

**ACCORD RELATIF AU « DROIT A LA DECONNEXION »
AU SEIN DE
LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL NORMANDIE**

Entre les soussignés :

La **CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL NORMANDIE**, dont le Siège est situé à CAEN, 15 Esplanade Brillaud de Laujardière, représentée par Monsieur Jean-Michel GERGELY, agissant en qualité de Directeur Général Adjoint,

D'une part,

ET

Les **Organisations Syndicales** représentatives ci-après désignées au sens de l'article L. 2122-1 du Code du Travail, représentées respectivement par leur délégué syndical :

- CFDT : Monsieur Vincent LAGARDE
- SNECA/CGC : Monsieur Jérôme HEURTEVENT
- SUD : Monsieur Denis MARION
- UNSA : Madame Valérie BUNEL-LEMOINE

D'autre part,

Il a été conclu et arrêté ce qui suit :

Préambule:

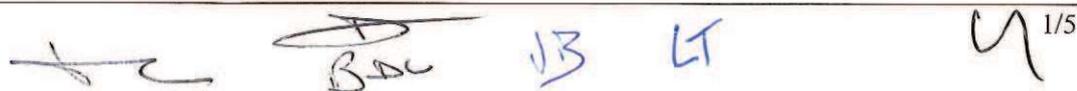
Dans un contexte sociétal d'évolutions des technologies numériques, le droit à la déconnexion a été consacré dans le Code du Travail par la loi El Khomri du 8 août 2016, relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels (Loi n°2016-1088).

Dans une banque multicanale de proximité 100% humaine et 100% digitale, le sujet du droit à la déconnexion est un sujet majeur compte tenu :

- des projets BMDP,
- du Plan ambition stratégique 2020 qui répond aux défis de la révolution digitale avec les changements qu'elle induit dans l'usage de la banque par le client et donc pour les salariés des Caisses Régionales.

Les négociateurs au niveau de la branche se sont donc emparés du sujet et ont abouti à la signature, le 1er mars 2017, d'un accord national sur les orientations de la branche relatives au « droit à la déconnexion » en vue des négociations dans les Caisses Régionales de Crédit Agricole.

A ce titre, les négociateurs ont considéré qu'il convenait de mettre à disposition un référentiel commun par un accord d'orientations et de ressources.

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in blue ink. From left to right, there is a signature that appears to be 'J.M. Gergely', followed by 'BDC', 'JB', 'LT', and a signature that looks like 'M' with '1/5' written next to it.

Parmi les 10 orientations retenues au niveau de la branche, partagées avec les organisations syndicales représentatives au sein de la Caisse Régionale de Normandie, figure celle selon laquelle les modalités pratiques de l'exercice du droit à la déconnexion doivent être précisées dans le cadre d'un dialogue social local dans chaque Caisse Régionale.

Dès lors, le présent accord s'inscrit dans cette démarche, et permet à la Direction et aux organisations syndicales d'affirmer l'importance d'un bon usage des outils informatiques, conforme aux principes définis de manière concertée au sein de l'entreprise.

L'utilité réelle dans l'exercice des fonctions des outils nomades, principalement PC portable et smartphone, donnant notamment accès à la messagerie professionnelle, est reconnue par tous les acteurs de l'entreprise.

Au-delà de ce consensus, le développement du recours à ces technologies conduit les parties au présent accord à convenir de principes encadrant leur utilisation, en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale.

Article 1 : Champ d'application de l'accord :

Le présent accord a vocation à s'appliquer à tous les salariés de la Caisse Régionale de Normandie, et spécialement aux salariés disposant d'un matériel informatique nomade mis à disposition par l'entreprise, permettant une connexion à distance ; ces salariés représentant environ un tiers de l'effectif CDI de la Caisse Régionale.

Ainsi, le droit à la déconnexion est reconnu à tous les salariés, à l'exception de ceux assurant des périodes d'astreinte.

