

FRANCIA

APLICACIÓN DEL DERECHO A LA DESCONEXIÓN

Para evitar que el desarrollo exponencial de las herramientas digitales profesionales interfiera demasiado en la vida personal de los asalariados, la *Ley El Khomri* creó el derecho de todos los trabajadores a la desconexión. Deja, sin embargo, a las empresas la definición de los entornos y de los límites a través de un acuerdo colectivo o, en su defecto, mediante un estatuto.

Según un estudio de PageGroup sobre el equilibrio entre la vida profesional y la vida familiar de los asalariados, publicado el 16 de febrero de este año, el 62 % de los franceses dispone, al menos, de un instrumento digital suministrado por la empresa y el 41 % de ellos considera que esto tiene un efecto negativo sobre su vida. El 75 % afirma consultar sus correos o responder llamadas telefónicas más allá de su tiempo de trabajo y un 48 % lo hace durante sus vacaciones y licencias. El estudio también ha permitido conocer que los asalariados pasan cerca del 30 % de su tiempo diario (de trabajo) consultando su mensajería electrónica.

El artículo del Código de Trabajo que regula el derecho a la desconexión es impreciso. Encomienda a las propias empresas la fijación de las modalidades para su ejercicio, en función de su cultura, de las ocupaciones y de los trabajadores. Posiblemente, una regulación estricta no hubiera estado en condiciones de garantizar la efectividad del derecho. Además el objetivo de la *Ley El Khomri* era adaptar el derecho del trabajo a la era digital, no a la inversa.

La *Ley El Kohmri* ⁶²no da una definición clara y precisa del nuevo derecho y se limita a imponer a las empresas que cuenten con una o varias secciones sindicales de organizaciones representativas (las que tengan 50 ó más trabajadores asalariados) el establecimiento de una negociación ⁶³anual sobre este tema. La ley introduce en el artículo L. 2242-8 del código de trabajo, dentro de la sección "igualdad profesional entre las mujeres y los hombres y calidad de vida en el trabajo", un nuevo apartado, estableciendo que la negociación anual sobre la igualdad profesional entre mujeres y hombres y la calidad de vida en el trabajo se centra en:

⁶² La denominada Ley El Khomri es la Ley nº 2016-1088, de 8 de agosto de 2016, relativa al trabajo, a la modernización del diálogo social y al aseguramiento de los recorridos profesionales.

⁶³ Artículo L. 2242-8, 7º del Código de trabajo.

«7º Las modalidades del pleno ejercicio por el asalariado de su derecho a la desconexión y al establecimiento por la empresa de dispositivos que regulen la utilización de las herramientas digitales, con vistas a asegurar el respeto de los tiempos de descanso y de licencia, así como de la vida personal y familiar. A falta de un acuerdo, el empleador elaborará un estatuto, previa consulta con el comité de empresa o, en su defecto, con los delegados de personal. Este estatuto definirá las modalidades del ejercicio del derecho a la desconexión y preverá, además, la ejecución de acciones de formación y de sensibilización en el uso razonable de los instrumentos digitales, destinadas a los trabajadores asalariados y al personal de supervisión y directivo».

Por lo tanto, la vía prioritaria de aplicación es la negociación colectiva de los agentes sociales. A falta de acuerdo, la empresa debe elaborar un estatuto. Éste no puede tener el mismo valor jurídico que un acuerdo colectivo en el marco de la empresa, siendo su rango equivalente al de un reglamento interior, sin perjuicio de que responda a las mismas exigencias en cuanto la adopción, es decir, la consulta previa al comité de empresa o a los delegados de personal y, cuando proceda, al CHSCT ⁶⁴(si bien el Código de trabajo no lo exige, resulta muy recomendable), así como la realización de una información del conjunto de los trabajadores.

