Accord d'entreprise relatif au droit à déconnexion

CENTRE FRANCE Toute une banque pour vous

Entre les soussignés :

- **La CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE CENTRE FRANCE,** représentée par la Directrice du Développement Individuel et Collectif, Madame Anne LAURENCE,

d'une part,

- **Les ORGANISATIONS SYNDICALES :**

La CONFEDERATION FRANCAISE DEMOCRATIQUE DU TRAVAIL (CFDT) représentée par son Délégué Syndical, M. DUFRAISSE

Le SYNDICAT FORCE OUVRIERE (F.O.) représenté par son Délégué Syndical, M. VILLARD David

Le SYNDICAT NATIONAL DE L'ENTREPRISE CREDIT AGRICOLE (SNECA CGC) représenté par son Délégué Syndical, M. Thierry JOYON

Le SYNDICAT SUD CENTRE FRANCE (SUD) représenté par son Délégué Syndical, M. SANJOAN Christophe

d'autre part.

Il a été convenu ce qui suit

SD SC DV TJ

Préambule

Le développement des outils numériques et leur accessibilité croissante rendent plus floues les frontières entre la vie privée et la vie professionnelle. Ils sont devenus un enjeu d'efficacité et plus largement de commodité d'organisation tant individuelle que collective. Ils représentent un levier de performance pour les entreprises, leurs salariés et leurs clients.

Néanmoins, parce qu'ils permettent d'être relié en permanence avec les environnements personnels et professionnels, la maîtrise des outils numériques est nécessaire pour leur utilisation efficiente. Aussi et avant même l'inscription du « Droit à la déconnexion » dans le Code du travail par la loi Travail du 8 août 2016, les acteurs du dialogue social de la branche des Caisses Régionales de Crédit Agricole ont considéré qu'un accompagnement de l'essor de ces outils était nécessaire et ont décidé de faire du « Droit à la déconnexion » un thème du dialogue social de branche afin de favoriser la négociation et la signature d'accords locaux permettant de le rendre effectif dans les organisations de travail.

Ce dialogue social de branche a conduit, en 2017 à la négociation d'un accord de branche ainsi qu'à l'élaboration d'un guide intitulé « le droit à la déconnexion dans la branche des caisses régionales de Crédit Agricole » lesquels ont été reconduits, dans l'intégralité de leurs dispositions, par un nouvel accord de branche en date du 15 juin 2020.

Le Crédit Agricole Centre France se retrouve pleinement dans cette approche et il agit pour une intégration croissante des outils numériques dans l'entreprise pour lui permettre, ainsi qu'à ses salariés de bénéficier du progrès apporté par le digital, tout en veillant à respecter leur vie privée et familiale.

Par ailleurs, le code du travail a fait du droit à la déconnexion un des thèmes de négociation relevant de la qualité de vie au travail, ce qui a donné lieu, en 2017, à la conclusion d'un accord d'entreprise relatif au droit à la déconnexion applicable au sein de la Caisse régionale, accord dont les dispositions viennent à échéance le 31 décembre 2020.

Par conséquent et au travers du renouvellement du présent accord, les parties tiennent à réaffirmer leur attachement au plein exercice du droit à déconnexion et leur volonté de poursuivre la mise en oeuvre effective des principes et orientations définis par la branche au sein de la Caisse régionale.

Rappel des orientations énoncées par l'accord national

1. La transformation numérique offre de nombreuses possibilités de développement pour les Caisses régionales de Crédit Agricole et leurs salariés, qu'il est indispensable de saisir dans un secteur exigeant et de plus en plus concurrentiel.
2. Cette transformation numérique qui fait évoluer les méthodes de travail ne doit en aucun cas remettre en cause la santé et la sécurité des salariés et le respect de leur vie privée et familiale.
3. L'acquisition de la compétence numérique et le développement de la culture digitale des femmes et des hommes des Caisses régionales de Crédit Agricole est indispensable pour une utilisation efficiente des outils numériques par l'ensemble des salariés en évitant la sous-connexion et l'exclusion numérique de certains et l'hyper-connexion pour d'autres.

