

Droit à la déconnexion : "Il faut inventer de nouvelles méthodes de travail"

10/03/2017



Avosial, le syndicat des avocats d'entreprise en droit social, publiera désormais régulièrement des chroniques pour actuEL-RH. La première chronique, rédigée par Viviane Stulz, avocate associée au sein du cabinet 5QB Avocats, apporte un éclairage sur le nouveau droit à la déconnexion prévu par la loi Travail du 8 août 2016.

Parmi les nombreuses dispositions de la loi Travail figure le droit pour les salariés, quelle que soit la comptabilisation de leur temps de travail, de se déconnecter des outils numériques en dehors des plages normales de travail. La nécessité de prendre du recul par rapport à la charge de travail est devenue de plus en plus prégnante alors que la messagerie électronique a envahi nos vies et profondément modifié le rapport de tous au travail en une vingtaine d'années et que les outils numériques nomades permettent maintenant de travailler à tout moment et en tous lieux.

Après la remise en cause par la Cour de cassation (1) de la validité des dispositions de la convention collective dite "Syntec" (2) sur les forfaits-jours, laquelle avait jugé le contrôle de l'amplitude et de la charge de travail des salariés soumis à cette durée du travail insuffisants, les partenaires sociaux de cette branche ont signé le 1er avril 2014 un avenant à cette convention collective sur ce point, lequel a été étendu et s'impose à toutes les entreprises de cette branche.

Cet avenant avait, en son temps, attiré les foudres de la presse internationale en ce qu'il prévoyait, notamment, une obligation de déconnexion des outils de communication à distance ; il rappelait également que l'obligation de repos quotidien minimum de 11 heures consécutives et d'un repos hebdomadaire de 35 heures minimum consécutives ne devait pas être comprise comme définissant une journée habituelle de travail de 13 heures par jours mais une amplitude exceptionnelle maximale. Les médias anglo-saxons notamment s'étaient fait les gorges chaudes de telles dispositions qui selon eux permettaient à tous les cadres français de partir tous les jours à 18h.

Négocier un accord ou élaborer une charte

C'est de cet avenant que s'est inspiré la loi Travail pour imposer aux partenaires sociaux d'envisager le sujet de la déconnexion lors de la négociation annuelle sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail (l'une des deux grandes négociations annuelles découlant de la loi "Travail" du 8 août 2016). L'article L. 2242-8 du code du travail dispose maintenant que cette négociation annuelle doit porter sur "les modalités de 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".

Les employeurs doivent donc impérativement ajouter ce sujet à l'ordre du jour de leur négociation annuelle sur ce point à compter de cette année 2017 ; à défaut, le non-respect de l'obligation de négocier peut être sanctionné par une peine pouvant atteindre un an d'emprisonnement et 3 750 € d'amende (*article L. 2243-2 du code du travail*).

Ce n'est que si cette négociation annuelle n'aboutit pas sur ce sujet qu'ils doivent élaborer une charte unilatérale afin de définir les "modalités d'exercice du droit à la déconnexion et 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" (aucune sanction n'est prévue par le texte en cas d'absence de charte). Cette charte doit être soumise à l'avis du comité d'entreprise avant qu'elle puisse entrer en vigueur. L'avis du CHSCT, s'il n'est pas expressément requis par la loi, semble nécessaire, s'agissant d'un sujet qui appartient au domaine de la santé des salariés. Si en outre, la charte prévoit des interdictions et sanctions, elle peut être assimilée au règlement Intérieur et devra en respecter les formalités de publicité, en tant qu'adjonction à celui-ci.

L'obligation de négocier sur la déconnexion figure parmi les obligations de négociation annuelle et concerne les entreprises de 50 salariés et plus. A priori donc, cette obligation ne concerne pas les plus petites entreprises ; néanmoins, on peut considérer qu'il serait judicieux pour les entreprises non soumises à l'obligation de négocier, de mettre unilatéralement en place une charte sur ce point. En effet, un salarié qui réclame le paiement d'heures supplémentaires, et notamment les cadres au forfait-jours qui contestent la validité du forfait-jours, pourraient en outre soulever l'obligation de sécurité de moyen de l'employeur, pour réclamer des dommages-intérêts spécifiques pour ne pas avoir mis en place une obligation de déconnexion.

