


SE DÉCONNECTER DU TRAVAIL

— Guide de bonnes pratiques



Centrale des syndicats
du Québec



Le présent document et son contenu sont protégés par le droit d'auteur et, sauf indication contraire, sont la propriété exclusive de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ). Aucune partie du document ne peut être utilisée, copiée, reproduite, publiée, transmise, distribuée ou modifiée, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, et aucune œuvre dérivée ne peut être créée sans l'autorisation écrite de la CSQ.

Les personnes suivantes ont contribué à la rédaction, l'édition et la révision de ce guide : France Bernier, Marc Gagnon, Audrey Parenteau, Chantal Aubin, Marie-Pier Deschênes et Martine Lauzon.



Pendant la pandémie, la transformation du travail en télétravail a mis en évidence le phénomène de la **connexion permanente** et a actualisé le débat sur le droit à la déconnexion. Au sortir de la crise sanitaire, évoquer ce droit apparaissait, et apparaît toujours, comme une nécessité, une solution pour retrouver l'équilibre entre le travail et la vie personnelle et familiale, fragilisé par le télétravail.

Or, si le phénomène de la connexion permanente s'est accentué avec le télétravail, d'autres éléments, comme la charge de travail, l'intensification et l'extensification de celui-ci, l'arrivée de l'Internet et le développement des outils technologiques, y ont aussi contribué de façon importante.

CONNAITRE LES CAUSES POUR TROUVER DES SOLUTIONS

Mais comment en sommes-nous arrivés à être constamment connectés au point de travailler même en dehors des heures de travail? Mieux comprendre les causes de ce phénomène est essentiel pour identifier des solutions.

La nature du travail

Dans le secteur public, que ce soit en éducation, en enseignement supérieur, en santé, dans les services sociaux ou en milieu communautaire, les métiers et les professions s'exercent dans le cadre d'une relation avec une personne, un être humain. C'est dans ce cadre qu'ils prennent tout leur sens. Se détacher de l'enjeu relationnel vécu lors d'une journée de travail devient difficile, voire impossible. Ces emplois dits du *care* entraînent une charge mentale chez celles et ceux qui les occupent, et ce, même sans le vouloir, en dehors des heures de travail.

Les travailleuses et travailleurs à la recherche d'un meilleur équilibre entre le travail et la vie familiale et personnelle, et qui tentent d'exercer leur droit à la déconnexion doivent être bienveillants envers eux-mêmes et entre eux, car se déconnecter du travail est bien plus facile à dire qu'à faire!



L'intensification du travail

Ce n'est pas d'hier que l'on remarque une intensification du travail. Les résultats d'une étude réalisée en 2009 par la Centrale des syndicats du Québec (CSQ) dévoilaient que le personnel enseignant assumait des tâches professionnelles, comme la planification, la préparation de cours et la correction de travaux, sur son temps personnel, à la maison.

Une autre enquête de la CSQ, menée cette fois en 2017 et portant sur les effets de l'utilisation des outils numériques, démontrait que les tâches réalisées sur le temps personnel, en dehors des heures normales de travail, comme consulter ses courriels, répondre à des appels téléphoniques et effectuer d'autres tâches professionnelles liées au numérique, avaient augmenté chez 76,5 % du personnel de l'éducation et de l'enseignement supérieur.

Dans cette même enquête, du personnel de soutien, comme des techniciennes et techniciens en éducation et des travailleuses et travailleurs de services de garde scolaires, indiquait effectuer du travail à la maison, en soirée, tel que préparer des plans d'activités ou compléter des dossiers d'élèves.

En petite enfance, des travailleuses et travailleurs mentionnaient utiliser le téléphone et les réseaux sociaux pour tenir des rencontres en dehors des heures normales de travail.

L'extensification du travail

La pandémie et l'intensification du télétravail ont créé un terrain propice à l'augmentation du phénomène d'**hyperconnectivité**. De l'intensification du travail, nous sommes donc passés à l'extensification de celui-ci, soit à l'allongement de la journée de travail afin de pouvoir réaliser les mandats qui nous sont confiés dans le cadre de notre emploi.

La transformation du travail

Il est impossible de faire marche arrière. La transformation qui s'opère actuellement dans les façons de travailler pourrait entraîner une modification dans la prestation de travail, par exemple dans les horaires, visant une plus grande flexibilité.

Le télétravail et le travail hybride sont là pour rester, mais exigent une plus grande vigilance de notre part pour assurer un équilibre entre le travail et la vie personnelle et familiale, et prévenir des problèmes de santé. À cet égard, il faut se rappeler que l'hyperconnectivité est une source de risque psychosocial qui peut menacer la santé mentale des travailleuses et travailleurs.

