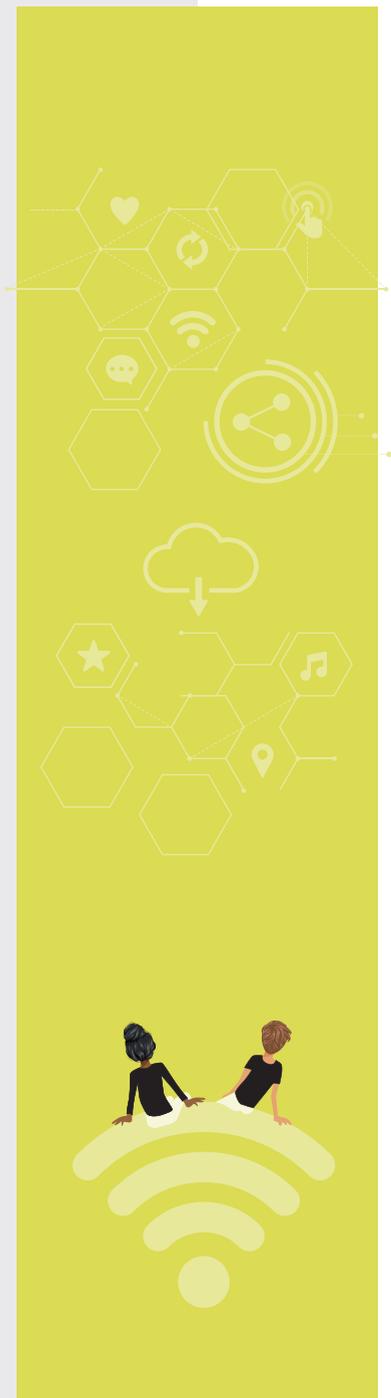


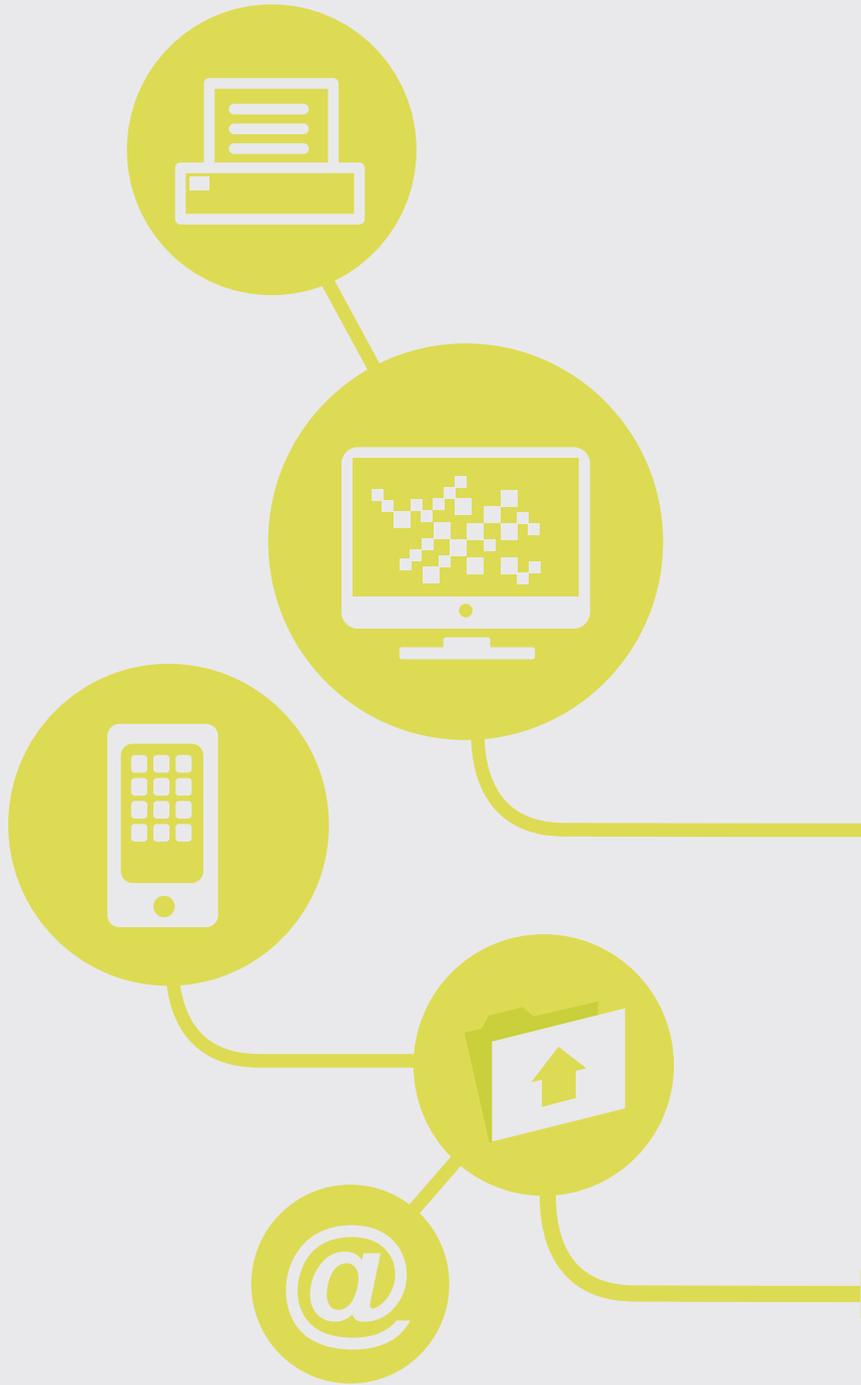
DÉCONNEXION

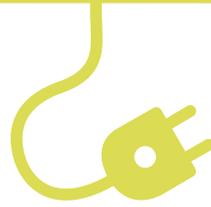
CHARTRE DU DROIT à la déconnexion et du bon usage des outils numériques

CH
AR
TE

2
0
2
2

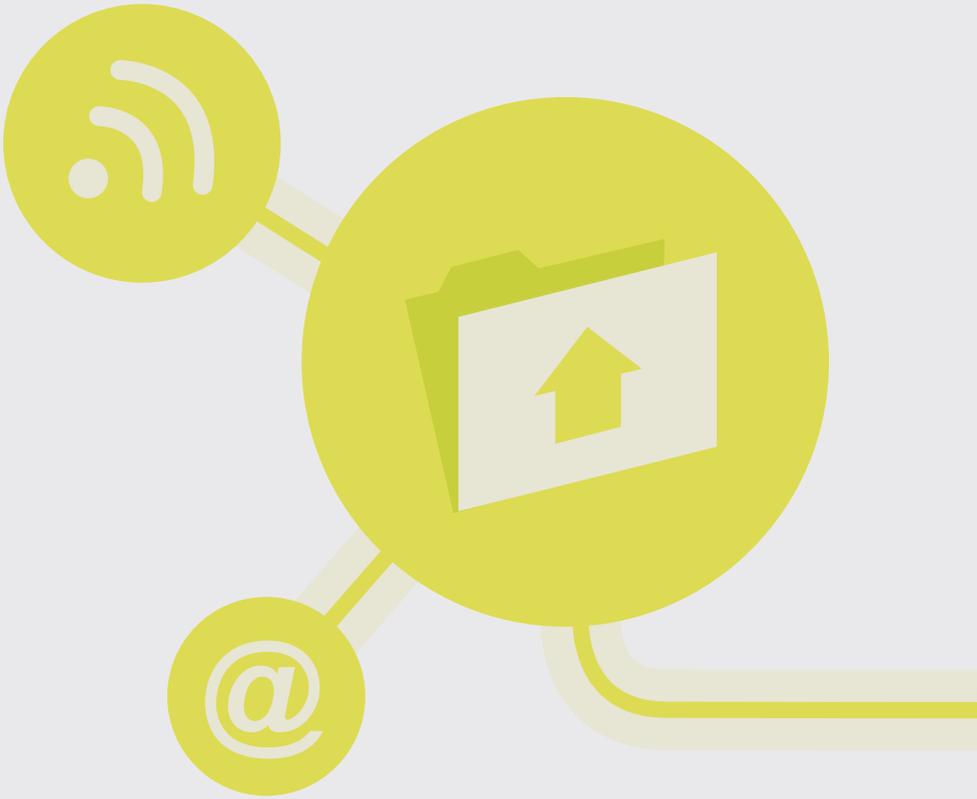






sommaire

| | |
|---|---|
|  | Édito de la Directrice générale des servicesp.5 |
|  | Champs d'application p.6 |
|  | Principes généraux du droit à la déconnexionp.7 |
|  | Bons usages des outils numériquesp.8 |
|  | Sécurité informatique p.8 |
|  | Réunionsp.9 |
|  | Nouveaux usages numériquesp.11 |
|  | Réduire son empreinte numériquep.12 |
|  | Messagerie électronique p.14 |
|  | Usage d'internet p.17 |
|  | Impressionp.18 |
|  | Service de fichiers K:, L;.....p.19 |
|  | Quiz : l'environnement numérique et moip.20 |



édito



Bien travailler, c'est aussi savoir déconnecter

Devenu incontournable dans notre monde professionnel, le numérique a transformé considérablement notre rapport au travail. Il a rendu plus facile nos démarches administratives, amélioré bien souvent la qualité et la vitesse d'exécution de nos missions. Mais il a aussi, comme toute technologie nouvelle, généré des effets pervers, l'accélération et la démultiplication des échanges nuisant parfois à la sérénité personnelle et des collectifs de travail.

C'est ce constat qui, en 2018, avait conduit notre collectivité à édicter une charte du bon usage des outils numériques et du droit à la déconnexion. Quatre ans plus tard, cette question reste pleinement d'actualité. Elle l'est même davantage avec une crise sanitaire sans précédent qui a totalement bouleversé nos habitudes, généralisant le travail à distance, démultipliant le volume de nos échanges et gommant souvent les frontières entre sphère professionnelle et vie privée.

Afin de tirer les enseignements de cette période inédite, tout en capitalisant sur les travaux précédemment menés en lien avec les organisations syndicales, il devient nécessaire d'actualiser la charte de la déconnexion.

