

ACCORD RELATIF A L'UTILISATION DES OUTILS NUMERIQUES PROFESSIONNELS ET A L'EXERCICE DU DROIT A LA DECONNEXION
--

ENTRE :

La société CA CONSUMER FINANCE, société anonyme au capital de 554.482.422 €, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés d'Evry sous le numéro 542.097.522 dont le siège social est situé 1, rue Victor Basch – 91300 MASSY, représentée par M <>, en sa qualité de Directeur Général France

d'une part,

ET

Les organisations syndicales représentatives au sein de l'entreprise, prises en la personne de leurs Délégués syndicaux nationaux :

- La CFTC, représentée par M <>, en sa qualité de Délégué syndical national
- La CGT, représentée par M <>, en sa qualité de Déléguée syndicale nationale
- FO, représenté par M <>, en sa qualité de Déléguée syndicale nationale
- Le SNB, représenté par M <>, en sa qualité de Délégué syndical national
- L'UNSA, représentée par M <>, en sa qualité de Déléguée syndicale nationale

d'autre part,

PREAMBULE :

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ou les outils numériques professionnels qui visent l'ensemble des techniques (notamment les logiciels, la messagerie dont la messagerie instantanée, le réseau social de l'entreprise, les appels téléphoniques, les sms et dans une moindre mesure les fax) et des équipements informatiques (notamment les ordinateurs, tablettes, smartphones, réseaux filaires) permettant de communiquer à distance par voie électronique, font partie intégrante de l'environnement de travail et sont nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise.

Porteuses de lien social, facilitant les échanges et l'accès à l'information, les TIC doivent toutefois être utilisées à bon escient, dans le respect des personnes et de la sphère privée. En effet, le développement des outils numériques et leur accessibilité croissante rendent plus floues les frontières entre la vie privée et la vie professionnelle.

Ainsi, la maîtrise et le bon usage des outils numériques est nécessaire pour leur utilisation raisonnable et efficiente. Le management doit ainsi veiller au respect du droit à la déconnexion en adoptant dans ses propres actions et comportements les principes présentement énoncés.

A ce titre, l'enjeu des actions proposées dans le présent accord est de garantir la bonne utilisation des outils numériques, tout en préservant la santé au travail, pour garantir des conditions et un environnement de travail respectueux de tous et en particulier des durées minimales de repos prévues par les dispositions légales et conventionnelles.

AUSSI, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1^{er} : PRINCIPES DU DROIT A LA DECONNEXION

Un "droit à la déconnexion" aux TIC est reconnu à l'ensemble des salariés de CA Consumer Finance.

Au titre de ce droit, et en dehors des cas exceptionnels¹, il est demandé aux salariés de ne pas utiliser leur messagerie électronique ou autres outils de communication pendant les périodes de repos quotidien et hebdomadaire, de congés ou d'arrêts de travail, afin de garantir le respect de celles-ci. Dans ce cadre, aucun salarié ne peut se voir reprocher de ne pas répondre à une sollicitation pendant ces périodes.

Par ailleurs, pendant le temps de travail, l'utilisation des outils numériques, qu'elle se caractérise par une sur-sollicitation ou une sous connexion ne doit pas constituer un frein à l'efficacité opérationnelle.

Dans ce cadre, pendant les temps collectifs (ex : réunion de service, formation, séminaire) notamment en présentiel physique, le traitement des SMS ou mails sera déconseillé afin de faciliter la concentration et l'échange.

Pour faire respecter l'organisation de cette déconnexion et pour que celle-ci soit efficace, elle nécessite :

- l'implication de chacun
- l'exemplarité, sur laquelle CA Consumer Finance s'engage, de la part des managers et des dirigeants de l'entreprise, dans leur utilisation des outils numériques, essentielle pour promouvoir les bonnes pratiques et entraîne l'adhésion de tous.

ARTICLE 2 : DEVELOPPER LE BON USAGE DES OUTILS NUMERIQUES

Article 2.1 : Actions de sensibilisation

Afin de favoriser la régulation du bon usage des outils numériques, il sera procédé, en complément de la Charte de l'utilisateur des ressources informatiques et services internet (annexe 2 du Règlement intérieur) à un rappel régulier des règles suivantes :

- Veiller à choisir le moyen de communication adapté au contexte, en favorisant les échanges directs (face à face, téléphone...).

1 Par circonstances exceptionnelles, il est visé une situation ou un événement important, inhabituel et imprévisible

- Respecter l'objet et la finalité des moyens de communication mis à disposition, tant en termes de formes que de contenu (donner la bonne information, au bon interlocuteur, au bon moment).
- Identifier les destinataires du message (notamment veiller à l'utilisation adaptée des fonctionnalités "répondre à tous", "copie" et "copie cachée").
- Choisir le moment le plus opportun pour l'envoi d'un message en évitant d'adresser des messages en dehors des heures habituelles de travail et en privilégiant l'utilisation de la fonction d'envoi différé. Il en sera de même en matière d'appel téléphonique.
- 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 et ce quelles qu'en soient la forme (présentielle, vidéo ou téléphonique) au besoin en fermant Outlook pour éviter d'être perturbé par les alertes mails.

