

## LA PHRASE

”

*Le travail s'est intensifié, accéléré, fractionné. Nous devons passer par une phase d'adaptation.*



Dr Patrizia Thiry, directrice de l'Association de santé au travail du secteur financier

## CHIFFRE

60

C'est, en %, la part de sondés jugeant important de disposer d'un droit de ne pas être joignables hors des horaires officiels de travail.

## LE B.A.-BA



Depuis que la France a introduit un droit à la déconnexion dans son code du travail, ses voisins se demandent s'il n'y aurait pas lieu de lui emboîter le pas. Le Luxembourg réfléchit aussi à la nécessité de protéger cadres et salariés des conséquences psycho-sociales de l'hyperconnexion hors des heures de travail.

## Idée branchée

Le droit à la déconnexion, un moyen pour contrer la surcharge de travail à l'ère de la numérisation

Jérôme Quiqueret

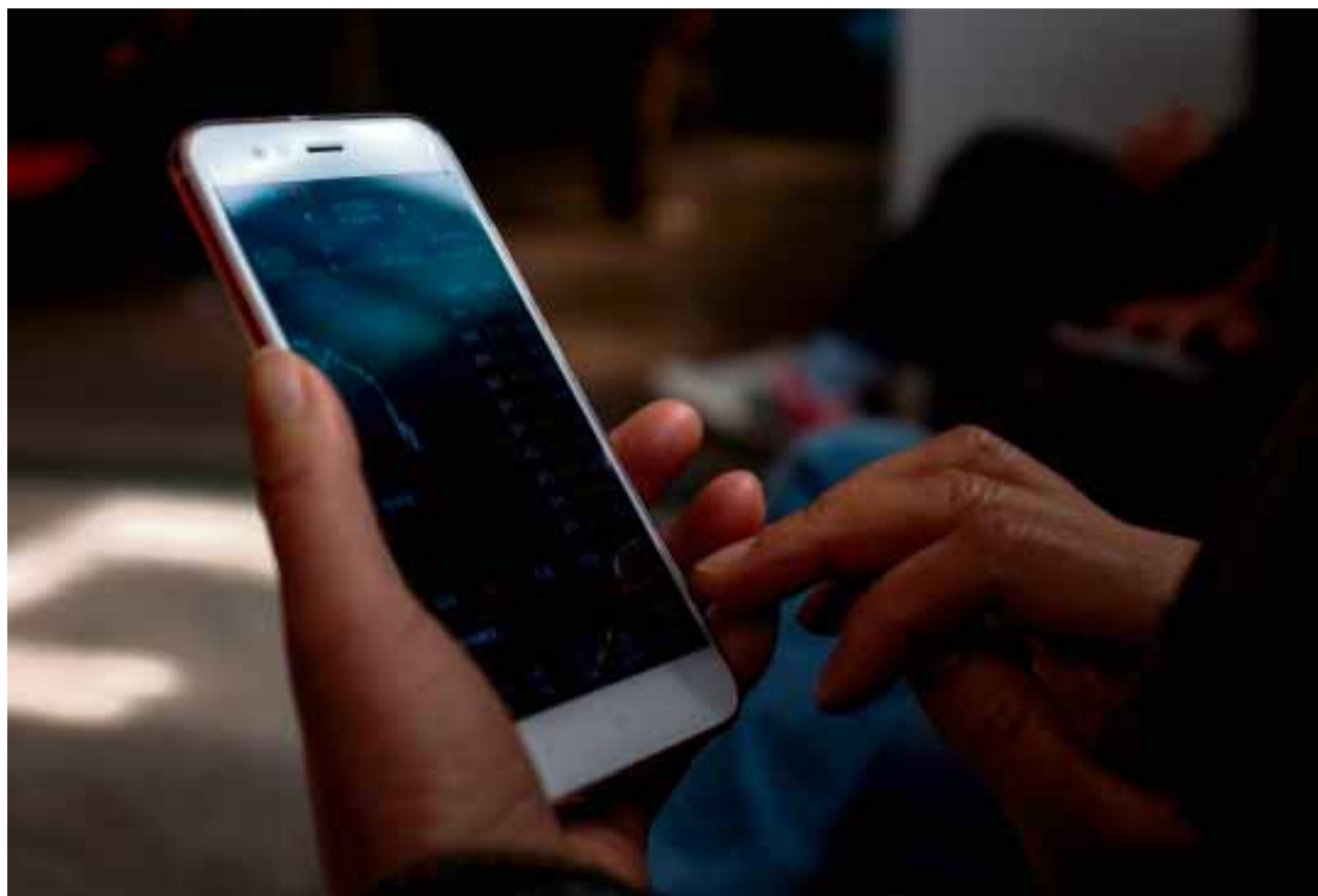


Photo: AFP/ Johannes Eisele

L'hyperconnexion peut remettre en cause le temps consacré au repos et à la vie personnelle et familiale

