

Introduction

Le digital induit des interruptions en moyenne toutes les 5 minutes. Il perturbe la concentration des salariés et génère une nouvelle forme de stress, face aux demandes imprévisibles d'informations. Il faut zapper d'un dossier à l'autre et sans préavis se reconnecter à un contexte pour répondre en temps réel de façon pertinente.

La fragmentation d'activités concernerait près de 80 % des tâches et 80 % d'un temps que les salariés ne maîtrisent plus.

Au-delà de la saturation et de la perte de temps, c'est la perte de sens qui pointe son nez. Le quotidien du salarié devient une suite d'activités à faible valeur ajoutée qui s'enchevêtrent et sur lesquelles il n'a aucune maîtrise. Pire, ses réponses aux demandes extérieures contribuent peu, voire pas du tout à la réalisation de ses objectifs personnels annuels. Il est alors temps de définir un cadre commun et individuel.

Un accord pour définir un cadre collectif.

Rappel du droit : Dans le cadre du droit à la déconnexion, la loi prévoit "une négociation annuelle ... ou les partenaires sociaux d'entreprise devront définir les modalités de l'exercice du droit à la déconnexion. À défaut d'accord, l'employeur élaborera une charte, après avis du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel." Cette charte définit les modalités de l'exercice du droit à la déconnexion"

Au CNAS, l'accord sur le droit à la déconnexion a été signé les 21 décembre 2017. A travers cet accord le CNAS et les partenaires sociaux s'engagent dans la mise en place d'actions visant à réguler l'utilisation des outils informatiques. Cet accord réaffirme donc les principes qui encadrent la démarche d'utilisation des outils informatiques et numériques afin de veiller au respect de chacun.

Ces principes se déclinent concrètement à travers nos différentes chartes :

- Médias sociaux
- E-mail du savoir vivre et charte
- Informatique

Nous sommes responsables collectivement...

A à ce titre, nous pouvons définir des règles individuelles ET collectives.

Les salariés font parfois l'hypothèse qu'une disponibilité totale requise, et en conséquence restent connectés la plupart du temps.

L'enjeu de l'élaboration d'une charte de la déconnexion est d'éviter tout comportement répondant à une demande implicite (une demande supposée, au sens où elle est le fruit de l'imagination), qui mérite d'être rendue explicite.

.. et individuellement

Une discipline personnelle est nécessaire pour définir son propre cadre individuel.

Il appartient à chacun, de faire le point sur son vécu et ses besoins par rapport à la connexion et à la déconnexion. L'objet de cette formation est de vous y aider.

Construire un cadre qui nous va bien.

Le mail, ou les réseaux sociaux, tentent de nous imposer malgré nous, un mode de fonctionnement et un mode d'organisation, et ils y réussissent la plupart du temps.

Reprendre le contrôle

La structuration des informations, le paramétrage des outils à notre disposition, notre capacité à nous organiser en fonction de nos propres objectifs sans nous perdre dans les détails et sans subir un mode d'organisation «numérique», représentent nos meilleurs atouts pour rester efficaces !

Cependant l'adaptation des outils numériques pour faire en sorte qu'ils répondent à nos attentes spécifiques nécessite du temps. Une des clés du succès dans nos usages numériques consiste donc à savoir perdre du temps (un peu) pour en gagner (beaucoup) par la suite.

Il est temps de passer d'un mode « réaction » à un mode « proaction »

Sélectionner «en conscience» les informations sur lesquelles vous souhaitez porter votre attention :

- Ne laissez pas les outils numériques décider à votre place. L'idée est bien, malgré la multiplication des sources de stimulation, d'allouer toutes nos ressources, pendant un temps donné, à une seule activité, celle que nous souhaitons réaliser à un instant «t».
- Regrouper les activités sur le principe du « qui se ressemble s'assemble » et ne manipuler simultanément au final qu'un nombre limité d'informations. (par exemple, filtrer ses emails et les regrouper par thématiques cohérente avant de les traiter ... en une seule fois, au sein d'une même « tomate » - voir chapitre 2-5)

Adaptation individuelle :

les règles doivent donc fixer un cadre mais respecter les modes de fonctionnement spécifiques propres à chacun.

Perception et attention : Intégrer nos limites

Acceptez le fait que vous n'êtes pas capable de traiter toutes les informations auxquelles les outils numériques vous donnent accès en permanence : choisissez vos sources en conséquence.

