Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

ACCORD NATIONAL DU 9 OCTOBRE 2026 SUR LES ORIENTATIONS DE LA BRANCHE RELATIVES AU « DROIT A LA DECONNEXION » EN VUE DES NEGOCIATIONS DANS LES CAISSES REGIONALES DE CREDIT AGRICOLE ET LES ORGANISMES ADHERANT A LA CONVENTION COLLECTIVE DU CREDIT AGRICOLE

Entre les soussignés :

- La Fédération Nationale du Crédit Agricole,
  représentée par Olivier AUFFRAY

d'une part,

- Les organisations syndicales ci-après :

  . Syndicat National de l'Entreprise Crédit Agricole
  (S.N.E.C.A. - C.F.E - C.G.C.)
  représenté par Monsieur Thierry TREILHOU

  . Fédération CFDT AGRI-AGRO (C.F.D.T.)
  représentée par Monsieur Bruno PARVERY

  . Union des Syndicats de Salariés du Crédit Agricole Mutuel (S.U.D-C.A.M.)
  représentée par Monsieur Jean-Yves SALVAT

d'autre part,

Paraphe Paraphe Paraphe DS

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

PREAMBULE

Le développement des outils numériques et leur accessibilité croissante, ainsi que des nouvelles organisations de travail (travail à distance via le télétravail, le travail déplacé ; ou encore flexibilité horaire…) 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 personnelle que collective. 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 maîtrise des outils numériques est nécessaire pour leur utilisation efficiente. Le « droit à la déconnexion » étant inscrit dans le Code du travail depuis 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 s'approprier le « droit à la déconnexion » et d'en faire 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.

Animées par le soin d'avoir une approche pragmatique et utile, les organisations syndicales représentatives au niveau de la branche et la délégation fédérale de négociation ont convenu de confier à la Conférence des permanents syndicaux de la branche, une démarche exploratoire sur le « droit à la déconnexion ».

L'objectif de cette démarche était donc de construire des propositions concrètes pour accompagner, dans le respect du dialogue social local, les négociations sur « le droit à la déconnexion » dans les Caisses régionales afin de permettre aux entreprises de la branche de bénéficier du progrès apporté par le digital tout en préservant la santé et la sécurité des salariés et en respectant leur vie privée et familiale.

A l'issue de quatre réunions de la Conférence des permanents (22 juillet, 18 octobre, 16 décembre 2016 et 31 janvier 2017), et après avoir été éclairés par un expert indépendant, les permanents syndicaux de branche ont construit un guide intitulé « Le droit à la déconnexion dans la branche des Caisses Régionales de Crédit Agricole ».

Il a été *in fine* décidé de transposer ce guide, sans en modifier le contenu, dans un accord de branche d'orientation, qui a été signé le 1er mars 2017.

Au terme de ses 3 ans d'application, et par un nouvel accord du 15 juin 2020, les négociateurs ont souhaité étoffer les dispositions conventionnelles de cet accord, en y intégrant notamment les principes et orientations définis par la branche pour appréhender le « droit à la déconnexion ».

Puis, à l'occasion de sa renégociation en 2023, les parties signataires ont réaffirmé l'importance de ce cadre de bonnes pratiques à l'attention des entreprises de la branche. Elles ont notamment mis l'accent sur la communication et la pédagogie dans un contexte de diversification des organisations du travail, en particulier distancielles. Elles ont souligné que ces dernières renforçaient l'enjeu de responsabilisation de tous les acteurs dans la mise en œuvre du droit à la déconnexion, et l'attention portée à celui de ses collègues.

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

À l'issue de la renégociation intervenue en 2026, les parties signataires ont constaté que le présent accord de branche a continué à mieux accompagner les négociations locales afin d'assurer une déconnexion effective aux salariés, et que le guide annexé s'est révélé efficace pour illustrer les bonnes pratiques en matière de droit à la déconnexion.
Elles ont donc conclu un nouvel accord pour une durée de cinq ans et elles ont souhaité, à cette occasion, réaffirmer la place du dialogue social de proximité en matière de droit à la déconnexion, insister sur les modalités de mise en œuvre de ce droit tant sur les outils professionnels que personnels, rappeler l'importance de l'exemplarité managériale, ainsi que l'attention particulière devant être portée aux salariés en forfait-jours.

