

NOTE EXTERNE

Politique de connexion et de déconnexion - 'droit à la déconnexion'

Kris De Meester
Premier conseiller / Permanent
delegate international labour
relations

Centre de compétence
Emploi & sécurité sociale
T +32 2 515 08 92
kdm@vbo-feb.be

Notre référence / 202211211715bisKDM
Date de publication / 15 décembre 2022

Ce document est une source d'inspiration en vue de concrétiser un 'droit à la déconnexion' au sein de votre entreprise ou de votre secteur.

Considérant que cette mesure n'entrant en vigueur que le 10e jour suivant celui de sa publication au Moniteur belge, soit le 20 novembre 2022, il a donc été décidé, en concertation avec le ministre, que l'administration appliquera en pratique un report de trois mois pour les formalités demandées. Le dépôt de la convention collective ou la transmission d'une copie du règlement du travail doit donc être effectué avant le 1er avril 2023.

Informations : Initiatives de la Belgique

Loi portant des dispositions diverses relatives au travail (Deal pour l'emploi)

La loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives au travail (également connue sous le nom de Deal pour l'emploi, MB du 10/11/2022) accorde aux travailleurs un 'droit à la déconnexion'.

À cette fin, elle modifie la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale. Cette dernière loi prévoyait déjà une concertation sur la déconnexion et l'utilisation des moyens de communication numériques. Il s'agissait plus précisément d'une concertation régulière obligatoire sur la déconnexion à organiser au sein du Comité pour la prévention et la protection au travail en vue de garantir le respect des périodes de repos, des vacances annuelles et autres congés des travailleurs et de préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Sur cette base, le Comité pouvait alors formuler des propositions et émettre des avis. Les accords résultant de ces concertations pouvaient, le cas échéant, être introduits via le règlement de travail ou par voie de CCT. Ces dispositions sont désormais remplacées par un texte totalement neuf.

Dans les entreprises (occupant plus de 20 travailleurs), les modalités du droit à la déconnexion et les mécanismes de régulation de l'utilisation des outils numériques doivent faire l'objet d'une CCT au niveau de l'entreprise dans le but de respecter les temps de repos et l'équilibre entre

vie privée et vie professionnelle. En l'absence de CCT, ils doivent être inclus dans le règlement du travail, et ce avant le 1er janvier 2023.

L'éventuelle CCT d'entreprise doit être déposée au greffe de la Direction générale des Relations collectives de travail du SPF Emploi. Dans le cas où les modalités ont été introduites dans le règlement de travail, l'employeur doit déposer une copie du règlement de travail au bureau régional de l'Inspection du travail - Contrôle des lois sociales (ou en ligne via www.reglementdetravail.belgique.be).

Il circule une interprétation selon laquelle, dans les entreprises dotées d'une délégation syndicale, le droit à la déconnexion ne peut se faire que par le biais d'une convention collective de travail. Ce n'est pas correct !

Le texte de loi (article 29 de la loi du 3 octobre 2022 « Deal pour l'Emploi ») est clair et ne peut dès lors donner lieu à interprétation. Il dispose simplement mais uniquement que les modalités de mise en œuvre du droit à la déconnexion doivent faire l'objet d'une CCT d'entreprise et, à défaut d'une telle CCT, que ces modalités doivent être reprises dans le règlement de travail.

Donner la priorité au véhicule de la CCT en imposant aux employeurs de démarrer, dans un premier temps, des négociations en vue de la conclusion d'une CCT revient à ajouter à la loi une obligation qu'elle ne contient pas.

A fortiori, même à considérer que le texte puisse être sujet à interprétation - ce que son libellé clair empêche -, les travaux préparatoires ne font aucune allusion à une quelconque obligation de tentative de négociation d'une CCT. L'argument soulevé par le SPF qui consiste à favoriser la concertation sociale au niveau de l'entreprise ne peut être suivi puisqu'une modification du règlement de travail implique elle aussi une concertation des travailleurs concernés. L'application des articles 11 et 12 de la loi du 8 avril 1965 est, d'ailleurs, rappelée dans le texte même de l'article 29 de la loi du 3 octobre 2022.

Le simple constat qu'aucune CCT n'a été conclue à ce sujet suffit dès lors pour autoriser les entreprises à exécuter les articles 29 et suivants par la voie d'une modification du règlement de travail.

Les modalités et les mécanismes devraient au moins définir :

- les modalités pratiques pour l'application du droit du travailleur de ne pas être joignable en dehors de ses horaires de travail ;
- les directives concernant l'utilisation des outils numériques de manière à préserver les temps de repos, les congés et la vie privée et familiale du travailleur ;
- les actions de formation et de sensibilisation des travailleurs et des supérieurs hiérarchiques à l'utilisation raisonnée des outils numériques et aux risques liés à une connexion excessive.

Les obligations au niveau de l'entreprise s'éteignent lorsqu'une convention collective de travail est conclue à ce sujet au niveau de la commission paritaire compétente ou au sein du Conseil National du Travail. Le bureau du Conseil national du travail a indiqué qu'aucune négociation ne serait entamée en vue d'aboutir à une convention collective interprofessionnelle. Les nouvelles dispositions du Deal pour L'Emploi feront l'objet d'une évaluation par le Conseil national du travail avant le 30 juin 2024, comme le prévoit la loi.

