

Charte relative au droit à la déconnexion et au bon usage des outils numériques

1 - Préambule

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) ont marqué un tournant dans notre société actuelle, transformant les relations tant sociales que professionnelles. Le développement des outils numériques dans le monde du travail constitue désormais un enjeu d'efficacité. Ils sont indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise, facilitant les échanges et l'accès à l'information.

Toutefois, les outils numériques doivent être utilisés à bon escient afin de conserver un équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée/familiale.

Pour la première fois, la loi Travail du 08 août 2016 marque l'entrée, dans le Code du travail, du droit à la déconnexion. A ce titre, l'article L.2242-17 et L.2242-17 ancien article du Code du Travail intègre le thème dans la négociation annuelle sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail.

C'est dans ce contexte que la SAS FLUNCH et les Organisations syndicales ont affirmé l'importance d'un bon usage par les utilisateurs des outils numériques, et ce dans l'optique de préserver des temps de repos et de congés ainsi que l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

A ce titre, et afin d'assurer le droit à la déconnexion de chaque salarié, FLUNCH propose d'élaborer une charte de bon usage des outils numériques.

Cette charte a pour objet d'informer et de sensibiliser, les salariés et les managers, à l'usage qu'il doit être fait des outils numériques au sein de l'entreprise et des bonnes pratiques permettant d'assurer le respect des temps de repos et congés ainsi que l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

L'exercice effectif du droit à la déconnexion reposant sur une responsabilité partagée entre l'entreprise et le salarié et sur l'exemplarité managériale, l'entreprise souhaite par cette charte responsabiliser ses salariés, afin de les rendre acteur dans la gestion de leurs outils connectés.

2- Modalités de l'exercice du droit à la déconnexion

2.1 Reconnaissance du droit à la déconnexion :

Il convient d'entendre par :

- Droit à la déconnexion : le droit pour le salarié de ne pas être connecté aux outils numériques énoncés ci-après en dehors de son temps de travail ;
- Outils numériques : les outils de communication à distance tant physiques (ordinateurs, tablettes, smartphones, etc.) que dématérialisés (logiciels, connexions sans fil, messagerie électronique, internet, etc.) ;

- Temps de travail : les horaires de travail du salarié durant lesquels il est à la disposition de son employeur et comprenant les heures normales de travail du salarié et supplémentaires.

Un droit à la déconnexion est reconnu à l'ensemble des salariés Flunch en dehors de leurs horaires de travail, notamment lors :

- des périodes de repos quotidien,
- des périodes de repos hebdomadaire,
- des absences justifiées pour maladie ou accident,
- et des congés de quelque nature que ce soit (congés payés, maternité, paternité..)

A ce titre, le salarié n'est pas tenu de prendre connaissance ou de répondre à des courriels, messages ou appels téléphoniques (sauf Cf. « exception au principe du droit à la déconnexion ») à caractère professionnel en dehors de son temps de travail. Il en est ainsi pendant ses congés payés, pendant ses périodes de repos, ainsi que pendant les périodes de suspension de son contrat de travail. Son équilibre vie privée /familiale vie professionnelle sera ainsi préservé.

Le salarié qui bénéficie du statut cadre au forfait jour et qui utilise des outils numériques, pourra décider de se connecter ou non en dehors des périodes habituelles de travail. Dans ce cas, il doit veiller à respecter les périodes minimales de repos journalier et hebdomadaire.

Exception au principe du droit à la déconnexion :

- L'entreprise pourra prendre contact avec ses salariés en cas de situation impactant ou pouvant impacter de manière significative la sécurité ou l'activité de l'établissement. Cela recouvre, par exemple, les situations suivantes : accident grave au sein de l'établissement, impossibilité de faire fonctionner l'établissement, tous risques majeurs pour la sécurité des collaborateurs ou des clients...

Dans ce cas, il est recommandé de se référer au dispositif de gestion de crise « face à une crise potentielle : que faire ? » et d'adopter la posture indiquée dans ce cadre.

- N'étant pas soumis à la réglementation relative à la durée du travail et aux temps de repos des salariés, les cadres dirigeants ne peuvent se prévaloir des mesures prévues par la présente charte. En revanche, ils en sont les premiers ambassadeurs et sont les garants du respect du droit à la déconnexion de leurs salariés.