LÉGIFÉRER OU PAS?

Adopter une politique sur le droit à la déconnexion, comme plusieurs pays l'ont fait depuis 2017, pourrait-il régler les problèmes d'hyperconnectivité?

Il faut savoir que ce type de politique, qu'elle soit imposée ou volontaire, ne vise qu'à réguler les périodes liées aux communications entre le personnel et la direction ou l'administration, entre les travailleuses et travailleurs eux-mêmes, entre le personnel et les étudiantes et étudiants, etc.

Ces politiques ne prennent pas en compte les enjeux liés à l'intensification et à l'extensification de la charge de travail, et au brouillage entre la vie privée et professionnelle qu'accroissent le télétravail ou le travail en mode hybride. Ces politiques ciblent essentiellement les périodes de communication, comme si les encadrer réglerait spontanément la connexion permanente ou l'hyperconnectivité!

Connexion permanente

Lien virtuel en continu avec le travail et l'employeur.

Hyperconnectivité

Le fait pour une personne d'être branchée de façon constante aux terminaux de communication mobile.

DES REMPARTS COLLECTIFS

Il existe quelques remparts collectifs permettant de contrer la connexion permanente et l'hyperconnectivité.

La Loi sur les normes du travail (LNT)

Selon la LNT, une personne salariée est considérée comme étant présente au travail lorsqu'elle remplit les trois conditions suivantes : elle est à la disposition de son employeur, elle est sur les lieux du travail et elle est obligée d'attendre que du travail lui soit donné. Généralement, c'est l'employeur qui demande à la personne salariée d'être disponible.

Toutefois, la LNT, qui mériterait d'être modifiée, ne définit pas la présence au travail pour les personnes salariées en télétravail ou qui travaillent en mode hybride. À cet égard, il est essentiel d'établir les périodes de disponibilité au travail exigées des personnes salariées dans les ententes intervenues ou à intervenir entre le syndicat et l'employeur. Nous vous invitons à vous inspirer du modèle d'entente-cadre sur le télétravail développé par la CSQ.



La Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST)

En octobre 2021, l'adoption de la *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail* (LMRSST) a introduit la notion de télétravail en confirmant que les droits et les obligations de l'employeur et de la travailleuse et du travailleur concernent aussi les situations de télétravail.

La LMRSST a également confirmé l'importance de considérer les risques psychosociaux au même titre que les autres risques en matière de santé et de sécurité au travail. La LSST oblige maintenant les employeurs et les travailleuses et travailleurs à identifier ces risques et à instaurer des mesures de correction pour les éliminer ou en contrôler les conséquences.

Les risques psychosociaux sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales et comprennent :

- La charge de travail élevée et la contrainte de temps;
- Le manque d'autonomie;
- L'insécurité d'emploi;
- Le manque de justice organisationnelle;
- Le harcèlement;
- Le manque de reconnaissance;
- Le manque de soutien.

L'hyperconnectivité a également été reconnue comme une source de risques psychosociaux sur plusieurs plans, car elle peut :

- Mener rapidement à une surcharge de travail en facilitant le dépassement des heures normales de travail, ainsi que la quantité de tâches à effectuer;
- Affecter l'autonomie en s'attaquant à la conciliation travail-vie personnelle et familiale;
- Augmenter la pénibilité des conditions de travail et ainsi hausser le sentiment d'insécurité, même chez le personnel expérimenté.

LES SOLUTIONS COLLECTIVES

La connexion permanente n'est pas une problématique individuelle. Elle est fortement liée à l'organisation du travail, à la charge de travail, à l'obligation de performer, de faire ses preuves, surtout si la permanence du poste occupé n'est pas assurée.

Le comité de santé et sécurité au travail (SST)

La LMRSSST oblige les organisations de 20 travailleuses et travailleurs et plus à former un comité SST, composé de personnes représentant l'employeur et de travailleuses et travailleurs. L'objectif : éliminer à la source même les dangers pour la santé, la sécurité, et l'intégrité physique et psychique du personnel. L'hyperconnectivité en fait partie.

Le rôle du comité SST consiste à identifier et à analyser les risques présents dans le milieu de travail afin de recommander à l'employeur des mesures de corrections permettant de les éliminer ou d'en limiter les conséquences. Le comité a donc la capacité de cibler les causes des risques psychosociaux et d'exercer une influence sur les moyens choisis pour limiter les dégâts possibles de l'hyperconnectivité.