Informations : Initiatives de l'UE

Accord-cadre sur la numérisation et connectivité

Le 23 juin 2020, les partenaires sociaux européens ont approuvé un [accord-cadre sur la numérisation](#). Cet accord reconnaît les avantages de la transformation numérique en termes d'emploi, de productivité et de conditions de travail, ainsi que les défis qu'elle comporte. Il prévoit un cadre axé sur l'action pour encourager les employeurs, les travailleurs et leurs représentants et les accompagner dans l'élaboration de mesures permettant de saisir ces opportunités et de relever les défis de la transformation numérique dans le monde du travail. On a opté pour une approche unique et conjointe, dans laquelle les différents aspects doivent être abordés, y compris **la connectivité et la supervision/le contrôle numérique**. Les mesures concrètes proposées sont 'à prendre en considération'. Quoiqu'il en soit, l'accord fournit au minimum une source d'inspiration et des directives pour l'action des employeurs et des travailleurs en matière de connexion et de déconnexion.

Négociation des partenaires sociaux sur le télétravail et le droit à la déconnexion

Les partenaires sociaux européens (BUSINESSEUROPE, SME-United, SGI Europe et CES) ont décidé de négocier un nouvel accord-cadre européen sur le télétravail et le **droit à la déconnexion**, qui sera mis en œuvre par le biais d'une directive européenne (décision du Conseil conformément à l'article 155 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne). Les négociations ont débuté et devraient déboucher sur un résultat en mai 2023.

Résolution du Parlement sur le droit à la déconnexion

La résolution du 21 janvier 2021 contient des recommandations spécifiques pour le contenu d'une directive européenne. Le droit à la déconnexion y est défini comme « le droit des travailleurs de se déconnecter de leurs outils numériques, y compris les appareils de communication utilisés à des fins professionnelles en dehors des heures de travail, et de le faire sans conséquences en cas de non-réponse aux courriels, appels téléphoniques ou autres messages. » Cette résolution demande que tous les travailleurs qui utilisent des outils numériques pendant le travail, y compris les TIC, dans tous les secteurs tant publics que privés, soient couverts par le champ d'application. L'initiative est à présent étudiée par la Commission européenne. Cette dernière a déclaré que, compte tenu de la négociation susmentionnée sur le télétravail et le droit à la déconnexion, elle ne prendra aucune mesure officielle tant que les négociations ne seront pas terminées.

Informations de fond sur la connectivité

Dans tout le débat autour du 'droit à la déconnexion' et de son approche, la question la plus importante, outre le fait de savoir ce que l'on entend exactement par R2D, est et reste : Quel est l'objectif poursuivi ? (Que voulons-nous exactement résoudre/améliorer ?)

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues indispensables dans notre contexte professionnel, mais également dans l'environnement scolaire et privé. Malgré les avantages, des études récentes soulignent les risques de la connexion permanente. Les scientifiques et les experts suggèrent que la 'déconnexion numérique' est la solution : en imposant des limites (temporaires) à l'utilisation des TIC, les gens pourraient reprendre le

contrôle de leur productivité, de leurs relations sociales et de leur bien-être. Cependant, alors que les pratiques de déconnexion numérique se développent rapidement, les recherches sur leur efficacité sont remarquablement rares. Les résultats mitigés soulignent en outre notre manque de connaissances sur les pratiques de déconnexion qui fonctionnent, pourquoi, pour qui et quand (dans quel contexte).

Il existe déjà de facto une espèce de ‘droit à la déconnexion’ par le biais de la législation relative aux heures de travail. Cette matière est régie par la loi sur le travail du 16 mars 1971 et la loi sur les jours fériés du 4 janvier 1974. La durée du travail est le temps pendant lequel le travailleur est à la disposition de l’employeur (c’est-à-dire lorsqu’il est sous son autorité) et dont il ne peut pas disposer librement. La durée maximale de travail journalière et hebdomadaire est fixée. En Belgique, la durée du travail ne peut excéder 8 heures par jour. De plus, les prestations quotidiennes doivent en principe être situées entre 6h et 20h. Le temps de repos minimum dont bénéficie le travailleur entre deux périodes de travail est également régi par la loi. Chaque travailleur a droit à une interruption de travail d’au moins 11 heures consécutives par période de 24 heures, c’est-à-dire entre deux prestations de travail quotidiennes. Il est en principe interdit de dépasser les limites quotidiennes et hebdomadaires du temps de travail. Toutefois, il existe une série de dérogations (clairement définies et réglementées).

Il n’existe aucune obligation pour un travailleur d’effectuer ou de suivre des prestations en dehors des heures de travail, et encore moins en dehors des limites de la durée du travail. Il est à noter que nous ne parlons pas ici des professions ‘standby’ ou ‘on-call’, où les collaborateurs doivent, en raison de leur fonction, être joignables en urgence, en dépannage... et pour lesquelles des accords spécifiques et/ou des dispositions contractuelles s’appliquent.

Pourtant, il est généralement admis qu’il est difficile pour un travailleur de faire respecter le principe susmentionné. C’est aussi la raison pour laquelle on opte pour une interprétation supplémentaire plus spécifique. Compte tenu du contexte susmentionné, il est conseillé de veiller à ce que la stratégie choisie (le ‘comment’) soit adaptée et proportionnelle au besoin (adéquation ‘comment-pourquoi’), qu’elle corresponde aux caractéristiques personnelles du travailleur (adéquation ‘comment-personne’) et qu’elle soit conforme à ce que l’environnement exige ou encourage (adéquation ‘comment-environnement’).

