

Charte définissant les modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques au sein de la Caisse d'Epargne Rhône Alpes

Préambule

La direction a établi, après avis du Comité d'entreprise, la présente charte afin de définir les modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et prévoir la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques.

La direction rappelle que la présente charte s'inscrit dans le prolongement de la signature de l'Accord Collectif National de la branche Caisse d'Epargne du 25 novembre 2016 sur les conditions de vie au travail, et notamment dans le cadre de son chapitre 3 : environnement de travail et conciliation vie professionnelle / vie privée. A ce titre, la Caisse d'Epargne Rhône Alpes a signé le 14 juin 2017 la Charte des 15 engagements pour l'équilibre des Temps de Vie telle que présentée sur le site de l'Observatoire de l'Equilibre des Temps et de la parentalité en entreprise.

Les nouveaux modes de fonctionnement induits par l'utilisation des outils de communication et travail à distance facilitent les relations avec les clients et partenaires, améliorent les processus, peuvent rendre meilleures les conditions de travail (limitation des déplacements, conciliation de la vie privée et vie professionnelle, facilitation des échanges et des coopérations). Néanmoins, l'usage intensif des outils numériques peut parfois se traduire par le sentiment d'une nécessaire disponibilité ou d'une obligation de connexion permanente pour les salariés. Cet usage excessif peut également contribuer à la fragmentation de l'activité et peut brouiller la frontière entre vie professionnelle et vie privée.

La Caisse d'Epargne Rhône Alpes entend donc protéger ses salariés contre les conséquences potentiellement préjudiciables à cet équilibre vie professionnelle/vie privée, résultant d'un usage des emails, SMS, appels et messages vocaux, messagerie instantanée, notifications des réseaux sociaux, etc. à toute heure du jour et de la nuit, le week-end, pendant les jours de congés ou de formation. L'enjeu est en effet 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.

Aussi, au-delà du droit à la déconnexion tel que prévu par la loi, la Caisse d'Epargne Rhône Alpes recherchera les causes d'un usage excessif ou incontrôlé des outils numériques (comportement individuel, organisation du travail, absence de formation ou d'évaluation des usages), dans l'objectif d'apporter les correctifs nécessaires.

Les dispositions de la présente charte s'appliquent à l'ensemble des salariés, en particuliers ceux équipés d'outils de travail à distance, ceux bénéficiant du télétravail et les salariés « nomades ».

I – Modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion

De façon à prévenir de l'usage des outils de communication à distance le soir, durant le repos hebdomadaire, et pendant les congés, il est rappelé qu'il n'y a pas d'obligation à répondre aux sollicitations par téléphone, mails ou SMS pendant ces périodes (sauf astreintes).

Par ailleurs, les salariés sont incités à prévoir des temps de déconnexion et à s'abstenir d'utiliser les outils de communication numériques (notamment l'email) pendant les périodes de repos quotidien

et hebdomadaire et de congés, ces outils n'ayant pas vocation à être utilisés pendant ces périodes. La dérogation à ce principe doit être justifiée par la nécessité commandée par la gravité et l'urgence.

Sauf situation particulière (astreinte par exemple), le fait de ne pas être joignable en dehors de son temps de travail ne saurait constituer un agissement fautif du collaborateur.

Il est ainsi rappelé aux émetteurs de mails l'existence de la fonction « différer la livraison ».

Il est également rappelé que les outils de communication et de travail à distance mis à disposition des collaborateurs par l'entreprise sont attribués à des fins professionnelles, et que leur usage à des fins personnelles est autorisé dès lors qu'il permet au personnel de répondre à des préoccupations d'ordre pratique.

Par ailleurs, il appartient à chaque collaborateur d'apprécier l'opportunité de communiquer ses coordonnées téléphoniques et électroniques personnelles à sa ligne managériale. En revanche, la DRH recueillera auprès de chaque collaborateur ses coordonnées, qu'elle s'engage à ne communiquer en interne qu'en cas d'extrême urgence, et en externe, uniquement sur réquisition des autorités habilitées à en avoir connaissance.

Pour que le droit à la déconnexion soit effectif, l'implication de chacun est nécessaire, et, notamment, l'exemplarité de la part des managers et des dirigeants de l'entreprise dans leur utilisation des outils numériques, essentielle pour promouvoir les bonnes pratiques et entraîner l'adhésion de tous. C'est pourquoi, d'une part la ligne managériale s'assurera du respect de ce droit et d'autre part, chaque salarié doit pouvoir prendre conscience que sa propre utilisation des outils numériques peut être inappropriée et doit respecter ses collègues dans ses usages du numérique.

II – Actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques

La direction veillera à diffuser les « bonnes pratiques » parmi lesquelles :

- Une limitation de l'envoi des mails en dehors des plages 7h-20h du lundi au samedi sauf situations exceptionnelles,
- La mise à disposition des collaborateurs d'exemples de messages vocaux ou électroniques permettant de signaler une absence et précisant à l'interlocuteur les modalités de traitement de la sollicitation reçue durant celle-ci,
- L'utilisation à bon escient des fonctionnalités de la messagerie électronique (envoi différé, envoi groupé, mise en copie, transfert de message)
- L'instauration de moments d'échanges au sein des équipes pour identifier les éventuelles difficultés rencontrées par les collaborateurs du fait de l'utilisation des outils numériques. Ces échanges doivent permettre de définir collectivement des règles d'accessibilité et de partager des repères sur la bonne utilisation de chaque outil numérique.

La diffusion des bonnes pratiques ainsi que la poursuite des actions de sensibilisation / formation doivent permettre aux collaborateurs de s'interroger sur le moment le plus opportun pour solliciter un collaborateur afin de ne pas créer un sentiment d'urgence.

La direction poursuivra également les actions de sensibilisation / formation sur le bon usage des outils numériques notamment au travers de l'Académie Digitale et étudiera les dispositifs permettant de rendre effectif l'application de ces règles et/ou de faciliter leur diffusion et leur assimilation par les collaborateurs.

La direction recherchera des solutions techniques permettant de signaler à l'émetteur d'un mail le caractère tardif de celui-ci, et de permettre au destinataire de prendre connaissance d'un mail émis durant ses plages de repos quotidien, hebdomadaire ou durant ses congés, que s'il le souhaite.

III- Entrée en vigueur

La présente charte a été discutée avec les organisations syndicales avant d'être soumise pour avis au Comité d'entreprise en date du 31 août 2017.

La présente charte entrera en vigueur au 1^{er} octobre 2017.