CHARTE SUR LE DROIT A LA DECONNEXION
ET LE BON USAGE DES OUTILS NUMERIQUES A AIR FRANCE
PERSONNEL SOL

Le développement des technologies de l'information et de la communication (messagerie électronique, tablettes, smartphones, réseaux sociaux, etc.) ainsi que la mise à disposition par Air France d'outils nomades à un certain nombre de ses salariés à des fins professionnelles ont changé les habitudes et modes d'organisation du travail.

Ces évolutions facilitent l'organisation quotidienne du travail et l'autonomie des salariés, améliorent la réactivité face au client et fluidifient les échanges et l'accès à l'information.

Néanmoins, parce que ces nouveaux outils permettent à chacun d'être davantage relié avec son environnement personnel et professionnel et parce qu'un usage intensif comporte des risques, leur bonne appropriation est nécessaire pour en permettre une utilisation optimisée, respectueuse de la santé des salariés et de l'équilibre vie personnelle / vie professionnelle.

Ce constat, partagé par la plupart des entreprises du territoire national, a conduit le législateur à reconnaître un droit à la déconnexion par la loi du 8 août 2016. Cette loi prévoit que les entreprises doivent ouvrir des négociations sur les modalités d'exercice du droit à la déconnexion ainsi que sur la mise en place de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques.

C'est dans ce contexte que la direction d'Air France a souhaité mener une enquête auprès des salariés afin d'identifier les problématiques, tant transverses que catégorielles, liées à l'utilisation des outils numériques. Cette enquête a confirmé l'importance que les salariés accordent au bon usage de ces outils et a fait émerger trois éléments fondamentaux :

- Le besoin de réguler la quantité des sollicitations numériques ;
- L'impact de ces sollicitations sur la vie privée ;
- La satisfaction des salariés vis-à-vis de l'autonomie et de la flexibilité apportée par ces outils.

Sur la base de ces éléments, la présente charte définit les modalités d'exercice du droit à la déconnexion.

Elle s'applique à compter du 1er juin 2019 à l'ensemble des salarié(e)s de la Société Air France appartenant au personnel au sol et exerçant leur activité professionnelle en France Métropolitaine et dans les Départements d'Outre-Mer, quelle que soit la nature de leur contrat de travail, ainsi qu'aux stagiaires pour les points qui les concernent.

Elle s'inscrit dans le prolongement des engagements existants, notamment l'accord sur la Qualité de Vie au Travail des Personnels au Sol 2018-2021 et la Charte Sociale et Ethique.

1 - Le droit à la déconnexion

Le droit à la déconnexion se définit comme le droit pour le salarié de ne pas être connecté à ses outils numériques professionnels afin de préserver ses temps de repos et de congés.

A titre exceptionnel, l'entreprise pourra prendre contact avec ses salariés en cas de situation impactant de manière significative la sécurité ou l'activité de l'établissement. Cela recouvre notamment les situations suivantes : accident grave au sein de l'établissement et risques majeurs pour la sécurité des collaborateurs ou clients.

En tout état de cause, il ne peut être reproché aux salariés de ne pas être connectés aux outils numériques professionnels pendant leurs périodes de repos ou de congés.

Les outils numériques professionnels comprennent les outils physiques (ordinateurs, tablettes, smartphones etc.) et dématérialisés (logiciels, messagerie électronique, internet/extranet etc.) qui permettent d'être joignable à distance.

2 – Accompagnement des salariés vers un usage raisonné des outils numériques professionnels

2.1 – Formation des salariés et de l'encadrement

En complément des informations existantes (sur MyLearning etc.), une formation sera développée à l'attention d'une part de l'encadrement afin notamment de le sensibiliser à l'importance de ne pas inciter à la sur-connexion et, d'autre part des salariés afin de les accompagner vers un usage raisonnable et maîtrisé des outils numériques.

2.2 – Supports et formations techniques aux outils

Concernant la maîtrise des outils numériques, des formations sont proposées (cf. catalogue de formation existant) sur les modalités techniques d'utilisation des outils numériques (Plateforme MyLearning « O365 »).

Elles sont complétées par la diffusion sur le site « O365 Digital Workplace » de supports de formation, destinés à préciser de manière concrète :

- La typologie des outils de communication mis à disposition par l'entreprise (mails, appels, Skype, SMS, messageries instantanées, réseau sociaux à utilisation professionnelle) et leur mode d'emploi (quoi utiliser, à quel moment, comment, pourquoi ?) ;
- La typologie des outils de gestion documentaire mis à disposition par l'entreprise (Sharepoint, Teams, OneDrive et autres bases) et leur mode d'emploi ;
- Un rappel sur les pratiques informatiques prescrites/ interdites ainsi que sur le bon usage et la préservation des données à caractère personnel.

