour mettre en œuvre ces mesures, la priorité est donnée à la négociation avec les partenaires sociaux. Les administrations doivent engager une négociation avec les partenaires sociaux afin de définir les modalités selon lesquelles l'agent peut exercer son droit à la déconnexion.

A défaut d'accord, l'employeur public doit tout de même mettre en œuvre ce droit. Cela doit prendre la forme d'une charte qui doit prévoir la mise en œuvre à destination des agents des trois versants de la fonction publique quelle que soit leur catégorie A, B ou C, d'actions de formation et de sensibilisation à l'usage des outils numériques. Cette mesure est entrée en vigueur au 1er janvier 2017.

*Il s'agit de créer un dialogue dans les services afin que les employeurs publics et les partenaires sociaux au plus près des pratiques des agents puissent se mettre d'accord.*

*En septembre 2015, le rapport sur l'impact du numérique sur le travail préconisait l'instauration d'un "droit à la déconnexion professionnelle devant se généraliser par la négociation".*

**Cette préconisation a été reprise dans la loi Travail.**

*C'est prioritairement par la négociation collective que l'administration définira le droit à la déconnexion afin d'établir des règles de bonne conduite correspondant aux besoins des agents publics, au plus près du terrain.*

## **Le combat contre l'hyperconnexion ?**

**Quels risques présente l'hyperconnexion ?**



*Une connexion trop importante engendre une surcharge informationnelle qui rend plus difficile la concentration.*

*De plus, les agents alternent les tâches de surveillance des différents outils de communication avec leur travail habituel. Cela peut se traduire par une intensification du travail et, comme tout est urgent et doit être traité, les agents ressentent de la fatigue, du stress et le sentiment d'être dépassés.*

*Ce phénomène est amplifié par le fait que, lorsqu'une personne réalise une tâche, si elle est interrompue, il lui faut fournir un nouvel effort d'attention pour reprendre la tâche initiale.*

*Enfin, les technologies de l'information et de la communication (TIC) rendent possible le travail hors du cadre traditionnel des horaires et du lieu de travail. Ce qui induit chez l'agent la possibilité d'un travail permanent, avec pour effet de favoriser la diminution du temps de repos, et pouvant ainsi provoquer à terme, de l'épuisement.*

**Qui est concerné ?**

*De plus en plus d'agents quel que soit le versant, sont touchés. Le phénomène n'est pas nouveau, il y a toujours eu des personnes qui emportaient du travail à la maison, mais c'était ce qu'on appelait le « syndrome du jeune cadre dynamique ». Aujourd'hui, cela nous concerne tous !*

*La nouveauté est que tout le monde -ou presque- dispose d'un téléphone portable ou d'une adresse mail et reçoit de l'information en permanence. Il faut pouvoir répondre partout, tout le temps, ce qui rend difficile la déconnexion.*

*Ceci est amplifié par le fait qu'un même outil, comme le téléphone, peut être à la fois utilisé pour des usages personnels et professionnels.*

## Quel est l'objectif du droit à la déconnexion ?

L'objectif du droit à la déconnexion est de permettre aux agents de concilier vie personnelle et vie professionnelle, tout en luttant contre les risques de burn-out.



Pour cela, ils doivent avoir la possibilité de ne pas se connecter aux outils numériques et de ne pas être contactés par leur employeur public en dehors de leur temps de travail (congrés payés, jours de RTT, week-end, soirées...).

Ce droit à la déconnexion concerne tous les agents publics, principalement ceux qui ont opté pour le télétravail ou qui ont des responsabilités.

A titre d'exemple, les agents ne sont pas tenus de répondre aux mails en dehors des horaires de bureau ; certaines entreprises privées ont mis en place un Mooc pour former les managers aux risques de la connexion permanente ainsi que des journées sans mails.

**Intégrer le droit à la déconnexion dans le code du travail c'est donc permettre aux employeurs publics de se saisir du sujet et de s'adapter aux nouveaux modes de travail.**

Les partenaires sociaux sont dans l'obligation, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, d'aborder ce thème dans le cadre des « négociations annuelles sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail ».



En cas d'absence d'accord sur la mise en place de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, l'employeur public se trouve dans l'obligation d'élaborer une charte après avis des représentants du personnel.

Cette charte doit définir les modalités d'application de ce droit à la déconnexion. Elle prévoit aussi pour tous les agents de tous corps et de tous grades, des actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques.

### **Un droit officiel à la déconnexion parfois non appliqué**

La reconnaissance officielle du droit à la déconnexion (loi Travail du 8 août 2016) constitue un levier de premier plan pour limiter les situations de stress lié à l'accès permanent aux outils de communication professionnelle. La difficulté principale d'application résulte du fait qu'il n'y a pas d'obligation de conclusion par rapports aux impératifs législatifs.