Nous en avons gardé l'essentiel et y avons ajouté quelques exemples de bonnes pratiques pour mieux encadrer les nouveaux usages numériques liés notamment au déploiement du télétravail. Également, il nous semblait important de prévenir des risques devenus bien plus prégnants qu'auparavant, comme ceux liés à la cybersécurité, et d'encourager des comportements visant à limiter l'impact environnemental de nos activités.

Accompagner le changement des comportements implique d'établir des règles collectives. Cela nécessite également que chacune et chacun les intègre ensuite dans son quotidien, en les adaptant à la spécificité de ses missions. Nous devons donc progresser ensemble dans cette trajectoire, tant individuelle que collective, dans le respect des rythmes de travail, des contraintes, des singularités des nombreux métiers que compte notre collectivité. Nous mettrons en place pour cela des indicateurs de suivi de nos usages, afin de réaliser des bilans réguliers et de réinterroger constamment nos pratiques.

Je sais pouvoir compter sur votre esprit de responsabilité pour vous engager dans cette démarche. Nous partageons un objectif commun : la qualité de vie au travail !

Anne Jestin, Directrice générale des services



LA PRÉSENTE CHARTE A POUR OBJET DE DÉFINIR :

- Les principes permettant à chaque agent de **garantir un bon équilibre vie professionnelle/vie privée** et l'effectivité de son temps de repos.
- **Les bonnes pratiques d'usage des outils numériques** de la Métropole de Lyon (soit l'ensemble des matériels et logiciels que la Métropole de Lyon met à disposition de ses utilisateurs, tels qu'ordinateur, téléphone portable, système de messagerie, logiciel Grand Angle, Comète, etc.).

Le « droit à la déconnexion » est défini comme étant le droit de chaque agent de ne pas être connecté à ses outils numériques professionnels et de ne pas être contacté pour un motif professionnel en dehors de ses heures de travail (y compris sur ses outils de communication personnels).

Ce droit a été introduit par la loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 (dite loi « El Khomri ») ; il n'impacte pas encore de manière réglementaire le statut de la fonction publique ni les règles applicables aux agents non titulaires de droit public, car cela nécessiterait des modifications statutaires.

Pour autant et dans l'attente d'une réforme de ce statut, la Métropole a souhaité agir de manière volontariste dans ce domaine, en réaffirmant certains principes. L'objectif est de garantir à chacun le meilleur cadre de travail possible.

Cette charte ne se substitue pas au règlement intérieur informatique en vigueur. Vous pouvez retrouver ce règlement sur la rubrique DINSI de **Comète**.

Principes généraux du droit à la déconnexion



Le saviez-vous ?

CHAQUE MOIS, À LA MÉTROPOLÉ DE LYON :

- **37 200 SMS** - soit 23% de la volumétrie totale mensuelle - sont envoyés par les agents entre 19h et 7h, les week-ends et jours fériés, depuis leur téléphone portable professionnel.
- **12 000 courriels** - soit 3,3% de la volumétrie totale mensuelle - sont envoyés entre 19h et 7h, les week-ends et jours fériés.
- **11 000 connexions** (environ 2 600 utilisateurs uniques) - soit 16,8% de la volumétrie totale mensuelle - sont enregistrées sur portail.grandlyon.fr entre 19h et 7h, les week-ends et jours fériés.

PLUS LARGEMENT :

- 47% des salariés utilisent les outils numériques professionnels le soir après le travail, 45% le week-end et 35% pendant les congés (novembre 2018).
- Passer trop de temps sur les outils numériques professionnels en dehors des heures de travail peut diminuer le temps de repos et de sommeil, engendrer une surcharge informationnelle qui génère des difficultés de concentration et des problèmes d'attention, augmenter le stress, impacter le processus décisionnel, voire altérer sa santé et augmenter le risque d'accident du travail / de trajet.



Les consignes partagées

- Respecter un temps de déconnexion aux outils numériques professionnels d'au moins 11 heures entre 2 journées de travail.
- Respecter les périodes de repos, congés et disponibilité de l'ensemble des agents, périodes pendant lesquelles ils ne sont pas tenus de consulter leurs messages et de répondre aux sollicitations (à l'exception des agents en astreinte).
- En tout état de cause, les managers doivent s'abstenir de contacter leurs agents en dehors de leurs horaires de travail habituels, ainsi que pendant leurs congés ou en cas d'arrêt maladie, sauf nécessité de service ou urgence caractérisée (à définir avec les agents).
- Dans tous les cas, l'usage de la messagerie électronique, du téléphone professionnel ou de tout autre outil numérique en dehors des horaires de travail doit être justifié par la gravité, l'urgence et/ou l'importance du sujet en cause.
 - Pour plus d'informations rendez-vous sur **Comète** : [guide du temps de travail & des absences](#)

Les bons usages des outils numériques



LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE



Le saviez-vous ?

