

LE DROIT A LA DECONNEXION : COMMENT FAIRE ?



Patrick Thiébart

pthiebart@jeantet.fr

La transition numérique à laquelle nous assistons impacte directement les éléments constitutifs du contrat de travail que sont le lieu et le temps de travail ainsi que le lien de subordination.

Elle va jusqu'à remettre en cause les formes traditionnelles d'organisation du travail, jusqu'alors principalement fondées sur l'appartenance à une entreprise et sur le salariat, ainsi qu'il ressort du débat sans fin sur l'auto-entrepreneuriat, auquel nous assistons à la suite de l'émergence de l'économie des plateformes numériques.

L'unité du lieu de travail traditionnel est la première à être remise en cause avec le développement, il est vrai tardif, des différentes formes de télétravail que sont le travail nomade, le travail mobile, le travail à domicile, le travail en télé-centre ou encore dans des lieux dédiés.

Dans ce schéma organisationnel, les règles de décompte du temps de travail sont plus délicates à mettre en œuvre car le salarié n'est plus « sous le regard de l'employeur » d'où la survenance de situations pouvant contrevenir aux temps minimum de repos (quotidien et hebdomadaire) et à la durée maximale de travail.

On s'en rend compte, la dilution de l'unité de lieu de travail entraîne la dilution de l'unité de temps de travail.

Comment, dans une telle situation, empêcher, en pratique, le salarié de travailler tard le soir ou pendant ses jours de repos hebdomadaire ? Les choses ne sont pas prêtes de s'arranger car il n'est nul besoin d'être devin pour prédire avec quasi-certitude que le travail à distance est encore appelé à croître dans les années à venir.

Dilution de la dimension « spatio-temporelle », mais également dilution du lien de subordination, celui-là même qui fonde la spécificité du contrat de travail et que la Cour de cassation a défini, dans un arrêt de principe du 13 novembre 1996, comme « *l'exécution d'un travail sous l'autorité d'un employeur qui a le pouvoir de donner des ordres et des directives, d'en contrôler l'exécution et de sanctionner les manquements de son subordonné*¹. »

La dilution du lien de subordination résulte essentiellement des organisations qui passent progressivement d'une gestion par objectif à une gestion par projet (« en mode projets ») où le salarié est davantage rattaché à son chef de projet basé à Melbourne qu'à son N+1, qui occupe pourtant le bureau d'à côté.

Au-delà de la remise en cause des éléments constitutifs du contrat de travail, le numérique conduit à deux phénomènes intrinsèquement liés : la démultiplication des outils de reporting et la surcharge informationnelle résultant notamment de la multiplication des courriels, SMS, « Tweet », et autres notifications de nos « amis » sur les réseaux sociaux.

Surconnectés, inondés par les emails les salariés en 2016 ? N'en doutons pas avec P. Aron et C. Petit, qui rappellent que « *l'humanité a produit, au cours des 30 dernières années, plus d'information qu'en 2000 ans d'histoire et ce volume d'informations double tous les 4 ans* ».

Et pourtant, le numérique est vu par les salariés, ce n'est pas là le moindre de ses paradoxes, comme un facteur d'autonomie au travail. Ainsi, selon un sondage IFOP réalisé en mai 2016, 60% des cadres interrogés considèrent que les nouvelles technologies permettent d'améliorer leur qualité de vie au travail et plus généralement leur qualité de vie tout court.

Il est vrai que le numérique a conduit à l'avènement du télétravail, abolissant par la-même les temps de transport pour se rendre au travail et permettant aux salariés d'individualiser davantage leur temps de travail. Moins de fatigue, des économies réalisées sur les frais de garde d'enfants et de transport, une meilleure vie de famille, c'est aussi cela que permet de réaliser le télétravail.

Les entreprises ne sont pas en reste puisque ce phénomène leur permet de réaliser des économies sur leurs locaux, sur leurs dépenses courantes tout en réduisant les coûts liés à l'absentéisme, mal endémique français.

Nous voici donc confrontés à l'ambivalence de la transition numérique. D'un côté, elle améliore la performance et la productivité, facilite et fluidifie le partage d'informations tout en abolissant les distances géographiques. De l'autre, elle crée parmi les salariés un sentiment d'urgence, d'isolement physique et d'intrusion de la vie professionnelle dans l'espace privé.

Un point d'équilibre peut-il être trouvé ?

Cette recherche du graal, le législateur s'y est attelé avec la loi n°2016-1088 du 8 août 2016, plus connue sous le nom de « Loi Travail » et son droit à la déconnexion.

Reconnaissons-le. Si on a beaucoup parlé de l'inversion des normes, on a beaucoup moins entendu parler du droit à la déconnexion.

¹ Cass.soc.13 novembre 1996 n°94-13187

Et pourtant, c'est là une première mondiale. Pas un seul pays n'avait osé se lancer dans pareille aventure.

La Loi Travail se veut, toutefois, pragmatique. C'est pourquoi elle a pris soin d'introduire le droit à la déconnexion dans le cadre de la négociation annuelle sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail elle-même issue de la loi Rebsamen.

Qu'on se le dise. A compter du 1er janvier 2017, les entreprises de plus de 50 salariés devront ouvrir des négociations sur le droit à la déconnexion et mettre en place des dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congés ainsi que de la vie professionnelle et familiale. C'est en tout cas ce qui ressort du nouvel article L2242-8 du code du travail.

Vu de l'étranger et en particulier des pays anglo-saxons, notre nouveau-droit-à-la-déconnexion-unique-au-monde, soulève des interrogations, voire une certaine incrédulité lorsque ce ne sont pas tout simplement des sarcasmes. Du point de vue de certains américains, les Français ont réussi ce tour de force, au pays des 35 heures, d'instaurer un droit à ne plus travailler, bref un droit la paresse. Nous ne sommes pas loin d'être perçus comme les membres d'une secte apocalyptique tout affairés à préparer notre suicide collectif, alors même que « *the world is a village* » dont les entreprises doivent faire face aux impératifs de compétitivité de l'économie mondialisée et à la déferlante des pays à économie émergente

Et puis, finalement, les salariés qui prétendent être en surcharge informationnelle ne peuvent-ils pas eux-mêmes appuyer sur le bouton « off » de leurs outils connectés afin précisément de ne plus l'être ? Les salariés qui se prétendent submergés par des tsunamis d'emails ne sont t-il pas d'abord des salariés qui le veulent bien ? Ils n'ont qu'à davantage se responsabiliser pour décider s'il est ou non nécessaire de répondre aux sollicitations le soir ou pendant les périodes de congés.