Les négociateurs des Caisses régionales et des entités associées s'appuieront sur cet accord lors de leurs négociations locales, en s'inspirant de la méthode de travail proposée et des indications pratiques, figurant en annexe et élaborées au sein de la Conférence des permanents syndicaux de branche et en les adaptant à leur contexte, besoins, souhaits et contraintes.

Paraphe Paraphe Paraphe DS

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

Article 1. « LE DROIT A LA DECONNEXION » DANS LA BRANCHE DES CAISSES REGIONALES DE CREDIT AGRICOLE

Dans le cadre de leurs négociations locales sur le droit à la déconnexion, les négociateurs des Caisses régionales et entités associées s'appuieront sur les orientations et principes du « droit à la déconnexion », définis par le présent accord et sur la méthode de travail proposée pour préparer leur négociation locale.

Elles s'appuieront également sur le Guide qui lui est annexé, élaboré au sein de la Conférence des permanents syndicaux au niveau de la branche.

Ce Guide a pour vocation d'apporter des indications pratiques, et des exemples de rédaction, pour décliner les orientations et principes définis par l'accord.

1.1 Les 10 orientations pour appréhender le « droit à la déconnexion »

1. La transformation numérique et les nouvelles organisations du travail, notamment distancielles, offrent de nombreuses possibilités de développement pour les entreprises de la branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et des entités associées, 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 du temps dédié à leur repos, ou à 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 et des entités associées 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.

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. A ce titre, l'entreprise joue un rôle pédagogique et incitatif dans l'exercice, par chaque salarié, de son « droit à la déconnexion », et met à sa disposition des moyens pour exercer ce droit (cf. guide annexé), en particulier dans un contexte où les organisations du travail en distanciel se sont développées, et avec elles l'équipement en outils nomades et numériques.

5. L'exemplarité de la ligne managériale est essentielle pour l'exercice effectif du « droit à la déconnexion ». Une information spécifique sur ce sujet doit être intégrée au sein de la charte managériale mise en place dans l'entreprise, le cas échéant.

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

6. Au regard des métiers des Caisses régionales de Crédit Agricole et des entités associées, l'approche du « droit à la déconnexion » doit prendre en compte le service aux clients et s'inscrire dans le triptyque salariés – entreprise – clients.

7. Le « droit à la déconnexion » concerne l'ensemble des outils numériques nomades (smartphones, tablettes, ordinateurs portables, y compris les applications de communication intégrées de type Kiosque CA ou Teams…) et des canaux numériques (téléphone, audioconférence, visioconférence, messagerie instantanée…). Les outils personnels (téléphone personnel, WhatsApp, Réseau sociaux..) ne constituent pas un canal d'information ou d'instruction professionnelle et ne peuvent interférer avec l'exercice du droit à la déconnexion. Ces outils ont une vocation de convivialité et ne doivent pas être utilisés à des fins professionnelles, cet usage étant expressément proscrit par la charte des usages du système d'information. Aucun salarié ne peut être tenu d'installer une application de messagerie sur son équipement personnel ni de communiquer son numéro de téléphone personnel pour des échanges professionnels quotidiens, sauf en cas de dysfonctionnement exceptionnel de l'ensemble des canaux de communication professionnels. Les groupes de discussion à finalité professionnelle ne créent aucune obligation de réponse hors temps de travail.

8. Plusieurs facteurs, tels que le métier exercé, l'âge ou le positionnement hiérarchique du salarié, ainsi que les pratiques des Caisses Régionales et entités associées relatives 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.

10. Les modalités pratiques de l'exercice du « droit à la déconnexion » doivent donc être précisées dans le cadre d'un dialogue social local dans chaque Caisse régionale et entité associée.

