



CHARTRE D'USAGE DES OUTILS NUMERIQUES et DROIT A LA DECONNEXION

CHARTRE D'USAGE DES OUTILS NUMERIQUES ET DROIT A LA DECONNEXION

Les technologies de l'information et de la communication font partie intégrante de notre environnement de travail. Elles deviennent indispensables au bon fonctionnement de notre université et si elles facilitent les échanges et l'accès à l'information, elles peuvent également être porteuses de risques qu'un usage non maîtrisé peut accentuer. Les technologies de l'information et de la communication (TIC) facilitent le travail des personnels, toutefois, cette facilité doit pouvoir être régulée. En effet, le fait de disposer d'outils numériques encourage des pratiques de connexion hors du temps de travail qui bousculent les frontières du temps personnel et du temps professionnel.

Sont concernés dans cette charte les échanges professionnels définis de la façon suivante :

- ▶ tout échange sur les boîtes mails professionnelles qui ne mentionnent pas un caractère privé,
- ▶ les échanges d'ordre professionnels sur les outils collaboratifs qu'ils soient ou non gérés par l'université.

Cette charte entend définir les modalités de bon usage des outils numériques et mettre en place le droit à la déconnexion et s'inscrit dans une démarche d'amélioration des conditions de travail.

Dans le cadre de cette charte, l'université Paris 8 s'engage à :

- ▶ Prendre les mesures visant à garantir l'effectivité pour chaque agent de son droit à la déconnexion
- ▶ Communiquer sur les aspects liés à l'équilibre entre les temps de vie
- ▶ Proposer une formation à destination des responsables hiérarchiques sur ces questions

Les encadrants se doivent d'être exemplaires et il est attendu qu'ils :

- ▶ Incarnent par leurs comportements des valeurs de respect, d'esprit d'équipe, des qualités d'écoute et de professionnalisme
- ▶ Valorisent et facilitent l'équilibre des temps
- ▶ Prennent en compte les particularités de chacun en veillant à la cohésion du groupe.

L'UNIVERSITÉ S'ATTACHERA À :

1 - mettre en place les actions de formation et de sensibilisation qui seront organisées à destination :

- ▶ Des agents en vue de les informer sur les dispositions de la présente charte, la promotion des règles respectueuses du travail de tous et toutes et d'un usage raisonné et équilibré des outils numériques et de communication professionnelle ;
- ▶ Des encadrants afin de les former à l'utilisation raisonnée et équilibrée des outils numériques.

Ainsi qu'à diffuser à l'ensemble de la communauté universitaire par divers moyens de communication, les dispositions de la présente charte, les bonnes pratiques.

2 - un bon usage des outils de communication

♦ Le courrier électronique

En France, la crise sanitaire a révélé et exacerbé chez les salarié-es de nombreux problèmes ayant tous une influence néfaste sur leur vie quotidienne :

- ▶ augmentation drastique du nombre de mails et donc du temps passé à les gérer,
- ▶ vérification incessante du flux de mails,
- ▶ surcharge informationnelle,
- ▶ inquiétude à ne pas pouvoir suivre le fil
- ▶ angoisse de mal faire son travail.

Règles fondamentales

♦ A quelle occasion ?

Évaluer la pertinence de la messagerie électronique dans une situation donnée.

Le courrier électronique n'est pas le seul outil de communication. Dans certains cas, il ne doit pas être privilégié car son traitement, aussi bien par l'émetteur que par le récepteur, sera chronophage. Aussi, ne pas hésiter à utiliser le téléphone ou mieux encore, aller voir son interlocuteur directement s'il n'est pas loin.

L'humain devrait rester au centre. Il est donc recommandé, à chaque fois que c'est possible, de privilégier le contact humain direct.

♦ Quand ?

L'envoi des mails ne doit pas se faire :

- ▶ en dehors des heures de travail¹,
- ▶ le soir après 20h,
- ▶ durant le week-end.

Il est possible de paramétrer le logiciel de messagerie pour différer les envois sur des plages horaires définies.

¹ Les plages horaires de travail sont celles indiquées dans le règlement relatif au temps de travail (voté au CT du 13 février 2018)

En dehors des horaires de travail en semaine, le week-end ou pendant une période congé du destinataire (réception d'un message d'absence), les courriels ne sont pas présumés être lus.

Aucune réponse ou traitement immédiat ne peut être exigé.

♦ Comment rédiger ?

Le message électronique doit répondre à un objectif clairement identifié.

Il doit comporter un objet clair, précisant la commande (avis, information...) et autant que possible l'échéance d'une réponse. Les messages électroniques doivent être signés.

Un message électronique reste, dans le cadre professionnel, une communication qui doit être conforme aux règles de fond et de forme en vigueur.