2.3 – Réseaux d'entraide entre salariés

Une communication sera faite à l'attention des salariés pour promouvoir les réseaux d'entraide existants, parmi lesquels :

- Digital Champions : réseau de salariés volontaires partageant et encourageant au quotidien les bonnes pratiques sur les outils et usages collaboratifs au sein de leurs équipes ;
- Digital Rescues : réseau d'apprentis et stagiaires qui accompagnent leurs équipes vers une prise en main technique des nouveaux outils collaboratifs ;
- Digital Mentors : réseau de reverse mentoring où des salariés volontaires accompagnent des managers vers des bonnes pratiques et une meilleure utilisation des outils ;
- Groupes Yammer (Office365…) dédiés à l'appropriation des outils.

2.4 – Communication et campagnes de sensibilisation au bon usage des outils numériques

Air France s'engage à mettre en œuvre et à communiquer des actions de sensibilisation qui pourront notamment prendre les formes suivantes :

- Communication régulière sur les dispositifs relatifs au droit à la déconnexion (messages de sensibilisation sur les écrans d'information, affichages, forums…) ;
- Sensibilisation à l'impact de l'utilisation de ces outils sur la sécurité routière et sur la sécurité sur le lieu de travail.

3 – Modalités d’exercice du droit à la déconnexion

3.1 – Les bonnes pratiques

La présente Charte propose en annexe une liste de bonnes pratiques qui constituent une référence à défaut de bonnes pratiques définies localement.

3.2 – Autodiagnostic

Si un salarié en manifeste le besoin, il peut réaliser un autodiagnostic afin qu’une analyse de sa situation puisse être réalisée.

3.3 – Situation spécifique des cadres au forfait

Concernant les cadres au forfait il est rappelé que le droit à la déconnexion fait l’objet d’une attention particulière eu égard aux caractéristiques de ces salariés. L’entretien annuel avec le manager doit ainsi permettre d’échanger sur les modalités selon lesquelles le salarié exerce son droit à la déconnexion. Il doit également permettre, le cas échéant, de mettre en place les mesures adéquates pour assurer la pleine effectivité de ce droit.

3.4 – Evolution de la perception des pratiques de connexion

Afin de suivre l’évolution des pratiques en matière d’usage des outils numériques, une nouvelle enquête sera réalisée en 2021. L’enquête s’inspirera des modalités de construction de la première édition et suivra les mêmes indicateurs. Elle intègrera des questions relatives à la connaissance et l’application de la présente charte ainsi que la connaissance des formations existantes.

4 – Evolution de la charte

La présente Charte a été rédigée dans l'intérêt de chacun des utilisateurs. Elle sera régulièrement mise à jour par Air France pour tenir compte des évolutions constatées.

Annexe

Avec les outils (numériques) de collaboration et de communication mis à disposition, l'entreprise souhaite faciliter le travail, améliorer la réactivité face au client et fluidifier les échanges et l'accès à l'information. Les bonnes pratiques ci-dessous ont pour objectif d'accompagner l'utilisation de ces outils :

>> Objectif : Rapprocher les personnes et favoriser la collaboration, en particulier dans des situations où il n'est pas facile de se rencontrer physiquement

- Avant d'envoyer un mail, se demander si un échange téléphonique ou en direct n'est pas plus approprié.
- En tant qu'encadrants d'équipes, soyez exemplaires : votre position fait de vous les premiers modèles des collaborateurs. Ne créez pas de sentiment d'urgence si ce n'est pas nécessaire. Laissez aux destinataires le temps de répondre aux messages.
- Pour une équipe rapprochée et dont tous les membres travaillent sur un même site, privilégier les contacts personnels et les moments de convivialité.

>> Objectif : Bien organiser son travail

- Règles des messages : indiquer clairement le sujet du message en objet, être bref et concis tout en restant cordial et situer le contexte du message (pour action, information...) utiliser des phrases courtes, se relire, laisser ses coordonnées en fin de message. Limiter le nombre de destinataires et de personnes en copie.
- S'interroger avant de répliquer la liste de diffusion créée par l'expéditeur.
- Bien préparer ses réunions en amont fait gagner du temps : inviter les personnes nécessaires ; envoyer un ODJ préétabli en demandant éventuellement aux personnes de se préparer en amont (questions, interventions) ; fixer un timing de début et fin ; si possible d'éviter les réunions de plus de 3h.
- Assurer une animation pendant la réunion permet de la rendre efficace (bien maintenir le focus sur l'ordre du jour ; surveiller le timing pour respecter les horaires fixés ; faire une introduction avec les objectifs rappelés et conclusions avec prochaines étapes).
- De manière générale, prévoir des présentations claires et courtes, faire un compte-rendu, s'écouter et éviter de perdre son attention sur plusieurs choses à la fois.
- Organiser le traitement de la réception des messages en cas d'absence prolongée.