SD TJ

4. En matière d'utilisation des outils numériques et donc du « droit à la déconnexion », la responsabilité est partagée entre l'entreprise et le salarié.
5. L'exemplarité managériale est essentielle pour l'exercice effectif du « droit à la déconnexion ».
6. Au regard des métiers des Caisses régionales de Crédit Agricole, l'approche du « droit à la déconnexion » doit prendre en compte le service aux clients.
7. Le « droit à la déconnexion » concerne l'ensemble des outils numériques nomades (smartphones, tablettes, ordinateurs portables…) et des canaux numériques (téléphone, audioconférence, visioconférence, messagerie instantanée…).
8. Plusieurs facteurs, tels que le métier exercé, l'âge ou le positionnement hiérarchique du salarié, ainsi que les pratiques des Caisses Régionales relative à la fourniture des outils nomades impactent l'exercice du « droit à la déconnexion ».
9. L'évolution très rapide du digital conduit à écarter également des solutions rigides, qui seraient dépassées très rapidement par les progrès techniques.

Article 1 – Affirmation du droit à déconnexion en dehors des périodes habituelles de travail

Par le présent accord, les signataires réaffirment l'importance du bon usage professionnel des outils numériques et de communication professionnels et de la nécessaire régulation de leur utilisation pour assurer le respect des temps de repos et de congés, ainsi que l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle des salariés.

Ils confirment que les modalités d'exercice du droit à la déconnexion s'appuieront sur les principes suivants relevant de la volonté commune de :

- s'inscrire pleinement dans les orientations définis au niveau national,
- reconnaître ce droit à la déconnexion à tous les salariés,
- retenir que le droit à la déconnexion résulte d'un choix du salarié de se connecter ou non à un outil numérique professionnel en dehors des périodes habituelles de travail, hors situation d'urgence ou de gravité,
- retenir qu'aucun salarié ne pourra se voir reproché de ne pas répondre à une sollicitation pendant ses périodes de repos ou de suspension de son contrat de travail (congés payés et autre congés, arrêts maladie etc.).

Ces principes s'appliquent de la même manière aux salariés bénéficiant d'une convention individuelle de forfait mais ils ne s'appliquent pas aux salariés lorsqu'ils assurent des astreintes.

N'étant pas soumis à la règlementation relative à la durée du travail et aux temps de repos des salariés, les cadres de Direction ne peuvent se prévaloir des mesures prévues par cet accord. En revanche, ils devront veiller au respect du droit à la déconnexion des salariés.

DV SD SE

TJ

Article 2 – Modalités d'exercice du droit à déconnexion en dehors des périodes habituelles de travail

2-1 Définition du droit à la déconnexion

Le droit à la déconnexion peut être défini comme le droit du salarié de ne pas être connecté aux outils numériques professionnels en dehors de ses périodes habituelles de travail.

2-2 Le respect du droit à la déconnexion

Le salarié est libre de décider de se connecter ou non en dehors des périodes habituelles de travail, le principe général du « droit à la déconnexion » se traduisant essentiellement par l'absence formelle d'obligation de se connecter.
Néanmoins, la caisse régionale lui recommande fortement d'éviter de se connecter durant ses temps de repos et de déroger aux dispositions légales et conventionnelles de temps de repos minimal et de travail maximal.
En tout état de cause, le salarié doit veiller à respecter les périodes minimales de repos journalier (11 heures consécutives) et hebdomadaire (2 jours consécutifs dont le dimanche).

D'autre part, si l'exemplarité managériale est essentielle pour la pratique effective du droit à la déconnexion, chacun a le devoir de respecter le droit à la déconnexion de tous et de ne pas solliciter un collègue, un pair, un subordonné ou un supérieur hiérarchique en dehors de leurs périodes habituelles de travail.