**L'Etat (employeur) peut ainsi seulement décider de l'inscrire dans une charte unilatérale.**

**Le contenu de ce droit aurait donc dû être défini plus clairement dans la loi.**

Les ministères doivent prévoir des formations et sensibilisations à destination de tous les agents. Ils doivent porter à la connaissance des agents la nécessité d'un usage raisonnable des outils numériques.

**Les agents du secteur public ont la possibilité d'informer la médecine de prévention compétente et de lui demander d'intervenir afin de procéder à une intervention préconisant le respect des durées maximales de travail et les temps de repos.**

Paradoxalement, l'utilisation dans le cadre du temps de travail des outils de communication professionnelle a un impact positif sur la qualité de vie au travail. 64 % des agents publics considèrent en effet qu'elle permet d'améliorer la qualité de vie au travail.



Une bonne application du droit à la déconnexion relève d'une coresponsabilité de l'agent et de sa hiérarchie. Il doit être mis en place de manière concertée avec les représentants du personnel.

Ce n'est donc pas le principe d'un usage des nouvelles technologies dans l'environnement professionnel qui est remis en question, mais le fait qu'elles contribuent à rendre poreuse la frontière séparant vie privée et vie professionnelle.

L'enjeu de ce nouveau droit est de garantir une réelle déconnexion par rapport à la vie professionnelle. L'intérêt est de préserver la vie privée et la santé des agents. Mais son application effective dans les administrations continue toujours à se heurter à un des principes directeurs du service public : la continuité du service.

## **La position de la présidente des Services Publics CFE-CGC**



C'est le droit, pour un agent public, de ne pas être en permanence joignable pour des motifs liés à son travail. Ce droit à la déconnexion garantit aux agents le respect de leurs temps de repos durant lequel ils n'ont pas à être contactés dans un cadre professionnel. L'idée est d'empêcher que les technologies de l'information et de la communication (TIC) ne permettent à l'activité professionnelle d'empiéter sur le temps de repos des agents. C'est ainsi protéger la santé des agents de plus en plus sollicités en dehors de leur temps et lieu de travail.

Les Services Publics CFE-CGC prônent un partage équilibré entre les temps de vie personnelle et professionnelle, et défendent la nécessité de former les agents de tous corps et de tous grades des trois versants de la fonction publique à un usage pertinent des smartphones, ordinateurs, tablettes etc.

### **Tous les agents sont largement impactés**

Inflation d'e-mails le soir et le week-end, appels sur les téléphones professionnels pendant les vacances : à l'ère du numérique, il est bien difficile pour les agents publics et en particulier ceux qui ont des responsabilités, même en dehors des heures de bureau et en congé, d'y échapper.

Si les outils numériques permettent une meilleure réactivité, le phénomène insidieux d'hyper connexion accroît la charge de travail et peut dans certains cas avoir de graves conséquences sur la santé psychique et physique des agents.

## **Les Services Publics CFE-CGC vigilants**



*Toujours force de propositions constructives sur les problématiques de bien-être au travail et de conciliation des temps de vie, la CFE-CGC, signataire en juin 2013 de l'accord national interprofessionnel sur la qualité de vie au travail, se montrera particulièrement attentive à la mise en œuvre du droit à la déconnexion.*

*Les Services Publics CFE-CGC rappellent que si la loi n'avait pas encore reconnu un droit à la déconnexion en tant que tel, des accords collectifs pouvaient déjà être négociés et conclus pour reconnaître ce droit aux agents (par exemple prévoir que les chefs de services n'envoient pas d'e-mails aux agents pendant leur temps de repos). Rappelons également qu'un agent public qui décide de se déconnecter complètement de ses outils professionnels durant son temps de repos ne peut pas être sanctionné.*

### **Durée journalière de travail, horaires variables, temps partiel et télétravail au diapason ?**

*Si la reconnaissance du droit à la déconnexion va dans le bon sens sous réserve d'une application efficiente sur le terrain, ce n'est, pour les Services Publics CFE-CGC, qu'une première étape vers d'autres grands débats liés à la qualité de vie au travail et aux impacts de la révolution numérique dont les outils ont des conséquences sur la gestion RH et sur l'organisation du travail.*

*Les Services Publics CFE-CGC réaffirment notamment la nécessité :*

- d'une maîtrise de la charge de travail des agents en durée journalière de travail avec horaires variables possibles selon le poste pour permettre notamment le respect de leur temps de repos et de leur vie personnelle ;*
- d'une charge de travail adaptée au temps de travail des agents à temps partiel ;*
- de la mise en place du télétravail.*