Il faut se souvenir qu'il y a quelques années, dans une réponse ministérielle, Martine Aubry avait indiqué qu'il ne serait pas illogique, à l'avenir, de considérer que le travail à distance avec les outils numériques, après les heures de travail, constituait du temps de travail effectif. En effet, qui ne connaît pas un cadre qui, parti en vacances avec sa famille, se retrouve au téléphone plusieurs heures par jour.

Peu importe l'outil utilisé

Mais tout d'abord, de quoi s'agit-il ? Tous les outils permettant de travailler à distance sont concernés : téléphone mobile et smartphone, BlackBerry, ordinateur portable ou ordinateur fixe personnel, et tous outils permettant au salarié d'avoir un accès à ses emails et de contacter ou d'être contacté par téléphone ou équivalent (téléphone, Skype, WhatsApp, Messenger etc.). Et il ne s'agit pas uniquement des outils professionnels qui sont mis à la disposition du salarié pour exercer ses fonctions, mais également des outils personnels qui peuvent être utilisés pour travailler à distance. Ce ne sont pas les outils qui importent, mais le fait de travailler durant des plages horaires qui devraient être réservées au repos. Il s'agit de s'assurer que le salarié peut effectivement bénéficier de ses plages de repos et congés sans travailler, le départ de l'entreprise devant constituer de manière générale et par principe l'arrêt du travail sans se sentir obligé d'être disponible à tout moment. Il faut éviter une sur-connexion aux outils numériques et une sur-sollicitation du management.

Quels sont les salariés concernés ?

A priori, tous les salariés doivent être concernés, puisque la préservation de la santé et de l'équilibre vie privée/vie professionnelle sont des impératifs pour tous mais les cadres travaillant en forfait-jours sont les plus susceptibles d'être touchés par l'obligation de déconnexion. Seuls les cadres dirigeants devraient pouvoir être exclus de cette obligation dès lors qu'ils ne sont pas soumis à la réglementation sur la durée du travail.

Que devront contenir l'accord collectif ou la charte ?

Comment assurer la possibilité pour le salarié de bénéficier des périodes de repos et congés auquel il a droit alors que les outils numériques permettent justement le contraire ? Il est certain que l'employeur ne peut se contenter d'affirmer le principe du droit à la déconnexion sans prévoir des mesures concrètes afin d'en assurer l'effectivité ; l'employeur doit prendre les dispositions nécessaires "afin d'assurer le respect par ses salariés de cette obligation de déconnexion".

Il faut en outre que l'accord ou la charte soit en lien avec les accords existants au sein de l'entreprise et notamment les accords portant sur le télétravail ou sur l'équilibre vie privée/vie professionnelle ou les accords sur la charge de travail, par exemple.

Plusieurs branches professionnelles ont signé des avenants en matière de durée du travail incorporant des obligations en matière de déconnexion.

L'accord du 1er avril 2014 dans la branche dite "Syntec" stipule notamment, en ce qui concerne les salariés en forfait-jours, que :

"Il est rappelé que ces limites [repos quotidien minimum de 11 heures consécutives et repos hebdomadaire de 35 heures] n'ont pas pour objet de définir une journée habituelle de travail de 13 heures par jour mais une amplitude exceptionnelle maximale de la journée de travail. [...]

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 mis à sa disposition. [...]

Si un salarié en forfait annuel en jours constate qu'il ne sera pas en mesure de respecter ces durées minimales de repos, il peut, compte tenu de l'autonomie dont il dispose dans la gestion de son temps, avertir sans délai son employeur afin qu'une solution alternative lui permettant de respecter les dispositions légales soit trouvée."