- La cybercriminalité peut prendre la forme d'un piratage de compte et d'une usurpation d'identité, prise en otage de données, et bien d'autres formes.
- En 2018, 19,3 millions de français ont été victimes de cybercriminalité (1 internaute majeur sur 3) pour un montant moyen de 200 à 300€.
- Le montant global estimé de la cybercriminalité en France est de 6,1 milliards € annuels.
- Aucune organisation, quelle que soit sa taille, n'est à l'abri d'une cyberattaque : la question n'est plus de savoir si la Métropole de Lyon va être victime d'une cyberattaque, mais quand.
- Pour autant, vos données personnelles sont protégées ! La mise en œuvre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) depuis mai 2018 impose la demande d'un consentement au propriétaire des données avant qu'elles ne soient transmises à un tiers.



Les bonnes pratiques

- Avant tout échange de données, il convient de s'interroger sur leur confidentialité et sur le niveau d'habilitation nécessaire du destinataire.
- Il convient également de s'interroger sur le niveau de protection offert par le moyen d'échange pressenti (par exemple certaines plateformes «gratuites» n'offrent aucune confidentialité des échanges).
- Ne jamais brancher sur votre PC professionnel un support externe dont vous n'êtes pas le propriétaire ni certain que le contenu a été contrôlé par un antivirus (clefs usb, disque dur).
- Limiter l'utilisation de supports USB et faire preuve d'une extrême prudence lors de ces utilisations.
- Les mises à jour doivent être réalisées sur tous vos équipements dès qu'elles vous sont proposées. Elles permettent de corriger les failles de sécurité qui pourraient être utilisées pour attaquer vos équipements et le reste du système informatique au travers de vos accès.

✓ Zoom sur une bonne pratique

- Un mot de passe, c'est comme une brosse à dents, cela ne se prête pas et se change régulièrement ! Le mot de passe est la clé d'accès à l'information et de votre identité numérique. Il existe des organisations qui louent de puissantes machines ou des réseaux de machines pour casser les mots de passe des utilisateurs et voler des données.
- Un mot de passe efficace et robuste doit être : suffisamment complexe, unique par service et distinct entre le monde personnel et professionnel.
- Un mot de passe robuste c'est :
 1. Soit un mot de passe dans un fonctionnement « habituel », mais construit sur une phrase pour faciliter la mémorisation.
Par exemple :

Mmdpeusbg25a!

Est associé à la phrase :



Mon mot de passe est un secret bien gardé depuis 25 ans !



2. Soit une « passe-phrase » longue.

Par exemple : **monmotdepasseestunsecretbiengardé**

Ces 2 exemples ne doivent bien évidemment pas être utilisés pour votre mot de passe. Vous devez construire le votre.

Pour plus d'information, rendez-vous sur **Comète**, article « Cybersécurité : découvrez les gestes barrières numériques ! »



LES RÉUNIONS

○ GÉNÉRALITÉS

- Selon les métiers et secteurs d'activités, la nécessité de co-produire, de coordonner les actions, de faire circuler les informations engendre un nombre considérable de réunions.
- La crise sanitaire et l'éloignement physique des personnes a augmenté le volume de ces réunions tout en modifiant leur structure : globalement, les horaires des réunions sont mieux respectés mais il y règne moins de convivialité, d'apartés, d'échanges à bâtons rompus.
- De manière générale, qu'elle soit en présentiel ou en visio, une réunion nécessite, pour être productive, d'être préparée et que chaque personne conviée à y participer sache en amont la raison pour laquelle sa présence est souhaitée et ce qui est attendu d'elle.



Le saviez-vous ?

- Selon une étude réalisée par l'éditeur de logiciels Atlassian, 73% des salariés travailleraient sur autre chose pendant une réunion.



Les bonnes pratiques

- Pour des réunions avec des interlocuteurs distants, privilégier l'usage de la visioconférence afin de réduire les coûts et temps de transport liés aux déplacements.
- Toujours établir un ordre du jour précis pour les réunions et limiter le nombre de participants au strict nécessaire.
- Privilégier les formats de réunion courts pour éviter les tentations de dispersion de l'attention des participants.
- Organiser les réunions à des horaires compatibles avec le droit à la déconnexion et l'articulation des temps de vie de chacun. À la Métropole, il est donc préconisé que les réunions se déroulent entre 9h et 18h, en préservant le temps de la pause méridienne.
- Choisir le format de la réunion : tout présentiel, tout en visioconférence ou mix des deux formats.

Une réunion nécessitant d'être tenue intégralement en présentiel implique de bien l'anticiper afin de trouver une date compatible pour tous les participants. Il est également nécessaire d'expliquer aux participants en quoi il est impératif que la réunion se tienne selon ce format.

Une réunion mixant présentiel et distanciel implique d'avoir une salle de réunion bien équipée pour la visioconférence (pieuvre pour le son, écran) pour que les participants physiquement présents se réunissent : c'est la garantie que tous les participants, présents ou à distance, pourront suivre et participer aux échanges dans des conditions optimales.

Pour une réunion en visioconférence, veillez à utiliser les outils proposés par la Métropole (Réunions Ensemble ou Webex), qui proposent différentes fonctionnalités et permettent d'associer plus ou moins de participants. Pour dynamiser et favoriser la participation lors de ces réunions, vous pouvez avoir recours à l'outil d'animation **Beekast** (contacter le service communication interne pour plus d'informations).