Un message envoyé depuis une adresse institutionnelle engage l'expéditeur et l'établissement.

Adaptez le ton du message à la nature de la relation que vous avez avec la personne à laquelle vous l'envoyez. Gardez à l'esprit qu'il s'agit d'un échange professionnel et qu'une formule de salutation ou de politesse est toujours requise, quels que soient la proximité et le lien hiérarchique avec la personne destinataire.

Gardez un ton courtois et professionnel. L'objectif d'une correspondance au travail doit être de faire avancer la résolution d'un problème plutôt que d'alimenter une situation conflictuelle.

Notez que l'usage veut que l'on n'utilise pas l'écriture en majuscule ou en couleur rouge dans un message électronique. En effet, cela peut être perçu comme de l'agressivité malvenue (comme si votre interlocutrice ou interlocuteur criait) selon les normes en vigueur dans les communications numériques (et est valable sur forums, messagerie instantanée, etc.).

C'est une évidence, mais il est néanmoins nécessaire d'affirmer à nouveau dans le cadre de cette charte que toute communication contenant des propos :

- ▶ racistes,
- ▶ sexistes,
- ▶ discriminatoires,
- ▶ injurieux,
- ▶ diffamatoires,

est strictement prohibée dans le cadre d'un établissement public tel que l'université Paris 8, tant du point de vue du règlement intérieur de l'établissement que du cadre plus général de la fonction publique et de la loi qui s'applique à toutes et tous.

Dans un message électronique, comme dans toute communication passant par de l'écrit, il peut y avoir une mauvaise compréhension ou interprétation. On sait tous que les mots peuvent avoir une portée que nous ne maîtrisons pas forcément en fonction de nos interlocuteurs ou interlocutrices, pensons donc collectivement à la manière dont chacun de nos messages peut être perçu.

♦ Choisir avec soin les destinataires

S'assurer de la pertinence du choix des destinataires en fonction de la nature du message envoyé.

Eviter les diffusions larges ou la multiplication des destinataires en copie si l'ensemble des destinataires n'est pas directement concerné par le message.

Prendre le temps de bien vérifier les adresses des destinataires afin d'éviter des situations gênantes, comme par exemple l'envoi d'un message à un homonyme du correspondant.

Le choix entre le champ « À » et le champ « Copie Carbone (Cc) » permet de distinguer le rôle des personnes qui figurent comme destinataires.

Le champ « Cc » sert à donner l'information aux personnes qui y figurent sans qu'une action soit requise de leur part, contrairement aux destinataires présents dans le champ « À ».

Enfin, dans le cadre professionnel l'utilisation du champ « Copie Carbone Invisible (Cci) » est à proscrire.

Aucune communication professionnelle ne nécessite l'utilisation de ce mode d'envoi.

Il est rappelé qu'un destinataire caché faisant un « répondre à tous », dévoile à tous les destinataires visibles qu'il était en copie.

♦ Utiliser les listes de diffusion à bon escient

Il est de plus en plus courant d'utiliser les listes de diffusion, qui représentent un groupe de personnes à travers une unique adresse de messagerie.

Préférer l'utilisation de ces listes de diffusion lorsqu'un envoi à de nombreux destinataires est nécessaire.

Il est indispensable de bien cibler un message envoyé à une liste afin de ne toucher que les personnes qui doivent recevoir l'information afin de ne pas générer de sentiment de lassitude chez les destinataires qui risqueraient de négliger la lecture de ces messages.

Les messages envoyés par ces listes de diffusion doivent être signés nominativement.

♦ Penser aux conséquences du message

Les messages allusifs ou polémiques sont à proscrire.

En cas de situation tendue, ne pas répondre à chaud et se laisser le temps de la réflexion pour adapter sa réponse.

Les interpellations ou mises en accusation nominatives via les listes de diffusion et les mails groupés doivent être également proscrits dans le cadre professionnel.

♦ Limiter la longueur du message

Un bon message est un message concis.

Idéalement, la structure du texte devrait être visible (grâce à des listes à puces ou des espaces entre les paragraphes) afin de faciliter la lecture pour

le destinataire. Tout message nécessitant un développement plus important devrait faire l'objet d'un envoi avec une pièce jointe.

Pièces jointes

Ajouter une ou plusieurs pièces jointes à un mail peut s'avérer nécessaire mais peut complexifier le travail du ou des destinataires du fait de la taille des fichiers joints, de leur type (quel logiciel est requis pour les lire?) ou tout simplement à cause de la longueur des documents attachés. Dans ce cas, proposer une petite synthèse directement dans le message peut être utile.

Dans certains cas, il sera plus judicieux de fournir un lien vers un document à télécharger plutôt que d'utiliser les pièces jointes.