1.2 Les principes du « droit à la déconnexion »

Principe 1

Un « droit à la déconnexion » est reconnu à l'ensemble des salariés des Caisses régionales de Crédit Agricole et entités associées, quelle que soit l'organisation du travail dans laquelle il exerce ses fonctions, y compris dans le cadre du travail à distance (télétravail et/ou travail déplacé), ou encore dans le cadre de la flexibilité horaire (horaires individualisés).

Au titre de ce droit, aucun salarié ne peut se voir tenu de répondre à une sollicitation pendant ses périodes de repos (journalier et hebdomadaire) ou de suspension du contrat de travail (congés payés et autres congés, arrêts maladie etc.).

Ce principe ne s'applique pas aux salariés lorsqu'ils assurent des astreintes.

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

Principe 2

Il appartient au salarié 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.
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), en particulier le salarié en forfait-jour. Les managers doivent contribuer à ce respect.

Principe 3

Par ailleurs, des mesures spécifiques seront mises en place par les Caisses régionales et entités associées pour permettre, tout en assurant le service aux clients, le respect du « droit à la déconnexion » des salariés.

Principe 4

Pour permettre la réalisation effective du « droit à la déconnexion », l'ensemble des salariés, y compris ceux ayant des responsabilités managériales, doit être sensibilisé périodiquement à l'usage efficient et responsable des outils numériques et chaque fois qu'une évolution technologique le justifie. Cette sensibilisation a également vocation à rappeler les conséquences pour la santé des tendances à l'hyper-connexion.

1.3 La méthode de travail

Pour préparer leur négociation locale, les Caisses régionales et entités associées s'appuieront sur les éléments de méthode suivants :

- Prendre en compte (ou définir) les modalités de l'utilisation des outils numériques (règles de sécurité, de confidentialité, de sécurité routière, différents modes de connexion, usage en réunion, articulation échanges oral/échange courriel…).

- Prendre en compte les dispositifs spécifiques mis en place pour assurer le service aux clients, et pour concilier cette exigence avec l'exercice du « droit à la déconnexion ».

- Diagnostic

    - de l'équipement des salariés de la Caisse régionale ou de l'entité associée en outils nomades, en prenant en compte l'intégralité des métiers, pour identifier les salariés concernés en premier chef par le « droit à la déconnexion ».

    - le cas échéant, de l'utilisation des outils nomades par les salariés (en lien avec les équipes informatiques de la Caisse régionale ou de l'entité associée).

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

- des dispositifs de sensibilisation des salariés et des managers à l'usage raisonnable et efficient des outils numériques.

- ce diagnostic pourra être partagé dans le cadre du dialogue social de proximité, selon la fréquence et les modalités adaptés pour les acteurs locaux.

Article 2. SUIVI NATIONAL DES ACCORDS, CHARTES ET DISPOSITIFS RELATIFS AU « DROIT A LA DECONNEXION » DANS LES CAISSES REGIONALES ET ENTITES ASSOCIEES

Les parties signataires, afin de s'assurer de l'appropriation du « droit à la déconnexion » par les Caisses régionales et entités associées, conviennent qu'un suivi annuel du nombre d'accords et de chartes relatifs au « droit à la déconnexion » mis en place dans ces entreprises sera réalisé au niveau de la Branche.
Ce suivi sera présenté lors d'une réunion de la Commission Paritaire Permanente de Négociation et d'Interprétation, avec toutes les organisations syndicales siégeant dans cette instance.

Également soucieuses d'enrichir leurs réflexions sur le « droit à la déconnexion » pour mieux accompagner les négociateurs des Caisses régionales et entités associées, les parties signataires conviennent qu'un bilan qualitatif des accords, chartes et dispositifs relatifs au « droit à la déconnexion » mis en place dans ces entreprises, soit réalisé au terme du présent accord.

Il fera l'objet d'un échange lors d'une Commission technique, à partir des éléments d'analyse présentés par la FNCA.