Bon nombre de travailleurs sont favorables à une plus grande flexibilité au niveau des horaires de travail. Cela leur permet d’organiser eux-mêmes leur travail et ainsi de mieux le concilier avec leur vie familiale et sociale. Dans le cas du télétravail structurel, où le travailleur organise par définition son travail (dans les limites toutefois des horaires de travail applicables dans l’entreprise), s’ajoutent le gain de temps et l’évitement des embouteillages et autres désagréments liés aux déplacements. En effet, la tendance consiste à se concentrer sur les résultats. Le plus important est que le travail soit fait, le où et le quand deviennent en partie secondaires. Une approche irréfléchie de la déconnexion risque de compromettre ces avantages.

Notez également que le législateur parle d’un droit à la déconnexion, mais se concentre en fait sur le droit de ne pas être joignable en dehors des heures de travail. Quant au fait d’être effectivement connecté, la loi se limite à des actions de formation et de sensibilisation. La connectivité et l’accessibilité sont des concepts connexes, mais ce n’est pas la même chose. Vous pouvez être connecté mais non joignable par votre employeur ou vos collègues (par exemple parce que vous participez à une réunion en ligne ou vous êtes déconnecté pour vous concentrer sur une tâche importante) et vous pouvez également être joignable sans pour autant

être connecté numériquement. La CCT 149 cherche donc à obtenir, entre autres, des accords sur l'accessibilité ou la non-accessibilité du télétravailleur (moments ou périodes pendant lesquels le télétravailleur doit être joignable ou au cours desquels il n'est pas joignable). Quoi qu'il en soit, tant pour l'accessibilité que pour la connectivité, les préoccupations relatives à la (sur)charge mentale sont justifiées.

Quand on parle d'**accessibilité**, le mot clé est 'devoir'. Il y a un monde de différence entre être joignable (choix) et DEVOIR être joignable. Être joignable n'est pas en soi un problème. Cela peut même être un atout pour mieux répondre à vos besoins professionnels et/ou privés. Cependant, la situation est différente si vous DEVEZ l'être. Il est alors effectivement question de pression, de charge mentale, de stress, de menace potentielle pour le bien-être du travailleur. Le repos et la récupération, pourtant indispensables, peuvent être compromis, au détriment du temps consacré à la famille, aux amis, aux loisirs... et, en fin de compte, cela peut conduire à un travailleur moins productif et moins motivé. Soit une perte tant pour le travailleur que pour l'employeur. Alors, la solution ne consiste-t-elle quand même pas à protéger le travailleur en dehors des heures de bureau ? La réponse reste non. C'est au contraire une nouvelle rigidité qui entrave le 'travail du futur'. Il faut avant tout examiner les raisons sous-jacentes pour lesquelles les travailleurs DOIVENT être joignables ou ont ce sentiment.

Raisons possibles d'une demande d'être joignable ou d'effectuer un travail en dehors des heures de travail normales ou d'avoir le sentiment de devoir le faire :

- Manque de connaissances et de compétences du travailleur, qui implique qu'il a besoin de plus de temps pour finaliser les tâches
- Informations manquantes ou tardives pour accomplir les tâches
- Mauvaise planification des activités (au niveau de l'organisation, du service, de l'individu ou de tiers tels que des clients)
- Manque de 'ressources' (main-d'œuvre et/ou moyens) pour accomplir les tâches
- Absence de coopération ou de collaboration nécessaire
- Instructions ou priorités inexistantes ou peu claires
- Attitude du supérieur hiérarchique, des collègues ou des clients
- Charge de travail trop élevée par rapport aux capacités supposées du collaborateur
- Absence de confiance entre l'employeur et le travailleur
- Contrôle excessif
- Procrastination
- Une combinaison de tous ces éléments...

La protection par une approche technologique (accès bloqué aux e-mails ou mails pas transmis en dehors de certaines heures, aucun contact téléphonique possible, etc.) ne servira à rien dans ces cas. La pression se manifesterait d'autant plus pendant les 'heures'. Les mails, les tâches et les demandes s'accumuleraient pendant la période de 'disponibilité', le retard augmenterait et la cause sous-jacente ne sera pas traitée de manière structurelle. On constate l'émergence de certains comportements pour contourner ces mesures, tels que le transfert d'e-mails pendant les heures de travail vers un compte personnel, l'apport de 'dossiers' à la maison, la transmission de tâches à un collègue, ne pas terminer une tâche en espérant que personne ne le remarque, etc. Si la cause est à chercher du côté d'un supérieur hiérarchique, celui-ci fera peut-être appel à un autre collègue qui sera, lui, disposé à le faire. De plus, cette approche est néfaste pour l'autonomie et la flexibilité que réclament les travailleurs. Les contraintes techniques limitent aussi fortement les possibilités d'un grand groupe de collaborateurs qui

n'ont pas ou ne ressentent pas de problèmes. Aucune personnalisation n'est possible. Dès lors, concrétiser le 'droit à la déconnexion' (l'aspect de l'accessibilité) par le biais de la technologie n'apporte pas de solutions et est fortement déconseillé.

Sur la base de ce qui précède, il est clair qu'il est préférable d'élaborer une politique. Il doit s'agir d'une politique encadrée avec une organisation du travail et des conditions de travail qui, dans des circonstances normales, n'exigent pas de prestations, de disponibilité ou de contactabilité en dehors des heures normales de travail. L'entreprise n'attend pas que vous répondiez aux mails ou aux appels téléphoniques à ces moments-là. Une telle approche est conforme à celle de l'accord-cadre européen sur la numérisation. Les modalités de la connexion et de la déconnexion y sont abordées par le biais d'une approche fondée sur les processus qui examine les tâches, les compétences, les conditions de travail, l'environnement de travail et les relations de travail dans le contexte d'une organisation du travail. En confrontant constamment la politique à la réalité, tout en tenant compte de tous les aspects, on obtient des solutions structurelles et la personnalisation est également possible.

