

ACCORD NATIONAL DU 01 mars 2017
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 M. DELATTE

d'une part,

Les organisations syndicales ci-après :

- Fédération Générale Agro-alimentaire (C.F.D.T.)
représentée par M. *Emanuel Delattre*
- Fédération CFTC de l'Agriculture (C.F.T.C.- AGRI)
représentée par M. *Christine DUCIEL*
- Syndicat National de l'Entreprise Crédit Agricole (S.N.E.C.A. – C.F.E. - C.G.C.)
représenté par M. *ie Dominique Huber*
- Fédération des Employés et Cadres (F.O.)
représentée par M. *RINAUET Philippe*
- Fédération CGT des Syndicats du Personnel de la Banque et de l'Assurance
(F.S.P.B.A.)
représentée par M.
- Union des Syndicats de Salariés du Crédit Agricole Mutuel (S.U.D-C.A.M.)
représentée par M. *BRIQUO Olivier*

d'autre part,

PA A CB

PREAMBULE

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 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. 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 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, lors de la Commission nationale de négociation du 26 mai 2016, dans la continuité des premiers échanges en Commission nationale de négociation des 23 septembre 2015 et 27 janvier 2016, 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 dans un accord de branche d'orientation sans en modifier le contenu.

Les négociateurs des Caisses régionales s'appuieront sur cet accord lors de leurs négociations locales, en s'inspirant des propositions élaborées au sein de la Conférence des permanents syndicaux de branche et en les adaptant à leur contexte, besoins, souhaits et contraintes.

Article 1. GUIDE « 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 s'appuieront sur le Guide annexé au présent accord élaboré au sein de la Conférence des permanents syndicaux au niveau de la branche.

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

Les parties signataires, soucieuses d'enrichir leurs réflexions sur le « droit à la déconnexion » pour mieux accompagner les négociateurs des Caisses Régionales, conviennent qu'un suivi national des accords et des dispositifs relatifs au « droit à la déconnexion » mis en place dans les Caisses Régionales, sera réalisé chaque année au niveau de la Branche. Il fera l'objet d'un échange lors d'une réunion de la Commission nationale de négociation, avec toutes les organisations syndicales siégeant dans cette instance, à partir des éléments d'analyse présentés par la Délégation Fédérale.

Article 3. DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord est applicable à compter du 1^{er} mars 2017 pour une durée de trois années, à l'expiration desquelles 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.

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. 1^{er} mars 2012

Pour la Fédération Nationale du Crédit Agricole :

Vincent Delatte



Pour les organisations syndicales :

C.F.D.T.....

Emmanuel Delatte



C.F.T.C.-AGRI.....

Christine DUCIEL



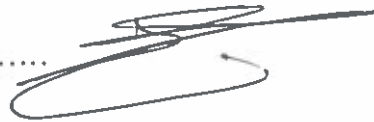
SNECA-C.F.E.-C.G.C.....

Dominique Kuhn



F.O.....

RINGIER Philippe



C.G.T.....

S.U.D.-C.A.M.....

Christine Briand



PR

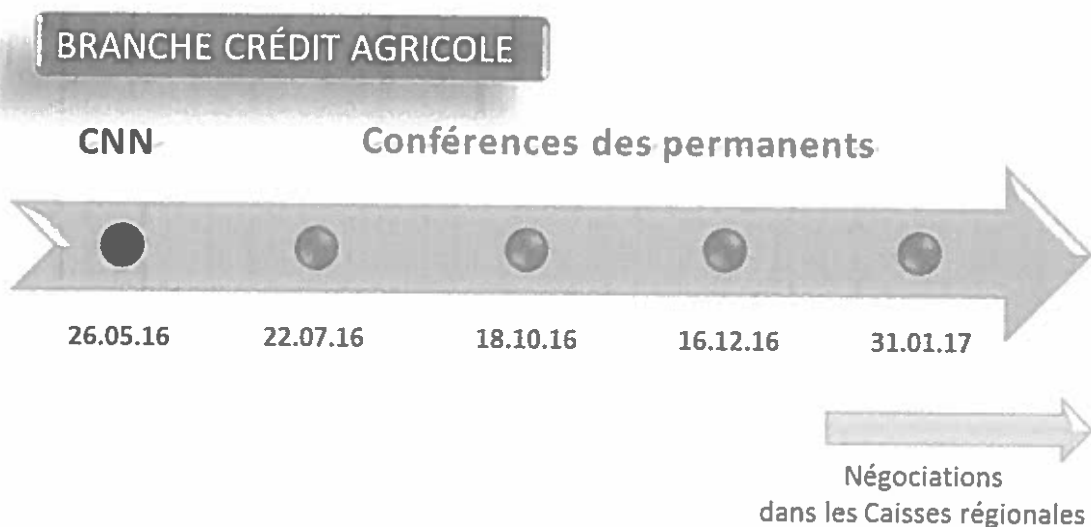
12

CS

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 **une démarche exploratoire sur le « droit à la déconnexion »** lors de la Commission nationale de négociation du 26 mai 2016, dans la continuité des premiers échanges en Commission nationale de négociation des 23 septembre 2015 et 27 janvier 2016.

