ACCORD SUR LE DROIT A LA DECONNEXION AU SEIN DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE D'AQUITAINE

ACCORD DU 1ER JUIN 2017

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel d'Aquitaine

Entre les soussignés :

* **Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel d'AQUITAINE**, représentée par son Directeur Général :

  * **M. Jack BOUIN**

d'une part,

* **Les Organisations Syndicales** ci-après :

Confédération Française Démocratique du Travail (C.F.D.T.) Crédit Agricole d'Aquitaine, représentée par son Délégué Syndical :

* **M** Mr ANGOTTIN Isabelle

Fédération des Employés et Cadres (F.O.) Crédit Agricole d'Aquitaine, représentée par son Délégué Syndical :

* **M** Mr HASINGER Adeline

Syndicat National de l'Encadrement du Crédit Agricole (SNECA - CGC) Crédit Agricole d'Aquitaine, représenté par son Délégué Syndical :

* **M** Jean-Pierre LUGARDS

Syndicat Solidaires Unitaires Démocratiques (SUD) Crédit Agricole d'Aquitaine représenté par son Délégué Syndical :

* **M** Mme Josette LEVEFAUDES

d'autre part,

La Caisse Régionale d'Aquitaine a doté un certain nombre de ses salariés d'outils numériques nomades, principalement de type ordinateurs portables, tablettes et téléphones portables, donnant notamment accès à la messagerie professionnelle. La mise à disposition de ces outils numériques nomades correspond à une utilité réelle dans l'exercice des fonctions des salariés concernés. Elle s'inscrit par ailleurs dans le cadre du projet Défis Aquitaine de la Caisse Régionale, qui vise à développer une relation multicanal et digitale de proximité au cœur des réseaux et à s'adapter ainsi aux attentes de la clientèle.

Le développement des outils numériques et leur accessibilité croissante rendent plus floues les frontières entre la vie privée et la vie professionnelle. Ils représentent des leviers de performance pour les entreprises, leurs clients et leurs salariés. Néanmoins, parce qu'ils permettent d'être relié en permanence avec les environnements personnels et professionnels, la maitrise et l'encadrement des outils numériques est nécessaire pour leur utilisation efficiente et raisonnable.

Ainsi, afin d'améliorer la qualité de vie au travail des salariés, de préserver la santé et la sécurité des salariés et d'assurer le respect de l'équilibre vie privée / vie professionnelle, les partenaires sociaux ont souhaité réaffirmer par le présent accord l'importance d'un droit à la déconnexion, par ailleurs consacré dans le Code du Travail par la loi du 08 aout 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, et établir les principes qui suivent.

Le présent accord est complété par une charte spécifique relative à l'utilisation du smartphone professionnel, qui vise à garantir son utilisation responsable et encadrée. Lors de la remise d'un smartphone, le salarié se voit remettre un exemplaire de cette charte qui doit être complétée, signée et retournée par le salarié.

En prenant appui sur l'accord national du 01/03/2017 sur « les orientations de la branche relatives au droit à la déconnexion en vue des négociations dans les Caisses Régionales », les parties conviennent ce qui suit :

Article 1 : Champ d'application

Les parties souhaitent par cet accord définir les principes et les modalités d'exercice par les salariés de leur droit à la déconnexion en vue d'assurer le respect des temps de repos, de congé ainsi que le respect de la vie personnelle et familiale.

Cet accord s'applique à tous les salariés de la Caisse Régionale d'Aquitaine, en particulier ceux disposant d'un outil numérique nomade mis à leur disposition par l'entreprise et permettant une connexion à distance.

Article 2 : Principes du droit à la déconnexion

Au titre du droit à la déconnexion, sauf situation d'urgence ou de particulière gravité indiquée comme telle, aucun salarié ne peut se voir reprocher de ne pas répondre à une sollicitation d'un client, d'un collègue, d'un collaborateur ou de son manager (appel, courriel, sms...) pendant ses périodes de repos ou de suspension du contrat de travail (repos journalier, repos hebdomadaire, congés payés et autres congés, arrêt maladie, pause-déjeuner etc....). Ce principe ne s'applique pas aux salariés lorsqu'ils assurent des astreintes.

Chacun doit respecter le droit à la déconnexion de tous, c'est-à-dire ne pas solliciter ses collègues, managers ou collaborateurs en dehors des périodes habituelles de travail.

Il appartient au seul salarié de décider de se connecter ou non en dehors des périodes habituelles de travail. Si le salarié décide de se connecter, il doit veiller à respecter les périodes minimales de repos journalier (11 heures consécutives) et hebdomadaire (2 jours de repos consécutifs).

Le devoir de déconnexion est également un élément important pour le respect de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle : ainsi, chaque salarié a le devoir individuel de se déconnecter (exemple : être capable de ne pas regarder ses courriels en dehors de ses heures de travail).

L'ensemble des salariés doit être sensibilisé à l'usage efficient et responsable des outils numériques. A ce titre, l'exemplarité managériale est essentielle pour l'exercice effectif du « droit à la déconnexion ».

