

# CHARTRE UNILATERALE SUR LE DROIT A LA DECONNEXION

## PREAMBULE

La présente charte définit les modalités d'exercice de ce droit par les salariés, conformément à l'article IX.5 de l'accord d'entreprise du 06/05/2021.

Elle synthétise les recommandations applicables à tous les salariés afin d'assurer l'effectivité du droit à la déconnexion ainsi que les modalités selon lesquelles ce droit sera garanti.

L'entreprise souhaite réaffirmer l'importance d'un bon usage des outils informatiques en vue d'un nécessaire respect des temps de repos et de congé ainsi que de l'équilibre entre vie privée et familiale et vie professionnelle.

L'idée retenue est de permettre à tout à chacun de conserver une autonomie dans le choix d'organiser et de remplir sa mission tout en rappelant les bonnes pratiques afin que chacun puisse concilier vie personnelle et vie professionnelle en tenant compte des exigences propres aux caractéristiques de l'entreprise et des fonctions exercées, tout en respectant les règles de protection.

## ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

La présente charte a vocation à s'appliquer à l'ensemble des salariés de l'entreprise.

## ARTICLE 2 : DEFINITION DU DROIT A LA DECONNEXION

Le **droit à la déconnexion** peut être défini comme le droit du salarié de ne pas être connecté aux outils numériques professionnels et ne pas être contacté, y compris sur ses outils de communication personnels, pour un motif professionnel en dehors de ses périodes de travail habituelles. Les **outils numériques** visés sont :

- Les outils numériques physiques : ordinateurs, tablettes, téléphones portables, réseaux filaires, etc. ;
- Les outils numériques dématérialisés permettant d'être joint à distance : messagerie électronique, logiciels, connexion wifi, internet/intranet, etc.

Le **temps de travail** est défini comme étant l'amplitude horaire du salarié en forfait annuel en jours durant laquelle il est à la disposition de l'employeur à l'exclusion des temps de repos quotidiens et hebdomadaires et des autres absences autorisées.

### **ARTICLE 3 : MESURES VISANT A LUTTER CONTRE L'UTILISATION DES OUTILS NUMERIQUES ET DE COMMUNICATION PROFESSIONNELS HORS TEMPS DE TRAVAIL ET MESURES FAVORISANT LA COMMUNICATION**

Il est entendu par temps de repos les week-ends, les jours fériés non travaillés, les jours de congés ou de RTT qui auront été acceptés en conformité avec la procédure en vigueur ainsi que toutes les périodes de suspension de contrat de travail (arrêt maladie, congé maternité, congé paternité, ...).

Les périodes de repos, congés et suspension du contrat de travail doivent être respectées par l'ensemble des personnels de l'établissement. Sauf urgence avérée, les responsables hiérarchiques ne peuvent pas contacter leurs collaborateurs lors de ses périodes.

Par ailleurs, le personnel n'aura pas d'obligations de répondre aux sollicitations, quelle qu'en soit la nature, pendant ses périodes.

Toute dérogation doit être justifiée par la gravité, l'urgence et/ou l'importance du sujet en cause.

Afin d'éviter la surcharge informationnelle, il est recommandé à tous les salariés de :

- S'interroger sur le moment opportun pour adresser un courriel, un message ou joindre un collaborateur par téléphone,
- Ne pas solliciter de réponse immédiate si ce n'est pas nécessaire,
- Utiliser avec modération les fonctions « CC » ou « Cci »,
- Indiquer un objet précis permettant au destinataire d'identifier immédiatement le contenu du courriel,
- Privilégier les envois différés lors de la rédaction d'un courriel en dehors des horaires de travail,
- Pour les absences de plus de 2 jours ouvrés, paramétrer le gestionnaire d'absence du bureau sur sa messagerie électronique et indiquer les modalités de contact d'un membre de l'entreprise en cas d'urgence,
- Pour les absences de plus de deux semaines consécutives hors période de congés, prévoir le transfert de ses courriels, de ses messages et de ses appels téléphoniques à un autre membre de l'entreprise, avec son consentement exprès.

#### **ARTICLE 4 – IMPORTANCE DU RESPECT DU TEMPS DE TRAVAIL**

Il est rappelé l'obligation pour tous les salariés de respecter les temps de repos minimaux suivants :

- Repos journaliers de 11 heures consécutives,
- Repos hebdomadaire de 35 heures consécutives.

Afin de laisser le choix à tout un chacun d'organiser en toute autonomie la gestion de son temps pour répondre à sa mission professionnelle tout en conciliant sa vie personnelle, il a été convenu de ne pas opter pour une solution qui consisterait de bloquer les accès sur une période donnée.

