

# CAISSE RÉGIONALE DE L'ANJOU ET DU MAINE

## ACCORD N°107 SUR LE DROIT A LA DECONNEXION

Entre les soussignés :

La Caisse Régionale de Crédit agricole mutuel de l'ANJOU et du MAINE, dont le siège social est situé 40 Rue Prémartine, LE MANS (72000), représentée par M. Hugues BRASSEUR, agissant en qualité de Directeur Général,

d'une part,

et les organisations syndicales ci-après désignées :

- La C.F.D.T., représentée par *Gannich DESPRE*
- FO, représentée par
- Le S.N.E.C.A.-C.G.C., représenté par
- S.U.D./S.D.A.C.A.A.M., représenté par
- L'U.N.S.A., représentée par *Valeine Lemoine*

d'autre part,

Il est conclu le présent accord d'entreprise.

### **I - PREAMBULE**

Le présent accord s'inscrit dans le cadre la loi travail du 8 août 2016 et de l'accord national du 1<sup>er</sup> mars 2017 sur les orientations de la branche relatives au droit à la déconnexion.

La Direction et les organisations syndicales se sont réunies pour négocier les modalités d'exercice du droit à la déconnexion des salariés de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Anjou Maine.

Cette négociation s'appuie sur un diagnostic de l'existant dans la Caisse Régionale en terme d'utilisateurs et d'usage des outils nomades et de la messagerie. La direction a complété cette analyse en administrant un questionnaire auprès d'un panel de collaborateurs équipés d'outils nomades afin, d'une part, de bien cerner la problématique du droit à la déconnexion dans l'entreprise et, d'autre part, de définir les actions à mettre en œuvre pour assurer les modalités d'exercice du droit à la déconnexion dans la caisse régionale.

*11 4.3 VL*

## **II - L'OBJET**

Au cœur d'enjeux importants tels que la performance, la qualité, l'efficacité et l'efficience de l'organisation tant dans l'environnement de travail qu'à titre personnel, l'accompagnement de l'essor des outils numériques dans les pratiques professionnelles et leur maîtrise par tous est une priorité pour le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine.

Une priorité que l'on retrouve dans le projet d'entreprise AGILEO au travers plus particulièrement de :

- ☐ Ses dimensions référentes que sont : « L'expertise et le comportement des femmes et des hommes » et « L'action et le développement sur le territoire »
- ☐ Un de ses trois défis : la transformation digitale de son éco-système : des outils constitutifs de l'exercice des métiers « 100% humain et 100 % digital »

Cependant, le développement de l'usage des outils mobiles pose la question d'assurer la possibilité de pouvoir se déconnecter quand cela est nécessaire. Cette question se pose aussi bien vis-à-vis des outils professionnels dans un cadre privé que des outils privés dans un cadre professionnel. L'usage des outils numériques rend plus floue la frontière entre la vie privée et la vie professionnelle.

En effet, la connectivité des appareils mobiles n'est pas limitée dans le temps. Sauf à l'éteindre, un smartphone professionnel reste connecté même en dehors du temps de travail et un smartphone privé reste connecté même pendant le temps de travail.

La question n'est donc pas tant de savoir s'il faut déconnecter les appareils de communication mobiles, mais plutôt de définir des règles de conduite et d'utilisation de ces appareils permettant à chacun de ne pas les utiliser lorsque la situation dans laquelle il se trouve n'est pas appropriée.

Dit autrement, il s'agit d'assurer à chacun la possibilité de ne pas utiliser ses appareils mobiles professionnels quand il se trouve dans la sphère privée et également de s'assurer que les appareils mobiles privés ne perturbent pas l'activité professionnelle.

Il s'agit donc de responsabiliser chacun dans l'utilisation qu'il a des appareils de communication mobiles, tant à titre professionnel dans un cadre privé, qu'à titre privé dans un cadre professionnel.

## **III - LE CHAMP D'APPLICATION**

Chaque salarié de la caisse régionale bénéficie d'un droit à la déconnexion.