2-3 Le droit à la déconnexion vis-à-vis des clients

Le droit à la déconnexion s'entend également vis-à-vis des clients de la Caisse régionale et il ne peut être reproché à un salarié de ne pas avoir répondu aux sollicitations des clients en dehors des périodes habituelles de travail.
Il est néanmoins nécessaire que le droit à la déconnexion s'accompagne de mesures de précaution afin de garantir une continuité de la relation client. Ainsi, le salarié absent pour une durée supérieure à une journée ouvrée doit prévoir à l'attention des interlocuteurs internes et externes un message indiquant l'interlocuteur à joindre et ses coordonnées.

2-4 les situations d'urgence

Seule une situation d'urgence, telle que définie ci-après, permet exceptionnellement de solliciter le salarié en dehors du temps de travail habituel.
Par situation d'urgence, il faut entendre tout évènement susceptible de porter gravement atteinte aux intérêts de la Caisse régionale et/ou à la santé ou la sécurité des salariés et/ou des clients, et notamment :

- Destruction de locaux ou risque imminent de destruction des locaux (incendie, inondation, effondrement), etc
- Braquage, attaque informatique, attaque chimique, etc
- Péril grave pour la santé ou la sécurité des salariés et/ou des clients.

2-5 Utilisation des fonctions spécifiques de la messagerie

Les courriels doivent en priorité être envoyés pendant les heures habituelles de travail ou en envoi différé en dehors de ces horaires.

SD DV

TJ

Pour les salariés qui décident de se connecter en dehors des heures habituelles de travail, il est fortement recommandé à l'ensemble des salariés disposant d'un appareil nomade de recourir aux fonctions spécifiques des serveurs de messagerie qui permettent :

- soit de rédiger les mails en mode brouillon et de les envoyer ultérieurement pendant les heures de travail,
- soit d'utiliser la fonction d'envoi différé de mail.
- soit de différer l'envoi du mail,

Si le salarié souhaite envoyer un message en dehors des heures habituelles de travail, il veillera à indiquer que ce message n'appelle pas de réponse immédiate.

Article 3 – Affirmation du droit de se déconnecter temporairement du travail pendant les périodes habituelles de travail

Comme énoncé précédemment, le développement des outils numériques et leur accessibilité croissante rendent plus floues les frontières entre la vie privée et la vie professionnelle et il n'est plus à démontrer que le caractère nomade des outils numériques personnels fait entrer de fait une certaine part de la vie privée dans la sphère professionnelle.

En conséquence et soucieuse de s'adapter aux évolutions comportementales et sociétales que génère le développement des outils numériques, le Crédit Agricole Centre France donne à chacun de ses salariés le droit de se déconnecter temporairement du travail pour réaliser des actes relevant de sa vie privée avec ses outils personnels de communication à distance et conforte ainsi, après 3 années d'application, l'existence d'un droit à déconnexion du travail pendant les périodes habituelles de travail.

Il est toutefois entendu que ce droit à déconnexion pendant les périodes habituelles de travail ne peut être exercé que dans la mesure où :

- il ne se fait pas au détriment du service client et ne met pas l'équipe en difficulté de fonctionnement,
- son utilisation reste raisonnable, tant dans la fréquence que dans la durée,
- il se fait sur le lieu de travail et à partir de ses outils de communications personnels.

Par ailleurs et par « actes relevant de la vie privée » il faut entendre les actes :

- qui ne sont pas en lien avec la sphère professionnelle,
- dont le traitement présente un caractère de nature urgente et nécessite une action rapide,
- qui ne peuvent pas être réglés à un autre moment de la journée ou de la semaine en dehors des périodes habituelles de travail.

Il est précisé que l'exercice de ce droit qui relève de la seule initiative du salarié et ne requiert ni l'accord, ni l'information préalable du manager ne peut être utilisé pour gérer des activités personnelles en lien, par exemple, avec l'exercice d'une activité associative ou bénévole.

Le droit de se déconnecter du travail pendant les périodes habituelles de travail s'entend donc comme le droit de réaliser sur le lieu de travail des actes de la sphère purement privée avec des outils personnels de communication à distance (exemple : échange de mails, de SMS, appels téléphoniques, réservation en ligne, consultation d'une application, connexion à internet etc.) et dans les conditions précisées ci-dessus.

