DROIT A LA DECONNEXION : CHARTE

PREAMBULE

Grâce aux moyens de communication digitaux de notre époque, les collaboratrices et collaborateurs d'une entreprise sont techniquement joignables partout et à tout moment : le téléphone « mobile » est à portée de main et on y retrouve tous les outils numériques utiles, tels messageries, réseaux sociaux, agendas, moyens de paiement, etc., entremêlant vie privée et vie professionnelle à tout instant.

Le rapport au travail a également évolué vers davantage de réactivité et de disponibilité, que ce soit au travail, en télétravail ou lors des moments de repos. La satisfaction immédiate et le besoin de se sentir utile en toutes circonstances sont des postulats qu'il est devenu difficile de contourner. D'un travail initialement défini dans un cadre précis de temps et de lieu, la société actuelle fait apparaître de nouvelles formes de travail qui sont nettement moins limitées par des contraintes temporelles et spatiales.

Humainement, l'apparition du phénomène d'hyperconnectivité au travail peut avoir plusieurs causes : consciemment ou inconsciemment, la ligne hiérarchique peut parfois mettre une pression sur son personnel en dehors des heures de bureau. Mais le personnel lui-même a également de plus en plus tendance à se mettre une pression, sans qu'aucune exigence formelle ne lui ait été signifiée. Entre traiter ses messages le dimanche soir ou avant de rentrer de congé pour réduire la charge de travail du lendemain et répondre à un appel de sa hiérarchie, même quand on est en incapacité de travail, la limite est vite franchie.

Les deux cas de figure doivent être envisagés car les deux peuvent être constitutifs d'épuisement professionnel, de perte d'efficacité voire de motivation.

Le droit à la déconnexion constitue une politique communale à mettre en place par l'Autorité. Plusieurs outils et conseils peuvent être déclinés, mais il convient de rester prudent dans le choix de ceux-ci. En effet, la continuité du service public et plus particulièrement au niveau communal empêche notamment de couper les accès aux serveurs et réseaux, même temporairement, comme c'est le cas dans certaines organisations, en Belgique ou à l'étranger.

La digital détox, quant à elle, est un choix personnel à prendre en pleine conscience. Pour rester dans l'efficacité au travail tout en maintenant le plaisir de travailler et l'équilibre de la personne, il convient d'être attentif à prendre de la distance par rapport à l'excès de communication. Veiller au respect des durées quotidiennes et hebdomadaires de repos est un gage de maintien en bonne santé, mentale et physique.

L'objectif de la présente Charte vise à encourager le respect du bien-être au travail par le biais de la définition de balises et recommandations, afin de prévenir toute forme de stress professionnel excessif, dépression ou *burnout*. La Ville de Namur souhaite également affirmer l'importance d'un bon usage des moyens de communication digitaux, en vue d'un nécessaire

respect des temps de repos et de congé ainsi que de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Une évaluation régulière du phénomène est envisagée et des adaptations seront apportées si nécessaire.

DISPOSITIONS LEGALES APPLICABLES

- Loi du 04 août 1996 sur le bien-être au travail, prévoyant la co-responsabilisation employeur/travailleur dans le but de promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé du travailleur au travail. Cette Loi fait peser des obligations et recommandations sur les deux protagonistes que sont les employeurs et les travailleurs.
- Loi du 14 décembre 2000 fixant certains aspects de l'aménagement du temps de travail dans le secteur public.
- Arrêté Royal du 02 décembre 2021 portant sur le statut des agents de l'Etat concernant le droit à la déconnexion.

1. PUBLIC VISE

La présente Charte s'applique à l'ensemble du personnel communal tel que visé dans les dispositions générales du Chapitre I du Règlement de travail.

2. OBJET DU DROIT A LA DECONNEXION

Le droit à la déconnexion peut être défini comme :

- le fait de ne pas se livrer à des activités ou à des communications (être en connexion, être en contact ou répondre) en lien avec l'activité professionnelle, en dehors des heures normales de prestation, sauf en cas d'urgence ou de garde ;
- le fait de ne pas subir de conséquences négatives en raison d'une telle attitude, notamment en termes d'évaluation (critère de motivation) ;
- le respect, par autrui, du droit à la déconnexion, notamment vis-à-vis de ses collègues ou subalternes.

Il s'agit d'une possibilité offerte par l'Autorité. La gestion du travail ou des connexions en dehors des heures de prestation incombe au personnel. Elle peut faire l'objet d'un accord et nécessite alors une récupération, en temps ou en argent.

Les heures normales de prestation correspondent aux horaires de travail du personnel durant lesquelles il demeure à la disposition de l'Administration. Ce temps comprend les heures normales de travail et les éventuelles heures supplémentaires et permanences nécessaires. Le temps de prestation de référence est basé sur l'étendue des plages fixes de l'horaire attribué à la personne ou, à défaut, des horaires d'accessibilité ou de prestation du service public en général (Maison des Citoyens, piscines, bibliothèques, propreté publique, etc.).

En sont exclus les temps de repos quotidien et hebdomadaire tels que repris dans la Loi du 14 décembre 2000 fixant certains aspects de l'aménagement du temps de travail dans le secteur public, les congés payés (légaux, fériés, spéciaux communaux et extra-légaux) et les temps d'absences autorisées, de quelque nature que ce soit (absence pour maladie, pour maternité, dispenses, congés pour convenances personnelles, temps partiels, etc.).

Enfin, l'urgence fait référence à des circonstances exceptionnelles et imprévues qui impliquent une action qui ne peut attendre la prochaine période de prestation.

3. RECOMMANDATIONS VISANT AU RESPECT DU DROIT A LA DECONNEXION

Afin de limiter la surcharge informationnelle, il est souhaitable de :

- Viser à organiser le service public de manière à garantir la continuité de celui-ci (tours de rôle et permanences, même temporairement).
- Organiser de manière efficace le traitement des appels et des messages, en et hors horaires habituels de prestation, tant pour le public que pour les collègues (déviation de postes, messagerie téléphonique, BP de service, message d'absence et réorientation des interlocuteurs en cas d'urgence, etc.).
- Privilégier, quand cela est possible, l'organisation des réunions durant les plages de prestations habituelles (hors temps de pause) et s'assurer qu'elles ne se prolongent pas en dehors de ces plages, sauf si cela a été convenu à l'avance ou aux fins de garantir la continuité du service public.
- Chercher à utiliser des outils de planification du travail afin de mener à bien les tâches dans le respect des individus et des délais impartis.
- Viser à anticiper et planifier son propre travail ainsi que les éventuelles demandes à formuler à son entourage. Préciser alors un délai raisonnable pour ne pas engendrer de pression inutile.
- En ce qui concerne les notions d'urgence et d'importance, envisager un dialogue afin de ne pas glisser vers des interprétations contradictoires qui pourraient conduire à un sentiment de pression.
- Utiliser prioritairement les numéros d'appel et adresses de messagerie professionnels.
- Tenir à jour son agenda Outlook afin de permettre à tout le monde de visualiser ses disponibilités (utilisation des fonctionnalités offertes par le logiciel).
- Chercher à respecter les consignes du Guide des Bonnes pratiques en matière de rédaction des e-mails (disponible sur l'Intranet), dont l'importance du choix du bon canal de communication en cas de réelle urgence (préférer alors le téléphone).
- DETOX =
    - **D**écider de terminer sa journée professionnelle (de s'arrêter) ;
    - **E**carter les écrans, mettre une distance (couper les notifications, sonneries, etc.) ;
    - **T**emporiser ses prochaines tâches et les noter (pour ne plus y penser) ;
    - **OX**ygéner son esprit et son corps.