

Un droit à la déconnexion ?

TRAVAIL Le CDH dépose une proposition de loi visant à mieux protéger la vie privée

- En France et en Allemagne, de grandes entreprises bannissent les échanges de mails après les heures de travail.
- La France vient de légiférer en la matière.

Vie privée, vie professionnelle. La frontière entre les deux tend à devenir de plus en plus poreuse avec les nouveaux outils de communication. Nombreux sont ceux qui, une fois rentrés chez eux, continuent à répondre ou à envoyer des mails professionnels. Nuits, week-ends et jours fériés compris. Pour certains, cette situation est pleinement assumée et leur permet – par exemple dans le cadre du télétravail – de travailler à des heures qui leur conviennent mieux. Pour d'autres, elle est subie et source de souffrance. Elle empêche le travailleur de connaître une coupure avec son travail et de se vider l'esprit, générant des situations de stress pouvant mener jusqu'au burn out. Un état psychologique qui se manifeste notamment par une incapacité à pouvoir se déconnecter. Selon une enquête réalisée par la FGTB en 2013 auprès de 1.760 personnes, 68,7 % des travailleurs considèrent le smartphone comme un facteur de stress en dehors des heures de travail. Un travailleur sur quatre déclare ressentir le besoin de vérifier constamment ou très souvent sa messagerie mail professionnelle et 16,7 % ressentent même l'obligation de la faire.

Face à l'explosion du nombre de burn out, le CDH estime qu'il faut mieux protéger la vie privée des travailleurs. La cheffe de groupe à la Chambre, Catherine Fonck, vient de déposer une proposition de loi visant à instaurer un droit à la déconnexion. « Le but n'est pas d'em-

pêcher les travailleurs de se connecter en dehors des heures de travail mais de prévoir des garde-fous, explique-t-elle. On ne veut pas imposer un modèle unique mais obliger, à travers cette loi, les partenaires sociaux à engager une discussion sur la forme que peut prendre ce droit à la déconnexion en fonction des spécificités de chaque entreprise. Cela devra déboucher sur une charte qui définira les lignes directrices. Dans le débat actuel sur la flexibilité au travail, on ne parle que du nombre d'heures à prester. Je ne suis pas contre un surplus de flexibilité à partir

du moment où elle n'est pas unilatéralement imposée et où on avance sur les questions d'équilibre entre vie privée et vie professionnelle. »

Cette proposition de loi s'inspire directement de la loi El-Khomri qui a été votée en juillet dernier en France et qui instaure pour la première fois un droit à la déconnexion. A partir du 1^{er} janvier 2017, toutes les entreprises auront le devoir de mettre en place « des instruments de régulation de l'outil numérique en vue d'assurer le respect des temps de repos et

de congé ». La loi laisse aux partenaires sociaux le soin de fixer ensemble les modalités selon lesquelles le travailleur pourra exercer son droit. Un premier accord mettant en application cette loi a été conclu il y a quelques jours chez Orange. Il intègre un droit à la déconnexion en dehors des heures de bureau mais aussi durant la journée (voir ci-contre).

Cette déconnexion peut être réalisée via des règles de bonne conduite ou être imposée par des solutions technologiques. En 2011, Volkswagen a ainsi imposé à 1.000 salariés un blocage de l'accès à leur boîte mail sur smartphone

entre 18 h 15 et 7 heures. L'expérience, soutenue par le syndicat IG Metall, a été étendue depuis à plusieurs milliers de salariés. Daimler (Mercedes) a, lui, lancé un « assistant d'absence » chargé d'effacer les e-mails arrivant dans la boîte électronique des salariés qui le souhaitent pendant leurs congés...

Contrairement à l'Allemagne ou à la France, où de grandes entreprises ont pris les devants, la Belgique est à la traîne. Jan Meuwens, secrétaire permanent Setca dans le secteur des télécoms et de l'IT, essaie de faire bouger les choses à son échelle. « Lorsque les employeurs veulent négocier avec nous un plan d'octroi de smartphones au personnel, j'essaie que la discussion ne se limite pas uniquement à des aspects techniques (modèles, etc.) mais qu'on aborde aussi la question de leur usage et qu'on mette sur papier des règles claires concernant les appels/emails en dehors des heures de travail. Dans certaines entreprises, le fait d'offrir un smartphone à un employé implique tacitement que celui-ci devienne joignable 24 h/24. Cela ne va pas. Dans plusieurs entreprises que je couvre, le droit à la déconnexion a été mis à l'ordre du jour des CPPT (comités pour la pré-

vention et la protection au travail) mais cela n'a jamais été plus loin. »

La résistance vient parfois des employés eux-mêmes. « Ils se plaignent qu'on les appelle tout le temps mais ils ont aussi peur qu'on leur enlève leur smartphone s'ils refusent d'être joignables en dehors des heures de travail, poursuit Jan Meuwens. Les directions, quant à elles, nous répondent souvent qu'elles ne voient pas où est le problème puisqu'elles n'obligent personne à répondre à un mail une fois la journée de

travail terminée. Dans la pratique, par crainte de se faire mal voir et d'être jugés inefficaces, certains employés se sentent contraints de répondre immédiatement. Cela crée une concurrence déloyale entre travailleurs. D'où la nécessité d'avoir une règle commune pour tous. »

