

IL Y A UNE VIE APRÈS LE BOULOT, OU COMMENT VIVRE DÉCONNECTÉ ?

Nathalie BOONEN

Documentaliste, Groupe CESI

■ Dans le monde actuel du travail, il est devenu impossible de fonctionner sans être connectés. Cette connexion nous rend flexibles, autonomes et nomades. Mais aussi archi-disponibles, hyper-connectés, voire même stressés, irritables, continuellement sur le qui-vive ou insatisfaits.

La France est le premier pays au monde qui a osé légiférer sur le "droit à la déconnexion", créant la surprise un peu partout à l'étranger.

Ce droit à la déconnexion est-il révélateur d'un problème de grande ampleur ? La digitalisation du monde du travail est-elle en train de rogner notre sphère privée, créant l'impossible retour en arrière ? Mais, pour autant, faut-il à tout prix légiférer un droit qui devrait être une simple question de priorité et de bon sens ?

Le droit à un équilibre entre vie privée et vie professionnelle...

■ In de huidige arbeidswereld is het onmogelijk om te functioneren zonder online te zijn. Die online connectie maakt ons flexibel, autonoom en mobiel. Tegelijkertijd maakt ze ons ook ultrabeschikbaar, hypergeconnecteerd en zelfs gestresseerd, prikkelbaar, voortdurend op onze hoede of ontevreden.

Frankrijk is het eerste land ter wereld dat het aangedurfd heeft om regels op te stellen over "het recht om te deconnecteren", wat in het buitenland zowat overal tot verbazing leidde.

Is dit recht om te deconnecteren een teken aan de wand dat wijst op een grootschalig probleem? Bedreigt de digitalisering van de arbeidswereld onze privésfeer en wordt het onmogelijk om dit ongedaan te maken? En moet er absoluut een wettelijk recht bestaan voor iets wat eigenlijk een kwestie van prioriteiten stellen en gezond verstand is?

Het recht op een evenwicht tussen privé- en werklevens...

Le soleil brille et pourtant, en ce beau dimanche d'été, l'ordinateur est allumé...

Nous répondons aux mails "urgents" qui sont arrivés vendredi à 18 heures, peu avant que nous ne quittions le bureau. Par la même occasion, nous suivons avec intérêt les commentaires suscités par notre "post" sur LinkedIn. Une main sur le smartphone, nous sommes prêts à réagir à la moindre notification qui passe...

Qu'est-ce qui nous pousse à nous rendre disponibles à chaque instant pour notre entreprise ? Sommes-nous d'incorrigibles accros à la connexion digitale ? Ou sommes-nous responsables voire victimes d'une mauvaise organisation de travail ?

Et si, pour changer, nous nous accordions le luxe d'une déconnexion ?

Le droit à la déconnexion

Lire et répondre aux mails via son téléphone, organiser des webinaires, faire une veille documentaire sur base des flux RSS, viraliser un tweet, ... Lors d'une journée de travail, le numérique s'inscrit dans toutes nos actions et c'est logique !

Nous sommes tellement connectés que, petit à petit, les distances géographiques disparaissent mais aussi les frontières entre vie professionnelle et vie privée. Le temps de travail ne s'effectue plus

forcément en une seule traite, il a pris l'habitude de se déclinier entre journée, soirée et week-end...

*"La tendance est bien réelle: selon une étude du cabinet Éléas, 37% des actifs utilisent chaque jour leurs outils numériques professionnels en dehors du travail, et 62% des actifs - incluant une très large majorité de cadres - attendent un encadrement de l'usage des outils numériques en dehors du travail."*¹

La France est le premier pays au monde à avoir inscrit le droit à la déconnexion dans une loi relative au travail². Elle est applicable à tous les salariés. Les objectifs sont clairs : éviter une sollicitation permanente et constante des travailleurs, garantir un équilibre entre les sphères privées et professionnelles, organiser de véritables temps de déconnexion pour permettre au travailleur de se reposer.