Enfin, un salarié ne peut faire valoir son droit à la déconnexion dans des cas de situations d'urgence ou de gravité particulière, lesquelles permettent légitimement de solliciter le salarié en dehors de ses horaires de travail. A ce titre, est visée la survenance de risques majeurs tels que des risques environnementaux, écologiques, sanitaires ou terroristes, en cas d'attaque informatique... ou toute situation qualifiée de cas de force majeure par un supérieur hiérarchique du salarié sollicité.

Article 2 : Définition du « droit à la déconnexion » :

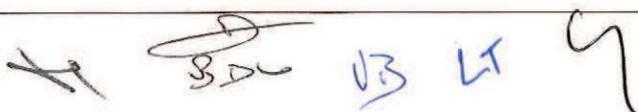
La loi ayant introduit le droit à la déconnexion dans le Code du Travail ne le définissant pas, les parties conviennent des principes suivants :

Le matériel remis par la Caisse Régionale afin de permettre le travail en divers lieux de l'entreprise, ou en dehors des locaux de cette dernière, est un outil professionnel qui peut être « déconnecté » par le salarié dès lors qu'il se trouve dans sa sphère privée.

La sphère privée s'entend de tous les temps pendant lesquels le salarié n'agit pas dans l'exercice de ses activités professionnelles et de toutes les situations qui le placent en dehors du lien de subordination découlant de son contrat de travail (pause déjeuner, repos quotidien, repos hebdomadaire, congés payés, absence pour maladie...).

Dès lors qu'il se trouve dans sa sphère privée, il ne peut pas être reproché à un salarié de ne pas pouvoir être contacté ou de ne pas répondre à un message (mail, SMS, message vocal sur répondeur...) lors d'une sollicitation d'un supérieur hiérarchique, d'un collègue, d'un subordonné ou d'un client, et de façon générale lors d'une sollicitation relative à l'activité professionnelle du salarié, sauf en cas de période d'astreinte.

Il est précisé que tous les salariés disposent de ce droit à la déconnexion sur tout type de matériel : professionnel par nature, mais aussi personnel.



L'exercice de ce droit relevant de la responsabilité partagée entre l'entreprise et le salarié, le recours effectif, ou non, à ce droit à la déconnexion, ne peut en aucun cas être pris en compte dans l'appréciation annuelle ou toute autre question liée à l'évolution professionnelle ou à la formation professionnelle d'un salarié.

Enfin, les parties rappellent qu'il incombe à tout salarié, y compris ceux disposant de matériel professionnel nomade, de veiller à la durée légale maximale de travail et aux temps minima de repos quotidien (11 heures consécutives) et de repos hebdomadaire (2 jours consécutifs).

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

Les parties au présent accord ont la volonté de rappeler l'existence de bonnes pratiques à généraliser, ou de bonnes pratiques à introduire dans nos modes de fonctionnement. Aussi les parties sont-elles soucieuses de promouvoir ou de mettre en place des actions de sensibilisation des salariés au droit à la déconnexion, associé au développement de l'usage des outils numériques.

En outre, les parties conviennent d'ores et déjà d'intégrer au sein de la Caisse Régionale de Normandie les outils qui seraient développés à l'avenir par Crédit Agricole Technologies et Services en lien avec l'exercice du droit à la déconnexion.

► Les bonnes pratiques liées à l'usage des outils numériques :

Préalablement, les parties conviennent qu'il appartient à chacun de choisir, en toutes circonstances, le moyen de communication adapté au contexte, en favorisant les échanges directs (face à face, téléphone).

Par ailleurs, les parties soulignent qu'il revient en premier chef aux managers d'insuffler les bonnes pratiques, dans le but d'être observées par chaque salarié. En effet, les pratiques de chacun doivent éviter de créer chez le destinataire des informations un sentiment de culpabilité ou d'urgence à devoir répondre en dehors des horaires habituels de travail.

