

Brochure n° 3303

**Convention collective nationale**  
**IDCC : 2148. – TÉLÉCOMMUNICATIONS**

ACCORD DU 22 SEPTEMBRE 2017  
RELATIF À L'ACCOMPAGNEMENT DU DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE

NOR : ASET1751012M  
IDCC : 2148

Entre  
UNETEL-RST

D'une part, et  
CFDT  
CGT-FO  
CFTC

D'autre part,  
il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

Grâce aux réseaux qu'ils déploient, et aux services associés qu'ils commercialisent pour accompagner l'évolution des usages, les télécoms sont au cœur de la transformation numérique.

Cette transformation numérique n'est pas réductible à son aspect technique, y compris dans la branche des télécoms.

Elle a un impact sur l'ensemble des dimensions du travail avec l'introduction dans les entreprises de méthodes de conception, de production, de collaboration qui sont aussi des méthodes d'approches nouvelles du travail et de son organisation.

Le fonctionnement en réseau, l'usage des données, la dématérialisation, sont autant de changements qui modifient le travail des entreprises et des salariés, tant dans les tâches que dans la façon de travailler, les méthodes et le contexte de l'activité.

Les partenaires sociaux constatent que les transformations du travail à l'œuvre résultent de la mise en tension des évolutions issues de trois niveaux d'exigence :

- les exigences du marché qui placent la satisfaction des clients au premier plan ;
- les exigences de l'organisation productive de l'entreprise face à l'accélération des évolutions technologiques et au développement des usages associés ;
- les exigences des salariés dans leur rapport au travail et leur souhait d'équilibre vie professionnelle/vie personnelle.

Dans l'objectif d'accompagner ces transformations, tout en préservant ou améliorant les conditions de travail liées à l'utilisation de ces nouveaux outils, les signataires du présent accord entendent proposer aux entreprises et à l'ensemble des salariés de la branche des télécoms une méthodologie de mise en œuvre de nouveaux outils numériques dans l'organisation du travail et la vie des salariés au travail.

Ils considèrent en outre que le droit à la déconnexion constitue un aspect de la maîtrise par les salariés de l'utilisation des outils numériques et entendent également apporter un cadre à la négociation du droit à la déconnexion dans les entreprises, telle que prévue par la loi du 8 août 2016, complétant l'article L. 2242-8 du code du travail.

Enfin, les nouvelles technologies et services associés étant par nature appelés à évoluer rapidement dans le temps et à modifier l'environnement de travail et/ou les conditions d'activité des salariés, les signataires du présent accord entendent exercer une veille sur les évolutions technologiques qui pourraient avoir un impact sur les conditions d'exercice des métiers de la branche.

Ils conviennent en conséquence de confier à l'observatoire des métiers, dans le cadre de son plan triennal 2018/2020, une mission de veille prospective sur l'évolution de l'environnement des métiers liée à des technologies émergentes lorsqu'elles se rattachent à l'application du présent accord.

## **Article 1<sup>er</sup>**

### *Savoir utiliser les outils numériques*

#### **Article 1.1**

##### *Formation des salariés à l'usage des outils numériques, au maintien et au développement de leurs compétences numériques*

La digitalisation en cours dans les entreprises a un impact sur l'organisation et les modalités d'exercice des différents métiers des entreprises.

Les outils numériques accélèrent, sur quelques mois, ou à court ou moyen terme, le besoin d'évolution et d'adaptation des salariés. Afin d'anticiper les effets sur l'emploi et les compétences, les entreprises doivent s'appuyer sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences pour accompagner la DRH, les lignes managériales et l'ensemble du personnel dans la gestion de l'accompagnement du changement.

Les signataires du présent accord affirment que l'ensemble des salariés de la branche doit être sensibilisé et formé à l'utilisation des outils numériques afin d'éviter toute fracture numérique et garantir le respect de l'égalité professionnelle pour tous, tout en permettant à chacun d'en appréhender les risques et limites d'utilisation.