La convention collective nationale des commerces de gros stipule quant à elle : " *L'effectivité du respect par le salarié des durées minimales de repos visées par le présent avenant implique pour ce dernier une obligation de déconnexion des outils de communication à distance. L'employeur prendra les dispositions nécessaires afin d'assurer le respect par ses salariés de cette obligation de déconnexion lors du repos quotidien, du repos hebdomadaire, des congés payés, des congés exceptionnels, des jours fériés et des jours de repos*".

La branche des hôtels, cafés, restaurants a signé un avenant 22 Bis le 7 octobre 2016 qui stipule que :

"Dans le cadre de l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale, la sécurité et la santé du salarié et notamment afin de garantir le respect des durées maximales du travail, l'employeur veillera à rappeler au salarié que le matériel professionnel mis à sa disposition, tels qu'ordinateur ou téléphone portable, ne doit pas, en principe, être utilisé pendant ses périodes de repos. En d'autres termes, le salarié bénéficie d'un droit à la déconnexion pendant les jours fériés non travaillés, les repos hebdomadaires et les congés payés."

Si l'on se réfère aux chartes ou accords qui étaient déjà en vigueur dans les grands groupes avant la loi Travail, on peut citer comme exemples :

- Envisager les causes d'un usage abusif des outils numériques en fonction de l'organisation de l'entreprise et de son type de management ;
- Prévoir de sensibiliser les salariés et les cadres/managers sur le sujet par des sessions de formation ; la formation de chacun est un élément clé pour changer les esprits ;
- Former les salariés à désacraliser l'email pour limiter le besoin compulsif d'y répondre immédiatement ;
- Prévoir de communiquer régulièrement sur le sujet, par exemple, par un rappel annuel, ou lors de l'évaluation individuelle annuelle afin qu'une fois l'accord ou la charte signé, ses principes soient vite oubliés ; un point pourrait ainsi être fait annuellement avec le CHSCT ;
- Demander aux salariés de ne pas communiquer à titre professionnel pendant leurs temps de congés et repos ;
- Les inciter à utiliser la fonction "gestion des messages en cas d'absence" lorsqu'ils sont en congés ;
- Leur rappeler régulièrement que le matériel mis à leur disposition ne doit, en principe, pas être utilisé pendant les périodes de repos ;
- Préciser clairement l'absence d'obligation de répondre aux messages, ou l'obligation de justifier d'une urgence pour utiliser la messagerie professionnelle et/ou le téléphone professionnel en dehors de plages horaires ;
- Inciter les salariés à éviter, dans la mesure du possible, d'adresser des emails ou des SMS ou encore de téléphoner durant leurs temps de repos et congés ;
- Sensibilisation des salariés au bon sens ;
- Désactiver la fonction répondre à tous ;
- Inviter les salariés à s'interroger sur la pertinence de l'envoi du courriel et sur l'importance des destinataires ;
- Ne pas solliciter de réponse immédiate si ce n'est pas strictement nécessaire ou préciser le délai de réponse requis ;
- Faire insérer dans la signature de l'email une mention telle que " les emails que je pourrais envoyer en dehors des heures de travail ne requièrent pas de réponse immédiate " ;
- S'assurer que seuls les collaborateurs en ayant réellement besoin se voient accorder des outils "nomades" tels qu'un smartphone et un ordinateur portable, pour limiter l'utilisation en-dehors du bureau.

De manière générale, une formation à l'utilisation de la boîte emails pourra être utile pour sensibiliser les salariés et les inciter à réfléchir à la manière dont ils se comportent, tant pour les messages qu'ils reçoivent que pour ceux qu'ils envoient.