*Ces recommandations sont d'autant plus faciles à respecter que le droit à la déconnexion existe dans les trois versants de la fonction publique aujourd'hui (Etat, Hospitalière et Territoriale) !*

**Nathalie MAKARSKI**  
**Présidente des Services Publics CFE-CGC**





## **En conclusion**

***C'est un enjeu de santé publique : avoir un outil numérique à sa disposition est facteur de stress pour 51% des agents, selon l'Ifop. Or, qui dit stress, dit risque plus élevé de burn-out, de maladies cardiaques... et paradoxalement, perte d'efficacité pour l'employeur public lui-même.***

*Face à ces défis, la nouvelle loi paraît néanmoins bien faible. « Elle peut être utile en cas d'abus : s'il y a harcèlement, par exemple, on pourrait s'appuyer sur des indicateurs de notre consommation numérique hors travail pour sanctionner les excès », relève Dominique Boullier, sociologue du travail et professeur à l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne.*

*Autrement, la loi est non-contraignante : tout juste oblige-t-elle les employeurs publics à trouver un accord avec les syndicats, ou, à défaut, une charte parfois très vague.*

*La difficulté pour la loi d'appréhender le phénomène est d'autant plus forte que bien des emplois publics contiennent, dans leur ADN, cette nécessité de joignabilité permanente.*

*Et la connexion permanente n'est pas forcément imposée par la hiérarchie. « C'est difficile de ne pas répondre ou même de ne pas appeler...car les responsabilités dépassent les missions.*

***Les agents sont tellement impliqués dans la vie de leur service que ce n'est pas un droit qu'ils demandent.***

*"Ils préfèrent travailler. C'est encore plus compliqué de ne pas le faire ! Leur vie privée est totalement rythmée par leur vie professionnelle, impossible de ne pas checker la boîte mail toutes les demi-heures."*

### **Encadrer la flexibilité**

*Doit-on pour autant s'attendre à une amplification du phénomène avec l'arrivée sur le marché du travail des « digital natives », réputés pour leur maîtrise, mais aussi leur addiction aux outils numériques ?*

*Pas si sûr : « Les jeunes sont davantage lucides par rapport à la séparation entre leur entreprise et le travail. Pour eux, la conciliation entre travail et vie privée est plus importante que leur évolution de carrière, ils expriment de fortes revendications sur leur qualité de vie personnelle.*

### **Il paraît important donc de mettre des outils en place :**

- *Mettre l'accent sur un certain savoir-vivre avec les agents, sans que cela ne relève de la contrainte : « On ne crée pas une société solide sur des mauvaises bases avec des objectifs intenables*
- *Eviter les mails tardifs, on s'organise pour qu'on n'ait pas besoin de les joindre pendant leur absence, et pour les urgences, on peut mettre en place un système d'astreinte, où on se relaie. »*
- *Former pour sensibiliser aux bons usages numériques, pour que ces nouveaux outils soient davantage synonymes d'autonomie que d'asservissement permanent. Bref, encadrer la flexibilité*
- *Mettre en place des instruments de régulation de l'outil numérique. Ces mesures viseront à assurer le respect des temps de repos et de congés ainsi que l'équilibre entre vie professionnelle*

et vie personnelle et familiale ». C'est inscrit dans le texte de loi.

### **Attention !**

L'outil n'est pas l'unique responsable de tous les maux de nos collègues comme le stress au bureau, l'anxiété, ou le burn-out... Ce n'est pas le smartphone qui ordonne à l'homme de consulter ses mails.



### **Mettre en place une vraie politique RH**

Le stress, la pression, et les autres maux du monde du travail sont avant tout le fruit des mauvais chefs de services.

Une hiérarchie faible, inexpérimentée, qui met une pression énorme... C'est bien elle qui pousse les agents à consulter leurs mails à minuit, la boule au ventre. Ce qu'on appelle «l'hyperconnexion» vient d'eux, avant de venir des machines.

**Cette nouvelle loi ne va donc nullement changer les réflexes des agents, ni améliorer leur quotidien à elle seule ! L'hyperconnexion n'est qu'un symptôme, et l'outil un bouc émissaire.**

**C'est la stratégie et la qualité d'une politique nouvelle de management qui constituent le noyau de tout cela.**

### **Agissons ensemble !**

Hugues THIBAUT

Délégué Fédéral Services Publics CFE-CGC  
En charge de la Santé et Sécurité au Travail

SERVICES PUBLICS CFE-CGC



Pour une Fonction Publique de Métiers



Le + syndical

**15-17, rue Beccaria**

**75 012 PARIS**

**Tél : 01 44 70 65 90**

**<http://www.cfecgcfp.org>**