Les choses ne sont bien entendu pas aussi simples, sachant que le choix de répondre ou non aux emails du soir n'en est pas un et que droit à la déconnexion touche de très près à la santé des salariés.

Les employeurs le reconnaissent bien volontiers. Six sur dix se disent très préoccupés par l'équilibre ou plutôt le déséquilibre entre vie professionnelle et vie personnelle de leurs collaborateurs, selon le baromètre de l'Observatoire de la parentalité en entreprise du 9 décembre 2015. Ils sont pourtant près de 70 % à considérer « faire beaucoup de choses » pour concilier la vie « pro » - vie « perso » de leurs salariés ... sentiment qu'une minorité seulement de salariés partage.

Pour corser le tout, à la surcharge informationnelle s'ajoute le sentiment qu'ont de plus en plus de salariés d'être confrontés à une augmentation du volume de dossiers et de devoir les traiter dans des temps toujours plus courts : 68% des salariés ressentent l'exigence de prendre des décisions dans un laps de temps plus court et 48% déclarent travailler dans l'urgence².

D'exception, l'urgence devient la règle.

² Enquête périodique "Conditions de travail" de la DARES

I. LES RISQUES LIÉS À L'USAGE INCONTROLÉ DES OUTILS NUMÉRIQUES

Les risques sont de deux ordres : ceux liés à la qualité du processus décisionnel et ceux liés à la santé des collaborateurs.

I.1 Risques liés à la qualité du processus décisionnel

Ces risques nous paraissent pouvoir être regroupés en 3 groupes :

- Surinformation : pour faire simple « trop d'information, tue l'information ». En d'autres termes, un trop grand volume d'informations déversées très rapidement complexifie leur sélection et leur utilisation tout en impactant négativement le processus décisionnel du salarié. Le salarié peut alors se retrouver dans une situation où il ne parvient plus à absorber, traiter et hiérarchiser cette surabondance d'informations.
- Baisse de la productivité : les salariés passent déjà près de 30% de leur temps à « checker » leurs emails au lieu de se concentrer sur du travail productif, sans même parler du temps qu'ils passent à péniblement tenter de déterminer quels sont les emails qui requièrent une réponse et ceux qui peuvent être mis à la corbeille. À terme, si cette proportion continue d'augmenter, ce qui est assez prévisible, c'est l'existence même de l'entreprise qui est menacée. On en arrive alors à ce nouveau paradoxe : alors qu'ils sont censés améliorer la gestion des flux d'information et leur diffusion et fluidifier les processus décisionnels, les nouvelles technologies de l'information aboutissent au résultat inverse.
- Baisse de l'innovation : le trop-plein d'informations tend à atrophier la capacité d'attention des salariés, qui est pourtant nécessaire à l'innovation. Essayez donc d'être créatif dans un environnement où vous êtes interrompu en permanence !

I.2 Risques pour la santé des salariés

La rapidité et la facilité des échanges numériques ont favorisé l'émergence d'une culture de l'urgence et de l'immédiateté dans l'activité de travail, qui a entraîné en retour une intensification du travail susceptible de porter atteinte à la santé des collaborateurs de l'entreprise.

Cela se manifeste par le sentiment de ne jamais réussir à rattraper le flot d'informations, lequel génère anxiété, repli sur soi, agressivité ou encore irritabilité.

Ce type de situations conduit à de nouvelles formes de pathologies propres aux salariés du savoir. Aux États-Unis, on parle de FoMo (fear of missing out, soit la « peur de rater quelque chose »), sorte de syndrome d'anxiété sociale entraînant une dépendance obsessionnelle aux outils de communication professionnels. Au Japon, on parlera des « Hikikomori du savoir », sorte de trou noir numérique dont le salarié ne parvient plus à sortir, prisonnier des labyrinthes documentaires dans lesquels il s'est engouffré.

Si le FoMo et le Hikikomori sont des mots inconnus du grand public, le mot « burn-out » est beaucoup plus parlant pour nombre d'entre nous car les cas d'épuisement professionnel ne cessent de se multiplier. Littéralement, faire un burn-out, c'est « brûler de l'intérieur, se consumer », une usure à petit feu qui trouve sa source dans le cadre professionnel et une situation de stress importante et répétée. Le stress est une réaction du corps, qui lui permet de se mettre en alerte le temps d'un danger. Le problème, c'est qu'aujourd'hui, l'urgence est devenue un mode de vie.

Selon une étude réalisée par le cabinet Technologia, 12% de la population serait en risque élevé de burn-out³.

Ce risque nous paraît cependant moins vrai avec les salariés issues des générations Y et Z pour qui le smartphone est quasiment une extension naturelle de la main car leur expérience du numérique s'est faite dans le « privé » avant même qu'ils n'entrent dans la vie active. Ces jeunes adultes ne se connectent plus, ils vivent connectés.

A risque, les salariés le sont également en raison de la porosité entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle. La diffusion de la technologie les impacte quotidiennement tout autant dans leur sphère privée que professionnelle et peut entraîner une détérioration des conditions de travail.

Il s'agit là d'une situation qui peut avoir des répercussions juridiques très sérieuses que les employeurs doivent se garder de sous-estimer, ne serait-ce que parce qu'aux termes de l'article L.4121-1 du code du travail, ils sont tenus par une obligation de résultat s'agissant de la santé des salariés sur le lieu de travail.

La jurisprudence sanctionnant les employeurs qui manquent à leur obligation de santé et de sécurité est particulièrement fournie.

Ainsi, la Cour de cassation a reconnu que la dégradation de la santé d'une salariée due à une charge ou des horaires de travail excessifs pouvait engager la responsabilité de l'employeur comme manquement à son obligation de protection de la santé des salariés⁴. Dans un arrêt du 13 mars 2013⁵, la Cour de cassation a cassé un arrêt de la cour d'appel pour avoir omis de rechercher si la salariée « *n'avait pas été exposée à un stress permanent et prolongé à raison de l'existence d'une situation de surcharge de travail conduisant à un épuisement professionnel de nature à entraîner une dégradation de son état de santé susceptible de caractériser un lien entre la maladie de la salariée et un manquement de l'employeur à son obligation de sécurité* ».