No hay una obligación de alcanzar un acuerdo y no existe una sanción en el caso de que no se elabore el estatuto previsto. Esto no significa que los empresarios puedan despreocuparse. Ahora mismo, los problemas de conexión están alimentando procesos contenciosos relacionados con el pago de horas suplementarias, con el no respeto de las horas de descanso y la recalificación en horas de disponibilidad o en horas de guardia⁶⁵. Cabe que la situación pueda degenerar hacia casos de acoso moral o de agotamiento del trabajador⁶⁶.

⁶⁴ El Comité de higiene, seguridad y condiciones de trabajo (CHSCT) es obligatorio en los establecimientos con, al menos, cincuenta trabajadores. Analiza las condiciones de trabajo y los riesgos laborales. Verifica el respeto de las obligaciones legales en materia de medidas preventivas. Desarrolla la protección, mediante acciones de sensibilización y de información. Propone acciones preventivas para evitar el acoso sexual o moral. Analiza las circunstancias de los accidentes de trabajo y de las enfermedades laborales.

⁶⁵ A modo de ejemplo, el Tribunal de Apelación de Grenoble consideró, en enero de 2014, que los correos electrónicos enviados fuera del horario de oficina constituyen un indicio razonable de la ejecución de horas suplementarias (CA Grenoble, 30 de enero de 2014, nº 11/03158).

⁶⁶ El pasado 15 de febrero, se envió a la Comisión de asuntos sociales de la Asamblea Nacional un informe sobre el síndrome de agotamiento profesional. Si bien considera que el agotamiento no puede reconocerse como una enfermedad profesional (a los efectos de ser integrado en el cuadro de enfermedades profesionales), propone bajar la tasa de incapacidad del 25 % actual hasta el 10 %, en el caso de las enfermedades síquicas, incluso propone suprimirla.

Dentro de la política de recursos humanos, el desarrollo de los instrumentos digitales ofrece muchas ventajas tanto en la gestión del tiempo como en el de la comunicación. Permite acortar los plazos para la toma de decisiones y una mejor organización del trabajo; mejora la productividad; acelera la ejecución de las tareas y ofrece soluciones apreciables en términos de articulación de los tiempos de vida profesional y personal. Además, unifica los dispositivos y los procedimientos para la difusión de la información y mejora la frecuencia de las comunicaciones, facilitando su coordinación y su establecimiento directo.

La parte negativa aparece en la aceleración de los ritmos laborales, en el incremento de las interrupciones y en la creación de un sentimiento de urgencia y de tensión. Si estas herramientas no se utilizan correctamente pueden terminar deteriorando las relaciones entre los trabajadores, favorecer el sentimiento de aislamiento, reducir la cohesión de los equipos de trabajo y disminuir la presencia social dentro del grupo. Es difícil no considerarlas como medios para controlar el rendimiento.

De aquí hay que deducir que, más allá de la obligación legal, la gestión de las herramientas digitales es necesaria para minimizar estos aspectos negativos y maximizar los aspectos positivos. De esta manera, cabe tener en cuenta ⁶⁷unos aspectos básicos a la hora de redactar un acuerdo o un estatuto:

1. Establecer un diagnóstico, antes de iniciar la negociación o de redactar el estatuto.

La empresa debe garantizar el derecho a todos los trabajadores, sin excepción. Dicho esto, hay que tener en cuenta que los más expuestos a los efectos negativos a una conexión permanente o abusiva son los cuadros, los comerciales (sobre todo los itinerantes) y los teletrabajadores. De la misma forma, hay ramas de la actividad económica que se ven mucho más afectadas que el resto.

Por ello resulta necesario que, previamente a la negociación o a la redacción del estatuto, se tomen en cuenta las limitaciones de la empresa. Las medidas a adoptar serán distintas según el sector de actividad, el tamaño de la organización, su desarrollo internacional y el número de trabajadores que utilicen la mensajería, un ordenador o un teléfono *móvil* profesionales. Establecer una evaluación del número de correos enviados diariamente, semanalmente o cada mes, permite identificar los servicios y las ocupaciones que tienen un uso excesivo de esta herramienta.