Les entreprises de plus de 50 travailleurs ont désormais le devoir de mettre en place des mesures qui visent à assurer ces objectifs. C'est prioritairement par la négociation collective que l'entreprise doit définir ce droit à la déconnexion et fixer les règles de bonne conduite, au plus près de la réalité des travailleurs.

En Belgique, la sécurité sociale doit faire face à des maladies psychosociales dont le coût ne cesse de s'élever, et le burn-out est devenu "l'ennemi à abattre" dans presque toutes les entreprises. Nos politiciens se sont emparés du droit à la déconnexion et une proposition de loi a d'ores et déjà été déposée à

la Chambre. Les débats sur ce thème ne devraient plus tarder...

La capacité à se déconnecter, une compétence en soi

Nous sommes nombreux à avoir pris l'habitude de recevoir de l'information en permanence. Tout devient urgent et doit être traité sans délai. La déconnexion est devenue très difficile.

La plupart du temps, nous établissons un relais entre notre boîte mail et notre smartphone qui vibre dès qu'un nouveau mail arrive ! Cela crée une sorte d'obligation à répondre qui n'est pas forcément réelle.

Selon une étude menée par la British Psychological Association³, ce n'est pas le nombre de messages reçus qui augmente le stress, mais la manière dont le travailleur gère sa boîte mail.

"Leurs recherches ont montré que 62% des personnes interrogées gardaient leur boîte ouverte toute la journée. Près de la moitié des sondés recevaient des messages en 'push', ils étaient donc prévenus automatiquement de l'arrivée de nouveaux messages"⁴.

Par ailleurs, la publication d'informations professionnelles consultables 24h/24 tant sur Facebook que sur Twitter ou LinkedIn crée une interaction constante.

Comment être productifs quand les interruptions sont trop fréquentes ? Lequel d'entre nous résiste à l'enveloppe qui vient d'apparaître au bas de l'écran ? Qui est capable de faire la sourde oreille au signal de notification ?

Ce "multitasking" crée une moindre présence (en réunion, par exemple), une moindre écoute et, peut-être au final, de moins bonnes décisions.

Dans de telles conditions, on ne s'étonnera pas de repartir du boulot avec un sentiment de travail mal fait, d'impuissance et de lassitude. Dès lors, comment résister à l'envie d'achever une tâche professionnelle juste avant le coucher ?

Une vie après le boulot...

Se déconnecter devrait être aussi normal que manger, boire, respirer... Pourtant, quand le besoin de se connecter tous les soirs après le boulot prend fréquemment le dessus sur la vie de famille ou la vie privée, c'est la preuve d'un déséquilibre...

Les questions à se poser sont les suivantes : la charge de travail n'est-elle pas trop importante ? Est-elle répartie de manière équitable ? Le management

de l'entreprise pousse-t-il à trop de compétition ou incite-t-il les collaborateurs à une disponibilité constante ?⁵

En l'abordant sous l'angle de la prévention des risques psychosociaux, les responsables peuvent sensibiliser leurs travailleurs à l'excès de disponibilité numérique. Ils peuvent, par exemple, interdire les réunions avant 8 heures et après 18 heures ; couper les serveurs de messagerie pendant la soirée et la nuit ; informer et former les managers sur le bon usage de ces outils numériques ; afficher un message de rappel en cas de connexion tardive ; obliger à la déconnexion pendant les réunions ; offrir aux travailleurs qui le veulent, un bilan de leur utilisation numérique ; prévoir de pouvoir aborder de problème d'hyperconnexion lors d'accords individuels ou collectifs⁶.

Sur le plan individuel, il ne s'agit pas d'une réalité exclusivement professionnelle, chacun doit prendre soin de sa santé.