Il faut toutefois savoir qu'une approche qui permet au travailleur d'invoquer un 'droit à la déconnexion' (mais sans blocage technique et avec la possibilité de consulter ses mails, ses appels téléphoniques et autres moyens sans obligation d'y répondre ou d'être joignable) ne garantit pas que les causes structurelles soient traitées. Mais le travailleur a le choix. Ceux qui n'ont pas de problèmes avec le contenu du travail, la collaboration et la charge de travail conservent leurs possibilités de s'organiser comme ils l'entendent. En revanche, le groupe qui éprouve des difficultés ne pourra pas faire face aux problèmes sans l'encadrement nécessaire pour travailler à des solutions structurelles.

Outre l'(in)accessibilité, il y a aussi l'aspect 'connexion'. Le fait d'être trop longtemps et activement connecté est physiquement et mentalement problématique. Toutefois, cette problématique ne se limite pas aux situations professionnelles. Beaucoup de gens sont/restent 'connectés' même en dehors des heures de travail pour des questions familiales, les amis, les loisirs, etc. Cet aspect doit également être intégré dans la politique. Les possibilités d'intervenir activement en tant qu'employeur sont bien sûr limitées à la situation professionnelle, mais la sensibilisation et le soutien peuvent s'appliquer à l'ensemble de la situation.

Politique d'entreprise "droit à la déconnexion"

Une **politique d'entreprise** doit idéalement reposer sur les principes et éléments suivants :

1. Une déclaration d'intention/un engagement concernant le(s) principe(s) de base

En tant qu'employeur, il est important non seulement d'élaborer des modalités/mesures, mais aussi de montrer un engagement fort à aborder le thème de manière fondamentale et à prévenir et résoudre les problèmes s'ils surviennent. Par exemple, de la manière suivante :

- Pour le bon fonctionnement de l'organisation, la productivité et la motivation des travailleurs, le respect des temps de repos, le bien-être mental et physique et l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée des travailleurs et conformément aux dispositions en matière de durée du travail et d'horaires de travail prévues dans la législation, dans les CCT, dans les règlements de travail, dans les contrats de travail et dans d'éventuelles autres

dispositions contractuelles, le travailleur n'est pas censé ni tenu d'être joignable ou connecté en dehors des heures de travail.

- Les travailleurs ne peuvent être pénalisés s'ils choisissent de ne pas être joignables ou connectés en dehors de leurs heures de travail.
- La réalisation des objectifs de l'organisation ne peut impliquer la nécessité d'être joignable/connecté en dehors des heures de travail.
- L'entreprise doit viser une culture qui entend éviter l'accessibilité, les contacts et la connexion en dehors des heures de travail.
- Les attentes légitimes à l'égard des travailleurs en matière d'accessibilité, d'inaccessibilité, de connexion et d'utilisation des outils numériques doivent être claires.

2. Phase de découverte : observation, sensibilisation, information et formation

Au cours de cette phase, les principes de base, les facteurs sous-jacents et leur connexité sont approfondis via des séances d'information, des réunions d'équipe, la fourniture d'informations et des formations.

Actions possibles

- Explication du(des) principe(s) de base
- Exploration des besoins et analyse de la situation. Des questionnaires bien équilibrés peuvent éventuellement être utilisés à cet effet (attention, dans ce cadre, à ne pas créer des attentes irréalistes, une méfiance et une stigmatisation. Veillez à également mettre en évidence les éléments positifs et les bonnes pratiques et pas uniquement les points de friction/points à améliorer.)
- Informations générales et directives sur les avantages et les inconvénients de l'(in)accessibilité, de la (dé)connexion, des facteurs sous-jacents et de leur connexité, sur les actions possibles et sur les solutions
- Séances d'information
- Formation de personnes clés (supérieurs hiérarchiques, RH, comité PPT...)

3. Création et amélioration des bases

La **confiance** et la culture du **respect** mutuel constituent, avec un leadership authentique et au service des autres, le meilleur terreau pour une organisation parfaitement fonctionnelle et des travailleurs productifs et motivés dont les heures de travail et de repos sont respectées. Ce sont les catalyseurs qui renforcent et accélèrent le processus. Il est donc recommandé d'entamer un **dialogue au niveau de l'entreprise** afin de discuter du fonctionnement de l'entreprise dans son ensemble et des travailleurs, et d'examiner comment les principes susmentionnés sont mis en pratique (et comment améliorer cette mise en pratique). Il existe des méthodes pratiques pour cela (voir par exemple: « La vitesse de la confiance » par Stephen Covey).

4. Mise en œuvre

La mise en pratique des principes de base constitue de toute évidence l'élément central de la politique. Cela ne signifie pas que nous devons contrôler ou monitorer l'(in)accessibilité ou la (dé)connexion des collaborateurs.

L'employeur a naturellement la possibilité d'exercer des contrôles adaptés et proportionnés sur les résultats et/ou l'exécution effective et correcte du travail. Le collaborateur est informé de la manière dont ces

contrôles sont effectués le cas échéant, en tenant compte des dispositions en matière de respect de la vie privée et de la législation en vigueur.