Pour une visioconférence, la durée maximale recommandée est de 45-50 minutes. N'invitez que les personnes essentielles à la réunion, cela facilitera vos échanges et réduira le risque de difficultés techniques. Pensez à la clarté et à la lisibilité de votre support, la majorité des participants travaillent sur un petit écran.

- Éviter l'usage du téléphone professionnel ou personnel (hors urgences) pendant les réunions.



LES NOUVEAUX USAGES NUMERIQUES

○ GÉNÉRALITÉS

- La crise sanitaire et les confinements successifs ont conduit les collectifs de travail à utiliser de nouveaux outils numériques pour communiquer, collaborer, s'organiser... maintenir le lien et l'activité malgré la distance physique.
- Avec la généralisation du télétravail, ces besoins restent présents. Pour des raisons de cybersécurité, de stockage et de préservation des données échangées, il est toutefois essentiel d'utiliser les outils proposés par la collectivité.



Les bonnes pratiques

Pour communiquer :

- Au-delà des outils permettant d'organiser des visioconférences (voir page 10), il est également possible de prévoir des audioconférences.
- Un outil de messagerie instantanée, accessible sur son ordinateur professionnel comme sur téléphone portable, a été développé pour les agents de la Métropole : « Discutons ensemble » propose les fonctionnalités habituelles d'une messagerie instantanée tout en favorisant la sécurité – et la confidentialité – des échanges.

Pour collaborer :

- Stocker, partager et coéditer des documents entre agents de la Métropole, c'est possible avec l'outil « Partageons ensemble ».
- Un outil de génération de formulaires, « Framaforms », permet de collecter des données, organiser un événement (inscriptions par exemple), évaluer la satisfaction des participants.

Pour organiser l'activité, un projet :

- Plusieurs outils sont proposés pour stocker et partager des documents, selon que le partage soit entre agents de la collectivité ou avec d'autres partenaires ou prestataires, qu'il porte sur des documents ou sur d'autres types de supports (photos, agendas, contacts, etc.) : Drive Grand Lyon ou Échange de fichiers Grand Lyon.
- Il peut être difficile de trouver un créneau commun pour planifier une réunion ou un événement qu'il soit purement interne ou avec des partenaires ou prestataires : il est recommandé d'utiliser Framadate pour identifier les plages possibles ou celles auxquelles le plus de participants seraient disponibles.

- Pour accompagner l'animation d'une équipe, d'un groupe de travail, d'un réseau, d'une instance ou encore d'un projet, il est possible de créer un espace collaboratif en ligne. En appui des réunions, des échanges téléphoniques ou mails, ces espaces peuvent servir de lieux ressources pour y héberger les documents de travail, les co-construire, échanger des informations ou encore planifier l'activité. Une solution d'espaces collaboratifs existe pour tous les besoins : exclusivement entre agents de la collectivité, avec des agents des communes du territoire ou avec des partenaires/prestataires.

> Pour plus d'informations rendez-vous sur **Comète** : [Les outils digitaux, Boite à outils digitaux du travail collectif à distance](#)



RÉDUIRE SON EMPREINTE NUMÉRIQUE



Le saviez-vous ?

- Tous nos usages d'internet et des outils numériques ont une empreinte environnementale. Une recherche via un moteur, l'envoi d'un simple e-mail ou encore le stockage de quelques dossiers et photos par exemple, c'est-à-dire les actions qui nous semblent les plus ordinaires, ont des conséquences sur le climat, sur la biodiversité et même sur l'épuisement des ressources naturelles.
- Selon une étude de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) en 2021, en 1 heure, 180 millions de recherches sont lancées sur Google et 8 à 10 milliards de mails sont échangés dans le monde (hors spam). L'ADEME estime que l'envoi d'un courriel d'1 Mo à 1 seul destinataire produit l'équivalent de 15 grammes de CO₂. Cela représente environ 150 mètres parcourus par une voiture. En outre, plus il y a de destinataires à un mail et plus la pièce jointe est volumineuse, plus l'empreinte carbone est élevée. Par exemple : 20 mails quotidiens envoyés à 2 destinataires pendant 1 an = 1 000 km parcourus en voiture !
- Un poste de travail (unité centrale et écran) produit en moyenne 21,4 kg de CO₂ chaque année, soit l'équivalent de 200 km parcourus en voiture.
- En 2019, il existait à l'échelle mondiale 19 milliards d'objets connectés. Il devrait y en avoir 48 milliards en 2025.
- Le numérique génère 4% des émissions de gaz à effet de serre et la forte augmentation des usages laisse présager un doublement de cette empreinte carbone d'ici 2025.
- Il existe cependant quelques astuces simples pour réduire son empreinte numérique !

