



Guide pour mieux travailler ensemble

Annexe n° 11 du règlement intérieur
général

Direction des Ressources humaines

Guide « Pour mieux travailler ensemble »

Le guide « Pour mieux travailler ensemble » est issue d'une réflexion menée sur certains grands thèmes vécus comme problématiques par un ensemble d'agents, comme la tenue des réunions, la gestion de la messagerie électronique, la gestion du temps de travail et du temps personnel.

Différentes enquêtes sociologiques font état d'un stress au travail engendré par des habitudes sociétales auxquelles il faut remédier.

Le guide comporte 2 thèmes :

- L'organisation du temps de travail
- L'organisation de la messagerie électronique

I. L'organisation du temps de travail

L'organisation du temps de travail passe par l'équilibre des temps de vie : le temps de vie professionnelle, le temps de vie privée.

L'adéquation est encore plus complexe pour les postes à responsabilité, tenus notamment par les femmes qui gèrent encore davantage la vie familiale que les hommes.

● Lutte contre les idées reçues et égalité femme – homme

- Le temps de travail correspond aux horaires de travail de l'agent.
- Le présentisme, présence matinale ou tardive au bureau, présence les week-ends n'est pas un signe d'efficacité professionnelle.

Rester tard ou arriver tôt de façon systématique ne constituera pas un élément de jugement positif de l'agent, notamment lors des évaluations et de l'avancement.

- Au delà de 19h, les cadres ne sont plus présumés être présents.

Les règles énoncées plus haut ne remettent pas en cause la mobilisation exceptionnelle et organisée des équipes par la direction générale, requise en cas de difficulté particulière, notamment à des heures tardives, notamment au-delà de 20h.

- La conduite de réunions (réunions de travail, points réguliers cadres/élus, comités de pilotage...)
 - Sauf en cas de force majeure, les réunions ne commenceront pas avant 8h ou après 19h et ne finiront pas après 20h.
 - L'organisation des réunions se fait par l'envoi d'une invitation au minimum 15 jours avant la date souhaitée, par voie dématérialisée, au nom de l'organisateur.
 - L'invitation prévoit date, horaire et lieu de réunion, objet, ordre du jour et membres participants.
 - Les personnes concernées par une partie de la réunion pourront s'y rendre uniquement pour le sujet les intéressant, afin de ne pas monopoliser leur temps de travail.

A ces fins, l'invitation pourra préciser les thèmes particuliers et les horaires de discussion.

 - Les réunions démarrent et se terminent aux heures prévues.

Les retardataires pourront bénéficier d'explications à l'issue de la réunion par l'organisateur mais le contenu de la réunion ne sera pas réitéré pour les retardataires.

 - Les participants aux réunions sont amenés à y rester du début à la fin (hormis cas cité plus haut).

En cas d'impossibilité d'être présent sur l'ensemble de l'amplitude horaire de la réunion, le participant devra en informer l'organisateur qui avertira l'assemblée, en début de réunion, du départ programmé.

 - Les participants aux réunions ne doivent pas prendre d'appel téléphonique pendant les réunions, ne doivent pas rédiger de messages sur le téléphone, tablette, ne doivent pas répondre à leurs mails ou effectuer d'autres tâches (lecture de notes, documents...).
 - Les participants aux réunions doivent avoir une écoute attentive.
 - Lors des réunions nécessitant un positionnement de la direction, une décision est prise.
 - Chaque réunion fait l'objet d'une conclusion claire. L'organisateur conclut en rappelant les principaux éléments de constats, les décisions prises et non prises ainsi que les nouvelles demandes éventuelles.
 - Les réunions font l'objet d'un relevé de discussion succinct transmis à l'ensemble des participants dans lequel apparaissent les décisions prises et non prises.
 - Dans le cadre des comités de pilotage, la première réunion organisée soit par le service concerné en priorité, soit par la direction générale, permettra la répartition des rôles de chacun : pilote, conseils, secrétaire ...et la mise en place de la planification du projet.

II. l'organisation de la messagerie électronique

L'évolution du travail dans le cadre des nouvelles technologies permet de faire le constat d'une croissance exponentielle des courriels rendant nécessaire une clarification de son usage.

Selon différentes études de l'observatoire sur la Responsabilité sociétale des entreprises et de BVA opinion diffusés par l'ARACT (Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail) :

- 86% des salariés traitent immédiatement leurs courriels ou, au plus tard, dans la journée.
- 26% passent plus d'une heure par jour à traiter leurs courriels.
- 61% consultent leurs courriels régulièrement le soir et un sur deux le week-end.
- 48% d'entre eux considèrent cette consultation comme source de stress.
- 34% considèrent recevoir plus de 25% de courriels inutiles.
- 45% des salariés considèrent qu'une réduction du nombre de courriels reçus améliorerait leur qualité de vie au travail.

