

12 février 2018



CHARTRE RELATIVE AU DROIT A LA DECONNEXION

PREAMBULE

L'utilisation du numérique est devenue incontournable, dans le monde du travail comme dans la vie personnelle.

LCL s'inscrit dans cette évolution pour devenir la banque relationnelle et digitale et répondre aux nouveaux modes de consommation de sa clientèle.

Parallèlement, un certain nombre de salariés de LCL sont dotés d'outils nomades (ordinateur portable, téléphone, tablette, smartphone) donnant accès à distance à la messagerie professionnelle et / ou permettant d'être joint à l'extérieur des locaux de travail. La mise à disposition de ces outils répond à une utilité réelle dans l'exercice de leur fonction, par exemple dans le cadre des réunions, des déplacements, ou du télétravail.

Ces évolutions ont cependant pour conséquence une difficulté plus marquée, pour les salariés, de se déconnecter en dehors des heures de travail, avec une frontière entre vie professionnelle et personnelle qui tend à s'estomper.

Pour s'adapter à cette réalité tout en préservant la santé des salariés, LCL met en œuvre une charte visant à définir les principes encadrant les modalités d'exercice du droit à la déconnexion, ainsi que les actions permettant l'acquisition de bonnes pratiques pour un usage raisonné et raisonnable de la messagerie.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de l'article L2242-17 du code du travail, à l'issue de la négociation engagée sur ce sujet avec les organisations syndicales représentatives et après consultation du Comité Central d'Entreprise.

Des outils de suivi seront mis en place afin de s'assurer de l'impact de ces mesures en termes de régulation de l'utilisation de la messagerie.

Article 1- Le droit à la déconnexion chez LCL : les principes

Principe 1

Chaque salarié de LCL bénéficie d'un « droit à la déconnexion », en dehors de son temps de travail.

Au titre de ce droit, aucun salarié ne peut se voir tenu de répondre à une sollicitation de l'entreprise (mail / téléphone / SMS) qui lui est adressée pendant ses périodes de repos ou de congés (repos journalier et hebdomadaire, congés de toutes natures, RTT).

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

Sans contradiction avec ce principe, LCL peut, dans certaines situations, chercher à joindre un salarié de l'entreprise pendant ses périodes de repos ou de congés :

- Soit dans le cadre de la gestion d'une absence longue durée (retour de congé maladie ou maternité, par exemple)
- Soit en cas d'urgence,
- Soit dans le cadre de l'exercice d'une disposition légale ou conventionnelle en vigueur.

Une situation d'urgence peut résulter :

- D'une menace, supposée grave, pesant sur la santé physique ou morale d'une personne,
- D'une menace, supposée grave, sur l'intégrité aux biens ou aux services de LCL
- De la mise en œuvre du plan de continuité d'activité (PCA) de LCL.

Principe 2

Chaque salarié de LCL bénéficie d'un « droit à la connexion choisie » en dehors de son temps et de son lieu de travail, dans le respect des repos légaux et conventionnels, pour lui-même et pour les autres.

Au titre de ce droit, le salarié qui dispose de modes de connexion à distance alloués par LCL (ordinateur portable, tablette, smartphone) et d'autonomie dans l'organisation de son emploi du temps, peut décider de se connecter, ou non, en dehors de ses périodes habituelles de travail.

Ces connexions n'ouvrent pas droit au paiement d'heures supplémentaires.

S'il se connecte, il doit veiller à respecter les périodes minimales de repos journalier (11 heures consécutives) et hebdomadaire (2 jours consécutifs), tant pour lui-même que pour les autres salariés de l'entreprise.

L'envoi de messages en dehors des horaires habituels de travail est à éviter, et l'utilisation de la fonctionnalité « envoi différé » d'Outlook est recommandée.

Principe 3

« Mon téléphone prend des vacances ! » : chaque salarié de LCL est incité à laisser ses outils de connexion à distance au bureau pendant ses périodes de repos et de congés.

Emmener chez soi son ordinateur ou son smartphone peut inciter le salarié à consulter ses messages professionnels pendant ses périodes de repos.

Les salariés sont donc invités à laisser au bureau leurs outils de connexion à distance pendant leurs week-ends et leurs périodes de congés.

Principe 4

Aucun salarié ne peut être tenu de communiquer son numéro de téléphone portable personnel et/ou son adresse mail personnelle.