FICHE OUTIL N°5-1

Bien vous connaître ; savoir à quel moment et dans quel contexte vous êtes le plus efficace et choisir vos plages de travail et de concentration.

Retrouver du temps choisi pour vous consacrer à des tâches de fond, sans interruption.

Il vous est probablement arrivé de vous dire qu'il reste bien des moments pour du travail de fond mais le matin tôt ou le soir tard, le reste de la journée étant consacré à une sorte de zapping relationnel ou à du « multitasking » qui ne permet pas de réfléchir véritablement au fond des problématiques à traiter !

Le temps choisi : Les outils numériques nous donnent ce pouvoir.

L'intérêt est qu'ils nous donnent accès à l'information nécessaire quand nous sommes efficaces y compris lorsque ces plages sont largement en dehors de notre temps « officiel » de travail.

Nous avons l'opportunité de pouvoir adapter notre gestion des temps de travail de manière à conserver le caractère souple du numérique sans souffrir de son caractère invasif !

Fixez-vous des limites.

Elles doivent être fixées en matière de **diffusion** de l'information pour minimiser le caractère invasif (plus clairement, on envoie pas de mail à toute heure du jour ou de la nuit) mais pas en **matière de production** ; ceci afin de respecter les plages individuelles d'efficacité de chacun.

L'intérêt c'est de gagner de la productivité en réalisant vos tâches aux moments où il est le plus facile pour vous d'être bien concentrés. L'envie et le plaisir ressentis sont alors de très bons indicateurs.

Préserver l'équilibre « Vie privée / Vie Professionnelle »

Libre à chacun de traiter ou de rédiger ses emails quand il le souhaite, en fonction des plages de temps qu'il choisit. MAIS, l'utilisation de la messagerie et l'envoi des messages professionnels doit s'effectuer sur le temps de travail (en utilisant les envois différés le cas échéant).

En respectant ce principe, vous évitez aux destinataires d'avoir à consulter leur messagerie et de répondre à leurs courriels en dehors des horaires habituels de travail.

C'est particulièrement important pour les managers : Quand les règles ne sont pas très bien établies, par défaut, le message d'un manager sera traité quasi systématiquement comme une information à la fois urgente et importante alors que bien souvent, elle n'est ni l'une ni l'autre.

Souvent même l'intention du « N+1 » est purement informative et l'information est diffusée sans aucune attente particulière par rapport aux traitements à réaliser par ses collaborateurs... Dans ce contexte, la notion d'exemplarité des managers revêt un caractère particulièrement important.

Courrier privé et messages personnels via les réseaux sociaux.

L'envoi de courriel privé sur les temps de travail est autorisé, mais doit rester exceptionnel.

Rappelez-vous que votre employeur peut accéder au contenu de votre messagerie professionnelle, sauf si la mention « privé » ou « personnel » figure dans l'objet de votre courriel.

Gestion des urgences professionnelles entre collaborateurs

- Convenir d'un mode de communication particulier pour les urgences : par exemple envoyer un SMS plutôt qu'un e-mail.
- Limiter les périodes de disponibilité totale à la durée d'événements particuliers.
- Définir des astreintes (tour de garde) pour des périodes définies.

Ce qu'il faut retenir de ce chapitre

- L'accord sur le droit à la déconnexion du CNAS défini (pour 3 ans) un cadre collectif.
- Il appartient à chacun de définir son propre cadre individuel en fonction de ses pratiques.
- Le paramétrage des outils numériques peut vous aider.
- Passez du mode « réaction » à un mode « proaction ».
- Retrouvez du « temps choisi » pour vous consacrer à des tâches de fond, sans interruption.
- Ne laissez pas les outils numériques décider à votre place.
- Fixez-vous des limites.
- Préservez votre équilibre « Vie privée / Vie Professionnelle »
- Managers : Soyez exemplaires !

EXERCICE

Vers une définition de votre cadre individuel
Consacrez vous un temps limité au traitement de vos e-mails ?
Vous arrive-il d'envoyer des e-mails en dehors des heures de travail ?
... ou à un collaborateur en vacances ?
Arrivez-vous à dégager des plages de temps hors connexion dans votre journée de travail ?
Si oui, combien ?
Considérez-vous que vos espaces professionnels et privés sont préservés ?
Sinon, que pourriez-vous mettre en place pour progresser sereinement ?