

**318.01 - SOUS-COMMISSION PARITAIRE POUR LES SERVICES DES AIDES  
FAMILIALES ET DES AIDES SENIORS DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE, DE LA  
REGION WALLONNE ET DE LA COMMUNAUTE GERMANOPHONE**

**CCT du 26 juin 2023 concernant le droit à la déconnexion**

**Article 1<sup>er</sup> - Champ d'application**

La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et aux travailleurs des services d'aide aux familles et aux personnes âgées agréés et subventionnés par la Région wallonne, la Communauté française et la Communauté germanophone qui ressortissent à la sous-commission paritaire pour les services des aides familiales et des aides seniors de la Communauté française, de la Région wallonne et de la Communauté germanophone.

La présente convention collective de travail est conclue en application des articles 16, 17, 17/1 et 17/2 de la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale, ainsi que des articles 29 à 32 de la loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives au travail (MB, 10 novembre 2022).

**Art. 2 - Principes**

Les partenaires sociaux reconnaissent le droit à la déconnexion en vue d'un nécessaire respect des temps de repos et de congé, ainsi que la conciliation entre vie privée et vie professionnelle, tenant compte de la charge mentale spécifique à l'exercice des métiers du secteur.

La présente CCT modalise le droit à la déconnexion en tenant compte des impératifs liés à la continuité de l'aide et met en place des dispositifs de régulation des outils digitaux professionnels, en vue d'assurer le respect des temps de repos ainsi que l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle des travailleurs.

Par « le droit à la déconnexion » il faut entendre :

- Le droit du travailleur à ne pas être connecté à ses outils digitaux professionnels ou personnels en dehors des heures de travail convenues (mentionnées dans le règlement de travail/le contrat de travail individuel ou la convention collective). Le travailleur n'est entre autre pas obligé de prendre connaissance de courriels qui lui sont adressés et/ou d'y répondre hors de ses heures normales de travail. Il en va de même pour les appels professionnels, les SMS ou autres messages en ligne (type messenger/RS).
- L'engagement des travailleurs et de l'employeur à s'abstenir, sauf urgence démontrée ou en cas de situation exceptionnelle ou imprévue en vue de garantir la continuité de l'aide apportée au bénéficiaire (dans le cadre d'une urgence induite par la situation sanitaire et les besoins vitaux), de contacter pour motifs professionnels leurs collègues en dehors des heures de travail, pendant les périodes de repos, congés, et suspension du contrat de travail. Une urgence est une situation dans laquelle le fonctionnement de l'organisme, du service ou des personnes est ou est susceptible d'être gravement perturbé, causant potentiellement des dommages et nécessitant une action immédiate ou rapide.

**Art 3 - Utilisation du smartphone ou tout autre outil numérique mis à disposition par le service**

§1 Dans les services où est mis à disposition un smartphone à usage professionnel, à défaut d'une convention collective de travail, les balises suivantes sont d'application et doivent être intégrées dans une politique d'usage d'un smartphone :

- le smartphone à usage professionnel est un outil de communication professionnel se limitant au suivi des prestations effectives et facilitant les échanges d'information professionnelle au sein de l'équipe ;
- les informations concernant les horaires ou modification d'horaire sont transmises aux travailleurs dans le respect de la législation et du règlement de travail ;
- Le respect de la vie privée est garanti par l'employeur conformément au RGPD ;
- L'employeur informe de manière transparente, compréhensible et complète les travailleurs des types de données récoltées et de l'utilisation qui en est faite et ce, conformément au RGPD. Préalablement à l'information des travailleurs et dans le respect des CCT 39 et 81, l'employeur informera les représentants des travailleurs et déterminera la finalité précise de l'utilisation des données. Les informations porteront sur la durée de conservation des données, les personnes y ayant accès, la finalité de conservation de ces données, la proportionnalité d'utilisation des données.
- En dehors des heures de travail, hormis les collectes de données possibles dans un but spécifique et de manière proportionnée dans le respect du RGPD et de la CCT 81, la récolte systématique des données est exclue.
- L'employeur veille au maintien des contacts physiques, notamment entre prestataires de l'aide et travailleurs sociaux. La communication numérique ne peut remplacer la communication réelle entre travailleurs ;
- L'impact de l'utilisation des nouvelles technologies est introduit dans l'analyse des risques psychosociaux ;
- L'employeur veille à intégrer l'utilisation des nouveaux outils numériques dans le plan de formation

§2 Une convention collective de travail peut être conclue, intégrant les spécificités locales. Les accords locaux existant, au minimum équivalents ou plus favorables que ces balises, restent d'application.

#### **Art. 4 - Analyse des risques et prévention**

L'analyse du risque de connexion excessive et sa prévention au sein de l'entreprise fait partie des obligations de l'entreprise en matière de bien-être au travail et de prévention des risques psychosociaux conformément :

- Au code du bien-être au travail, et plus précisément le titre 3 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail du livre 1<sup>er</sup> ;
- A la convention collective de travail n°72.