✓ Les bonnes pratiques

- Mettre en veille son ordinateur au bout de 3 minutes sans utilisation et l'éteindre lors d'une pause prolongée (raccourci clavier pour mise en veille : actionner simultanément «touche Windows» et «touche L»).
- Éviter d'envoyer trop de mails, limiter les pièces-jointes et le nombre de personnes en copie (voir page 15). Regroupez-les au maximum et utilisez un style direct et synthétique car le temps passé à les écrire et à les lire constitue la principale source d'impacts.
- Si vous devez transmettre un document à un collègue, préférez le partage de lien vers le lieu de stockage du fichier (serveur, espace collaboratif), car plus un mail est lourd, plus son impact environnemental est important.
- Faire régulièrement le tri dans ses mails et supprimer tous ceux qui sont inutiles. Supprimer les SPAMS automatiquement.
- Avoir des signatures de mail légères (les images sont à éviter, à moins qu'elles soient en basse-définition).
- Enregistrer en favoris les sites recherchés régulièrement plutôt que de laisser de nombreux onglets ouverts en permanence.
- À la fin d'une journée de travail, éteindre systématiquement son ordinateur (sauf besoin spécifique et ponctuel). Un PC éteint ne consomme pas d'énergie et ne peut pas être piraté.
- En télétravail, il est également envisageable d'éteindre sa box et le boîtier TV pendant la nuit : ce geste permet d'économiser 65 à 130 kWh, soit entre 8 et 16 euros et 650 à 1 300 litres d'eau par an.



LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

○ GÉNÉRALITÉS



Le saviez-vous ?

- L'hyper-connexion est une source de stress qui impacte le travail en générant des interruptions de la concentration, une augmentation des sources d'erreur, etc.
- Notre cerveau est impacté par cette sur-sollicitation numérique : difficulté de mémorisation, de concentration et de prise de décision.
- Les chercheurs considèrent que le fonctionnement en multitâche n'a que l'apparence de l'efficacité. Notre cerveau ne serait en réalité pas en mesure d'effectuer des tâches de manière strictement simultanée.
- 30%... c'est la perte moyenne de temps liée aux interruptions dans le travail.
- Une fois qu'on a été interrompu, on considère qu'il faut jusqu'à 20 minutes pour retrouver son niveau de concentration sur son activité en cours.
- 65% des utilisateurs disent vérifier leur messagerie toutes les heures mais le font, en réalité, toutes les 5 minutes (ORSE : Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises). Tout cela alors même que l'email n'a pas vocation à déclencher une action instantanée.
- Les outils numériques contribuent à un élargissement des collectifs de travail, avec de fortes relations d'entraide et une diversification des échanges. Mais ils tendent aussi à alimenter une surcharge informationnelle et à générer un risque de sur-sollicitation numérique au détriment des échanges non numériques.
- La communication orale favorise une prise de décision plus rapide et permet, en général, d'obtenir une réaction immédiate de son interlocuteur.



Les bonnes pratiques

- Aucune réponse n'est attendue à un mail reçu en dehors de ses horaires de travail. Pour rappeler cette règle du droit à la déconnexion, un message de sensibilisation est intégré automatiquement à tout mail envoyé entre 19h et 7h, les week-ends et jours fériés.
- Ce fonctionnement implique donc de se ménager des plages dans la journée pour prendre connaissance de ses mails et y répondre.
- Enlever toutes les notifications qui sont autant de distractions qui fractionnent l'attention.
- Utilisez le mail pour ce qu'il est : un média asynchrone. En conséquence, inutile de vous précipiter dans le bureau de votre interlocuteur pour l'informer que vous venez de lui envoyer un message.

- Un email restant sans réponse pendant plusieurs jours peut générer des malentendus auprès de vos interlocuteurs. Veillez, dans la mesure du possible, à ne pas laisser des messages sans réponse s'ils demandent une action de votre part (quitte à faire préciser une échéance de réponse).
- Au-delà de deux échanges de mail sur le même sujet, il est sans doute préférable d'utiliser un autre mode de communication pour plus d'efficacité.
- À chaque fois que cela est possible, privilégier le contact physique ou téléphonique, en particulier pour les situations de crise ou d'urgence.

○ DESTINATAIRES/COPIES/OBJET/PIÈCES JOINTES



Le saviez-vous ?

- En moyenne, chaque jour ouvré, 15 000 courriels sont envoyés et 26 000 sont reçus par les agents « informatisés » de la Métropole. Les destinataires d'un courriel perdent un temps précieux à trier entre les messages qui les concernent vraiment et ceux qui n'ont que peu ou pas d'intérêt pour eux.
- Dès qu'il y a plus de 3 destinataires à un mail, le taux de réponse baisse de manière significative, par effet de dilution des responsabilités.



les bonnes pratiques

- Quel que soit l'objet, le nombre de personnes destinataires des mails doit être limité au strict nécessaire.
- Limiter la liste des destinataires en copie aux seuls intéressés des informations transmises, et n'utiliser la fonction « répondre à tous » que lorsque c'est réellement nécessaire.
- Un champ « objet » bien renseigné permet de faciliter les recherches ultérieures et le classement des messages. Cela permet également au destinataire de distinguer dans l'ensemble des courriels qu'il reçoit ceux qui sont prioritaires et ceux qui le sont moins.
- Éviter l'envoi de pièces jointes volumineuses (limite à 10 Mo) et s'interroger sur leur pertinence. Privilégier l'envoi d'un lien pour les échanges internes ou l'usage des outils mis à disposition par la Métropole pour transmettre des fichiers volumineux (plateforme d'échanges).
- Les fonctionnalités « demande de confirmation de lecture » alourdissent inutilement vos boîtes aux lettres.