Surcharge informationnelle et surcharge communicationnelle sont source de souffrance psychique.

- L'envoi des courriels

- S'interroger sur la pertinence de l'envoi du courriel, de son contenu.
- Identifier le ou les destinataires, le ou les contacts à mettre en copie.

Les destinataires sont ceux qui sont amenés à répondre ou être directement informés.

- Indiquer l'objet du message (objet compréhensible et ciblé), la demande précise et le délai de réponse souhaité.

Le courriel doit être concis pour éviter toute surcharge informationnelle, le courriel ne se substitue pas à une note exposant une problématique particulière.

- S'adresser à son interlocuteur de façon correcte, avec courtoisie : Bonjour, Madame, Monsieur...
- Utiliser un langage administratif évitant ainsi les mauvaises perceptions. Le courriel ne doit pas porter atteinte à la personne ou aux bonnes mœurs.

L'expéditeur n'est pas autorisé à prendre des libertés à l'égard de l'éthique, de la déontologie, voire de la courtoisie sous prétexte que le destinataire n'est pas face à lui.

- Se mettre à la place de son interlocuteur.
- Relire son courriel avant envoi afin d'éviter les fautes d'orthographe pouvant être considérées comme manquant de respect.

Respecter l'organisation en place et la hiérarchie. Aucun courriel ne peut être transmis à un élu ou la hiérarchie supérieure sans copie au supérieur direct et aucun courriel ne peut être transmis par un élu à un agent sans copie à son supérieur direct.

- S'interroger sur la pertinence d'envoi de pièces jointes. Veiller à ne pas envoyer de fichiers trop lourds.

S'interroger sur le moment le plus opportun d'envoi d'un courriel. Eviter les envois en dehors des horaires de travail qui génèrent du stress et ne facilitent pas la rupture entre vie professionnelle et vie personnelle.

- **La transmission d'un courriel n'a pas de valeur de décharge de responsabilité.**
- **L'envoi d'un courriel n'a pas une valeur d'urgence exceptionnelle. Le mode de communication en cas d'urgence reste l'échange téléphonique.**

L'expéditeur n'est pas présumé rappeler au destinataire de son mail qu'il lui a envoyé un message, à chaque occasion, dès lors qu'un délai raisonnable n'est pas atteint (15 jours environ).

- Toute demande d'éléments d'informations est accompagnée d'un délai de réponse. Le délai doit être raisonnable (15 jours à 3 semaines selon la teneur du sujet). En l'absence de délai, le destinataire pourra agir selon ses propres contraintes.

Le délai de réponse imposé par l'expéditeur doit être réfléchi. Chacun doit s'attacher à ne pas demander un délai de réponse qui imposerait une pression inutile au destinataire.

- L'organisation de son travail en prévision des départs en congés annuels ne doit pas engendrer une augmentation considérable des demandes répercutée sur les collaborateurs.

- La réception des courriels

- En dehors des horaires de travail : après 20h en semaine, le week-end ou pendant une période de congés du destinataire, les courriels ne sont pas supposés être lus.

Mettre en place le gestionnaire d'absence en cas d'absence de plus de 24h afin de limiter les relances et d'informer vos interlocuteurs de votre absence.

- Ne pas activer d'alertes sonores ou visuelles d'arrivée de nouveaux messages afin de ne pas être tenté d'interrompre votre travail en cours.

Réserver des plages de temps pour la lecture de vos courriels.

- Ne pas chercher à répondre immédiatement aux courriels. Le délai de réponse permet la réflexion et évite le surenchérissement des conflits.
 - Sans délai précisément notifié dans le mail, aucune réponse n'est attendue avant un délai raisonnable (15 jours environ).
 - S'interroger pour répliquer la liste de diffusion créée par l'expéditeur.
 - S'interroger pour savoir si une réponse par courriel est l'outil le plus approprié pour répondre à son interlocuteur.
 - L'activité professionnelle par voie électronique, notamment induite par les services extérieurs, ne doit pas accélérer la production du travail au détriment des contraintes propres de la direction, du contenu, de la pertinence du travail fourni, de la santé personnelle.
- L'archivage des courriels
 - Les courriels doivent être archivés dans des dossiers et sous dossiers, par thème, soit par chronologie selon l'activité personnelle.
 - Un soutien du service informatique ou par la formation peut être apporté en cas de difficulté d'organisation de l'archivage personnelle.

Ce guide a notamment pour appui la charte pour la promotion de l'égalité et la lutte contre les discriminations dans la fonction publique, ci-jointe, annexée et signée le 17 décembre 2013.

Fait à Sceaux, le 2 janvier 2014.