#### **Art. 5 - Modalités**

Les employeurs et les travailleurs veilleront à ne pas contacter leurs collègues pour motifs professionnels en dehors du temps de travail normal (c'est-à-dire les heures mentionnées dans le règlement de travail/le contrat de travail individuel ou la convention collective de travail) sauf s'il s'agit de raisons exceptionnelles ou imprévues en vue de garantir la continuité de l'aide apportée au bénéficiaire, ou urgences définies à l'article 2 qui nécessitent une action qui ne peut pas attendre la prochaine période de travail.

Le travailleur ne peut subir aucun préjudice s'il ne répond pas au téléphone ou ne lit pas des messages liés au travail en dehors de son temps de travail, sauf s'il en a été convenu autrement préalablement dans le cadre de la concertation sociale.

**Art. 6 - Formations et actions de sensibilisation aux travailleurs ainsi qu'au personnel de direction quant à l'utilisation raisonnée des outils numériques et aux risques liés à une connexion excessive**

Les partenaires sociaux sectoriels s'engagent à incorporer dans l'offre de formation sectorielle une initiative sur les risques liés à l'hyperconnectivité, et sur les bonnes pratiques liées à une utilisation raisonnée et équilibrée des outils numériques (tels que GSM, smartphone, courriels, ...) ;

Des actions d'information et de sensibilisation seront régulièrement organisées par le service à l'intention des membres du personnel de direction et de l'ensemble des travailleurs en vue de les informer au sujet des risques et des bonnes pratiques en rapport avec l'utilisation des outils numériques. Il est important qu'il soit clairement expliqué pourquoi il est essentiel de se déconnecter.

Une évaluation régulière de la situation sera réalisée et portée à l'agenda des organes de concertation compétents.

**Art.7 – Dispositions finales et entrée en vigueur**

§1 La présente convention entre en vigueur le 26 juin 2023 et est conclue pour une durée indéterminée.

§2 La présente convention peut être dénoncée par chacune des parties moyennant le respect d'un délai de préavis de trois mois. Le préavis doit être signifié par lettre recommandée à la poste, adressée au président de la commission paritaire.

SCV.S -

# **318.01 - PARITAIR SUBCOMITE VOOR DE DIENSTEN VOOR GEZINS- EN BEJAARDENHULP VAN DE FRANSE GEMEENSCHAP, HET WAAELSE GEWEST EN DE DUITSTALIGE GEMEENSCHAP**

## **CAO van 26 juni 2023 betreffende het recht op deconnectie**

### **Artikel 1 - Toepassingsgebied**

Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en de werknemers van de diensten voor gezins- en bejaardenhulp, erkend en gesubsidieerd door het Waalse Gewest, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap die vallen onder de bevoegdheid van het Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Franse Gemeenschap, het Waalse Gewest en de Duitstalige Gemeenschap.

Deze collectieve arbeidsovereenkomst wordt gesloten met toepassing van de artikelen 16, 17, 17/1 en 17/2 van de wet van 26 maart 2018 betreffende de versterking van de economische groei en de sociale cohesie, en de artikelen 29 tot 32 van de wet van 3 oktober 2022 houdende diverse arbeidsbepalingen (BS, 10 november 2022).

### **Art. 2 - Principes**

De sociale partners erkennen het recht op deconnectie met het oog op het respecteren van de rust- en verlofperiodes en met het oog op het vrijwaren van de balans tussen het werk- en het privéleven, rekening houdend met de specifieke mentale belasting bij het uitvoeren van de beroepen van de sector.

Deze CAO regelt het recht op deconnectie waarbij rekening wordt gehouden met de vereisten in verband met de continuïteit van de zorg en voert mechanismen in voor de regulering van professionele digitale hulpmiddelen, met het oog op het vrijwaren van de balans tussen het werk- en het privéleven van de werknemers

Onder het "recht op deconnectie" verstaan we:

- Het recht van de werknemer om niet ingelogd te zijn op zijn persoonlijke en professionele digitale tools buiten de overeengekomen werkuren (vermeld in het arbeidsreglement/de individuele arbeidsovereenkomst of de collectieve overeenkomst). De werknemer is onder andere niet verplicht om kennis te nemen van e-mails, die aan hem worden gericht en/of om erop te antwoorden buiten zijn gebruikelijke werkuren. Hetzelfde geldt voor professionele oproepen, sms'en of andere digitale boodschappen (type messenger/RS).
- De werknemers en de werkgever zorgen ervoor om, tenzij er sprake is van een aangetoonde noodsituatie of een uitzonderlijke en onvoorziene situatie, met het oog op het garanderen van de continuïteit van de hulpverlening aan de rechthebbende (in het kader van een noodsituatie veroorzaakt door de gezondheidstoestand en de vitale behoeften) geen professioneel contact met hun collega's op te nemen buiten de werkuren, tijdens de rusttijden, de vakanties, en periodes van schorsing van de arbeidsovereenkomst. Een noodsituatie is een situatie waarbij de werking van de organisatie, de dienst of de personen ernstig verstoord kan raken, die potentieel schade kan veroorzaken en/of die onmiddellijk of snel handelen vereist.