La directrice de l'Association pour la santé au travail du secteur financier (ASTF), Patrizia Thiry en est persuadée. «*Les gouvernements vont partout, petit à petit, être amenés à légiférer sur ces technologies*». De la même manière, que la révolution industrielle du XIX<sup>e</sup> siècle, a mené à de nouvelles règles de santé et de sécurité au travail, la nouvelle révolution du genre, numérique celle-là, forcera à de nouvelles adaptations.

Si à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, les réformes menées au Luxembourg s'inspiraient de l'Allemagne, c'est une initiative française qui anime le débat sur certains effets délétères de la numérisation sur le travail.

Suite à un rapport délivré en 2015 par le directeur des ressources humaines d'Orange, Bruno Mettling à ce sujet, la France a décidé d'introduire un droit à la déconnexion dans son code du travail. Les entreprises de plus de 50 salariés doivent mettre en place des instruments de régulation de l'outil numérique, afin de protéger les temps de repos et la vie personnelle et familiale.

Il s'agit d'enrayer la capacité des nouvelles technologies à s'affranchir de l'espace et du temps de travail. Mais, c'est aussi la qualité du travail affecté par la multiplication des sollicitations électroniques, la multiplication des tâches et la raréfaction du temps pour les exécuter, qui est visé. «*Les gens ne peuvent pas travailler comme des ordinateurs*», rappelle le docteur Patrizia Thiry.

Dans son rapport, Bruno Mettling désignait la bonne articulation entre sphères privée et professionnelle, comme «un des facteurs clés de la réussite de la transformation numérique pour qu'elle permette également une amélioration de la qualité

de vie au travail». L'index luxembourgeois de la qualité du travail, chapeauté par la Chambre des salariés et l'Université du Luxembourg rapportait, en novembre 2017, que 60% des salariés du Luxembourg jugeaient important de ne pas être joignable pour des tâches professionnelles en dehors des horaires de travail officiels. «Si l'on écoute la volonté des salariés luxembourgeois, il ne faudrait pas poursuivre la tendance déjà à l'œuvre d'un décloisonnement entre travail et vie privée», en déduisaient ses auteurs de l'institut allemand INFAS. Des limites permettraient «d'éviter l'auto-exploitation des travailleurs», surenchérisait le psychologue du travail de la CSL, David Büchel, lors de la présentation.

C'est aussi un impératif de santé publique. A l'ASTF, «la déconnexion, c'est notre pain quotidien», explique Patrizia Thiry. Les gens qui s'y rendent en consultation, n'évoquent pas le problème de la connexion permanente, mais «prennent cela comme quelque chose de normal». Or, cela explique souvent leurs problèmes de concentration et de surcharge mentale.

Le manager insouciant et le salarié zélé partagent une responsabi-

lité, mais parfois aussi le problème. L'hyperconnexion est souvent une composante des burn-out, et la déconnexion une des solutions au problème. L'ASTF a recensé 160 cas de burn-out dans le secteur financier en 2016. Le chiffre a été brandi le 17 janvier par le syndicat chrétien LCGB, qui a demandé un droit à la déconnexion.

Il l'avait déjà dit en amont d'une conférence sur la numérisation du travail au début de 2017. Il le redit aujourd'hui. Le ministre du Travail, Nicolas Schmit, est «personnellement assez favorable» au principe d'un droit à la déconnexion, sur le modèle français. Mais il ne manque pas de souligner que la numérisation de l'économie pose bien d'autres défis. Nicolas Schmit y reviendra le 26 février lors de la présentation de l'étude commandée par son ministère et les Chambres professionnelles sur les impacts psychosociaux de la digitalisation. Ce sera quelques jours après avoir rencontré le syndicat chrétien sur la déconnexion.