Au plan technique, il peut être envisagé de :

- Mettre en place un message automatique rappelant qu'au-delà d'une certaine heure l'envoi d'un courriel peut attendre le lendemain ;
- Mettre en place un système d'alerte lorsque les salariés se connectent hors du temps de travail ou qu'ils ne respectent pas les temps de repos ; ou lorsque leurs connexions dépassent un certain nombre/seuil ;
- Limiter voire bloquer l'usage de la messagerie professionnelle et du téléphone portable le soir et le week-end (ce qui sera en pratique infaisable pour beaucoup d'entreprises travaillant en continu ou à l'international notamment) ;
- Favoriser la fonction "envoi différé" et rappeler qu'il n'y a pas d'obligation de répondre pendant les périodes de congés ou repos ;
- Prévoir que les courriels envoyés au salarié sur ses horaires de repos ne soient réceptionnés qu'à son retour au travail (avec un message prévenant l'expéditeur que son email ne sera pas traité immédiatement) ;
- Désactiver le renvoi des e-mails vers les smartphones des collaborateurs pendant certaines plages horaires ;
- Faire apparaître un message automatique, durant les congés du salarié, renvoyant tout email professionnel vers ses collègues ;
- Assurer un suivi spécifique et régulier des e-mails et leur répartition temporelle ;
- Assurer un suivi informatique régulier des connexions professionnelles hors temps de travail avec une notification automatique au manager, etc.

Dans son accord du 27 septembre 2016 sur l'accompagnement de la transformation numérique, Orange "s'engage à poursuivre les actions de sensibilisation/formation sur le bon usage des outils numériques qui prendront plusieurs formes :

- Mettre en place et à déployer, au sein de la Digital Academy, un visa spécifique sur l'usage des outils numériques, ainsi que des ateliers en présentiel de compréhension et de maîtrise des outils numériques ;
- Encourager les dispositifs de sensibilisation comme la journée sans email ;

- Mettre en visibilité et à compléter les dispositifs existants (fiches pratiques) sur la maîtrise des possibilités de déconnexion des outils numériques ;
- A étudier la mise en place d'un pop-up (ou compagnon numérique) rappelant les messages clés d'une bonne utilisation de ces outils pour prévenir/sensibiliser à la bonne utilisation des outils numériques (Par exemple : "vous allez envoyer un email à 23h, cet email ne pourrait-il pas être envoyé à des heures traditionnelles de travail ?") ;
- Diffuser régulièrement la charte de bon usage de la messagerie électronique, notamment lors de réunions d'équipe ;
- Diffuser les différentes chartes existantes ou à les compléter régulièrement."

De son côté, la Banque Populaire propose, dans son accord du 6 juillet 2016, des règles de bonnes pratiques relatives à l'utilisation de la messagerie et des outils à distance dans le cadre du droit individuel à la déconnexion et notamment :

- Eviter les envois de mails hors du temps de travail ;
- Ne pas céder à l'instantanéité de la messagerie ;
- S'interroger sur le moment le plus opportun d'envoi d'un mail afin de ne pas créer de sentiment d'urgence, et avoir recours aux fonctions d'envoi différé ;
- Favoriser les échanges directs ;
- Rester courtois, écrire et parler intelligiblement et ne mettre en copie que les personnes directement concernées ;
- Alerter sa hiérarchie en cas de débordements récurrents."

Des mesures incitatives plutôt que des mesures d'interdiction

Ce sont des exemples, beaucoup d'autres solutions sont possibles, mais elles devront être envisagées au cas par cas, en fonction des besoins de chaque entreprise et de sa taille, de son organisation.

En effet, toute mesure totalement bloquante pourra être particulièrement néfaste pour l'entreprise et il est nécessaire de prévoir les cas particuliers d'urgence ou d'exception. Il paraît plus intéressant de prévoir des mesures incitatives que des mesures d'interdiction totale.

Pour déterminer les mesures appropriées, il sera souvent utile, en amont, de faire le point avec les services informatiques pour vérifier ce qui est faisable ou non au plan technique, au moins s'il est envisagé de bloquer les serveurs ou les connexions à certaines heures ou certains jours ; ou s'il s'agit de mettre en place certaines réponses automatiques aux emails. Il sera également intéressant de déterminer les collaborateurs les plus prompts à travailler en-dehors des plages de travail "normales" ou dont le volume des échanges par e-mails dépasse grandement celui de leurs collègues. Il faudra en outre étudier attentivement les postes de travail "sensibles", les nécessités de service, les besoins particuliers à chaque entreprise.