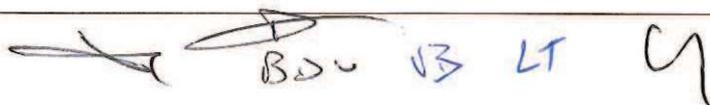
- Utilisation de fonctions spécifiques d'envoi de messagerie :

Les courriels doivent en priorité être envoyés pendant les heures habituelles de travail. A l'égard des salariés qui décident de se connecter en dehors des heures habituelles de travail, il est fortement recommandé soit de préparer leurs messages en mode brouillon ou hors connexion, soit d'utiliser la fonction d'envoi différé.

- Message d'absence :

Il est rappelé que lorsqu'un salarié est amené à être absent pour une durée d'au moins une journée (en cas notamment de congés payés, congé maternité, arrêt maladie...), un message automatique d'absence doit être prévu à l'attention des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, leur indiquant l'interlocuteur à joindre et ses coordonnées. L'interlocuteur adapté est défini au sein de chaque équipe en tenant compte de son domaine d'activité, de la nature et la durée prévisible de l'absence.

Est annexé au présent accord un guide d'utilisation des messageries en vigueur au sein de l'entreprise, dont l'objectif est de lister les différentes fonctionnalités standards Outlook et Owa favorisant l'effectivité du droit à la déconnexion. La Direction s'engage à assurer la diffusion de ce guide auprès de l'ensemble des salariés.



► Les actions de sensibilisation des salariés au droit à la déconnexion :

Concernés en premier chef par le droit à la déconnexion, les salariés bénéficiaires de la mise à disposition d'un smartphone professionnel, se voient remettre une charte d'utilisation dédiée.

Les parties au présent accord mettent en avant l'importance du droit à la déconnexion d'ores et déjà reconnu par ladite charte en ces termes :

«Le téléphone mobile pourra être éteint dès lors que vous n'êtes plus dans un contexte professionnel (sous réserve de mise en place d'un message d'absence approprié sur la messagerie vocale).

A ce titre, en dehors des heures de travail, il ne pourra pas vous être reproché, de ne pas répondre à un message (courriel ou message sur répondeur mobile), qu'elle qu'en soit l'urgence (sollicitation d'un client, de votre supérieur hiérarchique, d'un pair, d'un subordonné). »

A l'égard de l'ensemble des salariés, chacun évoluant dans un environnement numérique et digital, la compétence numérique constituera désormais un sujet devant être abordé à l'occasion de l'entretien professionnel annuel.

La compétence numérique fera alors l'objet d'un dialogue, au cours duquel il appartiendra au manager de sensibiliser le salarié à la question d'un usage raisonnable et efficient des outils numériques. Parallèlement, chaque salarié aura ainsi la possibilité d'alerter son manager d'éventuelles difficultés rencontrées dans l'utilisation des outils numériques ou d'éventuelles situations d'usage anormal de ces outils.

En dehors du temps d'échanges privilégié que constitue l'entretien professionnel annuel, les parties réaffirment qu'au titre de notre modèle managérial, chaque salarié a par principe la possibilité de s'ouvrir auprès de son manager d'éventuelles difficultés rencontrées dans l'utilisation des outils numériques.

En outre, à l'occasion des réunions hebdomadaires d'équipe, les salariés seront sensibilisés à la nécessité de préparer les périodes d'absence prévues (congé payés, congé maternité...), en définissant les modalités de passation des dossiers entre collègues, afin d'éviter de solliciter les salariés en repos ou en congés et ainsi garantir leur droit à la déconnexion. A cette fin, il est rappelé qu'une fiche de continuité de service est à disposition (*sous Comodo*).

Article 4 – Durée de l'accord :

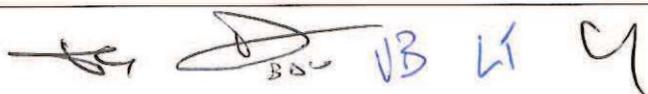
Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans. Il entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2017 et expirera le 30 juin 2020.

A cette échéance, il cessera de produire ses effets de plein droit.