Le fait d'imposer au salarié une charge de travail déraisonnable dégradant ses conditions de travail peut également entraîner la responsabilité civile mais aussi pénale (2 ans d'emprisonnement et 30.000€ d'amende) de l'employeur sous l'angle du harcèlement moral

³ Etude clinique et organisationnelle permettant de définir et de quantifier le burn out, Apports quantitatifs, Technologia, février 2014

⁴ Cass. Soc. 28 mai 2014, n°13-13947

⁵ Cass.soc.13 mars 2013 n°11-22082

et, plus généralement, un manquement à l'obligation de sécurité de résultat. Une fois encore, la jurisprudence de la Cour de cassation est particulièrement fournie⁶.

L'entreprise qui sollicite ses salariés en dehors de leurs horaires de travail s'expose également au paiement d'heures supplémentaires⁷ et à des poursuites pénales pour travail dissimulé.

II. ETAIT-IL NECESSAIRE DE LEGIFERER ?

II.1 Le droit de ne pas travailler durant le temps de repos existe déjà

Prendre une loi pour rappeler que les salariés ont un droit à la déconnexion en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé peut sembler paradoxal car cela revient ni plus ni moins à affirmer que les salariés ont le droit de ne pas travailler ... en dehors du temps de travail, c'est-à-dire durant une période de temps où ils ne sont précisément plus dans une relation de subordination à l'égard de leur employeur.

Pourquoi était-il donc nécessaire d'affirmer le principe du droit à la déconnexion, alors que tous les salariés, à l'exception des cadres dirigeants, bénéficient, de par la loi, d'une durée minimum de repos (en l'occurrence 11 heures quotidiennes et 35 heures hebdomadaires), conformément au Préambule de la Constitution du 27 octobre 1946, ce que n'a pas manqué de rappeler le Conseil constitutionnel dans sa décision du 29 juillet 2005⁸ ?

La jurisprudence elle-même reconnaît au salarié le droit de ne pas travailler durant son temps de repos. Ainsi, la Cour de cassation a déjà jugé que « *le fait de n'avoir pu être joint en dehors des horaires de travail sur son téléphone portable personnel est dépourvu de caractère fautif et ne permet donc pas de justifier un licenciement disciplinaire pour faute grave* »⁹. Dès 2001¹⁰, la Cour de cassation avait jugé avec une certaine clairvoyance que « *le salarié n'est tenu ni d'accepter de travailler à son domicile, ni d'y installer ses dossiers et ses instruments de travail* ».

La Loi Travail elle-même se montre assez stricte sur le sujet puisqu'elle ne permet de déroger aux dispositions légales sur les heures de repos que dans des circonstances exceptionnelles et strictement encadrées par la loi. Ce n'était pourtant pas faute pour le rapport Mettling, du nom de l'ex-DRH d'Orange, d'avoir tenté de permettre aux entreprises de pouvoir faire face « aux coups de bourre » ponctuels sans que la responsabilité de l'entreprise soit susceptible d'être mise en jeu.

⁶ Cass. soc., 22 sept. 2010, n° 09-41495 ; Cass. soc., 29 juin 2011, n° 09-71107 ; Cass. soc., 24 avr. 2013, n° 11-28398 ; Cass. soc., 21 janv. 2015, n° 13-16896

⁷ Cour d'appel de Toulouse, 21 mars 2014, n° 12/02408

⁸ Cons. Const., 29 juillet 2015, n° 2005-523 DC : « *Considérant qu'il est loisible au législateur d'étendre à certains salariés non-cadres le régime des conventions de forfait en jours défini par la loi du 19 janvier 2000 relative à la réduction négociée du temps de travail sous réserve de ne pas priver de garanties légales les exigences constitutionnelles relatives au droit à la santé et au droit au repos de ces salariés résultant du onzième alinéa du Préambule de 1946* »

⁹ Cass. Soc., 17 février 2004, n° 01-45889

¹⁰ Cass. Soc., 2 oct. 2001, n° 99-42727

Se montrant un brin psychorigides, les parlementaires n'ont même pas jugé utile de donner aux accords d'entreprise la possibilité de fixer les modalités selon lesquelles le salarié en forfait-jours aurait pu, à sa demande et avec l'accord de son employeur, fractionner son repos quotidien ou hebdomadaire dès lors qu'il choisit de travailler en dehors de son lieu de travail au moyen d'outils numériques. Il ne s'agissait pourtant là que d'entériner une pratique qui existe déjà et à laquelle bon nombre de salariés, notamment les salariés itinérants, sont attachés.

Au niveau européen, on rappellera que la directive européenne n°2003/88/CE, impose à l'employeur de faire bénéficier ses salariés des temps de repos minimaux quotidiens et hebdomadaires. C'est d'ailleurs sur cette base que la Cour de cassation a annulé pas moins de 7 conventions collectives sur le forfait jours¹¹ car leurs dispositions ne permettaient pas d'assurer un contrôle de l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle en assurant la garantie du respect des durées maximales de travail ainsi que des repos, journaliers et hebdomadaires¹². Cela avait conduit à l'annulation de l'ensemble des conventions individuelles qui avaient été conclues sur le fondement des accords de branches jugés illicites et à la renégociation en urgence de certains accords de branche annulés¹³.

Entendant codifier cette jurisprudence, la Loi travail a entendu encadrer les conventions de forfait-jours de façon assez stricte puisque l'accord d'entreprise mettant en place les forfaits annuels en heures ou en jours sur l'année devra désormais déterminer :

- les modalités selon lesquelles l'employeur assure l'évaluation et le suivi régulier de la charge de travail de sorte que celle-ci demeure raisonnable ;
- Les modalités selon lesquelles l'employeur et le salarié communiqueront périodiquement sur la charge de travail du salarié, sur l'articulation entre son activité professionnelle et sa vie personnelle, sur sa rémunération ainsi que sur l'organisation du travail dans l'entreprise ;
- Les modalités selon lesquelles le salarié pourra exercer son droit à la déconnexion.

Enfin et comme si cela ne suffisait pas à consacrer son droit à ne pas travailler durant les temps de repos et les congés, le salarié peut tirer avantage d'un arrêté d'extension pris le 15 avril 2014 par le ministre du travail. Cet arrêté rend obligatoire les dispositions de l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 qui obligent les entreprises à rechercher, après avoir recueilli le point de vue des salariés, les moyens de concilier vie personnelle et vie professionnelle par l'institution, par exemple, de temps de déconnexion.

¹¹ Par ex. convention collective de l'industrie chimique ou encore commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire

¹² Cass. Soc., 29 juin 2011, n°09-71107

¹³¹³ Par ex. accord du 1^{er} avril 2014 au sein de Syntec, qui prévoit « une obligation de déconnexion des outils de communication à distance » pour les cadres au forfait jours pour garantir le respect du temps de repos minimal obligatoire.