En conséquence, les entreprises devront évaluer le niveau de culture numérique de leurs salariés et leur proposer les actions de formation pertinentes.

La CPNE sera chargée d'établir un guide pour aider les entreprises, et particulièrement les TPE et les PME, à définir les modalités et indicateurs permettant d'évaluer le niveau de culture numérique de leurs salariés.

Ces actions de formation doivent viser à ce que tous les salariés comprennent et maîtrisent internet et s'approprient, dans leur usage courant, les outils numériques de l'entreprise (e-mails, messagerie instantanée, réseau social interne, etc.).

Elles doivent également contribuer à développer les compétences numériques des salariés confrontés aux évolutions numériques de leur poste de travail, conforter, en tant que de besoin, les compétences des seniors dans le cadre de leur évolution professionnelle, et favoriser la diffusion de bonnes pratiques dans l'entreprise.

Elles permettront ainsi de développer au cœur de l'entreprise la culture numérique et l'intégration de nouveaux modes de fonctionnement, tout en assurant le maintien de l'employabilité des salariés

par une éducation numérique continue au fur et à mesure de l'évolution des technologies et des usages numériques.

Une attention particulière devra par ailleurs être portée aux salariés en situation de handicap afin de faciliter leur insertion dans l'entreprise grâce à l'usage des outils numériques.

## **Article 1.2**

### *Formation des managers aux nouvelles pratiques managériales induites par l'utilisation des outils numériques*

Les différentes formes d'organisation du travail induites par l'utilisation d'outils numériques et par les attentes des salariés eux-mêmes, modifient les distances et les lieux de réalisation du travail, qu'il s'agisse du télétravail, du travail effectué sur un site distant, ou des réunions se déroulant à distance par téléphone ou visioconférence. Elles favorisent la coopération et le partage d'informations.

Les signataires du présent accord considèrent que les managers sont un vecteur clé pour accompagner ces transformations et que leur formation à cet accompagnement constitue une priorité de la branche.

Sans préjudice de leur propre formation à l'usage des outils numériques au même titre que tous les salariés, et même si les fondamentaux des managers restent identiques, leurs compétences doivent évoluer pour intégrer les caractéristiques du management de projet, du management à distance et de l'animation de communautés numériques.

Les plans de formation des entreprises devront intégrer cette dimension.

De manière non exhaustive, les actions de formations à destination des managers pourront, à titre d'illustration, porter sur :

- les fonctionnements collectifs et/ou de management transverses ou encore les fonctionnements en mode projet ;
- le développement des postures managériales facilitant les nouveaux modes collaboratifs : délégation, autonomie, transversalité ;
- l'appropriation et l'utilisation des outils numériques collaboratifs ;
- les méthodes d'accompagnement des salariés dans l'évolution numérique de l'entreprise ;
- la bonne gestion de la connexion et de la déconnexion des salariés.

## **Article 1.3**

### *Du bon usage des e-mails, SMS, réseaux sociaux, messagerie instantanée, etc. par l'émetteur et le récepteur*

Les nouveaux outils de travail (smartphone, tablette, etc.) et les modes de communication associés (mails, SMS, réseaux sociaux, messageries instantanées) offrent de nombreuses potentialités techniques et organisationnelles porteuses d'une amélioration sensible de l'efficacité au travail.

Ils sont également à l'origine de sollicitations multiples et diverses qui constituent parfois une source de dépendance et de surcharge informationnelle pour les salariés.

Sans préjudice des dispositions prévues à l'article 2 ci-après concernant la déconnexion et l'importance du maintien des échanges physiques, les entreprises veillent, par tous moyens appropriés, à instituer et diffuser de bonnes pratiques visant à une utilisation raisonnée de ces outils dans le cadre professionnel, tant par l'émetteur que par le récepteur.