Il s'agit essentiellement de respecter de facto les heures de travail et de repos des travailleurs. Ce principe vaut pour l'employeur et les supérieurs hiérarchiques à l'égard des travailleurs mais aussi pour les travailleurs à l'égard de leurs collègues et pour les supérieurs hiérarchiques entre eux.

Cela requiert en premier lieu une surveillance constante et, le cas échéant, une adaptation de **l'organisation du travail** (= approche structurelle), une coordination du travail et des moyens de communication utilisés outre, naturellement, le contrôle des compétences et du fonctionnement des travailleurs.

L'organisation du travail est l'ensemble structurant les collaborateurs exécutifs et les managers, qui, à l'aide d'outils, vise la réalisation d'un ou plusieurs objectifs de l'organisation. Une telle organisation est nécessaire dès qu'il est question de partage du travail, lorsque les tâches sont regroupées et doivent être coordonnées. Par l'organisation ou la structure du travail, il convient d'entendre la manière dont le travail est divisé en différentes tâches. La structure permet de savoir qui fait quoi dans l'entreprise, en équipe ou non, et qui est responsable de quoi. L'organisation du travail englobe par conséquent la structure de l'organisation (horizontale - verticale), le partage des tâches, les procédures de travail, les instruments de gestion, le style de management et la politique générale menée dans l'entreprise.

Il est dès lors conseillé (voir également la confiance et le respect) d'organiser régulièrement des concertations (formelles et informelles) entre les supérieurs hiérarchiques et les collaborateurs et/ou avec les représentants des travailleurs concernant la charge de travail et l'organisation du travail en général et concernant les tâches et les processus de travail et de communication en particulier.

Le respect effectif du principe de base implique également de clarifier à l'égard des tiers, tels que les clients et les fournisseurs/sous-traitants, ce qu'ils peuvent légitimement escompter des travailleurs de l'entreprise. Le cas échéant, des dispositions contractuelles spécifiques peuvent être incluses dans les contrats conclus avec ces tiers.

Il est évident qu'un **rôle clé** est réservé aux **supérieurs hiérarchiques** dans le cadre de la politique. Chaque « chef » doit être sensibilisé à sa responsabilité lorsqu'il s'agit de respecter et de faire respecter les principes et directives dans l'entreprise. De même, chaque chef est tenu de montrer l'exemple. Le chef est le « coach » qui fait travailler les collaborateurs et qui doit donc veiller à ce que les règles soient respectées. Par conséquent, les supérieurs hiérarchiques doivent expliquer clairement à leurs collaborateurs les tâches qui leur sont confiées, la répartition des tâches, la collaboration, les priorités et les attentes et ils doivent être attentifs aux signaux que leur envoient les travailleurs en difficulté. Étant donné que c'est aussi (souvent) du fait des supérieurs hiérarchiques que les collaborateurs doivent être joignables en dehors des heures de travail ou puissent avoir ce sentiment, il est indispensable qu'eux aussi soient évalués sur leur fonctionnement et sur l'exécution de leur rôle dans l'application et le respect des principes liés au 'droit à la déconnexion'.

Les entreprises qui appliquent les principes d'une **organisation du travail innovante** peuvent plus facilement gérer de manière préventive et structurelle la problématique abordée dans ce document.

C'est l'utilisation des technologies de l'information et de la communication qui, d'un point de vue pratique, est à l'origine des problèmes d'(in)accessibilité et/ou de (dé)connexion. C'est pourquoi un volet important de la politique doit faire la lumière sur la politique et les règles pratiques d'une utilisation appropriée des outils (de communication) numériques (étiquette communication). Ces règles concernent plus spécifiquement l'envoi et le traitement des mails, les appels donnés et reçus, l'envoi et le traitement de messages et toutes les autres formes de communication à distance (téléphone, PC, tablette, e-mails, voicemails, intranet, applications telles que Messenger, WhatsApp...). Dans le cadre de la politique, l'accent doit être mis, comme indiqué précédemment, sur les comportements et les attentes plutôt que sur le blocage de l'accès aux moyens de communication. Notez que l'utilisation des moyens de communication à des fins privées dans le cadre du travail doit également être abordée dans la politique ! Veillez à ce que la politique et les règles pratiques soient constamment dans les esprits par le biais d'une information (séances d'informations), de formations adaptées et du suivi du fonctionnement des collaborateurs. Soyez également attentif aux dangers d'une connexion active de trop longue durée, y compris dans la sphère privée, et aux solutions qui existent.

Comme indiqué précédemment, la plupart des travailleurs n'éprouvera jamais aucun problème, ou seulement occasionnellement. Néanmoins, il est important de proposer **une fonction de soutien ou une procédure de soutien** aux collaborateurs et, surtout, à ceux qui n'acceptent pas de devoir être constamment joignables où qu'ils soient ou, du moins, qui ont cette impression, afin d'analyser le problème et de rechercher des solutions. Les procédures accessibles doivent être privilégiées et il va de soi que les travailleurs qui font état de problèmes ou formulent des commentaires ou des suggestions en application de cette procédure ne peuvent en subir un préjudice.