On pourrait aussi souligner que la loi du 22 mars 2012 requiert de l'employeur qu'il fixe les plages horaires durant lesquels le télétravailleur doit être joignable et donc non dérangeable en dehors de celle-ci.

La coupe est pleine n'en jetez plus !

II.2 Et pourtant, le droit au repos n'est pas toujours respecté

Au vu de cet entrelacs de textes législatif et de jurisprudence, la nécessité de rappeler que le salarié bénéficie d'un droit à la déconnexion durant ses temps de repos et de congés sonne comme un aveu d'échec : nombre de salariés se sentent sur-solliciter en dehors de leurs temps de travail et tous ces salariés ne sont pas que des cadres au forfait-jours.

Les raisons de ces sollicitations hors travail sont diverses, comme on le verra plus loin. Gardons-nous cependant de penser qu'il n'y aurait là que des employeurs désireux d'enfreindre les règles légales dans le seul but de gagner en productivité.

Tout d'abord, le travail connecté à distance peut générer des situations pouvant contrevenir à la durée du travail et au temps de repos tout simplement parce que le salarié qui se connecte à distance à toute heure et n'importe quel jour n'est pas sous le regard de l'employeur et que les règles de décompte du temps de travail sont alors plus délicates à mettre en œuvre. Il est, en pratique, difficile d'empêcher un salarié de travailler tard le soir ou pendant les jours de repos hebdomadaire

Dans certaines entreprises, la porosité vie privée et vie professionnelle est acceptée et trouve son équilibre dans un attachement très fort des salariés à leur liberté dans l'organisation de leur travail.

III. LE REGNE DE LA « SOFT LAW »

III.1 Une énième obligation de négocier

Les obligations de négocier semblent se multiplier à l'infini pour les entreprises. Il suffit de se référer aux nouvelles obligations depuis le 1^{er} janvier :

- Obligation d'avoir un plan de prévention anti-harcèlement si l'employeur veut avoir une chance d'échapper à la mise en cause de sa responsabilité civile ;
- Obligation de négocier un accord sur le fait religieux dans l'entreprise si l'employeur veut restreindre la manifestation des convictions religieuses sur le lieu de travail ;
- Obligation de négocier les termes d'un dispositif d'alerte professionnelle conformément à la loi Sapin 2

Ces trois obligations de négocier ont ceci de commun avec l'obligation de négocier le droit à la déconnexion qu'elles sont toutes aussi imprécises les unes que les autres : on sait qu'il faut négocier mais on ne sait pas trop comment précisément.

III.2 Une loi volontairement imprécise ?

S'il faut prendre au sérieux l'énonciation, dans la Loi Travail, d'un droit à la déconnexion, cette dernière, à l'évidence, ne suffit pas à le rendre effectif.

Comment faire en pratique ?

La Loi Travail ne donne aucune définition de ce qu'il faut entendre par « droit à la déconnexion ». Ainsi qu'il a été dit, elle se borne à prévoir une obligation de négocier, à partir du 1er janvier 2017, sur le droit à la déconnexion du salarié, au niveau de l'entreprise ou de l'établissement.

En lisant l'article L.2242-1 du code du travail, on comprend bien que le salarié peut se prévaloir d'un droit à la déconnexion tandis que l'employeur a lui une obligation, celle d'engager chaque année une négociation sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail.

On comprend également que l'accord a pour objet de préciser « les modalités d'exercice du droit à la déconnexion » des salariés en général (art. L. 2242-8), et des salariés au forfait jour en particulier (art. L. 3121-64).

La loi n'est cependant guère prolixe sur les modalités de mise en œuvre de ce droit.

On sait également que c'est au niveau de l'entreprise que sera adopté l'accord d'entreprise ou la charte régulant le droit à la déconnexion.

Permettre que la négociation sur le droit à la déconnexion puisse se faire au niveau de l'entreprise nous paraît une excellente chose car il y a certainement autant de pratiques liées à l'information qu'il y a d'entreprises et d'individus. La problématique de la déconnexion se posera en des termes différents selon l'activité de la société (régionale/internationale), le profil des salariés (ouvriers/commerciaux), et leur équipement (téléphones, ordinateurs...).

On aurait cependant pu imaginer que le législateur permette, à titre supplétif, aux entreprises (à tout le moins celles de moins de 50 salariés) d'accéder au droit à la déconnexion par la possibilité d'élaborer la charte visée après consultation des délégués du personnel ou encore, pour les TPE, par l'obligation de faire un point sur le droit à la déconnexion avec le salarié à l'occasion des entretiens annuels d'évaluation.

Surtout, cela aurait permis aux salariés travaillant dans des entreprises de moins de 50 salariés de ne pas être exclus du droit à la déconnexion. On pourra se consoler en rappelant que les salariés au forfait jours travaillant dans des entreprises de moins de 50 salariés bénéficient en tout état de cause de ce nouveau droit puisque, ainsi qu'il a été indiqué ci-dessus, les conventions de forfait-jours doivent désormais prévoir les modalités selon lesquelles le salarié pourra exercer son droit à la déconnexion.

Il n'en demeure pas moins que cette distinction opérée dans la Loi Travail entre sociétés de plus et de moins de 50 salariés est des plus discutables car elle laisse faussement entendre que les salariés des petites entreprises seraient moins en prise avec les problématiques de surconnexion. Il n'en est bien entendu rien. Si le droit à la déconnexion relève de la santé au travail, il ne peut être lié à un seuil d'effectif.

III.2 Une réglementation qui se veut souple

Parce qu'elle est imprécise, la Loi Travail se montre finalement assez peu contraignante à l'égard des employeurs.

Pour mettre en œuvre le droit à la déconnexion, les entreprises qui ont un délégué syndical doivent engager une négociation dans le cadre de la négociation annuelle sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et la qualité de vie au travail.

La loi est peu précise sur ce qui est attendu des partenaires sociaux. Tout au plus apprend-on à travers l'article L2242-8 du code du travail, que cette négociation doit notamment porter sur :

- L'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle des salariés ;
- Les modalités d'exercice du droit à la déconnexion par chaque salarié, et les moyens concrètement mis en place par l'entreprise pour réguler l'utilisation des outils numériques.

L'obligation de négocier un accord sur le droit à la déconnexion n'est cependant pas une obligation de résultat puisqu'à défaut d'accord collectif majoritaire telles qu'elles résultent de la Loi Travail, l'employeur devra passer par une charte, c'est-à-dire un document unilatéral, après avoir obtenu l'avis du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel.