Article 3. DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord est applicable à compter du 1er novembre 2026 et jusqu'au 31 décembre 2031, date à laquelle il cesse de plein droit, de produire tous effets.

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, les parties signataires conviennent de se réunir pour décider de cette éventuelle reconduction et de ses modalités.

Par ailleurs, les parties conviennent de se réunir en Commission technique dans un délai de trois ans à compter de l'entrée en vigueur du présent accord, afin d'examiner l'opportunité de négocier des adaptations utiles en cas d'évolution importante du contexte, notamment technologique.

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

Si pendant sa durée d'application, des dispositions législatives ou réglementaires venaient modifier le présent accord, les parties conviennent de se réunir pour examiner les modalités d'adaptation de l'accord.

Fait à Paris le 9 octobre 2026

Pour la Fédération Nationale du Crédit Agricole : Olivier AUFFRAY

Signé par : Olivier AUFFRAY 06A7AADB459F45E...

Pour les organisations syndicales :

S.N.E.C.A.- C.F.E - C.G.C.....Thierry TREILHOU

Signé par : Thierry TREILHOU 6A5BAE14EC2C413...

C.F.D.T.....BRUNO PARVERY

Signé par : BRUNO PARVERY EB7DB129D4DC45B...

S.U.D - C.A.M.....Jean-Yves SALVAT

DocuSigned by: 39CDA36C6D24422...

Paraphe Paraphe Paraphe DS

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

Annexe à l'accord de branche du 9 octobre 2026

GUIDE SUR LE « DROIT A LA DECONNEXION » DANS LA BRANCHE

DES CAISSES REGIONALES DE CREDIT AGRICOLE

Les ***organisations syndicales représentatives*** de la branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et ***la Délégation Fédérale*** ont ouvert dès le mois de mai 2016 ***une démarche exploratoire sur le « droit à la déconnexion »***.

Dans ce cadre, elles ont convenu de ***confier la réflexion sur ce sujet à la Conférence des permanents syndicaux.*** La Conférence des permanents syndicaux, après avoir travaillé sur le sujet lors des réunions des ***22 juillet, 18 octobre ,16 décembre 2016 et 31 janvier 2017,*** et avoir bénéficié d'un ***éclairage par un expert extérieur*** sur ce sujet complexe, a dégagé ***dix orientations*** pour appréhender le « droit à la déconnexion » dans la branche des Caisses régionales de Crédit Agricole, ainsi que quatre principes, qui faisaient l'objet de ce guide.

L'accord du 1er mars 2017, étant arrivé à son terme, ***les organisations syndicales représentatives de la branche ont souhaité étoffer ses dispositions, en y intégrant ces principes et orientations pour appréhender le « droit à la déconnexion », ce qui a donné lieu à la signature d'un nouvel accord unanime le 15 juin 2020.***

Elles ont également incorporé à cette occasion dans l'accord la méthode de travail proposée pour préparer la négociation locale.

La renégociation de l'accord en fin d'année 2023 a permis de pérenniser ce cadre de bonnes pratiques à l'attention des entreprises de la branche en complétant le guide de branche annexé sur la base de certaines initiatives locales recensées dans les chartes et accords locaux.

L'accord signé en 2023 ainsi que le guide annexé s'étant révélés efficaces dans l'accompagnement de la négociation locale, la renégociation de l'accord en 2026 a été l'occasion d'insister sur des points d'attentions particuliers à destination des négociateurs locaux.

Ce guide a pour vocation d'apporter des indications pratiques, et des exemples de rédaction, pour décliner les orientation et principes définis par l'accord.