La diffusion des bonnes pratiques portera, à titre d'exemple sur :

- la gestion du volume informationnel : sélectionner et limiter les destinataires et les salariés en copie, s'interroger sur la pertinence du média à utiliser, veiller à ne pas communiquer un trop grand volume d'informations en même temps, indiquer l'objet du message ;

- la gestion du sentiment d’urgence : s’abstenir de consulter ses messages en réunion, prêter attention au moment le plus opportun pour envoyer un message, souligner l’urgence d’un message par une mention, ne pas traiter systématiquement un message immédiatement, s’autoriser des plages de déconnexion ;
- la personnalisation des échanges : s’identifier, user de formules de politesse ;
- la possibilité d’étudier la mise en place par l’entreprise de procédures permettant de réguler les usages numériques ;
- ...

## **Article 2**

### *Savoir s’émanciper des outils numériques*

#### **Article 2.1**

##### *Déconnexion*

Le développement du numérique multiplie les points de contacts entre les opérateurs télécoms et leurs clients, et les outils de communication actuels induisent une plus grande porosité entre les sphères professionnelle et personnelle des salariés.

En complément des dispositifs de sensibilisation et de formation des salariés et des managers au bon usage des outils numériques, les signataires du présent accord entendent que l’utilisation professionnelle des nouvelles technologies reste respectueuse de la vie privée des salariés.

Ils demandent aux salariés et aux managers d’être vigilants dans l’utilisation des outils mis à leur disposition et de s’approprier les bonnes pratiques visées ci-dessus afin de favoriser la déconnexion dans le cadre de leur sphère privée.

Ils rappellent qu’au niveau de l’entreprise, les modalités de plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place par l’entreprise de dispositifs de régulation de l’utilisation des outils numériques, en vue d’assurer le respect des temps de repos et de congés ainsi que la vie personnelle et familiale, font partie de la négociation sur l’égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et la qualité de vie au travail.

À défaut d’accord, l’employeur doit élaborer une charte de bonnes pratiques conformément à l’article L. 2242-8.7 du code du travail.

Ils conviennent que l’élaboration d’une charte de bonnes pratiques s’impose également aux entreprises dépourvues d’instances représentatives du personnel.

De façon à prévenir l’usage des outils numériques en dehors des horaires habituels de travail (le soir, le week-end et pendant les congés), les signataires du présent accord conviennent que les salariés n’ont pas d’obligation de prendre connaissance ni de répondre aux sollicitations pendant ces périodes et ne peuvent être sanctionnés de ce fait. Ces messages sont présumés non lus.

Par ailleurs, sauf urgence avérée, ou situation particulière comme les échanges avec l’international ou les périodes d’astreinte, les managers devront s’attacher à ne pas solliciter leurs collaborateurs pendant ces périodes et à privilégier les fonctions d’envois différés.

Pour faciliter la concentration, favoriser l’absence d’interruption dans l’exécution de certains travaux, améliorer la qualité de vie au travail, et développer les comportements d’autorégulation, ils conviennent également que les salariés doivent être sensibilisés à la déconnexion de leurs outils de communication à distance pendant certaines périodes de temps de travail. Éviter de regarder ses messages pendant les réunions physiques, se réserver des plages horaires pour le traitement des e-mails, instaurer des journées sans e-mail, configurer des outils de régulation (suppression du pop-up d’arrivée des e-mails), etc. constituent des exemples de bonnes pratiques à diffuser dans l’entreprise.

Conformément à l'accord de branche du 27 mai 2010 relatif au stress professionnel et aux risques psychosociaux, si l'entreprise constate ou est informée de l'existence de salariés en situation à risque du fait d'un excès de connexions professionnelles, une réflexion sur l'organisation du travail et la charge de travail des salariés concernés devra être menée en corrélation avec l'usage des outils numériques.

Par ailleurs, les partenaires sociaux signataires du présent accord conviennent que les conditions d'usage par le salarié des outils numériques à sa disposition devront être évoquées régulièrement, notamment dans le cadre des procédures d'entretiens prévues dans l'entreprise.