Mais là encore, c'est le flou qui prédomine car tout ce que l'on sait c'est que la charte devra définir « *les modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et [prévoir] la mise en œuvre, à destination des salariés et du personnel d'encadrement et de direction, d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques* ».

On est en plein dans le « règne de la Soft Law ». Le législateur ouvre le débat sur le droit à la déconnexion sans toutefois s'immiscer dans la gestion de l'entreprise, préférant renvoyer aux partenaires sociaux le soin de trouver des solutions adaptées et sur-mesure.

La loi ne prévoit aucune sanction spécifique à l'encontre de l'employeur qui n'aurait pas ouvert de négociation sur le droit à la déconnexion ou qui n'aurait pas édicté de charte. Les députés n'ont, en effet, pas adopté l'amendement visant à introduire une pénalité (dont le montant aurait été fixé ultérieurement par décret) en cas de non-respect par un employeur de ses obligations liées au droit à la déconnexion.

Cela ne veut cependant pas dire que l'employeur pourra s'en tirer à bon compte dans un tel cas.

Si le salarié en situation de surconnexion attaque sur le fondement du harcèlement moral, l'employeur ne pourra s'exonérer de sa responsabilité, aux termes de la nouvelle jurisprudence de la Cour de cassation¹⁴, que s'il justifie avoir pris :

- en amont, une politique de prévention sur le fondement des articles L.4121-1 et L.4121-2 du code du travail ;
- en aval, toutes les mesures immédiates propres à faire cesser le harcèlement moral et qu'il l'a fait cesser effectivement.

¹⁴ Cass. Soc. 1^{er} juin 2016, n°14-19702

III.3 Accord collectif ou charte ?

L'employeur aura cependant tout intérêt à rechercher la signature d'un accord, à l'instar de ce qui se passe en matière de PSE.

Tout d'abord, parce que cela est obligatoire. La loi l'indique bien : ce n'est qu'à défaut d'accord collectif aux nouvelles conditions de majorité que l'employeur devra « réguler » lui-même l'utilisation des outils connectés par une charte de bonnes pratiques, pour éviter toute carence dans la mise en œuvre du droit à la déconnexion.

Par ailleurs, contrairement à l'accord collectif, la charte n'est pas un document normatif et opposable en justice, à moins qu'elle n'ait été annexée au règlement intérieur de l'entreprise.

IV. FAIRE DU DROIT A LA DECONNEXION UN ENJEU COLLECTIF

Plusieurs grandes entreprises se sont déjà emparées du sujet et ont signé un accord sur la qualité de vie au travail comportant notamment un droit à la déconnexion.

IV.1 « Y'a qu'à couper le serveur » !

Certaines grandes entreprises se sont bornées à appréhender l'usage des outils numériques sous le seul angle de la charge de travail que cela induit pour les salariés hors des heures de bureau ou d'usine. Elles ont alors décidé de réguler ces pratiques par des dispositifs techniques rigides, par exemple en fermant les serveurs de messagerie à des heures données afin d'empêcher l'envoi d'emails en soirée et durant le week-end.

Tel est le cas du groupe de protection sociale et de retraite complémentaire Réunica dont l'accord « prévoit la fermeture des messageries électroniques de 20 heures à 7 heures et le week-end ».

Dans le même sens, le groupe Volkswagen désactive le renvoi des e-mails professionnels vers les smartphones des salariés à partir de 18h15, soit une demi-heure après le départ du bureau des derniers collaborateurs. La trêve dure jusqu'au lendemain matin à 7 h, soit trente minutes avant l'arrivée des premiers employés au bureau.

Chez Allianz France, les e-mails envoyés le week-end n'arrivent à leurs destinataires que le lundi, sauf en cas d'urgence, comme lors des inondations ayant dévasté tout un territoire.

Certaines entreprises comme Thalès Avionics sont même allées jusqu'à interdire à leurs salariés de pénétrer dans leurs locaux avant 7h15 et après 19h30, et pendant leurs vacances.

Disons-le tout de go, ce type de politique paraît totalement impensable pour les entreprises travaillant en continu ou à l'international. Et puis quel salarié passera un week-end ou des vacances détendus à la perspective de devoir traiter des centaines voire des milliers d'emails lorsqu'il sera de retour au bureau ... Pour s'éviter cette corvée, le salarié préférera envoyer les documents qu'il doit travailler sur son adresse personnelle avant de renvoyer son labour dominical de son adresse personnelle vers son adresse professionnelle.

Par ailleurs, de nombreux salariés voudront d'eux-mêmes rediriger vers leurs collègues les emails urgents reçus pendant leurs congés ou y répondre succinctement en dehors de leurs heures de travail afin de ne pas perdre d'opportunités professionnelles. A ce titre, l'incitation

des salariés à utiliser leurs outils numériques personnels, à l'instar de la pratique répandue du BYOD (*Bring your own device*) pose de réelles difficultés en termes de sécurité des informations d'entreprise.

De façon plus intéressante la firme automobile Daimler-Benz a, en août 2014, a permis à 100.000 de ses employés de participer au dispositif « Mail on Holiday ». Les courriels envoyés aux salariés durant leurs périodes de congés sont suivis d'une réponse automatique redirigeant l'interlocuteur vers des contacts disponibles ou l'invitant à réexpédier son message au retour de l'intéressé. La spécificité du dispositif réside dans l'option de suppression automatique de ces courriels qui, suivant les conclusions de recherches sur la qualité de vie au travail, permettent d'éviter la surcharge de messages en attente au retour des congés.

IV.2 Mettre en place les conditions d'un nouveau savoir-vivre

Au-delà du simple fait d'obliger les salariés à ne pas envoyer ou traiter d'emails entre 18h30 et 7h du matin, il convient avant tout de poser des règles relatives à un usage « raisonnable et raisonné » des outils informatiques. Il n'est certainement pas inutile de formaliser des règles de bon sens et de courtoisie élémentaires telles que ne pas utiliser son smartphone lors d'un déjeuner professionnel ou utiliser des formules de politesse lors de l'envoi de messages électroniques, si courts soit-ils.

D'ailleurs, la loi n'impose pas la mise en place d'un outil technique qui couperait l'accès aux emails ou à l'intranet durant les temps de repos et de congés des salariés. A quoi cela servirait-il si ce n'est à déplacer le flux grandissant d'emails des périodes de repos et de congés vers les périodes d'activité professionnelle ?