"Arrêter de penser en boucle, d'enchaîner les gestes automatiques, de faire plusieurs choses à la fois, cela s'appelle déconnecter. Et si l'exercice est moins simple qu'il en a l'air, il est rendu encore plus difficile par l'invasion des nouvelles technologies."⁷

Voici quelques astuces pour moins de stress et moins d'interférences entre vie professionnelle et vie privée :

- Organiser les priorités de la journée.
- Se former aux bonnes pratiques des nouvelles technologies de l'information et de la communication.
- Eviter de consulter ses e-mails tôt le matin (avant de partir) ou tard le soir (quand on est rentré).
- Limiter ses heures supplémentaires, c'est-à-dire ne pas vouloir boucler son travail à tout prix quand les heures de bureau sont dépassées depuis longtemps.
- Lorsqu'on n'est pas au travail, rester à distance des smartphones ou ordinateurs professionnels. S'éloigner intellectuellement ou physiquement des préoccupations professionnelles.
- Se détendre au mieux, évacuer le stress de la journée : marcher, lire, faire du sport.
- Réapprendre à se faire plaisir et à penser à soi.

Une réflexion globale sur le monde du travail

Face à ces entreprises en mutation constante et à ces individus en quête de bien-devenir au travail, des spécialistes (coachs, psychologues du travail, ...) s'intéressent de près à cette problématique (fig. 1). La qualité de la vie au travail est une préoccupation devenue majeure.

Les Services Externes de Prévention et de Protection au Travail ont aussi diversifié leur offre de services. Dans la réalité actuelle du monde du travail, la seule surveillance de santé des travailleurs ne peut suffire. Dans le catalogue du Groupe CESI, on trouve par exemple les formations suivantes : prise en charge du burn-out en entreprise, coaching individuel, gestion du stress, gestion du temps et des priorités, influencer et communiquer efficacement, maîtriser l'absentéisme, ...

La législation du travail rend l'employeur responsable de la santé et de la sécurité des travailleurs. Voilà pourquoi le sujet préoccupe les entreprises.

Outre-Atlantique ou dans les pays nordiques, il n'est pas forcément bien vu de traîner au bureau après 18 heures. C'est signe de "mauvaise organisation". Trop de présence nuit à l'efficacité, à la concentration et à la motivation.

Intégrer le droit à la déconnexion dans cette législation, c'est permettre aux entreprises de s'emparer de cette problématique, de s'adapter au nouveau monde du travail ainsi qu'à ses nouveaux modes de communication.



Fig. 1 : Exemple d'autocollant diffusé par la société Sens&Cohérence.

Le droit de légiférer ?

Lorsqu'on analyse les articles parus sur le thème, on s'aperçoit que ce droit à la déconnexion rencontre des avis totalement opposés. Certains observateurs pensent qu'il faut miser sur la collaboration plutôt que sur la compétition. D'autres pensent qu'il ne sert à rien de légiférer sans contrainte⁸.

"Avons-nous besoin d'une plus grande protection légale pour ne plus devoir être disponible et accessible à merci ? Doit-on, à l'instar de la France, mettre en place un droit à la déconnexion ? Ou, une telle réglementation traduit-elle plutôt une attitude paternaliste et condescendante ?"⁹

Si l'on prend le temps d'observer notre législation actuelle du travail, on s'aperçoit que celle-ci prévoit déjà des garde-fous :

- Les principes de base relatifs à l'**aménagement du temps de travail** sont énoncés dans la directive européenne 2003/88¹⁰. Elle fixe des prescriptions minimales de sécurité et de santé en matière d'aménagement du temps de travail comme, par exemple, les périodes de repos journalier, les temps de pause, le repos hebdomadaire, les congés annuels et certains aspects du travail de nuit et du travail posté (voir Tableau 1). Et bien qu'en Belgique, la nouvelle loi sur le travail faisable et maniable¹¹ introduise la notion d' "heures supplémentaires volontaires", elle fait en sorte de limiter la durée de travail hebdomadaire à 48 heures et demande à ce que la période de référence prévue par la législation européenne soit respectée.
- Une convention collective de travail oblige l'employeur à mettre en place une politique visant à **prévenir le stress occasionné par le travail** et/ou à y remédier. Le stress y est défini comme suit : "*état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social et qui est la conséquence du fait que des travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail*"¹².
- Depuis 2014, la **prévention des risques psychosociaux** est intégrée comme partie de la politique de prévention des risques de l'entreprise en général, au même titre que la prévention des autres risques. Le législateur en donne la définition suivante : "*Les risques psychosociaux sont la probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu de travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger*"¹³.