Article 5 – Dépôt :

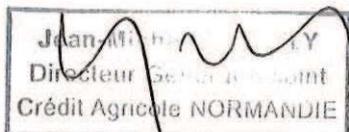
Le présent accord sera déposé, dès sa conclusion, par les soins du Crédit Agricole Normandie, en deux exemplaires, dont une version sur support papier signée des parties par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, et une version sur support électronique, à la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi de Normandie. Un exemplaire sur support papier sera également adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au greffe du Conseil des Prud'hommes de Caen dont ressort la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie.

En outre, un exemplaire du présent accord sera remis à chaque organisation syndicale.



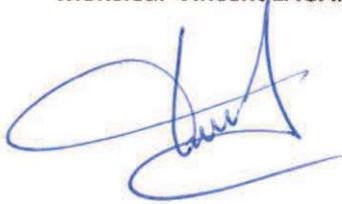
Fait à Caen, le 06 juillet 2017
En 7 exemplaires originaux,

Le Directeur Général Adjoint de la CRCAM Normandie
Monsieur Jean-Michel GERGELY



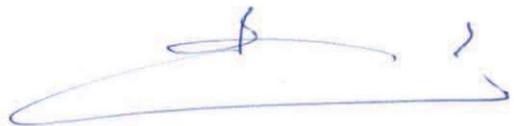
Pour CFDT

Luc Traugott
Monsieur Vincent LAGARDE



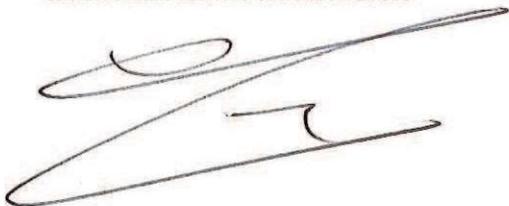
Pour UNSA

Madame Valérie BUNEL-LEMOINE



Pour SNECA/CGC

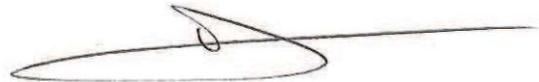
Monsieur Jérôme HEURTEVENT



Pour SUD

Monsieur Denis MARION

Bertrand Duront



Droit à la déconnexion

Sachez vous mettre en off !



L'objectif de ce guide est de vous lister les différentes fonctionnalités standards Outlook / OWA qui peuvent le cas échéant aider les collaborateurs à se déconnecter de leurs mails en lien avec le droit à la déconnexion.

La FNCA a initié avec les représentants syndicaux une démarche partagée aboutissant à un « accord national sur les orientations de la branche relatives au droit à la déconnexion en vue des négociations dans les caisses régionales » à effet du 1^{er} mars 2017. Cet accord, envoyé aux caisses régionales, a été accompagné d'un guide et d'informations sur le sujet.

En synthèse de ces bonnes pratiques: dans le cadre de l'utilisation de la messagerie il faut s'interroger sur le moment le plus opportun pour l'envoi et la réponse aux messages!

C'est d'abord **aux managers d'insuffler les bonnes pratiques** en privilégiant de ne pas envoyer de mails en dehors des horaires habituels de bureau.

Envoyer ses messages en dehors des horaires de travail peut induire chez le destinataire un sentiment de **culpabilité** ou **d'urgence** à devoir répondre.

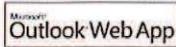
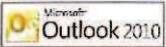
Il est opportun de se laisser et laisser le temps aux autres de répondre.

Ce guide concerne Outlook et Owa. Si vous aviez besoin d'informations en lien avec les mails commerciaux, il faudrait vous rapprocher des équipes EPTICA du pôle métier DML Outils d'Interaction en les contactant via la boîte email: Assistance.MOA.DML.Outils.interaction@ca-ts.fr

1 TITRE DE LA PRÉSENTATION

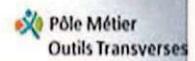
GIE CA Technologies et Services - Ce document est la propriété exclusive du GIE et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec l'autorisation écrite du GIE

(Handwritten signatures and initials)