La procédure peut prendre la forme d'une intervention psychosociale informelle ou formelle (code du bien-être au travail, article I 3-8) ou d'une consultation spontanée du conseiller en prévention-médecin du travail en cas de plaintes liées à la santé. Le soutien peut être aussi plus spécifique et être directement orienté sur la problématique de l'(in)accessibilité et/ou la (dé)connexion. Il peut être proposé en interne et/ou en externe. Comme susmentionné, il est important dans ce cadre d'accorder de l'importance aux causes sous-jacentes et d'être prêt à travailler à la recherche de solutions (structurelles). De toute évidence, le supérieur hiérarchique direct est et demeure le premier point de contact le plus logique (voir ci-avant). Une autre option à recommander consiste à mettre à la disposition des travailleurs un questionnaire spécifique (enquête) ou un autre instrument permettant d'évaluer les conditions de travail et/ou les éventuels problèmes de santé liés au travail avec les technologies de l'information et de la communication. Cet instrument est déjà utilisé en complément de l'analyse de risque relative au travail sur des écrans de visualisation (voir code du bien-être au travail, art. VIII.2-3. § 2). Le service de prévention interne ou externe possède de l'expérience en la matière. Si les aspects de l'(in)accessibilité et/ou de la (dé)connexion n'y ont pas encore été intégrés, des questions spécifiques en la matière peuvent être ajoutées aux questionnaires existants.

Une attention particulière doit être accordée aux **télétravailleurs** et aux autres collaborateurs qui, en raison de la nature de leur travail, sont moins ou peu présents dans l'entreprise. Dans le cas du télétravail structurel, le télétravailleur organise, par principe, lui-même son travail dans les limites de la durée du travail en vigueur dans l'entreprise. Cette vaste autonomie et

l'enchevêtrement presque logique avec la vie privée amplifient le risque de problèmes liés à l'(in)accessibilité et/ou à la (dé)connexion.

Dans le cas du télétravail, il convient de veiller à un repos suffisant et au respect des limites de la durée du travail, sans pour autant faire preuve de trop de rigidité. C'est pourquoi mieux vaut convenir de règles concernant l'accessibilité et l'inaccessibilité des télétravailleurs et des autres travailleurs mobiles/hybrides (moments ou périodes durant lesquels le travailleur doit être joignable ou pas). La charge de travail et les normes en matière de prestation sont les mêmes pour les télétravailleurs que pour les autres travailleurs exerçant des fonctions comparables dans les locaux de l'employeur.

5. Évaluation et correction

L'efficacité et l'utilité des principes et de la politique, ainsi que les règles destinées à les mettre en pratique peuvent être évaluées à intervalle régulier et des corrections peuvent être apportées si nécessaire, sur la base d'une concertation régulière (formelle et informelle) concernant la charge de travail, l'organisation du travail, les tâches et les processus de travail et de communication, sur la base des propositions et conseils formulés dans le cadre de la fonction de soutien et, le cas échéant, de la procédure spécifique d'analyse et de résolution des problèmes, et sur la base de l'éventuel questionnaire spécifique adressé aux travailleurs.

Modèle d'approche (CCT - Règlement de travail - Autres)

Introduction

L'omniprésence des outils numériques qui sont utilisés à des fins professionnelles et privées fait naître de nouveaux défis. Certains peuvent avoir le sentiment de devoir être constamment joignables ou d'être « connectés en permanence », ce qui affecte négativement leur fonctionnement, leur productivité, le respect des temps de repos, leur bien-être mental et l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée.

Pour veiller à cet équilibre et limiter les risques psychosociaux, des mesures sont prises au sein de l'organisation à compter du XX/XX/XXXX afin de garantir le droit à la déconnexion des travailleurs, comme établi dans la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale, modifiée par la loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives au travail.

Ces mesures ne portent pas atteinte aux dispositions en matière de durée du travail et d'horaires de travail reprises dans la législation, les CCT, les règlements de travail, les contrats de travail et les éventuelles autres dispositions contractuelles. Pendant les heures de travail, le travailleur est disponible (il fournit un travail effectif) et joignable (il peut être contacté) sauf accords spécifiques en la matière.

De même, ces mesures ne portent pas non plus atteinte aux compétences du Comité pour la prévention et la protection au travail (et, à défaut d'un comité, de la délégation syndicale et, à défaut d'une délégation syndicale, des travailleurs eux-mêmes), comme spécifié dans le livre II, titre VII du code du bien-être au travail. Le Comité a notamment pour mission d'émettre des avis et de formuler des propositions sur la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, sur le plan global de prévention et le plan annuel d'action établis par l'employeur, leurs modifications, leur exécution et leurs résultats.

Champ d'application et objectif

Ces dispositions sont d'application à (nom de l'entreprise), ayant son siège social à (adresse) et aux travailleurs qui y sont occupés.

Le présent document a pour but de donner exécution aux articles 16 et 17 de la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale, modifiée par la loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives au travail.

Il entend établir les modalités du « droit à la déconnexion » des travailleurs.

Le présent document entend également introduire des mécanismes destinés à réglementer l'utilisation des outils numériques dans le cadre du respect des temps de repos et de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée.

Droit à la déconnexion - principes de base

- Pour le bon fonctionnement de l'organisation, la productivité et la motivation des travailleurs, le respect des temps de repos, le bien-être mental et physique et l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée des travailleurs et conformément aux dispositions en matière de durée du travail et d'horaires de travail prévues dans la législation, dans les CCT, dans les règlements de travail, dans les contrats de travail et dans d'éventuelles autres dispositions contractuelles, le travailleur n'est pas censé ni tenu d'être joignable ou connecté en dehors des heures de travail.
- La réalisation des objectifs de l'organisation ne peut impliquer la nécessité d'être joignable/connecté en dehors des heures de travail.
- L'entreprise vise une culture qui entend éviter l'accessibilité, les contacts et la connexion en dehors des heures de travail.
- Tout travailleur a le droit de connaître les attentes légitimes qui peuvent être escomptées de lui en matière d'accessibilité, d'inaccessibilité, de connexion et d'utilisation des outils numériques.