Cette réglementation spécifique est une première réponse à la révolution numérique toujours plus intrusive. En quoi une loi instaurant le droit à la déconnexion pourrait-elle améliorer la situation ?

Le numérique offre une grande flexibilité dans l'organisation du travail. Pourvoyeur d'autonomie et d'une certaine liberté, il favorise le télétravail, entraînant la disparition des distances géographiques.

Mais nous sommes dans une forme de surenchère communicationnelle et informationnelle. Le problème d'hyper-connexion n'a jamais été aussi présent. La pression, l'absentéisme des autres, le départ en pension des collègues jamais remplacés, l'envie d'être le meilleur employé du mois,... autant de facteurs qui nous poussent à être toujours plus performants et augmentent les risques de stress et de burn-out. Il y a un sentiment d'urgence et d'isolement.

*"Ce risque nous paraît cependant moins vrai avec les salariés issus des générations Y et Z pour qui le smartphone est quasiment une extension naturelle de la main, car leur expérience du numérique s'est faite dans le "privé" avant même qu'ils n'entrent dans la vie active. Ces jeunes adultes ne se connectent plus, ils vivent connectés."*¹⁴

La transition numérique se présente à nous dans toute son ambiguïté.

Légiférer sur ce droit (ou sur cette obligation ?) à la déconnexion, c'est une façon de dire qu'il y a un déséquilibre dans notre façon d'aborder le travail.

*"Ce qu'il faut, c'est établir un vrai dialogue sur le lieu de travail quant aux objectifs à atteindre et mettre en place une vraie culture de la collaboration, de l'écoute de chacun, privilégier la collaboration à la compétition."*¹⁵

Souhaitons que les différents débats en vue d'une éventuelle nouvelle législation soient l'occasion d'une réflexion sur les besoins des salariés en matière d'organisation de travail ainsi que d'une responsabilisation des entreprises quant à la meilleure gestion possible de cette transition digitale.

Conclusions

Aujourd'hui, on ne peut plus travailler sans être connectés et cette connexion nous rend flexibles, autonomes et nomades. Travailler quand on veut et où on veut, en week-end, en soirée, dans un train ou même au fond de son lit si ça nous chante, voilà la promesse du nouveau monde du travail !

Pourtant, bien qu'elle contribue à nous rendre plus efficaces et, normalement, plus heureux, cette connexion ne peut avoir de vrai impact sur notre bien-être que si nous apprenons aussi à nous déconnecter et à respecter nos temps de repos et de congés.

Dans notre vie professionnelle, une loi, nuancée et prudente, peut éventuellement nous aider à cela. Elle sera toutefois complétée par une formation au bon usage de l'outil numérique et par une mise en pratique exemplaire des dirigeants.

Mais dans notre vie de tous les jours, c'est à nous de trouver le bon rythme entre le temps de connexion et celui de déconnexion. Et, à ce niveau, nous aurons toujours le libre-arbitre.

Nathalie Boonen
Groupe CESI
Avenue K. Adenauer 8
1200 Bruxelles
nathalie.boonen@cesi.be
<http://www.cesi.be>
Mai 2017

Directive 2003/88 sur l'aménagement du temps de travail - Protection des travailleurs

La directive fournit les lignes de force à respecter en matière de temps de travail afin de protéger les travailleurs:

- la durée maximale hebdomadaire de travail – y compris les heures supplémentaires – n'excède pas 48 heures;
- introduction d'une pause lorsque le temps de travail journalier est supérieur à six heures;
- une période minimale de repos de onze heures consécutives au cours de chaque période de vingt-quatre heures;
- une période minimale de repos sans interruption de vingt-quatre heures au cours de chaque période de sept jours, auxquelles s'ajoutent les onze heures de repos journalier;
- un congé annuel payé d'au moins quatre semaines.