SD TJ OV

Article 4 – Les dispositifs de vigilance dans l'utilisation des outils numériques

Afin de veiller à la bonne application des dispositions du présent accord, il est convenu que tout salarié qui rencontrerait des situations d'usage anormal des outils numériques a la faculté d'alerter le responsable des relations sociales en sa qualité de référent santé sécurité de la caisse régionale.

Par ailleurs, la Caisse régionale veillera à faire intégrer dans le dispositif « de météo interne » un item relatif au droit à déconnexion.

Article 5 – Règles de régulation du bon usage des outils numériques

D'une manière générale et afin de contribuer à un usage efficient des outils numériques, il est recommandé aux salariés de :

- Choisir le moyen de communication adapté au contexte
- Prendre le temps de réflexion pour rédiger un message et observer une rigueur dans sa rédaction : respecter les règles de politesse, définir un objet explicite du message et se mettre à la place de celui qui lira le message, pour s'assurer que le message est clair et complet.
- Ne pas abuser des pièces jointes et choisir des intitulés clairs des documents (nature du document, sujet, date).
- Identifier les destinataires du message (notamment veiller à l'utilisation adaptée des fonctionnalités « répondre à tous », « copie conforme » et « copie cachée »).
- Ne pas envoyer de message sous le coup de l'émotion et se relire avant l'envoi.
- Limiter le nombre d'interruptions journalières pour la gestion des messages : se réserver quelques plages horaires par jour pour le traitement des messages,
- Eviter de regarder et d'envoyer ses messages pendant les réunions.
- En cas d'absence prolongée, prévoir une réponse automatique alertant de l'absence et indiquant l'interlocuteur à joindre.

Article 6 – Durée et révision de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans.
Il pourra être révisé dans les conditions prévues par les dispositions des articles L 2261-7 et L 2261-8 du code du travail.
Les parties pourront également s'entendre afin d'organiser, si elles l'estiment utile, un suivi de son application.
Dans le trimestre précédant l'expiration du présent accord, les parties conviennent de se rencontrer afin d'envisager une éventuelle reconduction de ses dispositions.

Article 7 – Publicité de l'accord

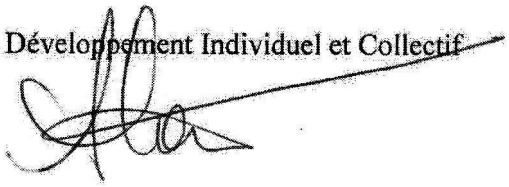
Le présent accord sera déposé en 2 exemplaires à l'Unité Territoriale du Puy de Dôme de la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi) ainsi qu'au Greffe du Conseil des Prud'hommes de Clermont-Ferrand.

SD SC NV

TV

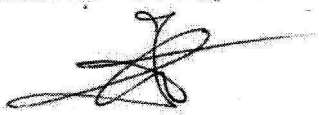
Fait à Clermont-Ferrand, le 21 Octobre 2020

La Directrice du Développement Individuel et Collectif

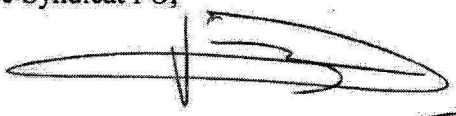


Pour le Syndicat CFDT,

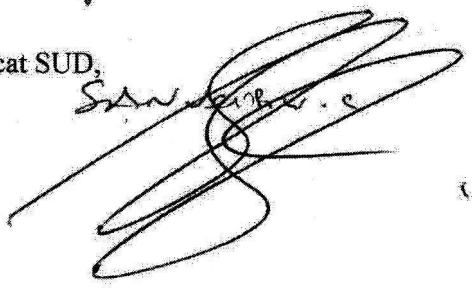
Pour le Syndicat SNECA CGC,



Pour le Syndicat FO,



Pour le Syndicat SUD,



SD DV