L'étude entend compléter les aspects sociaux négligés par l'étude Rifkin. Elle devrait inviter les partenaires sociaux à intervenir pour faire respecter la frontière entre vie privée et vie professionnelle.

«La digitalisation va créer des opportunités, de la flexibilisation qui pourraient aider à régler des problèmes de trafic et augmenter la qualité de vie, pense le directeur des affaires économiques à la Chambre de commerce, Marc Wagener. Mais il ne faut pas être dupe, la disponibilité permanente peut entraîner un phénomène de stress, que tout le monde ne gère pas de la même manière. C'est une problématique qu'on ne peut pas ignorer.»

”

*Le manager insouciant et le salarié zélé partagent une responsabilité mais parfois aussi le problème.*

# Bonnes pratiques

## L'entreprise, un niveau d'action privilégié

Le ministre, Nicolas Schmit, l'économiste Marc Wagener et le docteur Patrizia Thiry sont tous trois d'avis que, si le droit à la déconnexion était inscrit dans le code du travail, c'est au niveau de l'entreprise qu'il faudrait débattre des moyens de l'appliquer.

«Il n'y a pas de réponse toute faite. Il faut voir au cas par cas et satisfaire les besoins des employeurs, des salariés et des clients», explique Patrizia Thiry.

Pour Marc Wagener, un cadre peut être fixé pour différents secteurs, pour tenir compte des différentes exigences de connexion en fonction de la tâche réalisée. Pour le concret des actions, c'est au niveau de l'entreprise qu'il faudrait intervenir.

En France, la déconnexion fait désormais partie des sujets à aborder dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire sur la qualité de vie au travail. Elle doit se matérialiser par un accord d'entreprise, ou une charte, prévoyant la manière de respecter les horaires de travail mais aussi les actions de formation et de sen-

sibilisation à un usage raisonnable des outils numériques. Dans une étude parue en décembre, le Conseil français d'orientation pour l'emploi fait le tour des pratiques actuelles de déconnexion.

Il suggère l'introduction de plages de déconnexion, durant et hors du travail. Au travail, l'utilisation de la messagerie professionnelle peut être interdite, pendant les réunions ou à d'autres moments prédéfinis dans la journée.

Pour ce qui est de la déconnexion hors travail, des entreprises se contentent de rappeler au salarié que s'il reçoit un message ou un appel téléphonique en dehors des horaires de travail, il n'est pas tenu d'y répondre et qu'il ne pourra lui en être tenu rigueur.

Certaines mettent en place des dispositifs d'alerte en cas d'usage de la messagerie professionnelle hors travail. Ainsi, chez Michelin, à partir d'un seul non-respect du repos quotidien de 11 heures ou de cinq connexions hors temps de travail, un message est envoyé au cadre concerné et à son responsable direct, les invitant à se rencontrer pour remédier à

la situation. En Allemagne, il n'existe pas de législation. Mais plusieurs grandes entreprises ont déjà pris des mesures. Volkswagen a mis en place un dispositif de mise en veille des serveurs entre 20 h et 7.30 h du matin pour les smartphones professionnels.

«Il faut que ce soit la philosophie de l'entreprise, c'est la responsabilité de l'employeur, de donner l'impulsion à l'entreprise», pense Patrizia Thiry.

Pour Marc Wagener, c'est «un puzzle» à composer, dont les pièces sont la déconnexion, la limitation de l'envoi d'informations, et aussi une certaine autodiscipline. «Le salarié et le patron doivent être sensibilisés», dit-il à cet égard. L'introduction d'un droit à la déconnexion pourrait en être le plus sûr moyen.

”

Le salarié et le patron doivent être sensibilisés.



Photo: AFP/Paul Ellis

Il faut vivre avec son temps... Et adapter le code du travail aux nouvelles technologies?

## Un droit discret

### Le Luxembourg sans jurisprudence sur le sujet

En 2015, Eurofound notait dans une étude que le travail mobile contient le risque d'une intensification du travail, d'une augmentation du stress et du temps de travail, mais pouvait aussi «attribuer aux travailleurs, par externalisation, des responsabilités relevant traditionnellement de l'employeur telles que la protection de la sécurité et de la santé».