La Loi Travail tend davantage à l'adoption de bonnes pratiques formalisées dans un accord d'entreprise ou dans une charte afin de promouvoir une utilisation raisonnable des outils numériques, qu'ils appartiennent à l'entreprise ou au salarié. On ne peut, en effet, continuer, sans réagir, à voir les salariés se noyer sous le flot incessant d'informations en se disant simplement que l'on ne peut pas aller contre le progrès.

Chaque entreprise doit développer une culture informationnelle qui soit cohérente avec sa propre culture d'entreprise, sa pyramide des âges et son mode de communication. Dans tous les cas, cette culture de l'information doit tendre à un but : redonner du sens au travail de chacun.

Pour ce faire, on ne saurait trop conseiller aux responsables des ressources humaines de s'emparer du sujet en travaillant de concert avec les responsables du système d'information mais aussi avec le CHSCT et le médecin du travail, qui sont les grands oubliés de la Loi Travail sur ce thème qui touche pourtant directement à la santé des salariés. Les informaticiens sauront, par exemple, prêter leur aide à leurs collègues des RH pour mettre en place des *pop-up* rappelant qu'au-delà d'une certaine heure, l'envoi de courriels peut attendre le lendemain.

Quelques règles de bonnes pratiques contre l'infobésité:

➤ **Savoir se déconnecter ... au bureau !**

Se ménager des plages de déconnexion est tout aussi nécessaire durant le temps de travail qu'en dehors.

C'est là le gage d'une meilleure gestion du temps de travail et du temps personnel.

Dans l'accord Orange du 27 septembre 2016 « Gestion connexion/déconnexion pendant le temps de travail », il est indiqué que *« les managers veillent à organiser des temps collectifs en physique durant lesquels l'utilisation des outils numériques sera déconseillée afin d'éviter la sur-sollicitation. Ainsi, Orange préconise à ses salariés de prévoir des temps de non-utilisation de la messagerie électronique, notamment au cours des réunions ou pour faciliter la concentration »*.

Orange n'est bien entendu pas une entreprise isolée. Qui n'a jamais expérimenté ces longues réunions de travail où tous les participants décrochent, occupés qu'ils sont à jongler avec leurs emails et SMS.

➤ **limiter/décocher la fonction « répondre à tous »**

Les collaborateurs doivent être incités à ne plus céder à la facilité de l'envoi à tous mais, au contraire, opter pour une diffusion ciblée et simplifier les dispositifs éditoriaux existants. Certaines entreprises ont d'ailleurs retiré la fonction « envoi à tous » ... au grand dam des férus de la diffusion en nombre pour leur activisme.

➤ **Désacraliser l'email**

L'e-mail n'a pas vocation à déclencher une action instantanée.

Il convient de rappeler que, d'une manière générale, aucune réponse ne peut être attendue immédiatement, à plus forte raison en dehors des heures normales de travail.

Du coup, plutôt que de fermer le serveur il est préférable de rappeler qu'il n'y a pas d'obligation de répondre à la messagerie professionnelle les soirs, les week-ends et pendant les congés.

Pour éviter que les salariés se laissent déborder par le caractère instantané et impersonnel de la messagerie, il convient d'apprendre aux salariés à gérer les priorités, à se fixer des plages horaires pour y répondre et à se « déconnecter » pour pouvoir consacrer la réflexion nécessaire aux sujets de fond.

La charte Solvay de février 2016 insiste sur « le bon usage de la messagerie électronique » : *« il est important de rappeler à chacun les bonnes pratiques dans l'usage de la messagerie électronique afin de concourir à une plus grande efficacité au travail et au respect de l'équilibre des temps de vie. Ne pas se laisser déborder par le caractère instantané et impersonnel de la messagerie, mais au contraire : gérer ses priorités. Se fixer des plages horaires pour répondre. Se déconnecter pour pouvoir consacrer la réflexion nécessaire au sujet de fond »*.

➤ **Former et sensibiliser les « emailers compulsifs »**

Il ne s'agit jamais là que de retranscrire dans les faits une obligation de l'employeur découlant de l'article L.4121-1 du code du travail qui précise que *« l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent :*

1° Des actions de prévention des risques professionnels ;

2° Des actions d'information et de formation ;

3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés ».

Le salarié est soumis à une obligation de même ordre aux termes de l'article L.4122-1 (*« Il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou omissions de travail »*).

L'employeur est donc tenu à une action de prévention dont il aura tout intérêt à s'acquitter avec diligence si l'on en juge par un récent arrêt de la Cour de cassation du 7 juillet 2016 :

« Après avoir exactement visé les dispositions de l'article L.4121-1 du code du travail, la cour d'appel qui a constaté que la salariée s'était plainte à plusieurs reprises, non seulement auprès du médecin du travail mais aussi de l'employeur, de sa charge de travail et de ses conditions de travail [...], qu'elle avait développé de l'anxiété sur ce point et que l'employeur ne justifiait d'aucune réponse apportée à l'intéressée, ni de mesures de nature à améliorer ses conditions de travail, a pu en déduire un manquement de ce dernier à son obligation de sécurité de résultat et le condamner au paiement de dommages et intérêts » (10.000€)

Les managers, emailers compulsifs, doivent être conscients des risques psychosociaux engendrés par leur surcharge communicationnelle. N'oublions pas que ce sont les personnes qui communiquent le plus qui entraînent les autres dans une forme de surenchère communicationnelle ...

Il convient donc, au premier chef, de responsabiliser les salariés dans leurs usages des outils numériques

Chaque manager de proximité doit être le premier garant de l'équilibre de vie de son équipe, et par là même, diffuser un modèle de relation équilibrée au travail. Il doit, à cet égard, veiller au respect de l'équilibre vie privée-vie professionnelle pour lui-même et faire en sorte de respecter des horaires de travail raisonnables pour ses collaborateurs et à la prise des temps de repos et congés. En pratique, cela signifie que le manager doit sous-peser le projet professionnel qui donne à ses collaborateurs, c'est-à-dire évaluer la charge de travail, dans sa triple dimension : charge prescrite, réelle et ressentie¹⁵. Il lui appartient de tenir compte du temps qu'impliquent la lecture, le tri, la réponse aux mails ou l'alimentation d'un réseau social.