Resulta pertinente la realización de encuestas a los empleados (previa consulta al CE y al CHSCT) con el objeto de conocer cuál es su percepción

⁶⁷ Droit à la déconnexion : faut-il tout débrancher ? (El derecho a la desconexión: ¿hay que apagarlo todo?). Géraldine Anstett en Dictionnaire Permanent, bulletin n° 995.

del uso de los instrumentos digitales en su vida profesional. Así como contar con la colaboración del servicio informático e incluso del médico de trabajo a la hora de establecer este diagnóstico.

2. Regular la utilización de las herramientas digitales.

Una vez realizado el diagnóstico cabe regular un uso eficaz de los útiles digitales. No se trata de prohibir su utilización fuera del tiempo de trabajo (la desconexión es un derecho, no una obligación), sino de evitar una degradación de las condiciones de trabajo y de limitar al máximo los inconvenientes en relación con la vida personal. Ello supone definir unas reglas de buen uso de estas herramientas y de establecer *cortafuegos* para evitar los abusos y para proteger a los trabajadores que quieren ejercer este derecho. El cuadro inferior recoge, sin pretender ser exhaustivo, algunas medidas sugeridas:

Instrumentos para regular los dispositivos digitales⁶⁸	
Evitar la <i>sobre-conexión</i>	
Acción	Precisiones y aclaraciones
Prever rangos de desconexión semanal y de fin de semana, salvo caso de urgencia	Al menos 11 horas seguidas, definiendo cuáles son las situaciones de urgencia
Recordar que no es obligatorio responder los <i>correos tardíos</i> , salvo excepciones	Precisar cuáles son los correos tardíos y cuáles las excepciones
Utilizar ventanas emergentes (<i>pop-up</i>)	Prever una visualización automática por la noche y durante el fin de semana que incite a respetar los rangos de desconexión
Diferir el envío de <i>correos tardíos</i> y su respuesta	Establecer parámetros automáticos en relación con estos envíos
Controlar las conexiones a distancia	Configurar este control de manera que se centre en los rangos fijados de desconexión
Establecer parámetros en los <i>smartphones</i> profesionales para pasar al modo <i>no molestar</i> durante los períodos de desconexión	El teléfono no emitirá ningún sonido o señal que indique la recepción de llamadas o de mensajes
Animar a usar el gestor de ausencias cuando estas sean largas	Recordar la necesidad de reenviar al expedidor hacia un compañero en caso de urgencia
Bloquear los servidores informáticos durante los tiempos de desconexión	Solución a aplicar únicamente en los casos de abuso manifiesto de conexión y que no ha

⁶⁸ Algunas de las medidas están recomendadas por el Observatorio de la responsabilidad social de las empresas (ORSE) y otras han sido establecidas por grandes empresas.

	podido corregirse con otras medidas
Exigir la devolución de las herramientas digitales durante las vacaciones y licencias	Solución a aplicar únicamente en los casos de abuso manifiesto de conexión y que no ha podido corregirse con otras medidas
Reducir los fenómenos de sobrecarga cognitiva y favorecer la productividad	
Acción	Precisiones y aclaraciones
Alentar al trabajador a que no active las alarmas sonoras o visuales de llegada de mensajes	
Prever rangos de desconexión durante las horas de trabajo	Establecer entre una y tres franjas con una duración máxima de 30 minutos cada una
Favorecer la comunicación	
Acción	Precisiones y aclaraciones
Prohibir la utilización de la mensajería y de los <i>smartphones</i> durante las reuniones	
Recordar la necesidad de que los correos sean neutros y claros, con un trato cortés y evitando los archivos adjuntos muy voluminosos	Es necesario proceder a estos recordatorios
Incitar a los trabajadores a que se planteen la necesidad de activar la función “responder a todos” y el uso sistemático de la mensajería	Frente al uso sistemático de la mensajería, hay que potenciar las comunicaciones presenciales o telefónicas cuando sean más efectivas
Recurrir a modos de trabajo colaborativos, como la de los grupos de trabajo, para evitar la afluencia de los correos electrónicos	

3. Responsabilizar a los trabajadores, dándoles formación, y sensibilizando a los gestores para que actúen con ejemplaridad. Fijar unas normas de buen uso de las herramientas digitales resulta insuficiente. Imponer una gestión determinada de la mensajería electrónica sin proceder a su acompañamiento resultaría contraproducente. Es imprescindible darles una formación al respecto, de manera que dominen estos útiles y los procedimientos para la desconexión, de manera que se impliquen y se responsabilicen.