Dans cette étude en amont, il sera primordial d'impliquer le CHSCT et le médecin du travail, pour déterminer notamment les situations à risque particulières à l'entreprise ou celles qui constituent des indices de recours abusif aux technologies de l'information en dehors du temps "normal" de travail (turn-over, burn-out, contentieux etc.).

En dehors de ces mesures concrètes à mettre en place pour l'avenir, l'accord ou la charte devra :

- Bien préciser l'objet de l'accord ou de la charte ;
- Lister les outils concernés par la déconnexion ;
- Déterminer précisément les périodes visées par la déconnexion (nuit, week-end, congés ...), et rappeler aux salariés quelles sont les périodes de repos, selon leur catégorie professionnelle ;
- Prévoir dans quels cas des exceptions à la déconnexion obligatoire peuvent être nécessaires et déterminer la compensation qui pourra être alors accordée en cas de non-déconnexion, etc.

Réfléchir à de nouvelles méthodes de travail

En pratique, la mise en œuvre du droit à la déconnexion va nécessiter une modification des esprits, tant des managers que des collaborateurs eux-mêmes. Le droit à la déconnexion est également un devoir, pour que chacun prenne soin de sa propre santé. En effet, la facilité qu'apporte le travail à distance n'est pas nécessairement considérée comme néfaste par les cadres ; au contraire, elle leur autorise une certaine flexibilité et leur permet de travailler quand ils veulent tout en conservant des plages horaires disponibles pour leurs activités personnelles dans la journée ; par exemple, arrêter de travailler à 17h pour aller chercher un enfant, s'en occuper, puis reprendre son travail à distance grâce aux outils numériques après le dîner ; d'aucuns apprécient de pouvoir lire leurs emails quand ils sont absents pour rester au courant, gérer les emails inutiles vers la corbeille, faire du tri etc. sans vraiment travailler.

Il s'agit d'"inventer" de nouvelles méthodes de travail, de fonctionnement, afin de trouver un juste équilibre entre ces nouveaux outils de travail qui peuvent faciliter la vie des collaborateurs et l'abus qui annihile le repos et les congés. Là réside la difficulté, mais c'est essentiel dès lors que le travail à distance va probablement continuer d'augmenter à l'avenir.

Au surplus, il sera souvent difficile de faire admettre par les managers étrangers et notamment américains, qu'un cadre n'est pas disponible à tout moment, y compris en cas de décalage horaire. On voit déjà la réaction d'un manager américain qui envoie un email à son collaborateur à 20 heures un vendredi soir et reçoit un email de réponse automatique lui indiquant que celui-ci ne pourra répondre ou ne recevra pas son email avant 7 heures le lundi matin !

Ainsi, selon le niveau hiérarchique du collaborateur et selon que l'entreprise fait ou non partie d'un groupe international, la mise en place du droit à la déconnexion risque d'être plus ou moins difficile.

Il est néanmoins maintenant essentiel de s'y pencher de manière efficiente : des stipulations strictes et bloquantes ne seront probablement pas la solution, il faudra faire preuve de souplesse dans l'appréciation des besoins de chacun, mais à l'évidence, des journées de travail de 13 heures ne peuvent pas être la norme, même si elles sont juridiquement possibles si on se contente de respecter le repos obligatoire de 11 heures par jour. La santé et la sécurité des salariés doit être prise en compte.

(1) [Cass. soc. n° 11-28.398 du 24 avril 2013.](#)

(2) [Convention collective nationale des bureaux d'étude techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils du 15 décembre 1987.](#)

Viviane Stulz



Écrit par

Florence Mehrez

Autres articles de l'édition

- Montants 2017 des aides financières aux IAE
- Gestion des talents : les commerciaux et les dirigeants privilégiés
- Présidentielle : la CFTC fait part de ses points de vigilance aux candidats
- Un actif sur quatre a connu une transition professionnelle au cours des 12 derniers mois
- Comment gérer le temps de travail d'un salarié en déplacement à l'étranger ?
- Retour d'expérience sur les premiers bulletins de paie clarifiés