2.2 Organisation des absences :

2.2.1 Messages d'absence :

Conformément à la Charte d'utilisation du système d'information et de communication, pour toute absence supérieure à une journée, le salarié doit mettre en place un message d'absence (téléphonique ou électronique) informant ses interlocuteurs :

- De son absence ;
- De la date prévisible de son retour ;

- Des coordonnées de la personne auprès de laquelle il peut s'adresser durant cette absence.

2.2.2 Transfert des appels téléphoniques :

Il est recommandé d'utiliser les paramètres de transfert d'appel, disponibles sur tous types de téléphone portable et smartphone, afin d'orienter les appels vers le numéro de téléphone fixe de la personne assurant un relai durant la période d'absence du salarié (transferts entre collègue/manager, numéro de téléphone du restaurant etc.).

Ces dispositifs permettent à l'interlocuteur du salarié d'avoir connaissance de son absence, pour non seulement éviter toute relance éventuelle du salarié absent, mais également permettre la continuité du service que Flunch se doit d'apporter à ses clients internes et externes.

2.2.3 Temps de repos de l'exploitation :

Les temps de repos de l'exploitation étant planifiés par rotation, il est conseillé aux collaborateurs et aux managers souhaitant joindre l'encadrement, et particulièrement le directeur de restaurant qui dispose d'un téléphone portable professionnel, de composer en priorité le numéro de téléphone du restaurant.

3- Bonnes pratiques permettant de réguler l'usage et la surcharge informationnelle liées à l'utilisation de la messagerie électronique professionnelle

Chaque salarié doit pouvoir prendre conscience que sa propre utilisation des outils numériques peut être inappropriée et respecter le droit à la déconnexion de ses collègues dans le cadre de cette utilisation.

3.1 Contenu des courriers électroniques

Lors de l'utilisation de la messagerie électronique, il est recommandé à tous les salariés de :

- S'interroger sur la pertinence de l'utilisation de la messagerie électronique au détriment des autres moyens de communication (échanges directs ou téléphoniques...).
- Cibler précisément les destinataires de l'e-mail, indiquer un objet précis permettant aux destinataires d'identifier immédiatement son contenu,
- Eviter l'envoi de fichiers trop volumineux et de textes trop longs,
- Utiliser avec modération et à bon escient les fonctions « Cc » ou « Cci »,
- Eviter la fonction « répondre à tous » quand la situation ne l'impose pas.
- D'utiliser les fonctionnalités disponibles sur la messagerie pour limiter la surcharge d'information (désactiver les notifications etc..)

3.2 Envoi différé des courriers électroniques :

Lorsqu'il est envisageable, et ce, dans le respect des organisations particulières et différentes que représentent l'activité de l'exploitation et l'activité des directions fonctionnelles, il est recommandé :

- Que les courriels soient envoyés en priorité pendant les heures habituelles de travail.
- Pour les salariés qui décident de se connecter en dehors des heures de travail habituelles, il est conseillé de préparer leurs messages en mode brouillon ou hors connexion afin de différer leur envoi.
- Si le salarié souhaite envoyer un message en dehors des heures de travail habituelles, il est encouragé à indiquer que ce message n'appelle pas de réponse immédiate.

3.3 Signature électronique utilisée dans le cadre de l'envoi de courriers électroniques :

Afin de préserver le droit à la déconnexion de chaque collaborateur, il est conseillé d'introduire cette notion au niveau de la signature électronique de vos emails.

« Si vous recevez ce mail en dehors de vos horaires habituels de travail ou pendant vos congés, vous n'avez pas à y répondre immédiatement. »

4 - Disposition particulière liée à l'organisation des changements d'horaires au sein de l'exploitation :

Dans le cadre de l'accord portant sur la qualité de vie au travail signé le 16/04/18, il a été convenu que chaque collaborateur pourra informer son manager de son souhait de ne pas être sollicité durant ses temps de repos et /ou pendant ses congés pour effectuer des remplacements.

Il est recommandé aux managers d'envisager les possibilités de changements d'horaires avec les personnes déjà présentes sur le service ou sur les services à venir.

Néanmoins, lorsque la notion d'urgence ne permet pas de procéder par anticipation, les managers ne solliciteront pas les salariés ayant déclaré ne pas vouloir être interpellés durant leurs temps de repos et /ou de congés pour effectuer des remplacements.

Afin de permettre aux salariés de formuler leur souhait, tel que défini ci-dessus, une information et présentation de la charte sur le droit à la déconnexion sera réalisée lors des réunions du comité d'établissement.