Tableau 1 :

Directive 2003/88 sur l'aménagement du temps de travail - Protection des travailleurs.

Notes

1. 37% des actifs utilisent leurs outils numériques professionnels en dehors du travail. *Le Figaro*, 24.10.2016 [en ligne]. (consulté le 11 mai 2017)
<<http://www.lefigaro.fr/emploi/2016/10/24/09005-20161024ARTFIG00130-37-des-actifs-utilisent-leurs-outils-numeriques-professionnels-en-dehors-du-travail.php>>
2. Loi n° 2016-1088 du 08.08.2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels (JORF, n° 0184 du 09.08.16) [en ligne]. (consulté le 11 mai 2017)
<http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/loi_no2016-1088_du_8_aout_2016_version_initiale.pdf>
3. You've got mail ! *Research report 2015*. Future Work Centre, 2015 [en ligne]. (consulté le 11 mai 2017)
<<http://www.futureworkcentre.com/wp-content/uploads/2015/07/FWC-Youve-got-mail-research-report.pdf>>
4. Stress : notre gestion des e-mails est en cause. *La Dépêche*, 6.1.2016 [en ligne]. (consulté le 11 mai 2017)
<<http://www.ladepeche.fr/article/2016/01/06/2250649-stress-notre-gestion-des-e-mails-en-cause.html>>
5. Droit à la déconnexion : un dialogue indispensable. *Actualités INRS*, 7.3.17 [en ligne]. (consulté le 22 mai 2017)
<<http://www.inrs.fr/actualites/droit-deconnexion-dialogue.html>>
6. Maillaed, C. Comment organiser le droit à la déconnexion? *L'Usine nouvelle*, 2016, n° 3471, pp.18-49 [en ligne]. (consulté le 22 mai 2017) < <http://www.camip.info/Comment-organiser-le-droit-a-la.html>>
7. Mazelin-Salvi, F. De l'importance de déconnecter. *Psychologies* [en ligne]. (consulté le 22 mai 2017)
<<http://www.psychologies.com/Therapies/Developpement-personnel/Epanouissement/Articles-et-Dossiers/Savez-vous-deconnecter/De-l-importance-de-deconnecter>>
8. Lambert, F. "Pas ce soir chéri, je réponds à un mail !". *Trends*, 9.2.2017, pp. 98-99.
9. Vermeirt, G. Le droit à la déconnexion. *SD Worx*, 6.2.17 [en ligne]. (consulté le 22 mai 2017)
<<https://www.sdworx.be/fr-be/sd-worx-r-d/blog/2017-02-06-droit-deconnexion>>
10. Directive 2003/88/CE du Parlement européen et du Conseil du 4.11.2003 concernant certains aspects de l'aménagement du temps de travail.
11. Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable. *Moniteur belge*, 15.03.2017
12. CCT n° 72 du 30 mars 1999 concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail [en ligne]. (consulté le 11 mai 2017) <<http://www.cnt-nar.be/CCT-COORD/cct-072.pdf> >
13. Arrêté royal du 10.4.2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail. *Moniteur belge*, 28.4.2014.
14. Thiebart, Patrick. *Le droit à la déconnexion. Comment faire ?* [en ligne]. (consulté le 22 mai 2017)
<<http://ajef.net/wp-content/uploads/2016/12/CPD-Droit-%C3%A0-la-d%C3%A9connexion-15-dec-2016.pdf>>
15. Lambert, F. "Pas ce soir chéri, je réponds à un mail !". *Trends*, 9.2.2017, pp. 98-99.