¹⁵ Selon l'ANACT, la charge de travail prescrite correspond aux tâches à réaliser qui comprennent une dimension quantitative et qualitative et qui relèvent du « devoir ». La charge réelle de travail correspond à tout ce que mettent en œuvre les individus et les collectifs pour atteindre leurs

Il doit, en outre, anticiper et communiquer des délais réalistes pour les différents projets, en définissant clairement des priorités, ne pas solliciter ses collègues en dehors du temps de travail sauf circonstance exceptionnelle ou activités internationales, pour lesquelles il convient aussi de tenir compte des décalages horaires des interlocuteurs d'autres continents.

Encore faut-il donner aux managers la possibilité de se former aux nouvelles technologies car le développement du travail en réseau et du travail à distance nécessite des changements dans l'organisation du travail, qui eux-mêmes impliquent une révision de la fonction managériale de proximité. La loi « pour une République numérique » du 7 octobre 2016 prévoit d'ailleurs que les « formations contribuant au développement des compétences numériques » figurent parmi les actions d'adaptation au poste (Cf. article L. 6321-1 du code du travail).

Les compétences managériales doivent évoluer pour intégrer les caractéristiques du management de projet et du management à distance et leur permettre de passer d'une culture du contrôle par la présence à une culture du contrôle par le résultat des tâches effectuées. C'est obliger beaucoup de managers à renoncer à des réflexes enracinés de longue date car il est bien vu, en France, de travailler longtemps et de finir tard le soir. Nous avons une certaine culture du présentisme.

Afin d'inciter les managers à adopter des comportements plus respectueux de l'équilibre de vie des membres de leurs équipes, l'entreprise doit prendre en compte les efforts faits en ce sens lors de l'évaluation de leurs performances annuelles. Il faut partir de ce postulat de base que le bon manager est celui qui privilégie la communication directe aux emails.

Former et sensibiliser les managers ... mais pas que ! La génération « Millenium » dont le smartphone est devenu sa troisième main ne comprend pas nécessairement le droit à la déconnexion et y voit volontiers un paternalisme désuet, voire un non-sens à l'heure où les enfants se voient offrir leur premier smartphone à l'école primaire.

➤ **Responsabiliser les salariés**

Bien souvent, l'usage des outils informatiques en dehors du temps de travail ne résulte pas d'une contrainte imposée par le supérieur hiérarchique mais de l'initiative de salariés qui, dans un tel cas, pensent pouvoir réclamer le paiement d'heures supplémentaires ou d'heures d'astreinte.

Un arrêt récent peut illustrer ce cas de connexion volontaire.

Deux infirmières, employées au sein d'une association proposant des soins à domicile, décident de mettre en place pour leur collègue un petit service d'entraide téléphonique en dehors des heures de travail pour obtenir d'elles un avis ou un conseil professionnel. Les deux infirmières avaient ainsi établi un planning, aux termes duquel elles assuraient chacune une permanence téléphonique de 15 jours consécutifs.

objectifs, et qui relève du « faire ». Enfin, la charge de travail subjective ou vécue est l'évaluation que font les salariés de leur propre charge, la manière dont ils la vivent et la supportent.

Les deux infirmières prétendaient que ce service d'appel téléphonique était connu de leur employeur. Elles demandaient alors à ce que le temps passé à exécuter ce travail soit considéré comme une période d'astreinte et rémunéré en tant que tel.

L'employeur s'y étant refusé, une des infirmières a pris acte de la rupture de son contrat de travail et a demandé au conseil de prud'hommes qu'il requalifie cette prise d'acte en licenciement sans cause réelle et sérieuse. Après avoir été déboutée de sa demande devant les juges du fond, l'infirmière a décidé de poursuivre le combat devant la Cour de cassation.

Dans son arrêt du 8 septembre 2016¹⁶, la Cour de cassation considère que la simple connaissance par l'employeur de la tenue d'un service téléphonique par un salarié en dehors de ses heures de travail ne signifie pas qu'il ait implicitement donné son accord pour le paiement d'heures d'astreinte.

Ainsi, pour la Cour de cassation, il ne peut y avoir paiement d'heures d'astreinte que si l'employeur a institué l'astreinte soit par voie d'accord (accord d'entreprise, accord d'établissement ou accord de branche) soit de façon unilatérale (acte unilatéral de l'employeur, après avis du CE ou des DP). La Cour s'en tient donc à une notion assez rigoriste de l'astreinte en rejetant la possibilité que l'astreinte puisse résulter d'un accord implicite de l'employeur.

➤ **Associer dans la réflexion les IRP pour conduire à des changements d'habitude**

Pour nécessaires qu'elles soient, les actions de formation et d'informations ne sont cependant pas suffisantes. Les mesures de prévention doivent aussi être l'occasion pour les entreprises de revoir plus globalement et de façon concrète, leur organisation de travail, les conditions de travail et les relations sociales en leur sein sur la base d'un bilan des usages numériques car, finalement, si les salariés travaillent durant leur temps de repos, c'est qu'ils trouvent nécessaire de le faire et qu'ils n'ont sans doute pas eu le temps, pendant leurs heures de travail, de terminer les tâches assignées. Il faut donc, en concertation avec les organisations syndicales et les représentants du personnel, en comprendre les raisons et analyser les modèles organisationnels conduisant à ce débordement.

Tout cela passe cependant par un changement culturel. Les entreprises doivent, une bonne fois pour toutes, arrêter d'associer la surcharge informationnelle à une image positive de l'organisation du travail. Chacun doit être conscient que qui communique le plus par email, communique, en réalité, le moins.

Les responsables des systèmes d'information pourront ainsi se voir demandés, au moins pour les services les plus sous tension, un bilan volumétrique régulier des courriels échangés en dehors des horaires de travail et le week-end département par département.

C'est ce qu'a fait Michelin dans le cadre de son accord du 15 mars 2016 instaurant « un contrôle des connexions à distance » des cadres autonomes itinérants de 21h à 7h du matin, et du vendredi 21h au lundi 7h.

¹⁶ Cass. soc. 8 septembre 2016, n°14-26825

C'est ce qu'a fait Orange, dont la direction s'est engagée, aux termes d'un accord du 27 septembre 2016, à :

- proposer de communiquer chaque année, sur la base du volontariat, au salarié un bilan quantitatif individualisé de ses usages numériques : volume de mails, utilisation de la messagerie électronique, utilisation du réseau social d'entreprise. Il s'agit là d'une proposition courageuse car elle peut se retourner contre l'entreprise en cas de contentieux en harcèlement managérial, heures supplémentaires, voire travail dissimulé.
- mettre en œuvre un bilan quantitatif collectif des usages numériques, au niveau des équipes ou d'un métier, afin de détecter une surconsommation quotidienne, hebdomadaire et mensuelle, c'est-à-dire supérieure à la moyenne d'une équipe ou d'un métier donné, ou une utilisation anormale des outils numériques. Un nombre important d'emails envoyés à des heures incongrues peut trahir un problème de sous-effectif au sein d'une équipe.