Faut-il une loi pour accélérer les choses ? Du côté syndical et patronal, on n'en est pas persuadé. « Plutôt que d'inventer un nouveau droit individuel, appliquons déjà ce qui existe, réagit Sébastien Robeet, conseiller juridique à la CNE (CSC). La loi sur le temps de travail de 1971 prévoit que l'employeur ne peut pas faire travailler ou n'est pas censé laisser travailler ses employés en dehors des heures de travail. Les employés peuvent donc dire non. On peut aussi agir à travers la négociation collective via le conseil d'entreprise, compétent en matière d'organisation du travail, et via le CPPT, compétent en matière de bien-être au travail. »

Bart Buysse, directeur général de la FEB, estime lui aussi que ce n'est pas une problématique qui doit se régler par la loi, mais plutôt via des accords au sein des entreprises. « Elle irait en outre à contre-courant de la tendance actuelle qui veut qu'on mesure le travail, non pas tellement en fonction du nombre d'heures prestées mais plutôt en fonction du résultat, ce qui permet aux gens d'organiser leur journée comme ils l'entendent et de trouver un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. » Pour Jean-Philippe Cordier, avocat spécialisé dans les questions de bien-être au travail, il faudrait agir en deux temps. « D'abord lancer des campagnes de sensibilisation auprès des employeurs par rapport aux risques induits par l'usage abusif des nouveaux moyens de communication. Et ensuite, si l'autorégulation ne fonctionne pas, légiférer. » ■

JEAN-FRANÇOIS MUNSTER



« Je ne veux pas imposer un modèle unique mais obliger les partenaires sociaux à entamer la discussion » CATHERINE FONCK

INITIATIVE**Orange joue les pionniers**

L'opérateur télécom Orange est l'une des premières grandes entreprises françaises à appliquer le droit à la déconnexion tel que prévu dans la loi El Khomri. Un accord a été signé le 27 septembre dernier entre la direction et les syndicats. Il reconnaît tout d'abord un droit « légitime et nécessaire » à la déconnexion « afin de protéger les salariés des pratiques intrusives potentielles provenant de leurs managers et/ou de leurs collègues et/ou d'eux-mêmes : e-mails, SMS, messages vocaux, messagerie instantanée, notifications des réseaux sociaux... à toute heure du jour et de la nuit, le week-end, pendant les jours de congé ou de formation ». Pendant les périodes de repos, les salariés sont invités à se déconnecter. Les managers devront

s'assurer du bon respect de cette mesure et devront eux-mêmes faire preuve d'exemplarité en s'abstenant d'envoyer des mails. L'accord ne se contente pas d'organiser un droit à la déconnexion en dehors du travail. Il en instaure un durant la journée. Les managers devront veiller « à organiser des temps collectifs durant lesquels l'utilisation des outils numériques sera déconseillée afin d'éviter la sur sollicitation. Par exemple, des réunions de service sans consultation de ses mails ». Parallèlement, l'opérateur veut aussi s'attaquer aux causes du problème en menant une réflexion sur l'organisation du travail...

Et Orange Belgique (ex-Mobistar) ? « Un groupe de travail interne va plancher sur des propositions. Elles seront déposées dans les prochains mois », nous explique son porte-parole.

J.-F.M.

INTERVIEW**« Si le niveau de pression reste le même, ça ne servira à rien »**

Pascal Denhaerincq est porte-parole du Cesi, le service externe de prévention et de protection au travail.

Le droit à la déconnexion permet-il de lutter contre le burn out ?

Instaurer une coupure fait partie des mesures de prévention de la charge psychosociale (dont le burn out). Dans notre centre de prise en charge des victimes de burn out, toutes les personnes qui viennent nous voir font état de leur incapacité à se déconnecter. Dans nos consultations médicales au travail, nos médecins nous disent qu'il y a un nombre considérable de gens qui se plaignent de devoir être disponibles tout le temps. Mais j'insiste sur le fait que tout le

monde ne vit pas mal cette situation. Pour certains, ces moyens de communication ont révolutionné leur vie car ils leur permettent d'organiser leur journée de travail autrement. Ce droit à la déconnexion est-il suffisant ?

Non. C'est une bonne mesure à partir du moment où on couple cela à une réflexion plus globale sur l'organisation du temps de travail dans l'entreprise, sur les pratiques du management. Il faut moins travailler dans l'urgence, se donner du temps... Si on conserve le même niveau de pression, ça n'ira pas. Un exemple : si on dit aux managers qu'ils ne peuvent plus envoyer de mails à leurs employés à partir de vendredi 17 heures mais qu'ils retiennent tous ces mails pour les envoyer d'un seul coup le lundi matin, on ne fait que déplacer le problème. L'employé risque de stresser tout le week-end, à la perspective d'ouvrir une boîte qui déborde de mails.

J.-F.M.