>> Objectif : Améliorer la qualité de vie au travail via des fonctionnalités simplifiant le quotidien

- Ne pas envoyer d'emails en dehors des heures normales d'activité sauf si le contexte le justifie. Si besoin, laisser le mail en brouillon ou utiliser la fonctionnalité Outlook permettant de différer l'envoi au lendemain.
- En cas d'envoi en dehors des heures normales de bureau, prévoir une courte notification qui précise qu'une réponse immédiate n'est pas attendue.
- N'utiliser le "répondre à tous" que s'il est strictement nécessaire.
- Désactiver les alertes sonores et visuelles et se réservez des plages horaires consacrées à la consultation et au traitement des messages emails et autres.
- Privilégier l'usage des outils informatiques et participatifs (exclusivement) pendant le temps de travail.

>> Objectif : Faciliter la circulation des documents & des informations

- Pièces jointes : s'assurer qu'un autre moyen de partage n'est pas plus judicieux que le mail (Sharepoint ou OneDrive pour les documents finalisés, Teams pour les documents en cours de rédaction…).
- Examiner le caractère sensible des informations transmises et respecter les consignes de confidentialité et de sécurité des informations postées.
- Ne pas abuser des majuscules qui peuvent être perçues comme agressives ou déstabiliser le destinataire.
- Donner un titre clair aux documents partagés que vous publiez.

>> Objectif : Faciliter le stockage de l'information

- Le réseau social d'entreprise n'est pas un outil de stockage documentaire ou une bibliothèque structurée de documents. Préférer un lien vers un outil de gestion documentaire adéquat.
- Eviter de dupliquer l'information et/ou garder toujours une source de référence< ;

En synthèse, voici des bonnes pratiques en matière d'utilisation des différents canaux de communication et outils numériques :

>> SMS
Pour des messages urgents ou courts, des questions fermées ayant besoin d'une réponse simple.

>> Messagerie électronique
Informations importantes et confidentielles, ayant besoin de chronologie, moins urgentes.
Préférer l'usage d'une messagerie personnelle pour les communications non professionnelles.

>> Appels téléphoniques ou audio/visioconférences
Traitement des questions urgentes, avec un besoin d'échange direct sans traçabilité.

>> Messagerie instantanée
Collecte ou partage d'information non formelle et non urgente.

>> Réseau social d'entreprise
Echanges d'informations, ouvertement ou en groupes fermés, n'ayant pas besoin de réponse.

>>Lieu de partage comme Sharepoint, Onedrive
Partage et stockage documentaire individuel ou entre pairs.

>> Intralignes
Point de référence qui rassemble des informations générales sur l'entreprise et son environnement avec quelques informations d'actualité. Lieu de stockage de l'entreprise, pas de partage entre pairs

---

En tant qu'émetteur-expéditeur et récepteur-destinataire chacun peut participer à la bonne régulation des flux en gardant à l'esprit quelques devoirs :

Émetteur-expéditeur
• Considérer la pertinence du choix du moyen de communication envisagé au regard des autres formes de communication

• Indiquer de manière explicite l'objet du message. S'obliger à une rigueur de forme et de courtoisie dans la rédaction d'un message. Privilégier les outils collaboratifs à l'envoi de pièces jointes
• Reconsidérer systématiquement la pertinence du choix des destinataires du message, en direct et aussi en copie (à utiliser avec modération)
• S'accorder un temps de réflexion et de relecture avant d'envoyer son message.
• Examiner le caractère sensible des informations transmises et le respect des consignes de confidentialité et sécurité.
• S'interroger sur le moment le plus opportun d'envoi d'un message.
• S'assurer selon l'urgence, que le destinataire a bien pris connaissance du message.
• Préférer l'usage d'une messagerie personnelle pour les communications non professionnelles.

Récepteur-Destinataire
• Estimer le degré d'urgence ou le délai qui s'impose pour répondre (avec l'éventualité d'une réponse d'attente cordiale).
• S'interroger sur le moyen de communication le plus approprié à la réponse et donc si le courriel est le meilleur moyen.
• Marquer un temps de réflexion préalable à l'envoi d'une réponse et éviter de surenchérir en cas de tension.
• Appréhender le niveau de complexité de la réponse qui devra être transmise.
• S'interroger pour répliquer la liste de diffusion créée par l'expéditeur.
• Organiser le traitement de la réception des messages en cas d'absence prolongée.