Les responsables informatiques doivent aider la DRH à identifier les situations à risque :

- amplitude journalière excessive de présence sur le lieu de travail
- nombres de connexion hors temps de travail
- envoi automatique d'un email au cadre et à son N+1 les invitant à se rencontrer lorsque les 11 heures de repos ne sont pas respectés ou lorsque le salarié s'est connecté plus de 5 fois hors temps de travail sur une période donnée.

Plus globalement, l'identification des situations à risque peut se faire sur la base d'un recueil d'indicateurs pertinents pouvant s'inspirer, au moins en partie, de ceux préconisés par l'Institut nationale de recherche et de sécurité (INRS)¹⁷ (Cf. **Annexe 1**)

Il est en tout état de cause indispensable de suivre dans le temps l'évolution de ces indicateurs. Le cas échéant, l'entreprise pourra se faire assister par un cabinet expert mais toujours en prenant soin d'impliquer l'ensemble des parties prenantes : dirigeants, DSI, représentants du personnel, médecine du travail, assistante sociale etc.

¹⁷ Pour une analyse des indicateurs de l'INRS : <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206012>

ANNEXE 1 - INDICATEURS LIES AU FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE

1- Temps de travail

1-1 Absentéisme

1-1-1 répartition des journées d'absence par

- Maladie
- Accident de travail ou de trajet

1-1-2 Nombre moyen de jours d'absence

(nombre total de jours d'absence/effectif moyen)

1-1-3 absentéisme du vendredi, du lundi, du mercredi pendant les vacances scolaires

1-2 Durée annuelle du travail

1-2-1 Nombre de jours travaillés par salarié

1-2-2 Nombre moyen de jours de congés pris

(total des jours de congés pris pour l'ensemble des salariés dans l'année/effectif moyen mensuel)

1-3 Horaires atypiques

2- Mouvements du personnel

2-1 Taux de rotation

Taux de rotation = somme des taux d'entrées et de sorties /2 avec

- Taux d'entrées = (nombre de recrutements de l'année divisé par les effectifs totaux de l'année) x100

- Taux de sorties = (nombre de départs de l'année divisé par les effectifs du début de l'année) x100

2-2 Solde départs/embauches par an

2-3 Causes des départs

2-3-1 Démissions

2-3-2 Licenciements

2-3-3 Départs en cours de période d'essai

2-3-4 Départs en retraite

2-3-5 Mutations

2-3-6 Invalidité/décès

2-4 Nombre de travailleurs extérieurs ou temporaires (entreprises extérieure, intérimaires, stagiaires)

2-5 Postes non pourvus

3- Activité de l'entreprise

3-1 Productivité

3-2 Qualité des produits et services

4- Relations sociales dans l'entreprise

4-1 Représentation du personnel

4-2 Information et communication internes

4-2-1 Nature et périodicité des réunions d'information ascendante et descendante

4-2-2 Organisation du système des entretiens annuel

4-2-3 Procédure d'accueil des nouveaux embauchés

4-3 Procédures judiciaires en cours

4-4 Grèves

4-5 Actes de malveillance identifiés

- 4- Actes de violence au travail
- 4-7 Nombre de sanctions disciplinaires
- 4-8 Plans sociaux
- 4-9 Changement de structure de l'entreprise
- Existence de projets de rachats, fusion, redéploiement, restructuration ou développement très rapide

5- Formation et rémunération

- 5-1 % de salariés dont le salaire dépend en tout ou en partie du rendement individuel
- 5-2 % de salariés dont le salaire dépend en tout ou en partie du rendement collectif
- 5-3 Formation professionnelle
- 6- Organisation de travail
- 6-1 Gestion de la production
- 6-2 Pauses
- 6-3 Contrôle du travail
- 6-4 Tâches entrecoupés

Indicateurs liés à la santé et à la sécurité

- 1- Accident de travail
- 1-1 Fréquence et gravité des accidents de travail
- 1-1-1 Nombre avec arrêt
- 1-1-2 Nombre de journées perdues
- 1-1-3 Durée moyenne d'arrêt
- 1-1-4 Taux de fréquence
- 1-1-5 Taux de gravité
- 1-2 Accidents du travail bénins
- 1-3 Cause des accidents du travail
- 1-3-1 Liés à des risques graves
- 1-3-2 Liés à des chutes de dénivellation
- 1-3-3 Occasionnés par des machines
- 1-3-4 Accidents de circulation, manutention, stockage
- 1-3-5 Occasionnées par des objets de masses

2- Maladies professionnelles

- 2-1 TMS déclarés
- 2-2 TMS reconnus
- 2-3 Maladies à caractère professionnel
- 2-4 Maladies reconnues en CRRMP

3- Situations graves

- 3-1 Suicides ou tentatives de suicides
- 3-2 Suicides ou tentatives de suicides attribués par des collègues et/ou la famille à la situation de travail
- 3-3 Harcèlement moral ou sexuel reconnu par la justice
- 3-4 Violence physique d'origine interne
- 3-5 Violence physique d'origine externe

4- Situations dégradées

- 4-1 Plaintes de harcèlement moral ou sexuel déposées aux instances judiciaires

- 4-2 Violence verbale, destruction de matériel d'origine interne
- 4-3 Violence verbale d'origine externe

5- Stress chronique

- 5-1 Symptômes physiques
 - 5-1-1 Migraines et maux de tête
 - 5-1-2 Troubles du sommeil
 - 5-1-3 Symptômes digestifs
 - 5-1-4 Malaise sur le lieu de travail
- 5-2 Symptômes émotionnelles
 - 5-2-1 Crise de nerfs ou crise de larmes sur le lieu de travail
 - 5-2-2 Sentiments de mal être ou souffrance attribués au travail
- 5-3 Recours à des substances psycho-actives
 - 5-3-1 Consommation de médicaments psycho-actifs
 - 5-3-2 Conduites addictives

6- Pathologies diagnostiquées et prises en charge

- 7- Activité du service santé au travail
 - 7-1 Passage à l'infirmierie
 - 7-2 Nombres de visites
 - 7-3 Inaptitudes totales ou partielles
 - 7-4 Orientations médicales
 - 7-5 Demandes d'aménagement de postes
 - 7-6 Durée moyenne des consultations