### **Art. 3 - Gebruik van de smartphone of elk andere digitale tool die de dienst ter beschikking stelt**

§1 Op de diensten waar een smartphone ter beschikking wordt gesteld voor professioneel gebruik, zijn bij afwezigheid van een collectieve arbeidsovereenkomst de volgende richtlijnen van toepassing die moeten worden opgenomen in een beleid voor smartphonegebruik:

- de smartphone voor professioneel gebruik is een professioneel communicatiemiddel dat zich beperkt tot het opvolgen van effectieve prestaties en het vereenvoudigen van het uitwisselen van professionele informatie binnen het team;
- de informatie over de werktijdregeling of wijzigingen in de werktijdregeling wordt aan de werknemers bezorgd met inachtneming van de wetgeving en het arbeidsreglement;
- De werkgever garandeert de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer overeenkomstig de AVG;
- De werkgever informeert de werknemers op transparante, begrijpelijke en volledige wijze over de soorten gegevens die worden verzameld en het gebruik dat ervan wordt gemaakt, in overeenstemming met de AVG. Voordat de werknemers worden geïnformeerd en in overeenstemming met de CAO's 39 en 81, zal de werkgever de werknemersvertegenwoordigers in kennis stellen en het precieze doel bepalen waarvoor de gegevens zullen worden gebruikt. De informatie zal verband houden met de duur van het bewaren van de gegevens, wie er toegang toe heeft, het doel waarvoor de gegevens worden bewaard en de proportionaliteit van het gebruik van de gegevens.
- Buiten de werktijd is het systematisch verzamelen van gegevens uitgesloten, met uitzondering van gegevens die voor een specifiek doel en op evenredige wijze worden verzameld in overeenstemming met de AVG en CAO 81.
- De werkgever zorgt ervoor dat er fysiek contact blijft bestaan met name tussen de hulpverleners en de maatschappelijk werkers. Digitale communicatie kan de reële communicatie tussen werknemers niet vervangen;
- De impact van het gebruik van de nieuwe technologieën wordt opgenomen in de analyse van de psychosociale risico's;
- De werkgever zorgt ervoor dat het gebruik van de nieuwe digitale tools wordt opgenomen in het opleidingsplan.

§2 Er kan een collectieve arbeidsovereenkomst worden gesloten waarin de lokale specifieke kenmerken worden opgenomen. De bestaande lokale akkoorden, die minstens evenwaardig of gunstiger zijn dan deze bakens/grenzen, blijven van toepassing.

#### **Art. 4 - Risicoanalyse en preventie**

De analyse van het risico op overmatige connectie en de preventie ervan binnen de onderneming maakt deel uit van de verplichtingen van de onderneming op het gebied van welzijn op het werk en de preventie van psychosociale risico's in overeenstemming met:

- de codex over het welzijn op het werk en meer in het bijzonder titel 3 betreffende de preventie van psychosociale risico's op het werk van boek 1;
- collectieve arbeidsovereenkomst nr. 72.

#### **Art. 5. - Nadere bepalingen**

De werkgevers en de werknemers zorgen ervoor om buiten de normale werkuren (dat wil zeggen de uren vermeld in het arbeidsreglement/de individuele arbeidsovereenkomst of de collectieve arbeidsovereenkomst) niet om professionele redenen contact op te nemen met hun collega's tenzij om uitzonderlijke en onvoorziene redenen om de continuïteit van de hulp aan de rechthebbende te garanderen, of noodsituaties omschreven in artikel 2 die actie vereisen die niet kan wachten tot de volgende werkperiode

De werknemer kan er geen nadeel van ondervinden als hij buiten zijn werkuren de telefoon niet opneemt of werkgerelateerde berichten niet leest, behalve als er vooraf andere afspraken zijn gemaakt in het kader van het sociaal overleg.

**Art. 6 - Opleidingen en sensibiliseringsacties voor de werknemers alsook voor het directiepersoneel in verband met het rationeel gebruik van de digitale tools en de risico's die verbonden zijn aan een overmatige verbinding**

De sectorale sociale partners verbinden er zich toe om in het sectorale opleidingsaanbod een initiatief op te nemen over de risico's verbonden aan overmatige verbinding, en over goede praktijken verbonden aan een rationeel en evenwichtig gebruik van digitale instrumenten (zoals mobiele telefoon, smartphone, e-mails,...);

Informatie- en sensibiliseringsacties zullen door de dienst worden georganiseerd voor de leden van het directiepersoneel en voor alle werknemers om hen te informeren over de risico's en goede praktijken in verband met het gebruik van digitale tools. Het is belangrijk dat duidelijk wordt uitgelegd waarom het belangrijk is om te disconnecteren.

De situatie zal op geregelde basis worden geëvalueerd en op de agenda van de bevoegde overlegorganen worden geplaatst;

**Art. 7 - Slotbepalingen en inwerkingtreding**

§1 Deze overeenkomst treedt in werking op 26 juni 2023 en wordt gesloten voor een onbepaalde duur.

§2 Deze overeenkomst kan door elk van de partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzeggingstermijn van drie maanden. De opzegging wordt bij een ter post aangetekende brief gericht aan de voorzitter van het paritair comité.

546