Modalités pratiques

Le temps de travail dans l'entreprise est établi comme suit:

- En règle générale : ... le cas échéant, avec référence aux CCT, au règlement de travail, etc.
- De manière spécifique (fonctions spécifiques, départements spécifiques) : ... le cas échéant, avec référence aux dispositions des contrats de travail individuels

Dans des circonstances normales, aucune réunion (sur le lieu de travail ou en ligne) n'est organisée :

- Avant ... h le matin
- Après ... h le soir
- Entre ... et ...

Le travailleur n'est pas censé ni tenu d'être joignable ou connecté en dehors des heures de travail. Cela implique notamment que les travailleurs ne sont pas obligés de traiter les e-mails, messages, appels téléphoniques ou autres formes de communication de nature professionnelle en dehors des heures de travail, ni de fournir des prestations professionnelles ou d'effectuer un suivi. Le travailleur a le droit de déconnecter en dehors des heures de travail, le week-end, les jours fériés et de vacances, ainsi que pendant les périodes de suspension de son contrat de travail, et de se déconnecter des flux d'information et de communication numériques professionnels.

Il incombe à chaque travailleur de prendre soin, selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de ses actes ou des omissions au travail, conformément à sa formation et aux instructions de son employeur. Il incombe à chaque travailleur de signaler immédiatement à l'employeur et au service interne de prévention et de protection au travail, toute situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et immédiat pour la sécurité et la santé ainsi que toute défectuosité constatée dans les systèmes de protection.

Les travailleurs ne peuvent être pénalisés s'ils choisissent de ne pas être joignables ou connectés en dehors de leurs heures de travail.

Pendant les heures de travail, le travailleur est disponible (il fournit un travail effectif) et joignable (il peut être contacté) sauf accords spécifiques en la matière.

[Le travailleur s'abstient d'utiliser les moyens de communication à des fins privées pendant le travail.]

Des accords portant sur l'accessibilité et l'inaccessibilité du télétravailleur (moments ou périodes durant lesquels le télétravailleur doit être joignable et ne doit pas l'être) doivent être conclus pour les travailleurs qui télétravaillent ou qui, en raison de la nature de leur travail, sont régulièrement hors de l'entreprise. La charge de travail et les normes en matière de prestation sont les mêmes pour les télétravailleurs que pour les autres travailleurs exerçant des fonctions comparables dans les locaux de l'employeur.

[L'employeur veille à organiser des concertations régulières entre les membres de la ligne hiérarchique et les collaborateurs et/ou les représentants des travailleurs sur la charge de travail et l'organisation du travail en général et sur les tâches et les processus de travail et de communication en particulier.]¹

Directives pour l'utilisation des moyens et formes de communication (numérique)

Par moyens et formes de communication, il convient d'entendre : les téléphones, PC, tablettes, bipers, montres connectées et autres moyens de communication qui permettent d'envoyer et de recevoir des e-mails, des voicemails, des vidéos et des messages et de faire usage ou d'avoir accès à l'intranet, à l'extranet et à des applications telles que Messenger, WhatsApp, Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.

1 Voir European social partners autonomous framework agreement on digitalization – chapitre 2 modalities of connecting and disconnecting.

Pour garantir l'efficacité de la communication et éviter une profusion de mails et autres messages, il est recommandé à tous les travailleurs de :

- [respecter les instructions et bonnes pratiques suivantes.]
- [respecter les instructions et bonnes pratiques données dans les documents d'information et initiatives de formation.]

[Liste non exhaustive d'instructions/bonnes pratiques :

- Vérifiez toujours si un e-mail ou un autre message est la manière la plus adéquate et efficace de contacter un collègue.
- Utilisez les fonctions « CC » et « BCC » avec soin et parcimonie.
- Évitez d'utiliser la fonction « reply to all » sauf si le message présente un intérêt pour tous.
- Indiquez un sujet clair pour que le destinataire puisse immédiatement identifier la teneur du message.
- N'utilisez la fonction « priorité élevée » que pour les messages urgents et importants. Envisagez d'utiliser d'autres moyens de communication (en personne, téléphone) pour les questions réellement prioritaires.
- Appliquez des « règles » d'organisation des mails, par exemple regrouper les mails par réunion, sujet, client ou personne pour conserver une meilleure vue d'ensemble. En cas d'absence prévue, prévoyez une réponse automatique out-of-office. Un bon message out-of-office doit spécifier que vous n'êtes pas joignable actuellement, quand vous serez de retour et qui peut être contacté à votre place. Vous pouvez également avoir recours à une réponse automatique pour confirmer que vous avez reçu un e-mail (mais que vous ne pouvez pas le traiter dans l'immédiat).
- Concentrez le traitement de vos e-mails à des moments bien définis de votre journée de travail, par exemple au début de chaque période de travail. Sachez qu'en général, les mails ne requièrent pas une réponse immédiate et que les questions sont généralement posées à plusieurs personnes en même temps.
- Créez un groupe spécifique pour les messages plutôt informels ou de simple conversation.]

Formation et sensibilisation

L'employeur prévoit des actions de formation et de sensibilisation pour les travailleurs et les supérieurs hiérarchiques concernant l'utilisation raisonnée des outils numériques et les risques liés à une connexion excessive.