J.L. SA AM

Article 3 : Modalités pratiques d'exercice du droit à la déconnexion

Pour permettre l'exercice effectif du droit à la déconnexion par les salariés de la Caisse Régionale d'Aquitaine, les modalités pratiques suivantes sont définies :

- Chaque salarié dispose du droit d'éteindre les outils numériques nomades en dehors des horaires habituels de travail. Le fait pour un salarié de ne pas être joignable (par les managers, les collègues, les clients...), le fait de ne pas répondre à une sollicitation (appel, sms, courriel...) en dehors des horaires habituels de travail ou pendant une absence ne pourra pas faire l'objet d'un reproche ou d'une remarque, ni être pris en compte dans l'appréciation du travail.

- La mention automatique suivante sera intégrée dans les courriels/sms « Si vous recevez ce message en dehors de vos horaires habituels de travail, vous n'êtes pas tenu d'y répondre immédiatement ».

- Les courriels/sms doivent en priorité être envoyés pendant les heures habituelles de travail. Pour les salariés qui décident de se connecter en dehors des heures habituelles de travail, il est fortement recommandé de préparer leur message en mode brouillon ou hors connexion.
  Et si le salarié souhaite néanmoins envoyer un courriel/sms en dehors des heures habituelles de travail, il veillera à indiquer que ce message n'appelle pas de réponse immédiate (sauf situation d'urgence ou de gravité indiquée comme telle).

- Lorsqu'un salarié est amené à être absent pour une durée supérieure à une journée (congés payés et autres congés, arrêt maladie,...), ce dernier prévoit un message automatique d'absence sur l'ensemble de ses outils numériques (messageries professionnelles, répondeur du smartphone professionnel...) à l'intention des interlocuteurs internes et externes de l'entreprise, leur indiquant l'interlocuteur à joindre et ses coordonnées.
  L'interlocuteur adapté sera défini au sein de chaque équipe en tenant compte de son domaine d'activité et de la durée prévisible de l'absence.

- La Caisse Régionale s'engage à mettre en place, sous réserve de l'aboutissement des évolutions techniques nécessaires menées en relation avec le niveau national, une analyse périodique des volumes de connexion et de messages envoyés sur des plages horaires à définir pour identifier les situations d'usage trop intensif des outils (« hyper connexion numérique») et envisager des mesures de prévention et d'accompagnement des salariés concernés.

- Chaque salarié peut alerter son responsable hiérarchique lorsqu'il rencontre des difficultés d'utilisation des outils numériques (« exclusion numérique »). La compétence numérique peut notamment être abordée lors des entretiens d'appréciation annuelle ou des entretiens professionnels.

- Dans le cadre d'un « permis numérique », la Caisse Régionale mets en place les actions suivantes de formation et de sensibilisation à l'usage efficient et raisonnable des outils numériques :
  - ✓ Des modules de formation pour développer le socle de connaissances aux nouveaux outils/logiciels
  - ✓ Des « modes d'emploi » succincts et accessibles des outils numériques et des logiciels fournis
  - ✓ Des fiches synthétiques et ludiques pour diffuser les bonnes pratiques. Exemples de bonnes pratiques :
    - Choisir le moyen de communication adapté au contexte, en favorisant dès que possible les échanges directs en face à face ou le téléphone
    - Prendre le temps de la réflexion pour rédiger un message et observer une rigueur de rédaction (respecter les règles de politesse et d'orthographe, se mettre à la place de celui qui le lira...)
    - Identifier les destinataires strictement nécessaires du message (veiller à l'utilisation adaptée des fonctionnalités « répondre à tous », « copie conforme » et « copie cachée »)
    - Limiter le nombre d'interruption journalières pour la gestion des messages (se réserver quelques plages horaires par jour pour le traitement des messages, éviter de regarder ses messages pendant les réunions...)

- Chaque équipe définit les règles de fonctionnement digital adaptées à son métier et à son contexte. Ces règles portent notamment sur :
  - ✓ Identifier les situations d'urgence ou graves dans l'exercice du métier ainsi que les interlocuteurs à avertir et le moyen de communication le plus adapté
  - ✓ Définir les modalités de passation des dossiers entre collègues avant les périodes d'absences pour éviter de déranger les collègues en congés ou en repos
  - ✓ Définir les modes d'information au sein de l'équipe et en ascendant/descendant avec la hiérarchie, notamment les moyens les plus adaptés selon les situations (courriels, réunions, audioconférence...)

Article 4 : Suivi d'application

Un suivi de l'application des dispositions du présent accord sera réalisé auprès des organisations syndicales représentatives, en février de chaque année.

Article 5 : Dénonciation et révision

Les parties restent libres de proposer des modifications à l'accord initial qui pourra donc être révisé pendant sa période d'application.

Toute révision se fera sur simple demande d'une ou plusieurs parties signataires et après négociation entre l'employeur et les organisations syndicales représentatives dans l'entreprise. Dès lors, si un avenant est valablement conclu, les dispositions de l'avenant se substitueront dès sa conclusion et de plein droit aux dispositions qu'elles modifient.

Article 6 : Durée et publicité de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Il sera diffusé à l'ensemble du personnel sur l'Intranet de la Caisse Régionale.

Il sera déposé auprès de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) Aquitaine, en 2 exemplaires dont une version en support papier signée des parties et une version sur support électronique. Il sera également déposé au greffe du Conseil des Prud'hommes de Bordeaux dont ressort la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel d'Aquitaine.

Fait à Bordeaux, le 1er juin 2017

Pour les Organisations Syndicales,

C.F.D.T.

F.O.

S.N.E.C.A – C.G.C.

S.U.D.

Pour la CRCAM d'Aquitaine,

Le Directeur Général,

Jack BOUIN