

ACCORD NATIONAL DU 15 JUIN 2020
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

d'une part,

- Les organisations syndicales ci-après :
 - . Fédération Générale Agroalimentaire (C.F.D.T.)
représentée par

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

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

 - . Fédération des Employés et Cadres (F.O.)
représentée par

d'autre part,

DS
GG

DS
ED

DS
DH

DS
SY

DS
9

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 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, 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 ».

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.

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

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 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.

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 (congs 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, 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).

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 ponctuellement à l'usage efficient et responsable des outils numériques et chaque fois qu'une évolution technologique le justifie.

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

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.

Egalement 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 Conférence des permanents syndicaux, 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} juillet 2020 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 15 juin 2020

Pour la Fédération Nationale du Crédit Agricole :

DocuSigned by:
Guy GUILLAUME
3277E1C506C846A...

DS
GG

DS
ED

DS
DH

DS
SY

DS
G

Pour les organisations syndicales :

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

DocuSigned by:
Emmanuel DELETOILE
A66E3DE9D27C4C0...

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

DocuSigned by:
Dominique HULLER
59583ECD5174407...

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

DocuSigned by:
Salvatore
39CDA36C6D24422...

F.O.....

DocuSigned by:
[Signature]
CB995210848542F...

**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 **éclaircage 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 »**.

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

Ce guide a désormais pour vocation d'apporter des indications pratiques, et des exemples de rédaction, pour décliner les orientations 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

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.

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 ».

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 :

- La Mail Attitude
- Les outils de la bureautique et du numérique

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.

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.

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, veuillez 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,

Exemple de message d'absence :

- « Lorsqu'un salarié est amené à être absent pour une durée supérieure à une journée (congrés payés, congrés spéciaux, congrés 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) 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.
- 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).