Cependant, les salariés de la caisse régionale équipés d'appareils mobiles professionnels sont principalement concernés par la problématique du droit à la déconnexion.

A la date de signature de l'accord, il s'agit des managers, de certains Chargés et Techniciens des fonctions supports telles que les équipes de la communication ou de l'immobilier, et de certains conseillers, notamment les conseillers Banque Privée, les conseillers Assur-Pro et les Conseillers Clientèle professionnelle/agricole.

Certaines dispositions de cet accord, qui ne sont pas liées directement à la détention d'outils professionnels mobiles, sont également applicables à l'ensemble des salariés notamment celle rappelées dans les guides de bonnes pratiques intitulés « De quoi j'me mail » et qui seront à nouveau diffusés d'ici la fin de l'année 2017.

## **IV - LES 4 PRINCIPES MAJEURS ETABLIS PAR L'ACCORD NATIONAL**

### **1<sup>er</sup> principe :**

Un « droit à la déconnexion » est reconnu à l'ensemble des salariés de la CR Anjou Maine

Au titre de ce droit, sauf situation d'urgence définie ci-après dans l'article V-B, la caisse régionale ne peut pas solliciter une réponse ou une action de la part de ses salariés pendant leurs périodes de repos ou de suspension du contrat de travail (journalier et hebdomadaire, congés payés et autres congés, arrêts maladies, etc...).

Ce principe ne s'applique pas aux salariés lorsqu'ils assument une astreinte.

### **2<sup>ème</sup> principe :**

Il appartient au salarié de décider de se connecter ou non en dehors des périodes habituelles de travail.

Dans ce cas il doit veiller à respecter les périodes minimales de repos journalier de 11 heures consécutives) et hebdomadaire (2 jours consécutifs).

### **3<sup>ème</sup> principe :**

Le « droit à la déconnexion » concerne l'ensemble des outils numériques nomades (smartphones, tablettes, ordinateurs portables, ...) et les mesures mises en œuvre, parfois spécifiques à certains outils, préserveront le service aux clients

### **4<sup>ème</sup> principe :**

Pour permettre la réalisation effective du « droit à la déconnexion », l'ensemble des salariés, y compris ceux ayant des responsabilités managériales, doit être sensibilisé à l'usage efficient et responsable des outils numériques.

## **V - LES MODALITES PRATIQUES DE L'EXERCICE DU DROIT A LA DECONNEXION**

### **A. CONCERNANT LA MESSAGERIE ELECTRONIQUE**

#### **1. Les principes**

La messagerie électronique est un outil professionnel réservé à un usage professionnel.

Par conséquent, en principe, elle doit être utilisée pendant les horaires de travail. Aucune utilisation en dehors des horaires de travail n'est préconisée par l'entreprise.

Il n'existe aucune obligation de lecture, de traitement ou de réponse aux e-mails reçus en dehors des horaires de travail et pendant les congés.

Il ne saurait être reproché à un salarié de ne pas avoir traité un e-mail en dehors de ses horaires de travail.

Pour autant, l'activité de travail n'est pas suspendue pendant les congés et l'usage de la messagerie se poursuit. Aussi, il est rappelé qu'il est nécessaire de s'organiser au sein de l'équipe par binôme ou trinôme afin que le relai soit assuré en cas de besoin (demande client, tâche urgente à réaliser pendant l'absence...).

Ainsi, il est préconisé de rédiger un message d'absence dans son outil de messagerie permettant à l'expéditeur de savoir vers qui orienter sa demande pendant cette période. Par ailleurs, le salarié qui part en congé pourra déléguer sa messagerie professionnelle à son binôme et/ou à son manager.

Il relève de la responsabilité partagée du manager et de chaque salarié de mettre en place cette organisation pendant les périodes d'absences de type congés.

## **2. Les règles d'utilisation**

Au 2<sup>ème</sup> semestre de l'année 2011, la Caisse Régionale avait diffusé des guides de bonnes pratiques pour l'utilisation de la messagerie intitulés « De quoi j'me mail » en 4 volumes.