## **Article 2.2**

### *Dialogue et échanges directs*

La diffusion des outils numériques dans l'entreprise favorise le développement de modes d'organisations du travail alternatifs tel que travail à distance, télétravail, tiers lieux, etc. Pour autant, l'entreprise doit rester un lieu d'échanges directs entre les salariés et favoriser la cohésion d'équipe afin d'éviter tout facteur d'isolement.

Ils rappellent en outre, s'agissant du télétravail, que conformément à l'accord de branche du 6 octobre 2006, des temps de regroupement avec les autres salariés doivent être prévus.

## **Article 2.3**

### *Expression des salariés dans les processus de numérisation*

Comme pour tout changement d'envergure, la transformation numérique de l'entreprise doit s'accompagner de la mobilisation et de l'implication de l'ensemble des salariés.

Les signataires recommandent que des actions s'appuyant sur les managers, sous la forme de temps d'échanges collectifs, ou d'espaces de partage, soient organisées, au niveau approprié, avec les salariés concernés. Ces échanges ont pour objectif de permettre des retours d'expérience, des propositions pour une meilleure appropriation ou adaptation du projet envisagé.

Ces échanges s'exercent sans préjudice du rôle des instances représentatives du personnel, lors d'un projet important d'introduction de nouvelles technologies susceptible d'avoir des conséquences sur l'emploi, la qualification, la rémunération, la formation ou les conditions de travail, notamment s'agissant des questions relatives à la productivité et à la charge de travail, et dans le respect des délais de consultation prévus par le code du travail.

## **Article 3**

### *Savoir se protéger des outils numériques*

## **Article 3.1**

### *Définitions*

Les signataires du présent accord rappellent que conformément à la loi, nul ne peut apporter aux droits des personnes et aux libertés individuelles et collectives de restrictions qui ne seraient pas justifiées par la nature de la tâche à accomplir ni proportionnées au but recherché (art. L. 1121-1 du code du travail).

Ils rappellent également que les sources jurisprudentielles font référence depuis plusieurs années, et de manière constante, au terme de « vie personnelle du salarié » plutôt qu'à celui de « vie privée du salarié », plus restrictif.

La vie privée est l'une des composantes de la vie personnelle, la partie secrète de la vie personnelle, encadrée par l'article 9 du code civil qui prévoit que « chacun a droit au respect de sa vie privée ».

La vie personnelle englobe la vie privée du salarié, mais également les données personnelles du salarié et l'autonomie du salarié dans sa vie publique.

Ainsi, les données personnelles du salarié lui appartiennent et l'employeur doit, afin de pouvoir les utiliser, respecter un certain nombre de règles.

### **Article 3.2**

#### *Protection des données personnelles des salariés*

Les signataires du présent accord rappellent aux entreprises de la branche que la loi du 7 octobre 2016 pour une république numérique ainsi que le règlement européen sur la protection des données du 27 avril 2016, applicable directement en droit français à compter du 25 mai 2018, sont venus renforcer la protection des données personnelles des salariés dans l'entreprise.

Ils rappellent également que le présent accord ne peut comporter de garanties inférieures à celles issues de l'application de ces deux textes.

Le principe posé par l'article 26 de la loi du 7 octobre 2016 est que « toute personne dispose du droit de décider et de contrôler les usages qui sont faits des données à caractère personnel la concernant ».

Dans l'entreprise, l'employeur doit respecter les règles suivantes :

- il ne peut avoir accès qu'aux données personnelles du salarié qui sont indispensables à la gestion du contrat de travail ;
- il ne peut les exploiter sans l'autorisation du salarié (cette dernière devra être expresse à compter du 25 mai 2018), et il ne peut les introduire dans une base de données informatique sans avoir fait une déclaration préalable à la CNIL lorsqu'elle est obligatoire ;
- il doit pouvoir informer le salarié de la durée de conservation de ces données dans les systèmes informatiques. En cas d'impossibilité de définir une durée de conservation, le responsable du traitement devra informer la personne concernée « des critères utilisés permettant de déterminer cette durée » (art. 27, loi du 7 octobre 2016).