○ SUR LA FORME



Le saviez-vous ?

- Écrire un texte tout en majuscules donne l'impression de crier ou d'exiger quelque chose.
- La rédaction de textes en couleur (en particulier en rouge) ou avec une quantité excessive de signes de ponctuation a plutôt tendance à agresser et à énerver.



Les bonnes pratiques

- Un texte ne doit pas être écrit intégralement en majuscules et/ou avec de multiples couleurs.
- La sobriété doit primer toute autre forme de considération (éviter par exemple les points d'exclamation systématiques).

○ RÉDACTION ET MODE D'INTERPELLATION



Le saviez-vous ?

- Les phrases trop longues fatiguent les yeux à la lecture.
- Les abréviations que vous utilisez ne sont pas forcément connues de tous et ne facilitent pas toujours la lecture.
- Un message mal formulé ou mal formaté peut avoir l'effet inverse de ce qui est attendu et ainsi passer inaperçu ou générer de l'agacement.
- Un email n'a pas valeur d'injonction, il n'appelle pas une réponse immédiate du destinataire. Aussi, il convient de donner des échéances pour les actions demandées et de laisser le temps de répondre à vos interlocuteurs.



Les bonnes pratiques

- Toute communication doit être écrite dans un langage correct et courtois, sans manifestation d'humeur ni jugement de valeur.
- Émettre des messages brefs, factuels et directs, avec une signature professionnelle utilisant le modèle mis à disposition par la Métropole.

○ GESTION DE LA BOÎTE AUX LETTRES



Les bonnes pratiques

- Désabonnez-vous régulièrement des newsletters que vous ne lisez plus, il y a toujours un lien en bas du courriel vous permettant de le faire.
- Ne pas utiliser la messagerie comme espace de stockage des mails et de pièces jointes importantes.
- Supprimer régulièrement les messages qui n'ont plus d'utilité.
- En cas d'absence prévue d'un ou plusieurs jours, penser à utiliser les réponses automatiques d'absence de la messagerie en mentionnant le nom et le contact d'un collègue assurant l'intérim pour les urgences.



USAGE D'INTERNET



Le saviez-vous ?

- Les sites internet les plus visités par les agents de la Métropole sont <https://www.google.com>, <https://www.youtube.com> et <https://www.cosmely.fr> pour un usage aussi bien professionnel que personnel. En France, Google est le 1^{er} site le plus visité et Youtube est le 3^e site.
- Le visionnage de vidéos représente les volumes de données ainsi que les temps de connexion les plus importants, pouvant mobiliser jusqu'à 80% de la bande passante certaines semaines. Cette situation cause régulièrement des problèmes de lenteurs sur des sites et téléchargements professionnels et empêche beaucoup d'agents de travailler dans de bonnes conditions.
- Dans le courant du mois juillet 2018, 270 attaques virales ont été constatées sur les postes de travail de la Métropole. Dans la majorité des cas, ces infections faisaient suite à des téléchargements sur internet ou des insertions de clés USB (voir page 8).



Les bonnes pratiques

- Veiller à ne réaliser des téléchargements que sur des sites internet de confiance.
 - Un usage raisonnable des outils numériques dans le cadre des nécessités de la vie courante et familiale est toléré. Il appartient à chaque agent d'adopter un comportement responsable lors de l'utilisation des moyens mis à sa disposition. En tout état de cause, il faut veiller à limiter l'utilisation des outils numériques de la Métropole pour des activités ayant un intérêt personnel (consultation de documents, téléchargements, vidéos, etc.).
- > Pour plus d'informations rendez-vous sur **Comète** : [Règlement intérieur, utilisation des systèmes informatiques et de télécommunications](#)



LES IMPRESSIONS



Le saviez-vous ?

- Une impression couleur coûte 10 fois plus cher qu'une impression noir et blanc.
- Même si la crise covid a augmenté fortement le travail à distance et provoqué une baisse du volume d'impressions, celui-ci reste élevé avec 23 millions de pages imprimées en 2020 et 25 millions en 2021.
- Une page imprimée sur trois en 2021 est en couleur. 2 pages imprimées sur trois sont en recto/verso.
- Le papier utilisé a ainsi nécessité l'abattage de 1 700 arbres (en 5 ans, il n'y aurait plus aucun arbre dans le Parc de la Tête d'Or).



Les bonnes pratiques

- N'imprimer que lorsque c'est vraiment nécessaire et privilégier les impressions en noir et blanc et recto-verso en mode 2 pages par face si la taille des caractères maintient une lecture facile.
- Lors d'une réunion, éviter l'impression des supports projetés et envoyer plutôt les documents avant et/ou après la réunion sous format dématérialisé (via un lien hypertexte si l'envoi se fait en interne ou via les outils de partage de fichiers mis à disposition par la Métropole, voir page 11).



LE SERVICE DE FICHIERS K:\, L:\,...



Le saviez-vous ?