Ces guides seront à nouveau diffusés dans l'entreprise après leur ajustement aux nouvelles pratiques existantes d'ici la fin de l'année 2017. Dans ce cadre, il sera notamment rappelé que les temps de réunions ou de formations doivent être des temps d'échanges et d'apprentissage qui ne doivent pas être perturbés par le traitement des mails.

Par ailleurs, sur cette même période, les équipes réaliseront une réunion « HEURECA » ou « REU'SITE » visant à échanger et diffuser les bonnes pratiques de traitement des mails. A l'issue de cette réunion, un « quizz » permettra aux participants de juger leur niveau de connaissance de l'outil de messagerie qu'ils utilisent : OWA ou OUTLOOK.

Enfin, à l'issue de ce temps de communication spécifique, la direction décide d'organiser une information régulière sur les usages de la messagerie électronique au sein de toutes les équipes.

## **B. CONCERNANT LES OUTILS MOBILES**

### **1. Les principes**

Les outils mobiles de communication mis à dispositions des salariés sont des outils professionnels qui n'ont pas vocation à être utilisés en dehors des horaires du travail. Les salariés ont la possibilité d'éteindre leurs outils de communication mobile en dehors des horaires de travail.

En aucun cas, l'entreprise ne recommande, ne demande, ni n'impose aux salariés d'utiliser les outils mobiles de communication professionnels en dehors du temps de travail. Il est souligné que les managers et la Direction ont un rôle d'exemple à tenir en la matière.

Une telle utilisation, si elle existe, résulte du seul choix personnel du salarié.

Néanmoins, par définition, ces outils peuvent être emmenés en dehors des lieux de travail, notamment au domicile.

Il est donc nécessaire de définir des règles d'utilisation de ces outils afin de favoriser leur bonne utilisation tout en préservant la santé des salariés et le respect de la vie privée et familiale.

Dans ce cadre, il est rappelé que la bonne utilisation des outils mobiles relève de la responsabilité de chacun : collaborateurs et managers.

### **2. Les règles d'utilisation**

Il est convenu qu'une restriction globale de l'utilisation des outils mobiles de communication n'est pas souhaitable, la volonté étant de responsabiliser chacun dans l'utilisation de ces outils.

Concernant la messagerie électronique, accessible sur les outils mobiles de communication, les principes et les usages précisés au point A de cet article sont

applicables. Les salariés ont également la possibilité de supprimer les notifications de leur messagerie professionnelle en dehors des horaires de travail

Concernant les appels téléphoniques ou les « SMS », en dehors d'une situation d'urgence, il est recommandé de ne pas solliciter un salarié en dehors du temps de travail ou pendant ses congés. En effet, pendant les congés d'un salarié, la mise en œuvre d'une organisation par binôme ou trinôme doit permettre de traiter les situations professionnelles qui se présentent.

Cependant, il peut survenir des situations imprévues qui requièrent l'expertise du salarié en dehors du temps de travail ou pendant ses congés.

Dans ce cas, si un traitement urgent est nécessaire, sans qu'il soit possible d'attendre le retour du salarié, il est possible de contacter par téléphone ou « SMS » le salarié sur son portable professionnel afin d'envisager avec lui les mesures à mettre en place. Il est précisé que, s'agissant d'une demande urgente, le contact par e-mail n'est pas privilégié.

Il est donc nécessaire que deux conditions soient réunies pour solliciter un salarié en dehors du temps de travail ou pendant ses congés :

- La situation doit revêtir un caractère d'urgence tel qu'il n'est pas possible d'attendre le retour du salarié, sans prendre un risque juridique, financier ou d'image pour l'entreprise,
- La situation requière l'expertise du salarié car ni le manager, ni le binôme, s'il s'agit d'une période de congés, ne peuvent, à eux seuls, envisager les mesures à mettre en place.

Il est précisé que cette possibilité exceptionnelle de solliciter un salarié en dehors du temps de travail ne peut en aucun cas être assimilée à une période d'astreinte, aucune obligation n'étant faite au salarié de se tenir à disposition de l'entreprise.