Par conséquent les accès resteront libres ; toutefois chaque personne devra veiller à sa sécurité et à sa santé en respectant les durées de repos quotidiennes et hebdomadaires citées ci-dessus.

#### **ARTICLE 5 : ACTIONS MENEES PAR L'ENTREPRISE**

Pour s'assurer du respect du droit à la déconnexion et des mesures et recommandations prévues par le présent accord, l'entreprise organisera des actions d'information et de sensibilisation à destination des managers et des salariés. Ces actions d'information et de sensibilisation auront pour objectif d'aider les collaborateurs à avoir un usage raisonnable des outils numériques.

La Direction réaffirme le principe que toute personne qui pourrait rencontrer des difficultés à honorer sa mission en respectant ce droit à la déconnexion pourra demander un entretien avec son responsable hiérarchique ou à la Direction afin de trouver une solution au problème posé. Un accompagnement sur une meilleure gestion du temps et des priorités pourra être envisagé.

#### **ARTICLE 6 : REVISION DE LA CHARTE**

Les dispositions de la présente charte seront négociées et révisées au moins une fois par an et mises en œuvre après consultation du CSE.

**ARTICLE 7 : FORMALITES ET ENTREE EN VIGUEUR**

La présente charte est applicable à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2021.

Elle a été adoptée après information et consultation des représentants du personnel de la société.

Fait à QUIMPER, le 26/11/2021

**David PENVERNE**  
Gérant

**Jean-Luc CHENEBAULT**  
Délégué du personnel



# ANNEXE : GUIDE DES BONNES PRATIQUES

## 1. S'interroger sur la pertinence du média utilisé

- S'interroger sur la pertinence de l'utilisation de la messagerie électronique au regard des autres outils de communication : face à face, téléphone, ...
- Favoriser les échanges directs (téléphone, face à face) lorsque les niveaux de compréhension et d'interaction sont élevés, lorsqu'il y a un risque de mauvaise interprétation, lorsque l'échange devient conflictuel.

## 2. Contenu du message

- Indiquer de manière explicite l'objet du message :
  - N'aborder qu'un seul sujet à la fois au sein d'un même message. Cela évite que des destinataires ne soient concernés que par une partie du message.
  - Indiquer un objet en adéquation avec le contenu du message. Cela évite au destinataire de perdre du temps dans le traitement du message et cela évite qu'il réponde sur un autre sujet.
- S'obliger à une rigueur formelle dans la rédaction d'un message :
  - Identifier son destinataire : Madame, Monsieur, prénom, cher collègue ; à défaut un mot introductif : « bonjour ».
  - Eviter de s'adresser à son interlocuteur de manière trop personnelle ou trop affective (de manière positive ou négative).
  - Eviter les tournures de phrase trop familières, issues du langage oral.
  - Ne pas écrire en majuscule car cela peut susciter un sentiment d'agression chez le récepteur.
  - Attendre avant d'envoyer un message écrit sous la colère et dont on présuppose le caractère conflictuel.

- S'interroger sur la manière dont réagirait un tiers à la lecture du message, dans l'hypothèse où on lui aurait transféré ou mis en copie.
  - S'identifier et laisser ses coordonnées à la fin du message ; cela est utile si le destinataire cherche à vous joindre rapidement ou s'il n'a pas compris la teneur du message.
- Ne pas abuser des pièces jointes
    - S'interroger sur la pertinence du (des) fichier(s) à joindre au message.
    - S'assurer que le destinataire possède bien le logiciel permettant d'exploiter la pièce jointe.
    - Eviter l'envoi de fichiers trop volumineux : plus la taille du fichier est importante, plus le temps de transmission et de réception sont longs. Un fichier trop volumineux peut être refusé par le serveur de messagerie du destinataire ou saturer sa boîte de réception, empêchant ainsi la réception d'autres messages.

### 3. Identification du (des) destinataire(s)

- S'interroger sur le(s) destinataire(s) principal(aux) du message :
  - Cibler de façon précise le(s) destinataires(s) du message.
  - Penser au temps pris par le(s) destinataire(s) à lire ses messages, s'assurer de l'adéquation entre le niveau de compréhension du message et le(s) destinataire(s).
- Utiliser avec modération les fonctions « copie conforme » et « copie cachée »
  - Utiliser la « copie conforme » permet à tous les destinataires de savoir qui est en réception du message.
  - Utiliser la « copie cachée » permet d'envoyer un message à un destinataire ne souhaitant pas que son adresse mail soit diffusée.
  - Utiliser la « copie cachée » permet d'envoyer un message à un grand nombre de destinataires (en utilisant une liste de diffusion par exemple) sans que ceux-ci puissent utiliser la fonction « répondre à tous ».