La LMRSSST oblige également le comité SST à tenir un registre des accidents de travail ou des événements qui peuvent en causer un. Ce registre permet de répertorier toutes les situations, incluant celles liées

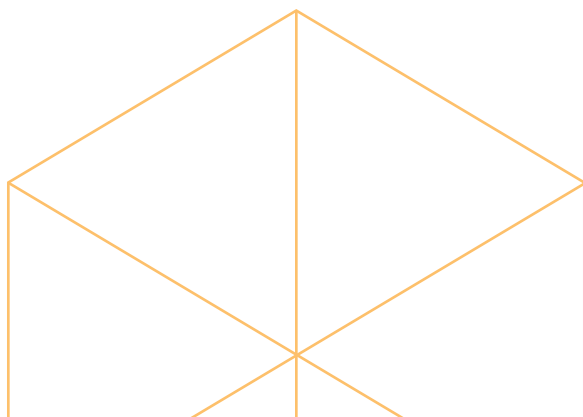
à l'hyperconnectivité, où les travailleuses et travailleurs sont à risque. Le comité doit ensuite les analyser. Cette source d'information peut guider le comité et l'employeur dans la recherche de solutions.

La convention collective

Différents articles de conventions collectives traitent du temps de travail, du temps de présence ou encore de la disponibilité. Ces articles se retrouvent normalement sous les titres suivants : tâche, horaire, charge de travail, temps par semaine de travail, temps de disponibilité obligatoire, travail sur appel et heures supplémentaires.

Les travailleuses et travailleurs peuvent s'y référer pour être au fait des règles qui encadrent leur disponibilité obligatoire au travail ou encore s'adresser à leur syndicat pour mieux connaître leurs droits et pour qu'il intervienne si ceux-ci sont lésés.

Il est essentiel de se rappeler que le droit à la déconnexion est aussi valable pour les personnes qui assument des responsabilités syndicales. Conséquemment, établir et faire connaître les disponibilités des personnes représentantes syndicales dans l'objectif de leur assurer, à elles aussi, un équilibre entre le travail, la vie personnelle et familiale, et le militantisme, est primordial. Quoiqu'il en soit, cela n'exclut pas l'identification des événements urgents qui nécessitent rapidement une consultation et des modalités pour ces consultations.



Une activité de sensibilisation? Pourquoi pas!

Le comité SST, en collaboration avec les organisations syndicales et l'employeur, peut mettre en place une activité ou un événement afin de rappeler l'importance de se déconnecter du travail. L'activité ou l'événement peut prendre différentes formes.

À titre d'exemple, le Barreau du Québec tient chaque année son « Défi... On décroche! », qui incite ses membres à ne pas communiquer avec leurs collègues entre 19 h et 7 h, pendant tout le mois de février.

Les politiques et les règles adoptées par les directions d'établissements

Des règles ou des politiques pourraient avoir été adoptées par l'employeur sur l'utilisation des différents outils technologiques qu'il fournit, dont les téléphones cellulaires. Il est important de s'y référer pour s'assurer qu'elles sont en cohérence avec le temps normal de travail ou le temps de disponibilité exigé. Certains employeurs peuvent également avoir adopté des politiques ou des règles qui définissent les périodes de communications avec le personnel, entre les travailleuses et travailleurs, et avec les parents et les étudiantes et étudiants.



Les ententes locales entre le syndicat et l'employeur

Le syndicat peut convenir d'ententes locales afin de clarifier certains points en lien, par exemple, avec la disponibilité du personnel ou l'utilisation des outils technologiques fournis par l'employeur. Ces ententes peuvent comprendre des précisions concernant l'utilisation du téléphone cellulaire professionnel ou l'obligation, ou non, de répondre aux appels en dehors des heures normales de travail.

D'autres ententes peuvent permettre de clarifier les délais attendus et convenables pour répondre aux courriels des parents ou des étudiantes et étudiants, ou les périodes de communications entre l'employeur et le personnel.

Les équipes de travail et les rencontres collectives

Un défi comme celui du Barreau du Québec, ou une autre activité de sensibilisation, constitue un moyen simple pour soutenir la déconnexion du travail. Créer un espace-temps pour échanger et pour identifier des solutions afin de favoriser un meilleur équilibre entre le travail et la vie personnelle et familiale est également essentiel, car ces discussions permettent de collectiviser la responsabilité de cette déconnexion.

Lors de ces rencontres, les travailleuses et travailleurs peuvent se transmettre des trucs du métier, partager des pratiques développées au fil du temps ou convenir

collectivement de périodes et de moyens de communication ou de façons de faire dans la perspective de favoriser la déconnexion du travail.