Or, au Luxembourg, c'est au nom de l'obligation faite à l'employeur d'assurer le respect de la santé et de la sécu-

rité des employeurs, notamment par le respect du temps de travail que la question peut être abordée juridiquement.

Le Luxembourg, ne bénéficie pas d'une jurisprudence similaire à celle de la France, où un jugement de la Cour de cassation de 2004 a estimé qu'un salarié ne pouvait être licencié du fait de ne pas avoir été joint en dehors de ses horaires de travail sur son téléphone portable.

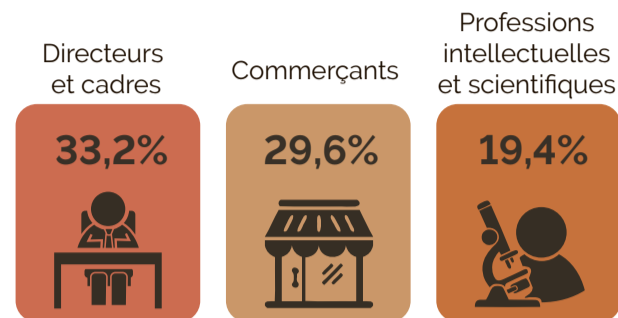
Par contre, alors qu'en France, le droit à la déconnexion a permis de délimiter

les horaires des télétravailleurs, au Luxembourg, c'est au contraire dans la convention sur le régime juridique du télétravail, signée en 2006 entre syndicats et patronat, qu'on trouve un début de droit à la déconnexion.

Le contrat doit indiquer, dit-elle, «les heures et les jours de la semaine pendant lesquels le télétravailleur doit être joignable par l'employeur, celles-ci ne pouvant pas excéder/dépasser l'horaire normal de travail d'un travailleur comparable de l'entreprise».

## VISUELLEMENT

Ils doivent toujours être joignables en dehors des heures de travail



Source: Quality of work Luxembourg 2017

Graphiques: Le Jeudi/Virginie Alonzi

## OPINION

# Pour une décence 4.0

Jérôme Quiqueret

Si les nouvelles technologies réduisent et réduiront encore considérablement les tâches physiques, elles ne généralisent pas pour autant les conditions de travail décentes, longtemps associées lors des deux révolutions industrielles précédentes à la protection de la santé physique.

La surinformation et les multiples sollicitations que permettent les nouvelles technologies, dans et hors du bureau, invitent à redéfinir des conditions de travail décentes... pour l'esprit. La déconnexion n'est qu'un parmi de nombreux garde-fous à mettre en place pour accompagner le phénomène et assurer aux salariés le repos hors du bureau, mais aussi le travail de qualité au bureau.

L'introduction d'un droit à la déconnexion du travail pourrait servir également à questionner les citoyens sur l'intérêt de se déconnecter dans sa vie privée. Là, le challenge est d'autant plus grand. Car, comme l'expliquait en 2013 le sociologue français, Francis Jauréguiberry, dans une étude sur les pratiques de déconnexion, les TIC doivent notamment leur succès au fait qu'elles répondent en partie «au désir vieux comme l'humanité, celui d'ubiquité, et à un fantasme vieux comme l'individu, celui du contact permanent avec les êtres aimés».

# 86,5

En %, c'est, selon l'enquête Quality of Work d'avril 2017, la part des 849 parmi 1522 personnes travaillant au Luxembourg, indiquant que leur travail est directement influencé par la numérisation, qui désignent la messagerie électronique (mails, smartphones, et réseaux sociaux) comme le moteur de ce changement. Dans le détail, les directeurs et cadres sont les plus impactés. 91 % d'entre eux ont vu cette forme de numérisation du travail influencer leur métier. Suivent les professions intellectuelles et scientifiques (84%) et les employés de type administratif (74%). Par contre, seulement 18% des conducteurs de machine et 32% des métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat jugent que la communication électronique influence leur travail.

L'enquête constate par ailleurs que l'attente de joignabilité en dehors du travail est plus grande pour les salariés dont le travail est dans une grande mesure concernée par la digitalisation. Ils constatent aussi que le sentiment de bien-être diffère selon le degré de digitalisation du travail et que «les constats de conflit entre travail et vie privée sont plus fréquents chez les employés concernés par un degré de digitalisation élevé de leur travail».