- S'interroger sur le moment le plus opportun pour l'envoi d'un message :
  - La messagerie électronique permet de consulter en dehors de l'entreprise et en dehors des horaires de travail, rendant plus poreuse la frontière entre vie professionnelle et vie privée. Envoyer ses messages en dehors des horaires de travail risque d'induire chez le destinataire un sentiment de culpabilité ou d'urgence à devoir répondre.
  - Il est recommandé de préparer ses messages en mode brouillon ou hors connexion et de les envoyer pendant les heures habituelles de travail.
  - Eviter autant que possible d'adresser un courriel, un message ou de joindre un collaborateur par téléphone avant 7H et après 19 H.
  - Privilégier les envois différés lors de la rédaction d'un courriel en dehors des horaires ci-dessus.
  - Ne pas solliciter de réponse immédiate si ce n'est pas nécessaire.

#### 4. Gérer au mieux la réception des messages

- Assurer l'expéditeur de la réception du message :
  - Ne pas envoyer systématiquement une réponse suivant la réception du message, cela peut induire du stress supplémentaire pour le destinataire.
  - Lorsqu'un message traite d'un dossier important et urgent, il est par contre préférable d'envoyer une réponse attestant de la bonne réception de celui-ci.
  - Activer d'autres média de communication (téléphone, face à face) permet de hiérarchiser les messages.
  - La fonction « accusé de réception » doit être utilisée systématiquement.
- Gérer au mieux la réception de messages en cas d'absence prolongée :
  - En cas d'absence prolongée, l'utilisateur peut activer son « gestionnaire d'absence du bureau » permettant ainsi de limiter les relances pour non réponse.
  - Il est important de s'interroger sur le contenu du message informant de l'absence, en indiquant par exemple le nom d'une personne à contacter.
  - Il est déconseillé d'utiliser cette fonction pour des absences de courte durée (1 ou 2 journées) car cela induit l'obligation que l'on se donne de répondre aux sollicitations dans la journée.

- Pour les absences de plus de 2 jours ouvrés, paramétrer le gestionnaire d'absence du bureau sur sa messagerie électronique et indiquer les modalités de contact d'un membre de l'entreprise en cas d'urgence.
  - Pour les absences de plus de deux semaines consécutives hors période de congés, prévoir le transfert de ses courriels, de ses messages et de ses appels téléphoniques à un autre membre de l'entreprise, avec son consentement exprès.
- Limiter le nombre d'interruptions :
    - Ne pas activer les alertes sonores ou visuelles d'arrivée d'un nouveau message.
    - Travailler en mode hors connexion ou fermer le logiciel de messagerie et se réserver 1 à 3 plages horaires par demi-journée pour consulter l'arrivée de nouveaux messages.
  - Ne pas traiter immédiatement un message :
    - Se laisser le temps de la réflexion pour répondre, même si le destinataire vous demande une réponse immédiate. Cette règle est d'autant plus importante lorsque l'échange est conflictuel. Cette règle est aussi importante si vous utilisez une messagerie mobile (depuis un téléphone portable par exemple) en dehors de l'entreprise (transports, réunion, ... ).
    - Laisser aux autres le temps de répondre aux messages.
    - Ne pas créer de sentiment d'urgence, se Laisser et laisser aux autres le temps de répondre aux messages.
  - Appréhender le niveau de complexité de la réponse : ne pas oublier qu'un message formalise un engagement qui peut se retourner contre soi, ses collègues ou l'entreprise.
  - S'interroger pour répliquer la liste de diffusion utilisée par l'expéditeur :
    - L'utilisation de la liste de diffusion de l'expéditeur n'est pas nécessaire dans la réponse de participation à une réunion.
    - L'utilisation de la liste de diffusion de l'expéditeur est déconseillée si la réponse remet en cause sa légitimité/ crédibilité.
    - L'utilisation de la liste de diffusion de l'expéditeur n'est pas nécessaire si elle comporte des personnes non concernées par des points soulevés dans la réponse.



- Limiter l'utilisation des fonctions « copie conforme », « copie cachée » et « répondre à tous », tout particulièrement en cas d'échange polémique ou conflictuel. Utiliser des média plus riches (face à face, téléphone) en cas d'échange conflictuel.
  
- Limiter la perte de temps en exploitant les fonctionnalités du média :
  - Utiliser des codes couleur pour indiquer le niveau d'importance et le degré d'urgence d'un message sans abuser des niveaux prioritaires.
  - Utiliser des codes couleur différents pour les messages dont on est destinataire principal ou en copie.
  
- Limiter la perte de temps en étant précis dans sa communication :
  - Indiquer un objet clair pour tout message et correspondant parfaitement au contenu du message.
  - Éviter de traiter plusieurs sujets dans un même message.
  - Signer un message (nom, prénom, fonction, coordonnées) afin d'être identifié rapidement.