No podemos descuidar el papel de los gerentes y de los dirigentes de las empresas. Ellos también deben ser sensibilizados. Para ello, es conveniente actuaciones del tipo siguiente:

- Pedirles ejemplaridad en la utilización de estas utilidades digitales (evitación de los *correos tardíos*, de las conexiones durante los

períodos fijados de desconexión, etc.), de manera que quede reforzada la credibilidad de la iniciativa de la empresa sobre el derecho a la desconexión.

- Animar, a continuación, a los empleados a que den preferencia a las comunicaciones y los intercambios más directos en los casos en los que los niveles de comprensión, de interacción o de interpretación son altos o potencialmente conflictivos.
- Impartir formación sobre la gestión de equipos (y, en particular, de equipos a distancia). De esta manera el gestor pueda asegurar una buena dosificación de la carga de trabajo de su equipo.

4. Replantearse, si es necesario y posible, la relación con los clientes.

La sobrecarga digital en la empresa no es un patrimonio exclusivo de los trabajadores y de los gerentes. Los asalariados (en particular los comerciales que se relacionan de manera directa con los clientes) se encuentran con fuertes requerimientos por parte de los clientes. En muchos casos, éstos exigen una respuesta inmediata a sus solicitudes, como muestra de la disponibilidad y de la calidad de la relación empresa-cliente. El problema se agrava si la sociedad tiene numerosos clientes fuera del país (incluso implicando husos horarios distintos).

Por mucho que el cliente aparezca como una nueva autoridad, ello no puede legitimar en el interior de la empresa cualquier situación de abuso o la exigencia de una reactividad de los trabajadores que sean contrarios al código del trabajo. Por lo tanto, la negociación sobre el derecho a la desconexión puede ser también la ocasión para volver a plantearse y reorganizar la gestión de las relaciones con los clientes. Hay que hacer comprender a éstos que tratar sus peticiones en un plazo más largo o, en todo caso, menos inmediato, no enturbiará la calidad de la relación; al contrario.

La rama del Crédit Agricole fija orientaciones en relación con el derecho a la desconexión

Para favorecer la negociación y la firma de acuerdos locales que permitan el ejercicio efectivo del derecho a la desconexión en las organizaciones de trabajo, la Federación nacional del Crédit Agricole y la federaciones CFDT, CFE-CGC, CFTC, FO y SUD han firmado, el día 1 de marzo 2017, un acuerdo trienal sobre la orientaciones de la rama en relación con el derecho a la desconexión. Transponiendo la guía "El derecho a la desconexión en el sector de las Cajas Regionales del Crédit Agricole", elaborada por los sindicatos del sector, el texto, fija las indicaciones prácticas para aplicarlo en las cajas regionales. Igualmente proporciona ejemplos concretos de los asuntos a tratar y de las modalidades que podrían figurar en los acuerdos locales.

La Conferencia de permanentes mantuvo cuatro reuniones entre el 22 de julio de 2016 y el 31 de enero de 2017. Un experto ha apoyado a estas permanentes sindicales de rama en la elaboración de la mencionada guía. El documento, transformado en acuerdo orientativo de rama, servirá de apoyo a las Cajas regionales en las negociaciones en el ámbito local, adaptándolo a su contexto, a sus necesidades y a sus límites.

Diez orientaciones.

