

# 12<sup>ème</sup> CONGRÈS INTER RÉGIONAL

8 ET 9  
NOV. 2018  
PARC DES EXPOSITIONS  
TARBES

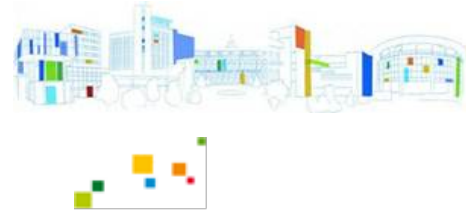
DE LA FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

OCCITANIE - NOUVELLE-AQUITAINE

Informations [www.congres-interregional-fhf.com/](http://www.congres-interregional-fhf.com/)



**CHU**  
Hôpitaux de  
**Bordeaux**



Se connecter, se déconnecter,  
se reconnecter... aux bons moments



**FHF**  
FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

# 12<sup>ème</sup> CONGRÈS INTER RÉGIONAL

8 ET 9  
NOV. 2018  
PARC DES EXPOSITIONS  
TARBES

DE LA FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

OCCITANIE - NOUVELLE-AQUITAINE

Informations [www.congres-interregional-fhf.com/](http://www.congres-interregional-fhf.com/)

- Une obligation prévue par la loi travail du 8 août 2016 dite « loi El Khomri » pour les entreprises privées, sanctionnée par la jurisprudence (Cass.soc., 12 juillet 2018) et relayée par les médias (ex: France Inter - "Faut-il se déconnecter pendant les vacances ? " Le téléphone sonne 9 juillet 2018)
- Impulsion donnée par le Directeur Général en 2017 dans le cadre de la politique QVT de l'établissement: enjeu de conciliation vie personnelle/vie professionnelle
- Assistance d'un cabinet extérieur: Interface qui a mené une action similaire restreinte à l'équipe de Direction de l'APHP
- Démarche expérimentale participative avec un groupe de volontaires de tous horizons professionnels et ouverte aux membres volontaires du CHSCT



# 12<sup>ème</sup> CONGRÈS INTER RÉGIONAL

8 ET 9  
NOV. 2018  
PARC DES EXPOSITIONS  
TARBES

DE LA FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

OCCITANIE - NOUVELLE-AQUITAINE

Informations [www.congres-interregional-fhf.com/](http://www.congres-interregional-fhf.com/)

## L'expérimentation : 4 étapes



- 50 volontaires
- 25 livrets retournés (livrets anonymes)
- 2 hyperconnexion: 1 médecin, 1 cadre manager
- 12 connexion régulée, 9 cadres ou cadres de santé managers, 2 Directeurs adjoints, 1 médecin
- 11 hypoconnexion: 4 cadres ou cadres de santé managers, 1 médecin, 1 AMA, 1 aide au cadre, 3 cadre non manager, 1 non précisé



## Hypoconnexion

- Effets positifs:
  - Réorganisation du temps au bureau
  - Réorganisation de la messagerie pour mieux gérer le flux (création des dossiers ad hoc)
  - Plus de temps pour penser à des dossiers de fond
  - Temps de travail plus efficaces
  - Augmentation de la confiance dans son binôme de travail
  - Plus de temps de repos et de disponibilité en famille
  - Détachement par rapport au travail et moins de stress
- Effets négatifs:
  - Accumulation du retard le lundi et lors de retour de congé
  - Nécessité d'être plus concentré pendant les heures de travail
  - Besoin de révéifier davantage le travail avant le départ
  - Sensation de décalage avec les collègues: Perception négative des collègues liée à l'absence de lecture/réponse aux e-mails
  - Sentiment de culpabilité
  - Sensation de manque (« ne pas se connecter demande un vrai effort »)
  - Besoin ressenti de veille lors des congés/jours férié pour vérifier qu'il n'y ait pas d'urgence ou pour gérer une charge trop importante..



## Connexion régulée

- Si non connexion: Envie de se connecter
  - Stress induit par l'impératif de ne pas se connecter tout le temps hors horaires de travail (ex. : veille retour au travail après congé, dimanche soir, etc..)
  - Frustration vis à vis de l'importance accordée au travail « bien fait » et de l'impératif de réactivité sur des sujets sensibles ou lorsque la charge de travail est trop importante
- Si connexion (au moins pour « lecture seule »):
  - Impression d'avoir le travail sous contrôle
  - Impression de pouvoir anticiper des situations lors du retour au travail
  - Réduction du stress causé par la peur d'avoir des « mauvaises surprises » et impression d'avoir « gagné du temps »
- Le fait d'avoir une connexion régulée, impliquant des moments de déconnexion, induit des questions sur la réorganisation du travail au quotidien
  - « Faut-il que j'arrive plus tôt le matin pour traiter mes mails et gérer les urgences ? »
  - « Faut-il que je régule davantage le temps avec mes équipes ? »
  - Avec une vraie difficulté: la dépendance de l'environnement et du rythme de travail des collègues