Sans contradiction avec ce principe, les responsables hiérarchiques, les RDI et / ou les collègues peuvent, pour des raisons légitimes d'efficacité ou de sécurité, chercher à recueillir ces coordonnées personnelles. Ils ne peuvent cependant les exiger, et le salarié est toujours en droit de refuser de les communiquer.

Principe 5

Pour permettre la réalisation effective du « droit à la déconnexion », chacun doit se montrer exemplaire, à tous les niveaux de l'entreprise.

L'ensemble des salariés, managers et non managers, doit être sensibilisé à un usage raisonnable des outils numériques, et au respect des temps de vie personnelle et familiale.

En cas de difficultés sur la bonne application des principes relatifs au « droit à la déconnexion », ce sujet peut être abordé par les salariés, soit directement avec leur manager, soit dans le cadre de l'exercice de leur droit d'expression sur les conditions d'exercice et l'organisation de leur travail.

Principe 6

Pour permettre la réalisation effective du « droit à la déconnexion », la charge de travail de chaque salarié doit rester raisonnable et permettre une bonne répartition, dans le temps, du travail demandé.

En particulier, la charge de travail des salariés en forfait jours, dont la durée quotidienne de travail ne peut être prédéterminée, doit faire l'objet d'un examen régulier avec leur manager, afin de s'assurer qu'elle reste raisonnable.

De plus, lors de l'entretien annuel d'évaluation, le manager aborde avec son salarié en forfait jours les sujets portant sur la charge de travail, sur l'articulation entre son activité professionnelle et sa vie personnelle, sur sa rémunération, ainsi que sur l'organisation du travail dans l'entreprise.

Article 2 – Modalités pratiques de mise en œuvre du droit à la déconnexion

Des actions pédagogiques sont mises en œuvre, visant à obtenir, à moyen terme, un changement durable des comportements et l'acquisition des bonnes pratiques.

Ces actions seront déployées de manière récurrente, sous des formats divers, afin de susciter l'intérêt et de toucher l'ensemble des collaborateurs et managers.

1. Mise en place d'un guide de fonctionnalités Outlook

Afin de faciliter l'acquisition de bonnes pratiques, un guide de fonctionnalités Outlook sera mis en place.

Ce guide incitera les salariés de LCL à utiliser les nombreuses fonctionnalités offertes par Outlook, et notamment :

- Envoi de messages en différé
- Réponse automatique redirigeant vers un autre interlocuteur pendant les périodes de congés
- Intégration, dans sa signature, d'une phrase telle que « si vous recevez cet e-mail en dehors des heures de travail, vous n'êtes pas tenu d'y répondre immédiatement »
- Désactivation de la notification des messages reçus
- Délégation de l'accès à sa messagerie
- Création d'une règle qui permet d'organiser sa messagerie électronique et, par exemple, de transférer tout ou partie des messages reçus vers un autre interlocuteur

Des exemples et des modèles-type seront proposés aux salariés pour faciliter l'appropriation des fonctionnalités.

2. Communication pédagogique sur un usage approprié des outils numériques

Les bonnes pratiques diffusées il y a quelques années dans le guide Bien Communiquer seront rappelées et, le cas échéant, enrichies, dans le cadre d'une communication plus moderne et pédagogique, effectuée par vagues successives :

- Choisir le moyen de communication adapté, en fonction de l'interlocuteur et de l'objet
- Privilégier la communication verbale, qui permet l'échange immédiat et favorise une meilleure compréhension

- Lors de la rédaction et de l'envoi des e-mails :
 - Préciser son objet
 - Veiller au ton employé
 - Eviter l'envoi précipité
 - Se mettre à la place du destinataire
 - Ne pas envoyer en fin de journée des demandes à traiter pour le lendemain
 - Cibler les destinataires
 - Eviter les chaînes de mails
 - Etc

3. Actions de sensibilisation sur un usage raisonnable des outils numériques et sur l'exemplarité managériale

Des actions de sensibilisation portant spécifiquement sur le droit à la déconnexion et les six principes rappelés à l'article 1 de la présente Charte seront réalisées auprès de l'ensemble des salariés, et en particulier auprès des Cadres en forfait jours.

Le personnel d'encadrement sera notamment sensibilisé à l'exemplarité managériale, en tant que facteur de réussite indispensable à l'appropriation du droit à la déconnexion.

Article 3 – Outils de suivi

Des indicateurs de suivi seront mis en place, après étude des solutions techniques proposées par la direction de l'informatique (ITP).

Ces indicateurs permettront de mesurer de façon factuelle et objective l'impact des actions de communication et de sensibilisation sur l'utilisation de la messagerie en dehors des horaires de travail.