1. La transformación digital ofrece muchas posibilidades para el desarrollo de las Cajas regionales de la entidad y de sus trabajadores, que deben aprovecharse en un entorno exigente y cada vez con mayor competencia.
2. Esta transformación digital, que ha modificado los métodos de trabajo, no puede poner en tela de juicio la salud y la seguridad de los asalariados, y el respeto de su vida personal y familiar.
3. La adquisición de las competencias y el desarrollo de la cultura digitales es indispensable para que los empleados de las Cajas regionales del Crédit Agricole puedan utilizar de manera eficiente estas herramientas, evitando tanto una conexión insuficiente, e incluso la exclusión digital, como la sobre conexión.
4. En materia de la utilización de las utilidades digitales y, por lo tanto, en el ejercicio del derecho de desconexión la empresa y los trabajadores comparten la responsabilidad.
5. La responsabilidad de los gestores es esencial para el ejercicio efectivo del derecho a la desconexión.
6. Con relación a las ocupaciones de las Cajas regionales, el enfoque del derecho a la desconexión debe tener en cuenta el servicio a los clientes.
7. El derecho a la desconexión se refiere al conjunto de las herramientas digitales *nómadas* (*smartphones*, tabletas, ordenadores portátiles, etc.).
8. Son muchos los factores que inciden sobre este derecho: la ocupación desarrollada, la edad y la posición jerárquica del trabajador, así como las distintas prácticas de las Cajas regionales respecto al suministro de estas herramientas.
9. La rápida evolución de esta tecnología lleva a descartar las soluciones rígidas, ya que éstas se verían rápidamente sobrepasadas por los progresos técnicos.

10. En consecuencia, las modalidades prácticas del ejercicio de este derecho deben precisarse en el marco de un diálogo social local en cada una de las Cajas regionales.

Principios del derecho a la desconexión.

1. El derecho a la desconexión debe reconocerse al conjunto de los trabajadores de las Cajas regionales. En relación con el mismo, excepto en una situación de urgencia o de gravedad prevista como tal, no cabe reprochar a ningún trabajador que no responda a una solicitud durante sus tiempos de descanso o de suspensión de su contrato de laboral.

2. Corresponde al trabajador decidir si se conecta o no fuera de los períodos habituales de trabajo. En todo caso, debe preocuparse de respetar los períodos mínimos de descanso diario (once horas seguidas) y semanal (dos días consecutivos).

3. Además, las Cajas regionales establecerán medidas específicas que, asegurando el servicio a los clientes, permitan a los trabajadores ejercer el derecho a la desconexión.

4. Para permitir la realización efectiva de este derecho, todos los empleados (incluyendo a los que tienen responsabilidad en la gestión) deben ser sensibilizados en el uso eficiente y responsable de las herramientas digitales.

Indicaciones prácticas para atender estas orientaciones y principios.

1. Método de trabajo.

Para preparar la negociación local, las Cajas regionales deben apoyarse en los elementos metodológicos siguientes:

- a. Tener en cuenta o definir las modalidades de uso de las herramientas digitales (las reglas de seguridad, las de confidencialidad y las de seguridad vial; así como las distintas modalidades de conexión, el uso en las reuniones, la articulación de las comunicaciones orales y electrónicas, etc.).
- b. Considerar las disposiciones específicas establecidas para asegurar el servicio a los clientes, conciliando esta exigencia con el ejercicio del derecho a la desconexión.
- c. Proceder al diagnóstico de las herramientas portátiles de que disponen los trabajadores, de manera que se pueda identificar a aquéllos a los que este derecho les afecta primordialmente y, en su caso, realizar un diagnóstico de la utilización de estos utensilios por los asalariados. En este diagnóstico pueden participar los equipos informáticos de la Caja regional.