Par ailleurs, même en situation d'urgence, il ne saurait être reproché à un salarié de ne pas avoir répondu à un appel téléphonique ou un SMS en dehors de ses horaires de travail.

Enfin, l'utilisation de ces outils mobiles dans certaines situations de travail peut présenter un danger pour la santé des salariés. Il s'agit notamment des déplacements en voiture, professionnels ou sur le trajet domicile/lieu de travail, lorsque le salarié est conducteur.

Quand l'utilisation des outils mobiles dans une situation de travail présente un risque pour la santé des salariés, elle est strictement interdite.

Ces précautions d'usages sont détaillées dans la Charte d'utilisation remise aux utilisateurs de téléphone portable qui doivent d'ailleurs la signer (Cf. annexe).

Elles seront également rappelées dans le cadre du déploiement de ce nouvel outil à tous les conseillers agri-pro de l'entreprise d'ici la fin de l'année 2017.

## **VI - SUIVI DE L'ACCORD**

L'usage des outils numériques évoluant très rapidement, il est convenu que les organisations syndicales signataires du présent accord se réuniront dans un délai de 18 mois avec la direction pour faire un bilan des actions définies dans le cadre de cet accord afin de décider de son éventuelle adaptation.

## **VII - LA DUREE**

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de trois ans à compter de sa signature.

En conséquence, ledit accord cessera de plein droit de produire tout effet le xxx à minuit.

Toutefois, les parties contractantes pourront convenir de la reconduction expresse de l'accord, pour une nouvelle durée déterminée de leur choix. A cet effet, trois mois avant son expiration, soit au plus tard le xxx les parties signataires conviendront de se réunir pour décider de cette éventuelle reconduction et de ses modalités.

Les organisations syndicales et la Direction pourront décider de modifier le présent accord, par avenant.

### **VIII - DEPOT LEGAL**

Le présent avenant sera déposé dès sa conclusion par la Direction en 2 exemplaires à la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi), dont 1 version sur support papier et une version sur support électronique, par lettre recommandée avec avis de réception.

Un exemplaire de cet avenant sera également déposé auprès du secrétariat-greffe du conseil des prud'hommes du lieu de conclusion.

### **ANNEXE :**

- Charte d'utilisation remise aux utilisateurs de téléphone portable

Fait au Mans

En 8 exemplaires originaux

Le 30.10.2017.

Pour la Caisse Régionale de l'ANJOU et du MAINE,

Le Directeur Général, Hugues BRASSEUR

Pour la C.F.D.T

Pour F.O.

Pour le S.N.E.C.A.-C.G.C.

Pour S.U.D./S.D.A.C.A.A.M

Pour l'U.N.S.A.

Y.D. 12 0



## Charte et Accusé de réception d'un outil nomade

Je soussigné, ..... déclare avoir reçu :

- ☐ Un Smartphone
- ☐ Une Tablette

### Règles d'utilisation

Ce matériel vous est confié dans un but professionnel afin de permettre une communication rapide et efficace dans le cadre de vos fonctions.

Pour autant, la mise à disposition de ce matériel n'a ni pour objectif ni pour conséquence de faire peser sur vous une obligation d'être joignable à tout moment.

### Utilisation du matériel à titre professionnel :

Les coûts afférents au matériel, à l'abonnement et aux communications sont acquittés directement par le Crédit Agricole auprès de l'opérateur téléphonique, et font l'objet d'un suivi mensuel de facturation. En cas d'usage abusif, l'entreprise se réserve la possibilité de refacturer à l'utilisateur les communications qui n'auraient pas un caractère professionnel. La Caisse Régionale se réserve le droit de contrôler et de réguler l'usage qui est fait des fonctionnalités du smartphone dans l'objectif d'assurer la sécurité du système d'information.

Le matériel est affecté au salarié tant que son métier lui en donne le droit. En cas de mobilité ne donnant plus accès à un matériel, tablette ou smartphone, ou de départ de l'entreprise, le salarié devra retourner au Service IP le matériel avec son emballage d'origine ainsi que le code PIN, le code de déverrouillage et le code de chiffage.