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 les **dix orientations** suivantes pour appréhender le « droit à la déconnexion » dans la branche des Caisses régionales de Crédit Agricole.



I. LES 10 ORIENTATIONS DANS LE CADRE DES TRAVAUX AU NIVEAU DE LA BRANCHE

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.
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...).
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.
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.

II. LE « DROIT A LA DECONNEXION » : LES PRINCIPES

Principe 1

Un « droit à la déconnexion » est reconnu à l'ensemble des salariés des Caisses régionales de Crédit Agricole.

Au titre de ce droit, sauf situation d'urgence ou gravité indiquée comme telle, aucun salarié ne peut se voir reproché de ne pas répondre à une sollicitation pendant ses périodes de repos ou de suspension du contrat de travail (journalier et hebdomadaire, congés payés et autres congés, arrêts maladie etc.).

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

Principe 2

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 (11 heures consécutives) et hebdomadaire (2 jours consécutifs).

Principe 3

Par ailleurs, des mesures spécifiques seront mises en place par les Caisses régionales 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 à l'usage efficient et responsable des outils numériques.

III INDICATIONS PRATIQUES POUR DECLINER CES ORIENTATIONS ET PRINCIPES

III.1 – Méthode de travail

Pour préparer leur négociation locale, les Caisses régionales 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 des dispositifs spécifiques mis en place pour assurer le service aux clients, pour concilier cette exigence avec l'exercice du « droit à la déconnexion ».
- Diagnostic
 - de l'équipement des salariés de la Caisse régionale en outils nomades, 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).

III.2 – DECLINAISON DES PRINCIPES RELATIFS AU « DROIT A LA DECONNEXION »

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 (les illustrations de rédactions portant sur ces mesures sont proposées en annexe) :

- **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.
- **Situations d'urgence ou de gravité particulière**
La définition des situations d'urgence ou de gravité particulière autorisant une sollicitation des salariés en dehors du temps de travail d'une façon objective et partagée.
- **Usage raisonnable et efficient des outils numériques**
La sensibilisation de l'ensemble des salariés à l'usage raisonnable et efficient des outils numériques. Cette sensibilisation peut prendre plusieurs formes : formations, présentations, réunions d'échanges, serious game...
Dans ce cadre, les Caisses régionales peuvent mettre en place « un permis numérique » pour attester de la compétence numérique de leurs salariés.
- **Usage raisonnable et efficient des outils numériques**
Les 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 »...
 - d'intégrer des recommandations dans les signatures de messages (« si vous recevez ce message pendant votre période de repos, vous n'êtes pas tenu d'y répondre... »),
 - de prévoir des réponses automatiques redirigeant vers un autre interlocuteur pendant les périodes d'absence du salarié,
 - de mettre en place des dispositifs de vigilance pour identifier des connexions excessives,
 - d'encourager le dialogue sur l'usage des outils numériques (ex : entretien annuel...)...

IV – EXEMPLES DE REDACTION RELATIVE AUX MODALITES PRATIQUES DE L'EXERCICE DU « DROIT A LA DECONNEXION »

IV.1 – REGULATION DU BON USAGE DES OUTILS NUMERIQUES

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.

IV.2 – SENSIBILISATION DES SALARIES

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.

IV.3 – MODALITES PRATIQUES DE L'EXERCICE DU « DROIT A LA DECONNEXION »

Modalité 1

Définition de la situation d'urgence ou grave

Il reviendra à chaque Caisse Régionale de définir les situations d'urgence qui permettent de solliciter le salarié en dehors de ses horaires de travail. Tels peuvent des cas de survenance de risques majeurs comme des risques environnementaux, écologiques (inondations, éboulements...), terroristes ou sanitaires, attaque informatique....

Modalité 2

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 (sauf situation d'urgence).

OU

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, veuillez à utiliser l'envoi « différé » ou enregistrer ce message dans les brouillons ».

Modalité 3

Intégration d'alertes dans la signature de messages

Pour permettre l'exercice effectif du « droit à la déconnexion » par les salariés, la mention automatique suivante sera intégrée dans les courriels :

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

Modalité 4

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. »

Modalité 5

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) ou les week-ends, pour identifier des situations 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.
- 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.

Modalité 6

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).

BIBLIOGRAPHIE

1. « Du meilleur usage des outils de communication numérique dans les entreprises », ORSE (Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises), Janvier 2015
2. Rapport « Transformation Numérique et vie au travail », Bruno Mettling, septembre 2015
3. « Droit à la déconnexion : enjeux et perspectives », Denis Monneuse, intervention lors de la Conférence des permanents de la branche des Caisses Régionales de Crédit Agricole, 18 octobre 2016
4. Parole d'expert sur le « droit à la déconnexion », Denis Monneuse, FNCA, 18 octobre 2016