Quatre grandes thématiques sont envisagées successivement au sein de ce document :

1 – Les règles de l'usage des outils numériques
2 – Les situations d'urgence ou de gravité particulière
3 – La conciliation de l'exigence du service client avec l'exercice du « droit à la déconnexion »
4 – L'usage raisonnable et efficient des outils numériques

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

INDICATIONS PRATIQUES POUR DECLINER LES ORIENTATIONS ET PRINCIPES DEFINIS PAR L'ACCORD DANS LES CAISSES REGIONALES ET LES ENTITES ASSOCIEES

Voici quelques illustrations concrètes des mesures qui peuvent être envisagées dans le cadre du dialogue social local par chacune des Caisses régionales de Crédit Agricole et entités associées :

1 - Règles de l'usage des outils numériques

Définir les principes majeurs dans l'accord collectif de l'utilisation des outils numériques ou, à défaut, établir une charte sur le sujet, à laquelle l'accord sur le « droit à la déconnexion » ferait référence.

Exemples de bonnes pratiques :

A. Choisir le moyen de communication adapté au contexte, en favorisant les échanges directs (face à face, téléphone…).

B. Ne pas utiliser la messagerie professionnelle à des fins extraprofessionnelles ou des motifs prohibés par la loi.

C. 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.

D. Ne pas abuser des pièces jointes et choisir des intitulés clairs des documents (nature du document, sujet, date).

E. Identifier les destinataires du message (notamment veiller à l'utilisation adaptée des fonctionnalités « répondre à tous », « copie conforme » et « copie cachée »).

F. Choisir le moment le plus opportun pour l'envoi d'un message : éviter d'envoyer des messages en dehors des heures habituelles de travail.

G. Ne pas envoyer de message sous le coup de l'émotion et se relire avant l'envoi.

H. Limiter le nombre d'interruptions 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.

I. Définir une politique de conservation de messages.

J. En cas d'absence prolongée, prévoir une réponse automatique alertant de l'absence et indiquant l'interlocuteur à joindre.

K. Désactiver ses notifications hors temps de travail.

La diffusion de ces règles d'usage dans l'entreprise, en parallèle de la charte ou de l'accord signé, est de nature à renforcer l'appropriation du droit à la déconnexion par tous les acteurs.

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

Les formats de communication peuvent être divers (guides des bonnes pratiques, règles d'or, formats génériques ou dédiés à un outil particulier) et diffusés selon diverses modalités (sur l'intranet de l'entreprise, lors de réunions de sensibilisation, lors de la remise d'un outil numérique…)



2 - Situations d'urgence ou de gravité particulière

Les situations d'urgence ou de gravité particulière autorisant une sollicitation des salariés en dehors du temps de travail sont définies d'une façon objective et partagée par chaque Caisse régionale et entité associée.

Ces situations doivent présenter un caractère exceptionnel. La situation d'urgence ou de gravité particulière est susceptible de compromettre la continuité de l'activité de l'entreprise.

Il est préférable que le salarié soit prévenu d'une situation présentant un caractère urgent ou de gravité par un échange direct, appel ou écrit téléphonique (SMS).

Exemples de définition :

- Les situations d'urgence ou de gravité particulière se caractérisent par la survenance de risques majeurs pour l'entreprise comme des risques environnementaux, écologiques (inondations, éboulements…), terroristes ou sanitaires, attaque informatique….
- Par situation d'urgence ou de gravité particulière, il faut entendre tout événement majeur susceptible de toucher les intérêts de l'entreprise et d'une ampleur telle qu'il ne puisse être traité de manière satisfaisante dans le cadre du fonctionnement courant.

3 - Conciliation de l'exigence du service client avec l'exercice du « droit à la déconnexion »

Mettre en place des dispositifs spécifiques pour concilier l'exigence du service aux clients avec l'exercice du « droit à la déconnexion ».

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

Exemple de dispositif :

- Un message automatique d'absence sera prévu à l'attention du client lui indiquant les périodes d'indisponibilité du salarié et les conditions de prise en charge de sa demande dans le contexte.

4 - Usage raisonnable et efficient des outils numériques

4.1. La sensibilisation de l'ensemble des salariés à l'usage raisonnable et efficient des outils numériques

Cette sensibilisation peut prendre plusieurs formes : formations, outils de pédagogie ludiques, présentations, réunions d'échanges …
Dans ce cadre, les Caisses régionales et entités associées peuvent définir un niveau d'aptitude numérique que chaque salarié doit acquérir.