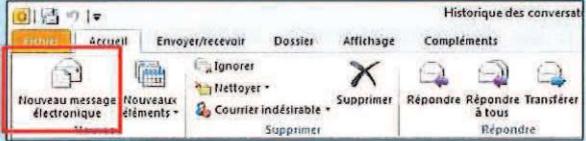
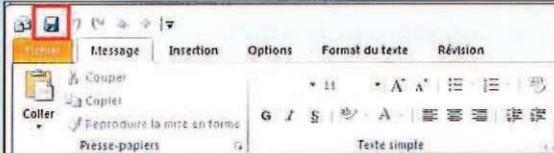
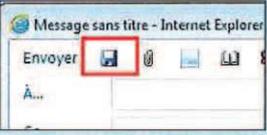
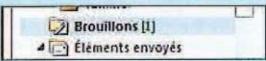
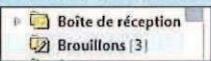
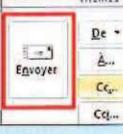
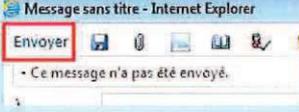
Droit à la déconnexion

Sachez vous mettre en off



- ❖ Si vous êtes amenés à travailler, communiquer avec / via la messagerie en dehors des heures habituelles de travail, il est reconnu comme bonne pratique d'utiliser le mode brouillon ou de différer la livraison des messages.

Rédiger ses messages en mode brouillon, puis les envoyer ultérieurement pendant les heures habituelles de travail:

Outlook	OWA
<p>1/ Nouveau message.</p> 	<p>1/ Nouveau message.</p> 
<p>2/ Une fois votre email rédigé, cliquez sur la disquette pour enregistrer l'email</p>	<p>2/ Une fois votre email rédigé, cliquez sur la disquette pour enregistrer l'email</p>
	
<p>3/ Votre email est stocké dans le dossier brouillon</p> 	<p>3/ Votre email est stocké dans le dossier brouillon</p> 
<p>4/ Lors de votre reconnexion à Outlook dans les horaires habituels de travail, allez dans le dossier Brouillons, cliquez sur le ou les emails à envoyer. Puis pour chaque email cliquez sur « Envoyer »</p>	<p>4/ Lors de votre reconnexion à Outlook WebApp dans les horaires habituels de travail, allez dans le dossier Brouillons, cliquez sur le ou les emails à envoyer. Puis pour chaque email cliquez sur « Envoyer »</p>
	

2 TITRE DE LA PRÉSENTATION

GIE CA Technologies et Services - Ce document est la propriété exclusive du GIE et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec l'autorisation écrite du GIE



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

Droit à la déconnexion

Sachez vous mettre en off



❖ Différer l'envoi / la livraison du message

Il est possible (uniquement sous Outlook) de planifier l'envoi de courrier électronique. Cette astuce fonctionne uniquement si Outlook est lancé et si l'ordinateur n'est pas éteint ou en veille

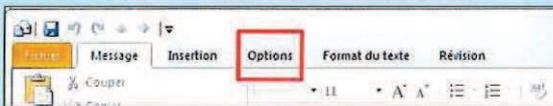
Outlook

Accès depuis l'onglet Options lors de l'édition du mail:

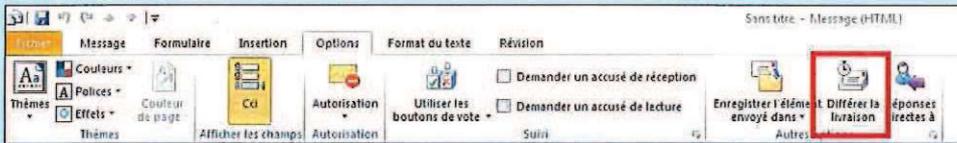
1/ Nouveau message.



2/ Dans le bandeau du nouveau message cliquez sur Options



3/ Puis cliquez sur Différer la livraison.



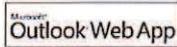
4/ Activez la case à cocher Ne pas envoyer avant, puis cliquez sur la date et l'heure de remise de votre choix.