♦ **Savoir utiliser les accusés de réception**

L'avis de réception à l'envoi d'un message n'est pas une méthode efficace pour être sûr que le message a été lu par le destinataire. En effet, selon la configuration de son logiciel de messagerie, la demande peut être envoyée automatiquement à l'ouverture (ce qui ne garantit aucunement que le message a été lu), envoyée après acceptation du destinataire ou tout simplement ignorée.

En revanche, il est toujours possible d'ajouter dans le corps du mail une formule du type « merci de bien vouloir accuser réception de ce message ».

♦ **Laisser un temps de réponse raisonnable**

Le courrier électronique est un outil asynchrone, il n'appelle pas de réponse immédiate contrairement au téléphone. Il est donc nécessaire de laisser à son interlocuteur le temps de traiter le message, d'autant plus qu'il a certainement d'autres activités à mener. Il est d'usage de considérer qu'une réponse à un message électronique doit être apportée sous 48 heures.

Il est souhaitable qu'en cas de réponse attendue, l'émetteur donne une indication sur le délai de réponse. Si le destinataire n'est pas en mesure de répondre dans ce délai, il pourra accuser réception et indiquer un nouveau délai de traitement qui lui semble tenable. Les cas où l'utilisation du terme « urgent », Ttu, signalé dans l'objet d'un message doit rester exceptionnel pour ne pas banaliser l'urgence.

♦ **Bien vous identifier et faciliter la réponse**

Pensez à soigner votre signature en indiquant clairement vos noms, prénoms, fonction mail et téléphone de contact.

Pour les télétravailleurs, pensez à préciser vos jours de télétravail pour éviter à votre interlocuteur de trouver porte close s'il se déplace.

♦ **Le téléphone et les messageries instantanées**

L'université a déployé une application de téléphonie déportée permettant aux agents télétravaillant de recevoir les appels sur le poste fixe professionnel sur l'ordinateur portable mis à leur disposition.

Il est donc possible de gérer les plages d'appel possible sur le temps de travail normal de l'agent.

S'agissant du téléphone portable personnel de l'agent, il n'y a aucune obligation pour ce dernier à donner son numéro de téléphone à son responsable de service. De même, le fait d'avoir confié son numéro de téléphone, ne permet pas à l'université de considérer qu'elle peut en faire un usage professionnel. Il convient pour l'agent d'indiquer les situations dans lesquelles il accepte qu'il en soit fait usage (urgences, etc...).

En ce qui concerne l'usage du téléphone portable professionnel, il a vocation à pouvoir joindre son utilisateur sur son temps de travail ou en cas d'urgence, tel que définis dans le présent document.

Le fait de disposer d'un téléphone professionnel ne doit pas venir entraver le droit à la déconnexion.

D'une manière générale, il convient de rappeler qu'il est attendu des agents de l'université qu'ils adoptent les règles de communication professionnelle selon les mêmes codes quel que soit le vecteur de communication. L'utilisation, par exemple, d'une messagerie instantanée doit faire l'objet en termes de forme, de courtoisie et de droit à la déconnexion de la même attention que celle préconisée pour l'utilisation du courrier électronique.



ANNEXE A LA CHARTE D'USAGE DES OUTILS NUMERIQUES ET DROIT A LA DECONNEXION

DEFINITIONS

Droit à la déconnexion :

Le droit à la déconnexion est un principe selon lequel un agent est en droit de ne pas être connecté aux outils numériques professionnels (téléphone portable, courriels, etc.) hors des horaires de travail (temps de transport travail-domicile, congés, temps de repos, week-end, soirée, etc.).

Temps de travail :

Le temps de travail effectif s'entend comme le temps pendant lequel les agents sont à la disposition de leur employeur et doivent se conformer à ses directives sans pouvoir vaquer librement à leurs occupations personnelles.

Temps de repos :

Les temps de repos quotidien et hebdomadaire, les temps de congés annuels et autres congés exceptionnels ou non, les jours fériés et les jours de repos, les temps d'absence autorisée de quelque nature que ce soit (maladie, maternité, etc.).

Situation d'urgence :

Situation nécessitant une prise de contact professionnelle du collaborateur par son encadrant compte tenu d'un événement dont l'enjeu pour l'établissement, les usagers, le service ou/et l'agent lui-même est grave, qui ne peut être programmé par avance et qui ne survient pas de façon régulière

Outils numériques :

Outils numériques physiques (ordinateurs, tablettes, smartphones etc.) et dématérialisés (logiciels, connexions sans fil, messagerie électronique, internet, extranet, etc.).

Références :

Guide de l'encadrante et de l'encadrant dans la fonction publique, 2017

Circulaire du 31 mars 2017 relative à l'application des règles en matière de temps de travail dans les trois versants de la FP.