

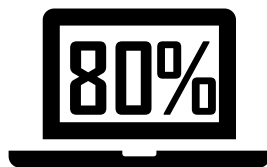
LES BONNES PRATIQUES

DU NUMÉRIQUE

Dans de nombreux métiers et professions, le numérique est présenté comme l'outil indispensable. Cette prouesse technologique permet de réaliser des tâches depuis n'importe quel lieu et moment de la journée, mais aussi d'être joignable à tout instant par son employeur, ses collègues, etc.

Initialement vu comme un outil de facilitation, dans un contexte de travail dégradé, le numérique semble contribuer à une **augmentation du temps de travail** et de la **charge de travail**. Effectivement, il n'est pas rare que certaines personnes reportent une partie de leurs missions et répondent aux multiples messages le soir à la maison et durant les week-ends voire les jours de congés. Toutefois, il s'agit de travail supplémentaire, non rémunéré, générant des difficultés comme la non-comptabilisation des heures.

C'est pourquoi, depuis le 1^{er} janvier 2017, la Loi Travail impose à l'employeur de **réguler l'usage de la communication informatique**, tel que les SMS, les appels et les courriels des employés. Il s'agit de prendre les mesures nécessaires pour **assurer la protection de la santé et de la sécurité de chaque collaborateur et préserver l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle**.



des cadres de la fonction publique consultent leurs courriels, sms ou appels pendant les week-ends et vacances. *SONDAGE IFOP*

Ce « droit à la déconnexion » **n'est pas règlementé** au sein de la Fonction Publique Territoriale. Néanmoins, les collectivités ont le devoir d'y mener une réflexion. En effet, en l'absence d'accord sur la mise en place de dispositifs de régulation des outils numériques, l'employeur a tout intérêt à s'intéresser à ce sujet, en élaborant, après avis du CST, **une charte** par exemple.

Certaines collectivités ont établi des droits à la déconnexion afin de valoriser la qualité de vie au travail, tout en promouvant l'exigence du service public. Par exemple la ville de Paris a voulu favoriser le droit à la vie professionnelle et la vie personnelle et a mis en place un « mode d'emploi à la déconnexion » permettant de définir les moments d'envoi de courriel à éviter, les moments où les agents ne sont pas dans l'obligation de répondre, etc. Des formations sont proposées sur l'utilisation des courriels (longueurs, copies, etc.) et sur l'utilisation des smartphones.

Il existe ainsi différents moyens pour agir sur l'usage abusif des SMS et des courriels pouvant impacter la qualité de vie des agents au travail.

Néanmoins, ce mode d'emploi ne s'applique pas lors des situations de crise ou des situations exceptionnelles, ni pour les astreintes.

Exemple du smartphone

Par ses nombreuses fonctionnalités, le smartphone est un outil apprécié de beaucoup d'agents. Il permet d'être joignable à tout moment, d'apporter des réponses rapidement et d'avoir accès à de nombreuses informations.



des agents indiquent consulter leur smartphone plus de 3 heures par jour.

Bien que le smartphone permette de presque « tout faire », il semblerait qu'il soit aussi une hantise pour de plus en plus d'agents. En effet, certains comportements pathogènes apparaissent en lien avec le smartphone comme le besoin de vérifier constamment l'information par peur de manquer quelque chose, le sentiment d'avoir « trop d'information » et pas assez de temps pour les traiter, l'interruption fréquente des tâches en cours via les notifications et appels. Ces interruptions de tâches interviendraient en moyenne toutes les 12 minutes chez les cadres.

Selon les études portant sur l'attention, il faudrait **environ 3 minutes à notre cerveau pour se reconcentrer entièrement sur une tâche abandonnée à la suite d'une interruption**. Ainsi, le temps perdu à la suite d'une interruption peut être supérieur à la durée de l'interruption elle-même.



Quelles stratégies pour réguler ?

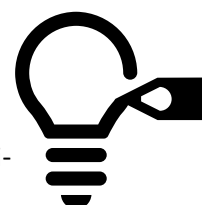
➡ **Agir au niveau individuel** : en qualité de manager, encourager les agents à se **déconnecter en cours de journée** (faire des pauses courriels, smartphone, etc.) pour avoir la concentration optimale nécessaire au traitement de dossiers ou à la rédaction. Ces temps hors connexion permettent aux agents de ne pas être sollicités dans l'instant. Néanmoins, il est recommandé en amont **d'identifier la charge de travail** des agents.

➡ **Agir sur le temps hors travail** : **éviter d'envoyer des courriels aux agents** hors temps de travail afin de ne pas tenter la lecture le soir ou durant le week-end. Si possible, l'employeur peut **limiter les temps de connexion** et l'utilisation des **outils mis à disposition** (téléphone, ordinateur, etc.) uniquement aux heures de travail (sauf astreintes ou cas particulier). Il serait aussi intéressant **d'établir des alertes** lorsque les agents se connectent trop souvent en soirée ou en week-end.

➡ **Agir sur l'organisation** : **identifier la quantité de courriels échangés** (en tenant des statistiques sur les flux et échanges hors heures de service), se **questionner sur l'utilité de tous les courriels** - **favoriser les échanges en direct** (appel, face à face, etc.) - **informer les agents** sur leur droit à la déconnexion et aux risques liés à une surexposition.

Application dans le privé

Au sein du secteur privé, la Loi Travail a conduit les entreprises à mettre en place des actions pour préserver la santé de leurs salariés face à l'utilisation abusive des technologies. Certaines mesures ont été prises comme par exemple : le **blocage des serveurs** le soir et le week-end, la **suspension des boîtes courriels** et **des téléphones** au cours d'une demi-journée, le **report des courriels reçus au cours des congés**, la **journée sans courriels**, etc.