2. Desarrollo de los principios relativos al derecho a la desconexión.
Ilustración de algunas medidas que pueden ser previstas, por cada una de las Cajas regionales, en el marco local del diálogo social:

- a. Reglas de uso de las herramientas digitales.
Definir los principios rectores para los acuerdos en la utilización de las herramientas digitales o, en su defecto, establecer un estatuto al que el acuerdo deberá hacer referencia.
- b. Situaciones particulares de urgencia o de gravedad.
Deben definirse cuáles son las situaciones de urgencia o de gravedad que autorizarían a realizar requerimientos a los trabajadores fuera del tiempo de trabajo. La definición debe ser objetiva y compartida.
- c. Uso razonable y eficiente de los instrumentos digitales.
La sensibilización del conjunto de los trabajadores en el uso razonable y eficiente de estas herramientas puede tomar formas distintas: formación, presentaciones, reuniones de intercambio, juegos formativos, etc. Las Cajas regionales pueden incluso establecer un *permiso digital* que atestigüe la competencia de sus trabajadores en la materia.

Puede considerarse el uso razonable y eficiente en este marco:

- Dentro del recurso a funciones específicas de los servidores de mensajería: envío diferido de los correos, pantallas emergentes que recuerden el derecho a la desconexión.
- Integrar las recomendaciones en el campo de las firmas de los mensajes (“si usted recibe este correo durante su período de descanso, no está obligado a responderlo”).
- Prever respuestas automáticas que redirijan los mensajes hacia otro interlocutor cuando el trabajador esté ausente.
- Establecer mecanismos de vigilancia para detectar las conexiones excesivas.
- Estimular el diálogo en relación con el uso de las herramientas digitales.

Ejemplos de redacción en referencia a las modalidades prácticas del ejercicio del derecho a la desconexión.

1. Algunos ejemplos de la regulación del buen uso de las utilidades digitales.
 - Elegir el momento de la comunicación que se adapte al contexto, favoreciendo los intercambios directos (cara a cara o por teléfono).
 - No utilizar la mensajería profesional para asuntos extralaborales o por motivos no permitidos por la ley.
 - Tomarse un tiempo de reflexión a la hora de redactar un mensaje, observando una redacción rigurosa: respetar las normas de cortesía, definir el objeto explícito del mensaje y colocarse en el lugar de

quien va a leer el mensaje, para asegurarse de que éste sea claro y completo.

- No abusar de los archivos adjuntos, eligiendo títulos claros para los documentos (naturaleza, fecha y tema).
- Identificar a los destinatarios de los mensajes (vigilando, en especial, la utilización del “responder a todos” y de las opciones CC y CCO).
- Elegir el momento más oportuno para el envío de los correos, evitando hacerlo fuera del horario de trabajo.
- No expedir los correos bajo la influencia de las emociones (en caliente), procediendo a una relectura antes de su envío.
- Limitar el número de interrupciones diarias para gestionar la mensajería, reservándose determinadas franjas horarias para su tratamiento y evitando controlar los correos durante las reuniones.
- Definir una política en relación con la conservación de los mensajes.
- En caso de una ausencia prolongada, prever una respuesta automática que informe de la ausencia y que indique el interlocutor apropiado.

2. Ejemplos de medidas para la sensibilización de los trabajadores por la empresa.

- Elaborar módulos digitales y lúdicos que permitan a los trabajadores utilizar sus aplicaciones de la manera más eficiente, como pudieran ser unas fichas de buenas prácticas, videos, ficheros de preguntas frecuentes (FAQ), comunidades de usuarios, referencias de las herramientas, cuestionarios para comprobar los conocimientos y prácticas para adquirir licencias digitales.
- Establecer modos de empleo, que sean sucintos y accesibles, de las herramientas digitales y de las aplicaciones suministradas.
- Organizar animaciones, grupos de intercambio y jornadas dedicadas a la tecnología digital.
- Crear módulos de formación para los trabajadores afectados por la introducción de nuevas herramientas y utilidades digitales, con el objetivo de desarrollar una base de conocimientos.

3. Modalidades prácticas del ejercicio del derecho a la desconexión.

- Modalidad 1. Definición de la situación de urgencia o de gravedad.