Les actions de sensibilisation peuvent faire l'objet d'actualisations régulières ou être complétées lorsqu'une évolution technologique le justifie, en lien avec l'offre formation proposée à la Caisse régionale ou à l'entité associée.
A titre d'exemple, le catalogue de l'IFCAM inclut les modules suivants :

- Un module sur le droit à la déconnexion aidant les salariés à mettre en place de bonnes pratiques pour améliorer la qualité de leur repos.

- Un module sur les outils de la bureautique et du numérique permettant d'envisager les modalités du droit à la déconnexion dans leur utilisation.

Exemples de sensibilisation des salariés :

L'entreprise peut :

- Elaborer des modules numériques et ludiques (exemples : fiches de bonnes pratiques, vidéos, FAQ, communautés d'utilisateurs, référents outils, quiz permettant de tester ses connaissances et pratiques puis acquérir le « permis numérique » …) permettant aux salariés d'utiliser leurs outils de la façon la plus efficiente possible.

- Mettre en place des « modes d'emploi » succincts et accessibles des outils numériques et des logiciels fournis.

- Organiser des animations et des groupes d'échanges, une journée ou une matinée consacrée au numérique.

- Mettre en place des modules de formation pour les salariés concernés par l'introduction de nouveaux outils ou de nouveaux logiciels, pour développer un socle de connaissances.

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

4.2 - La sensibilisation de l'ensemble des managers à l'usage raisonnable et efficient des outils numériques

Exemple de sensibilisation des managers :

- Lorsque l'entreprise est dotée d'une charte managériale, elle peut y indiquer qu'il appartient aux managers de tenir compte de l'impact de leurs sollicitations sur le « droit à la déconnexion » des salariés, afin de ne pas les inciter à rester connectés pendant leur temps de repos, notamment lorsqu'il est en travail à distance.

4.3. La définition des modalités pratiques de l'exercice du « droit à la déconnexion »

A titre d'exemple, il peut être envisagé dans ce cadre :

- De recourir aux fonctions spécifiques des serveurs de messagerie : envoi différé des messages, pop-up rappelant le « droit à la déconnexion » …

  Exemples d'utilisation de fonctions spécifiques d'envoi de messagerie :

  - Les courriels 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 soit de préparer leurs messages en mode brouillon ou hors connexion soit d'utiliser la fonction d'envoi différé. 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.

  - Pour permettre l'exercice effectif du « droit à la déconnexion » par les salariés, un message pop-up automatique sera envoyé au salarié, lorsqu'il s'apprête à envoyer un message entre 20h du soir et 8h du matin* : « vous envisagez d'envoyer un message en dehors des horaires habituels de travail. Si cet envoi n'est pas urgent, veillez à utiliser l'envoi « différé » ou enregistrer ce message dans les brouillons ».

- D'intégrer des recommandations dans les signatures de messages

  Exemple d'alerte dans la signature de messages :

  - « Si vous recevez ce message en dehors de vos horaires habituels de travail, vous n'êtes pas tenu d'y répondre immédiatement ».

- De prévoir des réponses automatiques redirigeant vers un autre interlocuteur pendant les périodes d'absence du salarié,

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

Exemple de message d'absence :

- « Lorsqu'un salarié est amené à être absent pour une durée supérieure à une journée (congés payés, congés spéciaux, congés maternité, arrêt maladie…), un message automatique d'absence sera prévu à l'attention des interlocuteurs internes et externes à 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 nature et la durée prévisible de l'absence. »

- De mettre en place des dispositifs de vigilance pour identifier des connexions excessives,

  Exemples de dispositifs de vigilance :

  - L'entreprise peut mettre en place une analyse périodique des volumes de connexions et de messages envoyés sur une certaine plage horaire (à définir), sur les week-ends ou sur les périodes de repos (congés notamment), pour identifier des situations individuelles ou collectives de l'usage trop intensif des outils (par exemple x connexions à distance en dehors des horaires habituels de travail et/ou le week-end sur le mois) et envisager des mesures de prévention et d'accompagnement définies en fonction du contexte.