Comment utiliser sa messagerie ?

Le courriel est devenu un moyen de communication omniprésent par sa facilité, son efficacité et sa rapidité. Il s'agit d'un outil pertinent mais qui ne doit pas remplacer les autres modes de communication (échanges en face à face, réunions, téléphone). C'est pour cette raison qu'il est nécessaire de l'utiliser dans l'objectif de rendre les échanges efficaces, respectueux et de faciliter la collaboration entre tous les acteurs de la collectivité. Pour cela, il est possible de créer en interne un guide des bonnes pratiques.

Utiliser la messagerie à bon escient

L'écriture d'un courriel a pour visée de **transmettre des informations concises** et/ou de **formaliser, confirmer** des **échanges oraux** en permettant de **conserver une trace**. Cependant, il n'a pas pour vocation de se **protéger d'un conflit éventuel** ou de **répondre à une urgence** (le téléphone restant le moyen de communication le plus adapté). Le travail en équipe et les échanges de vive voix devant être privilégiés, le courriel permet uniquement de **compléter** ou **confirmer l'information**.



Par exemple, je peux transmettre des consignes à une équipe par courriel uniquement si elles ont déjà été **présentées, explicitées** lors d'une réunion, d'un entretien et dans les **heures de travail** de l'équipe (sinon, utiliser la fonction : « envoyer plus tard »).

Comment bien rédiger un courriel

Lors de la rédaction d'un courriel, il est important **d'identifier précisément le destinataire** en limitant l'envoi uniquement à la personne intéressée. Sauf exception, s'il s'agit de transmettre une information.

Cela consiste à **limiter le nombre de destinataire(s) en copie**. Pour définir cette limite, il s'agira de discuter des règles de mise en copie au sein de l'équipe et avec les collaborateurs réguliers.

Il est nécessaire de toujours **préciser l'objet au sein du courriel**, qui doit être clair, précis et synthétique. Pour cela, il est possible d'utiliser des mots clés en début d'objet : *réunion, convocation, invitation, compte-rendu, pour info, pour avis*.



Le message adressé au sein du courriel doit être **synthétique, clair** et **concis**. Un **langage compréhensible** (limitant les abréviations et les fautes d'orthographe) doit être utilisé, ainsi qu'un **langage neutre** (tout courriel pouvant être susceptible d'être transmis à une autre personne). Enfin, chaque courriel doit être finalisé d'une **signature de l'émetteur**. Un courriel commence et se termine par une formule de politesse.

Au sein du courriel, il faut **limiter au maximum l'envoi de pièces jointes**, en favorisant la transmission d'un lien dans le message vers le document (espace de stockage, intranet, réseau). La pièce jointe, si présente, devra être (re)nommée de façon claire et précise en évitant les fichiers nommés « *scan_2132* ».

Gagner en efficacité

Afin de faciliter le travail des collègues, il est pertinent :

- de **s'autoréguler** lors de l'envoi d'un courriel. Notamment en indiquant un **délai de réponse** (permettant au destinataire de s'organiser) ;
- de **favoriser le téléphone** si l'on attend une réponse immédiate ;

- de répondre dans un **délai raisonnable** ;
- de **respecter les horaires** de travail des collègues et collaborateurs ;
- de ne pas systématiquement utiliser la fonctionnalité « répondre à tous » ;
- de **communiquer uniquement une réponse à l'émetteur** intéressé (et non à l'ensemble des destinataires du courriel).



Il s'agit aussi de **ne pas demander systématiquement un accusé de réception** et **d'activer la fonctionnalité « gestionnaire d'absence »** en cas d'absence programmée de plus de deux jours (le message doit être personnalisé, indiquer la date retour et renvoyer vers un autre interlocuteur, le cas échéant).

Pour améliorer son organisation, il est préférable de **consulter une à deux fois sa boîte courriel** en prévoyant des plages de consultations dédiées dans la journée, permettant notamment de limiter les interruptions dans les tâches (ex. : le matin en arrivant, une heure avant la pause de midi, en arrivant l'après-midi et une heure avant de partir le soir). De plus il est préférable de **supprimer les alertes**. Il est aussi suggéré de traiter uniquement les courriels qui demandent moins de deux minutes de traitement, de planifier le traitement des autres et de transférer immédiatement les courriels qui ne concernent pas la personne.

Convivialité et respect de tous

- Ne pas consulter ses courriels et SMS durant les réunions.
- Tenir à jour son agenda électronique pour faciliter l'usage de la fonctionnalité « *invitation* ».

L'attitude dans le courriel

Le respect des formes, des règles de grammaire, d'orthographe et de ponctuation permettent un meilleur traitement de l'information pour le destinataire. Il s'agit d'être **poli** et **courtois**. Il faut éviter l'écriture en majuscule et ne pas abuser des points d'exclamation.



Pour limiter le conflit, il est parfois nécessaire de **prendre un temps de réflexion avant d'envoyer le message**. De plus, lors de la rédaction d'un courriel, il faut pouvoir écrire tout ce que l'on serait prêt à dire lors d'une conversation en face du correspondant. Pour cela, il **ne faut pas envoyer de courriel sur le coup de l'émotion** (colère, contrariété, etc.). Si les courriels sont trop nombreux et/ou les échanges infructueux, conflictuels il faut stopper l'échange et passer sur un autre mode de communication. Enfin, il faut tenter de **ne pas utiliser la copie pour se décharger de toute responsabilité**.



Le **service COST (Conseil en Organisation et Santé au Travail) du CDG 68** est à votre écoute pour vous accompagner dans vos démarches.