Un formulaire approprié sera mis à la disposition des salariés désireux d'activer l'article 4 de la charte sur le droit à la déconnexion. Ce formulaire devra être complété, daté et signé par le salarié concerné.

5 - Rôle du manager dans l'application du droit à la déconnexion :

5.1 Impulser la démarche et montrer l'exemple :

Le manager a un rôle primordial dans la mise en œuvre et le respect du droit à la déconnexion. L'exemplarité du manager dans l'utilisation des outils numériques est importante pour impulser la démarche auprès des salariés. En effet, il sensibilise les autres salariés aux bonnes pratiques dans ce domaine en adoptant une posture d'exemplarité à leur égard.

5.2 Rappeler les bonnes pratiques visant à préserver le droit à la déconnexion des personnes exerçant un métier en étroite proximité avec l'exploitation :

Certaines directions fonctionnelles ou certains métiers en proximité étroite avec l'exploitation sont parfois amenés à adapter leur rythme de travail à ceux des restaurants.

A ce titre, il est recommandé aux managers des directions fonctionnelles concernées de rappeler les bonnes pratiques permettant de préserver le droit à la déconnexion de ses équipes.

Cet échange aura lieu au sein de chaque direction fonctionnelle concernée lors d'une réunion d'équipe ou lors d'une rencontre individuelle, il sera organisé au plus tard en février 2019.

6 – Sensibilisation et information des salariés et des managers :

Pour assurer le respect du droit à la déconnexion et veiller à l'application des mesures prévues par la présente charte, il est important de mener des actions de sensibilisation et d'information à destination des managers et de l'ensemble des salariés.

Ces actions de sensibilisation et d'information sont notamment les suivantes :

- Présentation de la charte sur le droit à la déconnexion lors des réunions de comité d'établissement animées au sein des restaurants et au siège social. Cette présentation sera portée à l'ordre du jour des comités d'établissement du mois de janvier 2019.
- Quelques fonctionnalités disponibles sur la messagerie Gmail permettent de réguler l'usage des outils numériques. Leur notice explicative est accessible via les liens indiqués ci-dessous :
 - o Comment désactiver une notification :
<https://support.google.com/mail/answer/1075549?co=GENIE.Platform%3DiOS&hl=fr&oco=2>
 - o Comment créer un message d'absence :
<https://support.google.com/mail/answer/25922?hl=fr&co=GENIE.Platform%3DDesktop&oco=1>
 - o Comment transférer la réception de mes emails sur une autre adresse mail (durant mon absence, mes mails sont transférés directement sur une autre adresse mail) :

<https://support.google.com/mail/answer/10957?hl=fr>

- Une synthèse des bonnes pratiques reprenant les grands principes et recommandations de la charte sera rédigée et portée à la connaissance des salariés par voie d'affichage.

Afin de sensibiliser les collaborateurs récemment embauchés, cette synthèse sera intégrée à la fonctionnalité « annexe » disponible dans META4. Elle sera remise aux salariés avec les documents joints au contrat de travail lors de sa signature.

7 – Dispositif de vigilance :

Chaque collaborateur pourra alerter son responsable hiérarchique, les représentants du personnel ou le service des Ressources Humaines s'il est confronté à des situations d'usage anormal et récurrent des outils numériques allant à l'encontre du droit à la déconnexion.

L'Entreprise s'engage à mettre en œuvre toutes les actions préventives et/ou correctives propres à lever ces difficultés.

CHARTRE SUR LE DROIT A LA DECONNEXION

Formulaire de souhait

L'article 4 de la charte sur le droit à la déconnexion prévoit que chaque collaborateur pourra informer son manager de son souhait de ne pas être sollicité durant ses temps de repos et /ou pendant ses congés pour effectuer des remplacements.

NOM.....

PRENOM.....

Déclare ne pas souhaiter être contacté durant ses temps de repos et /ou pendant ses congés payés pour effectuer des remplacements.

Ne pas être sollicité (cocher la mention utile) :

- Toute l'année
- Durant les périodes de congés payés
- Durant les jours de repos hebdomadaires
- Durant les périodes ci-après précisées.....

.....

Fait à..... Le.....

Le (la) salarié(e)

Nom Prénom.....

Signature

Ces souhaits sont considérés à durée indéterminée.

Toute modification devra être signalée à l'encadrement et fera l'objet de la rédaction d'une nouvelle fiche de souhaits.