

Déconnexion, mode d'emploi

Emails et SMS constituent aujourd'hui des outils importants de communication professionnelle, au même titre que les réunions ou les échanges téléphoniques. S'ils sont vecteurs de gains de temps, ces outils peuvent aussi engendrer des pertes de temps ou d'efficacité, des surcharges de travail, voire des dégradations des conditions de travail lorsque leur usage est mal régulé. L'utilisation de ces outils soulève aussi des questions d'articulation entre vie personnelle et vie professionnelle, ce qui rend aujourd'hui nécessaire l'affirmation d'un « droit à la déconnexion ».

Pour des raisons tenant tant à l'efficacité qu'au bien-être au travail, les agents de la Ville de Paris appliquent quelques principes de base à l'usage de ces moyens de communication.

Dans le même temps, le droit à la déconnexion doit s'articuler avec les principes de continuité du service public : il ne s'applique ni en cas de situation de crise ou de situation exceptionnelle, ni aux périodes d'astreinte.

La Ville de Paris a par ailleurs conscience de ce qu'il existe encore une fracture numérique liée aux particularités des métiers, des rythmes et des lieux de travail du personnel. L'administration parisienne poursuivra son action pour faciliter l'accès au numérique à l'ensemble des agents.

La mise en œuvre de ces lignes directrices est collective, tous les agents de la Ville s'engagent au service de ces objectifs.

1 - Choix des moyens de communication

L'envoi d'un email est une modalité de communication parmi d'autres : échange verbal, échange téléphonique, réunion physique, envoi d'une note formelle, conférence téléphonique...

Les agents sont invités à se poser systématiquement la question de savoir laquelle de ces modalités est la plus pertinente : le but est-il de délivrer ou partager une simple information? D'ouvrir une discussion impliquant un échange approfondi ? Est-il nécessaire de partager l'information ? Si oui, avec qui ? Est-il opportun ou aisé de réunir les personnes concernées ?...

Pour les urgences majeures, l'usage du téléphone est à privilégier.

2 – Utilisation des téléphones portables et conférences téléphoniques

Les appels téléphoniques ou l'envoi de SMS se font normalement en direction de téléphones professionnels, sauf urgence ou situation exceptionnelle, et pendant les horaires de service.

Les SMS sont utilisés pour transmettre des informations courtes et pratiques.

Les conférences téléphoniques peuvent être une alternative à une réunion physique ou à un échange d'emails volumineux. Elles respectent quelques principes de base : programmation à l'avance, vérification de la disponibilité des interlocuteurs, respect de leurs horaires de service, de leurs conditions de travail et de leur sécurité (conduite de véhicule par exemple).

3 – Utilisation des emails et droit à la déconnexion

- Respect des périodes de service et des cycles de travail pour l'envoi d'emails.

L'envoi de messages électroniques est évité **entre 20h et 8h, le week-end et les jours fériés**. Il n'est pas attendu de réponse aux messages sur ces mêmes créneaux.

Cependant, ce principe est modulé en fonction des cycles de travail pour les agents en horaire décalé ou d'astreinte. **Il ne s'applique pas en cas de gestion de crise.**

Pendant leurs congés, les agents utilisent la fonction « réponse automatique » pour orienter leurs correspondants vers les collègues en charge de l'intérim de leurs postes.

- Identification précise des destinataires d'emails.

Les destinataires de chaque email sont identifiés clairement et distingués des personnes en copie pour information : les destinataires (les agents dont les noms figurent dans le champ « A ») sont les agents qui doivent engager une action suite au message. Si d'autres agents doivent être tenus informés du message, ils sont mis en copie.

- Utilisation des fonctions « Répondre à tous » et « Faire suivre ».

La fonction « Répondre à tous » est utilisée avec modération, seulement lorsque la réponse apporte une information utile aux participants à une conversation.

La fonction « Faire suivre » est utilisée avec discernement, seulement lorsqu'elle est nécessaire à l'activité professionnelle du destinataire, de manière à ne pas encombrer les boîtes mails.

- Libellé de l'objet des messages.

Les agents sont invités à appliquer le principe : « un message, un objet ».

L'objet des messages est spécifié clairement et de manière concise dans le champ « Objet », par efficacité et afin d'en faciliter l'archivage.

Lorsqu'un email appelle une réponse très rapide, cela est spécifié explicitement à la fois dans le titre et le corps de l'email. De manière générale, les mentions « Urgent » ou « TTU » dans les titres des emails comme le marqueur « Importance haute » sont réservés aux cas qui correspondent à des urgences objectives.

- Structuration des messages.

Les messages sont structurés, concis, clairs et aérés et comporter des paragraphes afin d'en faciliter la lecture et la compréhension. Sauf exception, leur longueur ne devrait pas excéder un espace équivalent à celui de la fenêtre d'affichage dans Outlook. Si une longue description technique est nécessaire, il est recommandé de privilégier l'utilisation d'une pièce jointe.

Il convient de faire preuve de respect, de courtoisie et de politesse lors des échanges par emails.

Pour partager des documents, permettre à plusieurs collègues de les modifier et éviter la multiplication des mails, les agents sont invités à utiliser Collab'Paris.

5) Utilisation des appareils connectés en réunion.

L'utilisation des appareils connectés (consultation ou envoi de messages) lors des réunions ne doit pas détourner l'attention des participants, ni pouvoir être interprétée comme une marque de désintérêt à l'égard des autres participants.

L'animateur d'une réunion peut demander aux participants de ne pas consulter leurs smartphones pendant tout ou partie des échanges. Il peut organiser des temps de pause au cours de la réunion pour la consultation ou l'envoi de messages.