- 64 millions de fichiers, soit + de 7 200 par agent informatisé, sont actuellement stockés sur les lecteurs réseaux K:\, L:\, Q:\,... de la Métropole. Cela représente une volumétrie totale de 75 To, soit 8,5 Go par agent informatisé.
- Un fichier sera inexploitable si son nom et chemin d'accès est supérieur à 256 caractères.



Les bonnes pratiques

- Donner des noms explicites, sans qu'ils soient trop longs (25 caractères maximum), aux fichiers et aux dossiers.
- Pour un tri informatique correct, un fichier préfixé d'une date doit être saisi sous la forme AAAAMMJJ (année, mois, jour).
- Éviter les accents, les caractères spéciaux, les espaces entre les mots au profit d'underscores (« _ »).
- Éviter le terme « courrier » pour des documents Word, ou « tableau » pour des fichiers Excel, ou « présentation » ou « diaporama » pour les fichiers Powerpoint.
- Utiliser des abréviations comme V1 pour version 1, V2 pour version 2, etc., VF pour version finale.
- L'arborescence des dossiers doit être simple et claire (4 à 5 niveaux maximum).
- Chaque version d'un fichier doit être unique, éviter les multiples copies et privilégier le stockage des « zones de partage » (lecteur K:\ par exemple) pour échanger des fichiers.
- Il est important de supprimer les fichiers et les dossiers qui n'ont plus de valeur et d'historiser (lecteur H:\) ceux qui peuvent avoir encore une utilité.
- Éviter d'enregistrer des documents sur le lecteur C:\, il n'est pas sauvegardé.

Quiz : l'environnement numérique et moi

?

Source : Chaire talents de la transformation digitale / Grenoble Ecole de Management

| | | |
|--|---|--|
| Je peux couper ma connexion en dehors de mon temps de travail.  | Je connais les conventions d'usage dans mon entreprise.  | Dans mon environnement de travail quotidien, j'ai parfois la possibilité de m'isoler.  |
| Dans mon environnement de travail quotidien, j'ai facilement accès à un endroit calme pour m'isoler.  | Dans mon environnement de travail, des contraintes d'organisation m'obligent à respecter des procédures pour le bien de tous.  | Je me sens en général à l'aise pour traiter toutes les sollicitations qui me parviennent.  |
| J'ai toujours l'impression de ne pas arriver à gérer le volume d'informations à traiter.  | Dans une journée-type, je n'ai pas vraiment de séquence de travail sans interruption.  | Dans une journée-type, ma séquence moyenne de travail sans interruption est de 30 minutes environ (entre 15 et 45 min.).  |
| Dans ma journée de travail, j'ai la possibilité de prendre des poses créatives quand j'en ai besoin.  | Dans une journée type, ma séquence moyenne de travail sans interruption est de 1 à 2 heures environ.  | Il m'arrive par périodes de recevoir trop de sollicitations à gérer à la fois.  |
| Dans mon environnement de travail, des contraintes d'organisation m'obligent à respecter des procédures qui ne me conviennent pas forcément.  | Dans mon environnement de travail, j'ai la possibilité de gérer mon environnement numérique comme je le souhaite.  | Je me dois de rester connecté tout le temps pour ne rien rater.  |
| Il n'existe pas de conventions d'usage du numérique dans mon entreprise.  | Dans mon environnement de travail quotidien, je suis constamment dans l'interaction.  | Dans ma journée de travail, c'est compliqué de prendre des pauses récréatives.  |
| | | Je coupe sans problème ma connexion quand je le décide.  |



RÉSULTATS :

Majorité de ♥ : Pratique vertueuse. Vous semblez avoir pris la mesure des risques liés à la sur-sollicitation numérique et vous arrivez relativement facilement à vous ménager des plages de concentration suffisamment longues et fréquentes. Conservez ces bonnes pratiques pour préserver votre efficacité intellectuelle et continuez à ne vous confronter à l'information numérique que lorsque vous l'avez décidé.

Majorité de ▼ Pratique à adapter. Vous arrivez parfois à conserver des phases sans trop de sollicitations numériques, ce qui vous permet de bien vous concentrer alors qu'à d'autres moments, vous avez l'impression de subir un rythme imposé que ne permet plus de vous organiser comme vous le souhaitez. Pour regagner confort intellectuel et efficacité et être à l'aise dans l'univers numérique « fabriquez-vous » des moments sans interruptions : plages de 25 minutes de calme en coupant les sources potentielles de stimulation comme les mails, pour avancer sur les sujets de fond ; planifiez des moments pour récupérer les informations numériques comme les mails.

Majorité de ■ Pratique à modifier. Vous êtes confronté à une trop grande quantité d'informations. Les interruptions vous empêchent de vous concentrer efficacement et il est possible que vous ayez le sentiment d'être toujours en retard dans votre travail. Pour regagner confort et efficacité, « fabriquez-vous » des moments sans interruptions : plages de 25 minutes de calme en coupant les sources potentielles de stimulation comme les mails ou commencez par des plages plus modestes si besoin ; planifiez des moments pour récupérer les informations numériques comme les mails.

Document réalisé par la **Direction Innovation numérique et des systèmes d'information**,
la **Direction Responsabilité sociale de l'employeur et préventions**,
la **Mission Coordination des services** et le **Service Communication interne**