# Hyperconnexion

- Effets positifs
  - Satisfaction du besoin ressenti de ce mode de fonctionnement, afin d'éviter l'accumulation et le surcroît de travail
  - Satisfaction du besoin de reconnaissance
  - Sentiment de la compensation individuelle des manques de l'organisation
- Effets négatifs
  - Un agacement envers ceux qui ne sont pas hyperconnectés
  - Sentiment de surcharge cognitive, de stress et de fatigue
  - Des répercussions sur la communication avec les collègues qui ne le sont pas



## Problématiques

- 3 problématiques concrètes dans les pratiques actuelles qui tendent à dégrader la performance et la qualité du travail d'un côté, et la qualité de vie au travail de l'autre:
  - Le volume du flux d'informations à traiter (notamment via le mail)
  - Un état de fatigue et le souhait de déconnexion hors temps de travail
  - Des modes de fonctionnement collectifs pas toujours clairs et partagés
- Les axes de travail pour s'engager sur la mise en place d'actions favorisant le droit à la déconnexion:
  - La bonne utilisation des canaux et outils de communication: modes de communication adaptés (vive voix, mail, tel, SMS...), règles de rédaction des mails, bonne pratique de l'email (copie cachée, répondre à tous etc...)
  - La réflexion sur les espaces et la régulation des temps de travail: organiser la journée de travail et réguler les temps de connexion au sein de la journée de travail, prévoir des espaces conviviaux, des salles de déconnexion qui permettent la méditation et la relaxation, des ateliers récréatifs.
  - Le fonctionnement du collectif: adopter un fonctionnement harmonieux: définition partagée des attendus, notamment de la hiérarchie, et des pratiques (ce qui est urgent et ce qui ne l'est pas, réflexion sur l'organisation collective des temps de travail: réunion, traitement des mails, travail de fond...)



# Conclusions de l'expérimentation

- Il n'y a pas de solution miracle: problématique liée à la charge de travail (qui fluctue dans le temps), à la nature du travail, à l'environnement
- Nécessaire prise en compte de la dimension collective (on ne peut pas se déconnecter seul) et hiérarchique (la hiérarchie donne le tempo)
- Nécessité de cadres écrit (chartes, inclusion dans le règlement intérieur du CHU, dans les fiches de poste, recommandations de bonnes pratiques sur des sujets précis)
- Nécessité de communiquer régulièrement sur le sujet et d'accompagner (formation)

# 12<sup>ème</sup> CONGRÈS INTER RÉGIONAL

8 ET 9  
NOV. 2018  
PARC DES EXPOSITIONS  
TARBES

DE LA FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

OCCITANIE - NOUVELLE-AQUITAINE

Informations [www.congres-interregional-fhf.com/](http://www.congres-interregional-fhf.com/)

## La matrice de détermination des axes de travail

	Canaux et outils de communication	Espaces/temps de détente	Fonctionnement du collectif
Individus	S'autoréguler	Proposer	S'autoréguler
Management équipes	Partager règles de fonctionnement Former Accompagner	Accompagner	Accompagner
Institution	Sensibiliser Former Normaliser	Sensibiliser Organiser	Sensibiliser Former

Niveaux d'action

Degré d'action par axe de développement



# Les priorités d'action (1/3)

- Canaux et outils de communication:
  - Inscrire le droit à la déconnexion dans le règlement intérieur du CHU
  - Se doter de 2 chartes:
    - Une charte du bon usage des outils
    - Une charte des bonnes pratiques de l'organisation du travail et notamment de l'organisation des réunions
  - Mettre en place des formations sur le sujet de la déconnexion



# Les priorités d'action (2/3)

- Espaces et temps de détente:
  - Mise en place d'espaces ouverts sur des plages horaires très larges, dotés de wifi et branchements multiples intégrés, adaptés :
    - à la connexion pour tout agent ayant besoin de se connecter et travailler au calme entre une réunion et l'autre, lors de ses déplacements
    - à la déconnexion si besoin, en imaginant des « bulles cocooning » : il s'agirait alors d'une aire de détente et de convivialité

# Les priorités d'action (3/3)

- Fonctionnement du collectif
  - Travailler sur la posture des managers, afin qu'ils soient davantage dans un esprit de communication et d'échange avec leurs équipes.
    - Clarifier avec le collectif les rôles, les dossiers de chacun, ainsi que les attendus que les managers ont envers leurs agents.
    - Instaurer quelques règles de base en vue d'en discuter et de parvenir à un consensus minimum notamment autour des principaux moyens d'échange entre agents, voire entre équipes.
    - Prendre en compte la problématique collective du flux d'information, de la surcharge cognitive et promouvoir des organisations de travail ménageant des temps de déconnexion du flux informationnel.

12<sup>ème</sup> CONGRÈS  
INTER RÉGIONAL

8 ET 9  
NOV. 2018  
PARC DES EXPOSITIONS  
TARBES

DE LA FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

OCCITANIE - NOUVELLE-AQUITAINE

Informations [www.congres-interregional-fhf.com/](http://www.congres-interregional-fhf.com/)

# Merci pour votre attention