De manière générale, les entreprises devront à compter du 25 mai 2018 mettre en œuvre « des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque ».

Par ailleurs, les signataires du présent accord rappellent également que le droit à l'effacement posé par la loi informatique et libertés, qui précise que « toute personne physique justifiant de son identité peut exiger du responsable d'un traitement que soient, selon les cas, rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées les données à caractère personnel la concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite », est renforcé à compter du 25 mai 2018 dans 6 cas limitativement énumérés :

- les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ;
- le consentement était nécessaire lors de la collecte des données ;
- la personne exerce son droit d'opposition pour des raisons tenant à sa situation particulière, à moins que le responsable du traitement ne démontre l'existence de motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée ;
- les données ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
- les données concernent un mineur ;
- l'effacement est prévu par une obligation légale.

### **Article 3.3**

#### *Confidentialité et protection des données des entreprises*

Les salariés s'engagent à respecter les règles fixées par l'entreprise en matière d'usage des outils numériques mis à leur disposition et d'usage des réseaux sociaux, particulièrement en matière de sécurité informatique.

Ils doivent également respecter les règles de confidentialité prévues notamment par le règlement intérieur de l'entreprise sur les informations qui leur sont confiées ou auxquelles ils ont accès dans le cadre professionnel, quel qu'en soit le support.

Les signataires du présent accord rappellent en outre que l'usage par les salariés des médias et réseaux sociaux extérieurs à l'entreprise ne les affranchit pas d'un devoir de réserve et de prudence à l'égard de l'employeur dans les conditions fixées par la jurisprudence.

#### **Article 3.4**

##### *Observation des usages et des situations atypiques d'utilisation du numérique*

Afin de pouvoir détecter une éventuelle surconsommation ou une utilisation anormale des outils numériques le soir, le week-end, ou pendant les congés, les signataires du présent accord recommandent aux entreprises de se mettre en situation de pouvoir effectuer un bilan des usages numériques.

Ce bilan des usages numériques a une finalité préventive. Il ne peut en aucun cas avoir pour objet de contrôler l'activité d'un salarié pour une autre finalité.

Dans le cas où un usage trop intensif serait avéré, l'entreprise proposera les actions de prévention adaptées et, le cas échéant, des mesures correctives fondées sur l'analyse de l'organisation du travail.

#### **Article 3.5**

##### *Limites aux outils de contrôle de l'activité des salariés*

Lorsque les entreprises mettent en place, ou ont mis en place, des outils de contrôle de l'activité (enregistrements téléphoniques, vidéosurveillance, historique des connexions, géolocalisation, etc.), elles doivent respecter les limites suivantes :

- le respect des droits et des libertés individuelles des salariés qui ne disparaissent pas au sein de l'entreprise, nonobstant l'existence du lien de subordination ;
- le dispositif de contrôle doit faire l'objet d'une information préalable des salariés concernés et d'une consultation des institutions représentatives du personnel compétentes si ce dispositif a pour effet de modifier significativement les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail des salariés ;
- le dispositif doit faire l'objet d'une première déclaration préalable à la CNIL à l'exception des enregistrements de vidéo surveillance qui ne constituent pas des données nominatives ;
- le contrôle doit être justifié par un intérêt légitime et proportionnel au regard de l'objectif poursuivi ;
- la conservation et l'utilisation des données recueillies doivent être limitées au temps strictement nécessaire à la finalité du traitement.

#### **Article 4**

##### *Entrée en vigueur et durée*

Le présent accord entre en vigueur à compter de la date de signature.

Il est conclu pour une durée indéterminée.

#### **Article 5**

##### *Champ d'application. – Publicité*

Le champ d'application du présent accord est celui défini par le titre I<sup>er</sup> de la convention collective nationale des télécommunications et son avenant du 25 janvier 2002.

Les parties signataires conviennent de le déposer et d'en demander l'extension.

Fait à Paris, le 22 septembre 2017.

(Suivent les signatures.)