Article 2.2 : Actions de formation des salariés

L'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle constitue un des axes de la qualité de vie au travail, pour la motivation et la satisfaction au travail des personnes et pour leur équilibre personnel. L'ensemble des salariés, y compris les cadres dirigeants sont concernés par ce principe.

Dans cet esprit, des actions de sensibilisation seront mises en place à destination des salariés :

- Mise à disposition d'un module d'e-learning aux fins de :
 - * proposer aux salariés des méthodes efficaces d'utilisation des outils et logiciels,
 - * et de les sensibiliser au risque d'utilisation déviante des TIC
- Mise à disposition de "modes d'emploi" succincts des nouveaux outils numériques et des nouveaux logiciels afin de permettre une appropriation simple et aisée de ces TIC et ainsi favoriser le développement du socle de connaissance de chaque salarié.
- Formation du service de santé au travail autonome à la détection des risques associés aux outils de communication numériques.

ARTICLE 3 : MODALITES PRATIQUES DE L'EXERCICE DU DROIT A LA DECONNEXION

Afin de mettre en œuvre les principes énoncés à l'article 1^{er} et dans le prolongement des actions de sensibilisation et de formation prévues à l'article 2 du présent accord, CA Consumer Finance mettra en place ou veillera à ce que chaque salarié se conforme aux dispositifs suivants :

Article 3.1 : Utilisation de fonctions spécifiques d'envoi de la messagerie

Les e-mails doivent en priorité être envoyés pendant les heures habituelles de travail².

Pour les salariés qui décident de se connecter en dehors des heures habituelles de travail, il est fortement recommandé :

² Pour les salariés dont le temps de travail est décompté en heures, les heures habituelles de travail correspondent à l'amplitude et aux horaires de travail accomplis en temps normal sur le lieu de travail

Pour les salariés en forfait jours, les heures habituelles de travail (étant précisé que le temps de travail de ces salariés n'est pas décompté en heures) s'entendent de la plage horaire se situant entre 7h00 et 20h00 hors jours de repos hebdomadaire

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

Si le salarié est amené à envoyer un message en dehors des heures habituelles de travail, il veillera à clairement indiquer que ce message n'appelle pas de réponse immédiate, sauf en cas de situation d'urgence³, et précisera le délai au-delà duquel la réponse est attendue.

Article 3.2 : Intégration de message d'information dans la signature des e-mails

Pour permettre l'exercice effectif du "droit à la déconnexion" par les salariés, il sera recommandé auprès de chaque salarié d'intégrer la mention suivante dans la signature de leurs e-mails : *"Si vous recevez ce message en dehors de vos horaires habituels de travail, vous n'êtes pas tenu d'y répondre immédiatement"*.

Article 3.3 : Message d'absence

Lorsqu'un salarié est amené à être absent pendant plus d'une demi-journée, il mettra en place un message automatique d'absence à l'attention des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, l'alertant sur l'absence et sa durée ainsi que le nom et les coordonnées de l'interlocuteur à joindre si nécessaire.

Cet interlocuteur sera défini au sein de chaque équipe en tenant compte de son domaine d'activité ainsi que de la nature et la durée prévisible de l'absence.

Article 3.4 : Echange sur l'évaluation et le suivi de la charge de travail

D'une manière générale, chaque salarié peut alerter son supérieur hiérarchique lorsqu'il rencontre des difficultés dans l'utilisation des outils numériques ou lorsqu'il est confronté à des situations d'usage anormal des outils numériques.

Ainsi, lors des EAE, chaque salarié, et notamment les cadres en forfait jours, sont invités à échanger avec leur hiérarchie sur l'utilisation des outils numériques au regard de l'évaluation et du suivi de la charge de travail afin de favoriser l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. Le cas échéant, des mesures d'accompagnement peuvent être mises en œuvre aux fins de remédier aux difficultés ou dysfonctionnements rencontrés.

ARTICLE 4 : DATE DE PRISE D'EFFET - DURÉE

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée et prendra effet à la date de sa signature.

ARTICLE 5 : REVISION ET ADAPTATION

Sur proposition d'une ou plusieurs organisations syndicales signataires ou sur proposition de l'entreprise, une négociation de révision pourra être engagée, à l'issue d'une période d'un an à

3 Par situation d'urgence, il est visé une situation ou un événement important, inhabituel et imprévisible

compter de la date de prise d'effet du présent accord, dans les conditions prévues par les articles L 2261-7-1 et L 2261-8 du Code du travail

ARTICLE 7 : PUBLICITÉ

Conformément aux articles aux articles D 2231-2 et suivants du Code du travail, le présent accord fera l'objet d'un dépôt auprès du secrétariat-greffe du Conseil de Prud'hommes de Longjumeau et de la Direccte d'Evry.

Fait à Massy, en 8 exemplaires, le

Pour La société CA Consumer Finance
M <>
Directeur Général France,

Pour les organisations syndicales représentatives :

M <>
Délégué syndical national CFTC

M <>
Déléguée syndicale nationale CGT

M <>
Déléguée syndicale nationale FO

M <>
Délégué syndical national SNB

M <>
Déléguée syndicale nationale UNSA