OWA

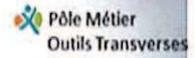
Pas disponible

Handwritten signature and initials: B.S.U. B LT Y



Droit à la déconnexion

Sachez vous mettre en off

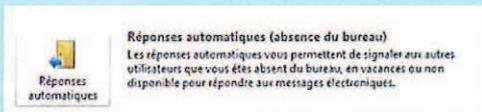


❖ Actionner le gestionnaire d'absence du bureau en cas d'absence

Indiquer le nom d'un contact ou une boîte groupe dans son message d'absence

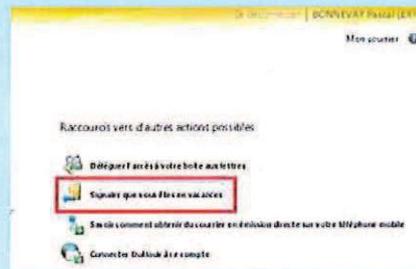
Outlook

Accès depuis: **Fichier -> Réponses Automatiques**



OWA

Accès depuis: **Options -> Définir les réponses automatiques**



❖ Intégrer une recommandation dans votre signature :

Un exemple possible: « si vous recevez ce message pendant votre période de repos, vous n'êtes pas tenu d'y répondre en dehors des heures habituelles de travail »

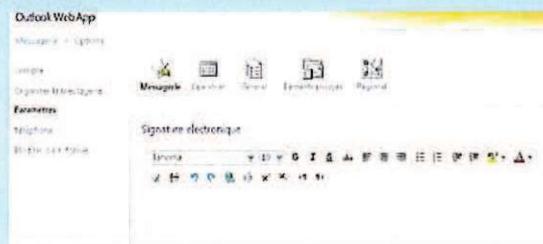
Outlook

Accès depuis: **Fichier -> Options -> Courriel**



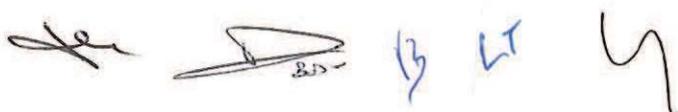
OWA

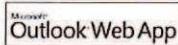
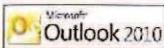
Accès depuis: **Options -> Voir Toutes les options -> Paramètres**



4 TITRE DE LA PRÉSENTATION

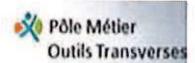
GIE CA Technologies et Services - Ce document est la propriété exclusive du GIE et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec l'autorisation écrite du GIE





Droit à la déconnexion

Sachez vous mettre en off



❖ Déléguer sa messagerie:

Pour cela il faut utiliser l'outil de gestion des délégations DOWA, pour rappel vous trouverez le guide à cette adresse:

<http://t10-sps.ca-technologies.fr/accueil/serv-cr/Poles-Metier/Outils-Transverses/5-Communication-interpersonnes/PT1-12-DOWA-2010-V1.3.pdf>

Mon compte

Délégation complète à votre boîte aux lettres + Ajouter Délégation ...

Ajoutez ici les personnes à qui vous souhaitez déléguer un accès COMPLET à votre Boîte aux Lettres (tous sous dossiers, calendrier, tâches, contacts, options, etc.). Ils pourront lire, créer, ou supprimer des éléments et gérer complètement votre BAL. Un message automatique préviendra chaque délégué de l'accès complet que vous lui aurez accordé.

La boîte aux lettres ne possède pas de délégation en accès complet.

Délégation par dossiers + Ajouter Délégation ...

Cliquez sur un dossier ci-dessous puis ajoutez les personnes à qui vous souhaitez déléguer un accès en LECTURE SEULE aux éléments contenus dans ce dossier de votre Boîte aux Lettres. Ils pourront uniquement lire les éléments du (des) dossier(s) délégué(s). Les dossiers personnels, que vous auriez préalablement créés, ne sont pas déléguables, uniquement les dossiers de base listés ci-dessous. Un message automatique préviendra chaque délégué de l'accès en lecture que vous lui aurez accordé sur un ou plusieurs dossiers.

Boîte aux lettres ETP5345

- Boîte de réception
- Brouillons
- Contacts
- Éléments envoyés
- Éléments supprimés
- Tâches

Ce dossier ne possède pas de délégation.