Les actions de formation et de sensibilisation portent notamment sur ce qui suit :

- Les principes de base de la réglementation relative au temps de travail, en particulier l'utilité et l'importance des limites au temps de travail, le respect d'un repos suffisant pour le bien-être physique et mental et l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée des travailleurs.
- L'impact physique et mental d'une connexion active de trop longue durée, aussi bien dans la sphère privée que professionnelle.
- Les directives d'utilisation des moyens et formes de communication (numérique).

Ces actions de formation et de sensibilisation peuvent prendre la forme de :

- Moments d'information, en groupe et/ou en équipe.
- Des toolbox meetings.
- Une formation adaptée, numérique ou non, en fonction des besoins et des compétences des travailleurs concernés.
- Etc.

Les actions de formation et de sensibilisation sont évaluées à intervalles réguliers et, si nécessaire, adaptées et corrigées en tenant compte des règles de la concertation sociale au sein de l'entreprise, conformément aux compétences légales et conventionnelles des instances compétentes.

L'employeur s'engage à sensibiliser et informer les clients et autres tiers en contact avec les travailleurs aux mesures en vigueur dans l'entreprise et à les inviter à ne pas formuler des attentes et/ou exercer des pressions qui vont à l'encontre des principes mentionnés dans ces pages.

Contrôle et suivi

L'employeur a la possibilité d'exercer des contrôles adaptés et proportionnés sur les résultats et/ou l'exécution effective et correcte du travail, y compris le respect de la politique en matière d'(in)accessibilité ou de (dé)connexion. Les travailleurs sont informés de la manière dont ces contrôles sont effectués le cas échéant, en tenant compte des dispositions en matière de respect de la vie privée et de la législation en vigueur.

Rôle de la ligne hiérarchique

Les membres de la ligne hiérarchique doivent respecter et faire respecter les principes et directives dans l'entreprise et sont tenus de montrer l'exemple.

En particulier, ils ont pour mission² de contrôler si la répartition des tâches a été effectuée de telle sorte que les différentes tâches soient exécutées par des travailleurs ayant les compétences nécessaires et ayant reçu la formation et les instructions requises à cet effet. Ils s'assurent que les travailleurs comprennent et mettent en pratique les informations reçues et ils surveillent le respect des instructions fournies aux travailleurs. Ils contribuent à la détection des risques psychosociaux liés au travail et veillent à leur traitement précoce, notamment en prenant en temps utile l'avis des services de prévention et de protection au travail.

[Ils contribuent également dans ce cadre à mettre en place une concertation régulière et adéquate avec les travailleurs concernant la charge de travail et l'organisation du travail en général et concernant les tâches et les processus de travail et de communication en particulier.]

2 Sur la base de la loi relative au bien-être des travailleurs, art. I.2-11.

Soutien

Les travailleurs qui éprouvent des difficultés ou pensent éprouver des difficultés à appliquer les principes susmentionnés peuvent avoir librement recours aux possibilités de soutien suivantes pour analyser leur problème et chercher des solutions :

- Outre la possibilité de s'adresser directement à l'employeur, aux membres de la ligne hiérarchique, à un membre du Comité ou à un délégué syndical, le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de son travail, peut faire appel à la procédure interne³ établie dans (document de référence) selon laquelle il peut :
 - Demander une intervention psychosociale informelle à la personne de confiance ou au conseiller en prévention compétent, consistant en la recherche d'une solution de manière informelle par le biais d'entretiens, d'une intervention auprès d'un tiers ou d'une conciliation.
 - Demander une intervention psychosociale formelle au conseiller en prévention compétent, consistant à demander à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées à la suite de l'analyse de la situation de travail spécifique du demandeur et des propositions de mesures, faites par le conseiller en prévention.
 - (Noms et coordonnées de la(des) personne(s) de confiance et du conseiller en prévention compétent.)
- Demander une consultation spontanée au conseiller en prévention-médecin du travail en cas de plaintes liées à la santé.
- [Demander une concertation ou un soutien et des conseils spécifiquement liés à la problématique de l'(in)accessibilité et/ou (dé)connexion auprès de (nom ou coordonnées des experts internes/externes).]

[L'employeur soumet aux travailleurs un questionnaire spécifique (enquête) (ou un autre instrument) permettant d'évaluer les conditions de travail et/ou les éventuels problèmes de santé liés au travail avec les technologies de l'information et de la communication⁴.]

Les travailleurs qui font état de problèmes, demandent des solutions ou formulent des commentaires ou des suggestions en application des possibilités de soutien ne peuvent en subir un préjudice.

Évaluation et correction

L'efficacité et l'utilité des principes et de la politique, ainsi que les règles destinées à les mettre en pratique peuvent être évaluées à intervalle régulier et les corrections nécessaires peuvent être apportées si nécessaire, [sur la base d'une concertation régulière (formelle et informelle) concernant la charge de travail, l'organisation du travail, les tâches et les processus de travail et de communication], sur la base des propositions et conseils formulés dans le cadre de la fonction de soutien [et de la procédure spécifique] orientée sur l'analyse et la résolution des problèmes, [et sur la base de l'éventuel questionnaire spécifique adressé aux travailleurs]

3 Code du bien-être au travail, art. 1.3-8. et loi relative au bien-être des travailleurs, art. 32/2. §2

4 Conformément aux instruments existants complétant l'analyse de risque relative au travail sur des écrans de visualisation (voir code du bien-être au travail, art. VIII.2-3. § 2).

en tenant compte des règles de la concertation sociale dans l'entreprise, conformément aux compétences légales et conventionnelles des instances compétentes.