L'utilisation du matériel s'effectuera selon vos besoins professionnels et dans le respect de la durée du travail qui vous est applicable. Sous réserve de respecter les règles de confidentialité et de sécurité définies dans la charte communautaire du bon usage du SI (disponible sous Chorale Doc), aucune communication (vocale ou écrite) ne doit être transmise pendant votre temps de repos quotidien et hebdomadaire, ainsi que pendant les congés payés et les jours fériés. A cet effet, il est rappelé que les réglages permettent de supprimer les notifications de la messagerie professionnelle.

La zone géographique d'émission et de réception des appels est le territoire national, hors Dom Tom. L'utilisation hors de cette zone est interdite.

### Règles de savoir-vivre :

#### o Confidentialité

Le mobile vous permet de téléphoner n'importe où, à condition de faire preuve de discrétion et de vous assurer que vos conversations professionnelles restent parfaitement confidentielles.

#### o SMS...

Le SMS doit impérativement respecter un certain formalisme et obéir aux règles d'orthographe et de politesse.

Le SMS ne remplace pas une conversation orale.

#### o En réunion

Par respect pour l'intervenant et pour préserver votre qualité d'écoute, pensez à éteindre votre portable.



DE L'ANJOU  
ET DU MAINE

Le bon sens  
a de l'avenir



### **Règles d'usage et de préservation des outils :**

L'utilisation du matériel est limitée à un usage professionnel pour le compte de la Caisse Régionale du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, dans le cadre de votre activité professionnelle et dans l'exercice de vos fonctions.

A titre exceptionnel, un usage personnel du matériel est toléré par la caisse régionale sous réserve d'une utilisation raisonnable justifiée par des besoins ordinaires de la vie professionnelle et familiale et sous réserve de respecter les règles de confidentialité et de sécurité définies dans la charte communautaire du bon usage du SI (disponible sous Chorale Doc).

Le matériel reste la propriété de la Caisse Régionale qui peut à tout moment en demander la restitution.

Il est de votre responsabilité de prendre soin du matériel et de ne pas le laisser à disposition, sans surveillance ou en évidence dans un espace non protégé (train, bureau ouvert, salle de réunion, véhicule ...).

Il est interdit d'utiliser le téléphone au volant d'un véhicule, quel qu'il soit.

En cas de perte ou vol, vous devez remplir le formulaire « déclaration perte et vol de matériel informatique et téléphonie » disponible sous Comméo dans + d'outils. Un dépôt de plainte sera nécessaire dans le cas d'un vol.

En cas de casse, vous devez faire une demande de renouvellement via la « 879BG Informatique de Proximité Maintenance et Développement » en précisant le motif.

### **Règles particulières :**

Cet outil étant connecté au réseau, nous vous demandons de respecter également les consignes suivantes :

Pour des raisons de sécurité vous devrez changer les mots de passe qui sont initialisés à « 000000 » : celui de votre smartphone (Ios ou android) et celui de la carte téléphonique (carte SIM).

Vous devez attendre le feu vert de CA-Technologies Services (CATS) avant de mettre à jour la version logicielle de votre smartphone.

Les installations d'applications sur les smartphones ou les tablettes doivent être limitées au cadre professionnel.

Il est interdit de stocker des photos, musiques, films ou vidéos sur le poste de travail professionnel ou sur les serveurs de fichiers de l'entreprise. L'installation d'iTunes est interdite sur le poste de travail professionnel.

Les paramètres d'un smartphone ou d'une tablette ne devront pas être modifiés. De plus, ils ne devront pas être « débloqués » (ou « débridés » ou « jailbreakés ») : c'est-à-dire que la version du logiciel système installé ne doit pas être modifiée par l'utilisateur ou une tierce personne.

Les équipes techniques pourront intervenir librement sur le matériel après information.

Je soussigné, .....(nom prénom, fonction) reconnait avoir pris connaissance de ces conditions d'utilisation du matériel confié et m'engage à les respecter.

Fait à ..... le ...../...../.....

Signature

*[Signature]*