Corresponde a cada Caja regional definir las situaciones de urgencia o de emergencia que permitirán realizar peticiones al trabajador fuera de la jornada de trabajo. A modo de ejemplo, puede tratarse de situaciones en que sobrevengan riesgos mayores de tipo medioambiental, ecológico (inundaciones, derrumbamientos, etc.) o sanitario; así como las relacionadas con virus informáticos o con actuaciones terroristas.

- Modalidad 2. Utilización de funciones específicas de envío de correos.

De manera prioritaria, los mensajes deben enviarse durante las horas habituales de trabajo. En el caso de los trabajadores que decidan conectarse fuera de estas horas, se recomienda bien que los mensajes se preparen en el modo de borrador o sin conexión, bien que se utilice el sistema de envío diferido. Si el empleado desea enviar el correo fuera de las horas habituales de trabajo, cuidará de indicar que el mismo no requiere una respuesta inmediata (salvo que se produzca una situación de urgencia o de gravedad). Cabe recurrir a otro mecanismo. Una pantalla emergente avisará al trabajador que se disponga a generar un mensaje entre las 20:00 y las 8:00 horas con un texto de este estilo: usted se dispone a enviar un mensaje fuera del horario habitual de trabajo; si no es urgente, utilice el sistema de envío diferido o guárdelo como un borrador.

- Modalidad 3. Integración de alertas en la firma de los mensajes.

Para permitir el ejercicio del derecho a la desconexión, puede integrarse en los mensajes una mención similar a esta: si usted recibe este mensaje fuera del horario habitual de trabajo, no está obligado a responderlo inmediatamente.

- Modalidad 4. Mensajes de ausencia.

Cuando un empleado vaya a estar ausente por un período de tiempo superior a un día, estará previsto un mensaje automático de ausencia para atender a sus interlocutores internos y externos, indicando quién es su interlocutor y cuáles son sus datos de contacto. Cada equipo habrá definido un interlocutor, en función de su área de actividad y de la naturaleza y duración prevista de la ausencia.

- Modalidad 5. Dispositivos de vigilancia.

- La empresa puede realizar análisis periódicos del volumen de las conexiones y de los mensajes enviados en determinadas franjas horarias o durante el fin de semana, para identificar de uso demasiado intenso de las herramientas y para implantar medidas de prevención y de acompañamiento definidas en función del contexto.
- Cada trabajador puede alertar a su superior jerárquico cuando encuentre dificultades en la utilización de las herramientas digitales y ante usos inhabituales de las mismas.
- Abordar durante una entrevista anual con los trabajadores el tema del uso de los dispositivos digitales. Cabe realizar, en su caso, una evaluación individualizada de las medidas de prevención y de acompañamiento.
- La competencia digital también puede abordarse durante las entrevistas profesionales.

- Modalidad 6. Diálogos en el equipo sobre el uso de los dispositivos digitales.

Cada equipo puede intercambiar y definir las reglas de funcionamiento digital que se adapten a su ocupación y a su contexto. Estas reglas pueden referirse a:

- Situaciones de urgencia o de gravedad en el ejercicio profesional: identificación de las situaciones, de los interlocutores a advertir y del medio de comunicación mejor adaptado.
- Preparación de las ausencias: modalidades de transmisión de los expedientes entre los colegas con anterioridad a los períodos de ausencia, para evitar recurrir a aquéllos que están en períodos de descanso, licencias o vacaciones; incluyendo el tipo de información a transmitir, así como la forma y el medio de comunicación, y la información relativa a los interlocutores de la persona ausente.
- Circulación de la información entre los componentes de los equipos: datos que pueden circular y medio adaptado para ello (reuniones de equipo, intercambios orales, mensajería, etc.), y elementos que figurarán en el mensaje (a manera de ejemplo, apellido del cliente, número del expediente y contactos).
- Intercambios ascendentes y descendentes con la jerarquía, así como dación de cuentas: los medios más adaptados (comunicación oral o por correo), las situaciones que requieren una respuesta inmediata y las que no, los avisos de recibo y la gestión de los requerimientos urgentes (medios de comunicación y respuesta esperada).