    Dans ce cadre, l'entreprise définit d'une part les modalités du dispositif :

    - Fréquence du suivi (par ex. : une fois par mois, alerte automatique)

    - Acteurs associés dans la mise en œuvre du suivi des données (par ex. : Conformité, RH, Informatique…)

    - Typologie de données suivies (par ex. : réalisation d'une opération bancaire, sur le poste de travail ; simple connexion au poste de travail…)

    - Diffusion des relevés de suivi aux managers des salariés concernés par une dérive en terme de connexions excessives, afin de permettre un échange régulier sur le constat et les correctifs à apporter

    Puis l'entreprise définit d'autre part les processus associés à ce dispositif de vigilance, notamment lorsqu'il révèle des connexions excessives :

    - Pédagogie et communication à l'attention des salariés et managers sur l'existence de ce dispositif de vigilance, visant à assurer le respect du droit à la déconnexion de chacun,

    - Discernement dans la typologie des comportements nécessitant des mesures correctrices, en distinguant les comportements exceptionnels de ceux plus récurrents et véritablement problématiques,

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

- Actions et traitements déclenchés par l'identification de connexions considérées excessives (par ex. : entretien avec le manager sur la base des écarts de connexions identifiées afin de rappeler les enjeux du droit à la déconnexion et les effets néfastes de l'hyper-connexion sur la santé ; éventuel entretien avec un membre de la DRH en cas de persistance du comportement problématique par la suite, le cas échéant, adaptation de la charge de travail pour permettre une déconnexion effective).

- Chaque salarié peut alerter son responsable hiérarchique lorsqu'il rencontre des difficultés de l'utilisation des outils numériques ou des situations d'usage anormal des outils numériques.
- L'utilisation des outils numériques est abordée lors de l'entretien annuel des salariés en forfait jours. Dans ce cas un bilan individuel donnant lieu le cas échéant aux mesures de prévention et d'accompagnement personnalisées peut être réalisé.
- La compétence numérique peut également être abordée lors de l'entretien professionnel.

- D'encourager le dialogue sur l'usage des outils numériques (ex : entretien annuel…) …

  Exemples de dialogue dans l'équipe sur l'usage des outils numériques :

  Chaque équipe échange et définit des règles de fonctionnement digital adaptées à son métier et à son contexte (exemple : existence de l'astreinte). Ces règles portent notamment sur des sujets suivants :

  - Situations d'urgence ou graves dans l'exercice du métier : identification des situations concernées (urgence/gravité du problème), des interlocuteurs à avertir, ainsi que de moyen de communication le plus adapté.

  - Préparation des absences : modalités de passation des dossiers entre collègues avant les périodes d'absence, pour éviter de déranger les collègues en repos ou en congés (type d'informations à transmettre, forme, moyen communication adapté…), information des interlocuteurs de la personne absente …

  - Circulation des informations entre les membres de l'équipe : informations à circulariser et le moyen de communication adapté (réunions d'équipe, échanges oraux, mails), éléments à faire figurer dans le message (ex : nom du client, numéro du dossier, contacts…)

  - Echanges descendants/ascendants avec la hiérarchie et reporting : moyens les plus adaptés (courriels, échanges oraux…), situations nécessitant ou pas une réponse immédiate, un accusé de réception, gestion des sollicitations urgentes (moyen de communication, réponse attendue).

Docusign Envelope ID: 62EDBA03-7C3B-8744-80A6-9C75109D2C72

En outre, le partage d'information sur la mise en œuvre du droit à la déconnexion dans le cadre du dialogue social de proximité, selon la fréquence et les modalités adaptés pour les acteurs locaux, est de nature à contribuer à l'acculturation de tous et à l'efficience des bonnes pratiques au quotidien.

Il encourage également les acteurs à prioriser la signature d'accords d'entreprise sur le sujet, à défaut desquels une charte est alors mise en place dans l'entreprise.