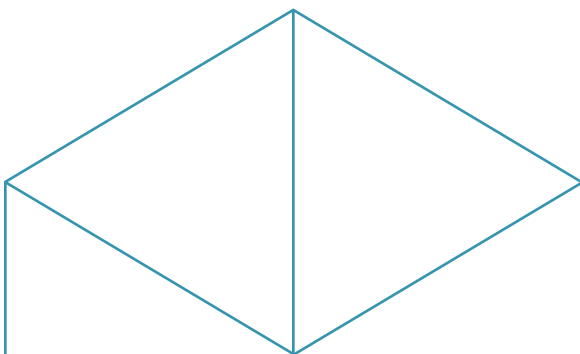
Ensemble, les participantes et participants peuvent identifier des solutions à soumettre à l'employeur ou au syndicat. Ces rencontres devraient devenir une pratique qui s'ancre dans les milieux.

L'objectif de ces rencontres est d'établir collectivement des orientations pour favoriser la déconnexion du travail, tout en évitant de pointer du doigt les pratiques individuelles. C'est en collectivisant les problèmes vécus qu'il est possible de trouver des solutions durables.

LES SOLUTIONS INDIVIDUELLES

Néanmoins, il demeure à la portée de toutes et tous d'accomplir des gestes pour se déconnecter du travail, pour favoriser un meilleur équilibre entre le travail et la vie personnelle et familiale.

Les solutions individuelles présentées dans cette partie du guide doivent cependant être considérées comme des propositions, et non pas comme des obligations qui viseraient à ajouter à la pression du travail. Le choix de les appliquer revient à chaque travailleuse et travailleur.



Le téléphone

Votre employeur vous fournit un téléphone cellulaire? Après vos heures de travail, si votre emploi le permet, vous pouvez l'éteindre complètement ou fermer les applications mobiles liées à votre emploi, comme celle qui vous permet de recevoir des courriels.

Vous pouvez également configurer votre téléphone pour cesser de recevoir des alertes en provenance de ces applications. Il suffit d'ouvrir les paramètres de votre téléphone, de choisir l'option « notifications » et de sélectionner les applications dont vous ne souhaitez plus recevoir les alertes.

Certains outils permettent de déterminer des modes de concentration pour le travail, les loisirs, le sommeil, etc.

La tablette et l'ordinateur de bureau

En dehors des heures de travail, vous pouvez fermer complètement votre tablette et votre ordinateur. Cela vous évitera la tentation de lire vos courriels, par exemple. Vous pouvez également configurer votre tablette, comme votre téléphone, pour éviter de recevoir des alertes en provenance des applications liées à votre travail.

Les réseaux sociaux

Vous utilisez Facebook, Messenger, Instagram ou d'autres réseaux sociaux? En plus de votre profil personnel, vous pouvez posséder un profil professionnel pour votre utilisation liée au travail. Vous pouvez ainsi choisir de vous déconnecter de vos comptes professionnels en dehors de vos heures de travail ou encore de désactiver votre statut en ligne et d'activer celui d'absence.

Les applications de collaboration

Si, dans le cadre de votre travail, vous utilisez une application de collaboration, comme Teams, vous pouvez choisir votre statut. Vous pouvez ainsi indiquer que vous êtes absente ou absent, mais vous recevrez quand même des notifications. Pour ne plus en recevoir, vous devez vous déconnecter complètement.

L'envoi différé pour aider vos collègues à se déconnecter

Il se fait un peu tard, mais vous souhaitez transmettre un message à votre collègue de peur de l'oublier? Pour éviter de le déranger et l'aider à se déconnecter, vous pouvez différer la livraison de votre message.

La plupart des applications de collaboration ou de messagerie permettent de planifier l'envoi d'un message pour plus tard. Il suffit généralement de choisir la date et l'heure précise à laquelle vous souhaitez faire suivre votre message, idéalement durant les heures normales de travail.

La disponibilité et la non-disponibilité

Afin d'éviter d'être en état d'alerte constant, signe d'hyperconnectivité, l'utilisation de la fonction de disponibilité ou de non-disponibilité peut vous redonner du contrôle sur le travail.

Cette fonction vous permet de vous concentrer sur une tâche spécifique sans que vous sentiez l'obligation de répondre aux courriels, par exemple en informant vos collègues que vous prendrez connaissance de vos courriels à compter d'un moment spécifique, heure ou journée. Une fonction dont on se sert davantage lors des vacances, mais qui mériterait d'être utilisée au quotidien, selon la planification du travail.



CONCLUSION

Se déconnecter du travail est une nécessité à laquelle nous avons droit! Collectivement et individuellement, c'est à nous de l'exercer. Certes, cela ne règlera pas tous les enjeux de surcharge au travail, mais adopter des pratiques en ce sens devrait contribuer à un meilleur équilibre travail-vie personnelle et familiale.



Centrale des syndicats
du Québec

lacsq.org