(*) sous OWA uniquement

Délégation de votre calendrier + Ajouter Délégation ...

Ajoutez ici les personnes à qui vous souhaitez déléguer un accès à votre calendrier uniquement. Après avoir choisi à qui vous souhaitez déléguer, vous devez définir un niveau d'accès particulier. Les droits d'accès donnés individuellement à des utilisateurs priment sur le droit d'accès donné "Par défaut".

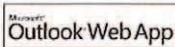
Nom	Droits	Action
Par défaut	Disponibilité	

5 TITRE DE LA PRÉSENTATION

GIE CA Technologies et Services - Ce document est la propriété exclusive du GIE et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec l'autorisation écrite du GIE

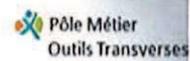


[Handwritten signatures and initials]



Droit à la déconnexion

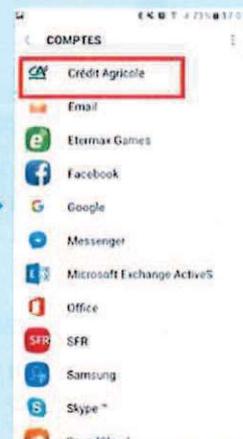
Sachez vous mettre en off



❖ Si vous avez un téléphone mobile professionnel, vous avez la possibilité de stopper temporairement la synchronisation de vos emails puis de la réactiver pendant les heures habituelles de travail

Android

Accès depuis Paramètres -> Cloud et comptes -> Comptes -> Votre compte Crédit-Agricole

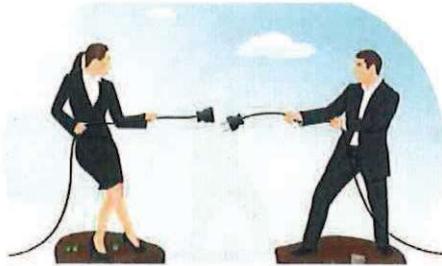
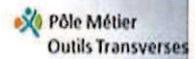


Handwritten signatures and initials: JB, LT, Y



Droit à la déconnexion

Sachez vous mettre en off

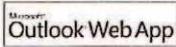


Android version 5.1.1

Accès depuis Application -> Paramètres -> Comptes -> Comptes -> Microsoft Exchange Active -> Paramètres

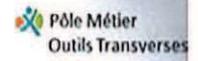


Handwritten signature and initials: "Bd - 13 LT 9"



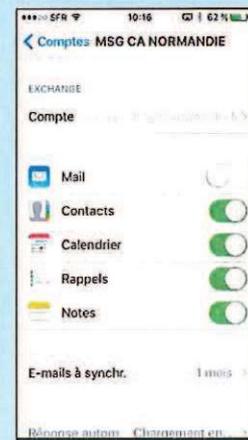
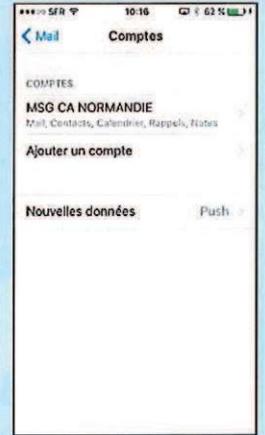
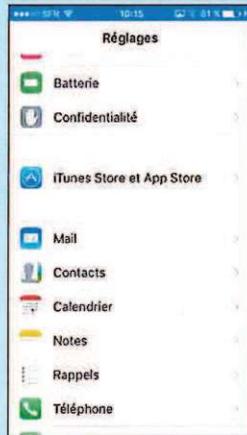
Droit à la déconnexion

Sachez vous mettre en off !



los version 10.3.2

Accès depuis Application ->Mail->Comptes->MSG CA NORMANDIE



8 TITRE DE LA PRÉSENTATION

GIE CA Technologies et Services - Ce document est la propriété exclusive du GIE et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec l'autorisation écrite du GIE



Handwritten signature and initials: B. J. G.