

## PROJET

*Papier entête de l'entreprise (HPF)*

<b>NOTE DE SERVICE RELATIVE A L'APPLICATION DE L'ACCORD SUR L'ASTREINTE</b>
---

### **1. Contexte :**

L'accord d'astreinte signé le 8 novembre 2004 vise à harmoniser les régimes d'astreinte en vigueur au sein des sociétés Hewlett-Packard France et Hewlett-Packard Centre de Compétences France. La présente note de service a pour objet de déterminer les dispositions spécifiques à chaque service.

### **2. Champ d'application :**

La présente note de service règle les modalités de l'astreinte au sein de HPCS France, pour les astreintes à distance sans déplacement sur site.

La mise en place d'une astreinte a été décidée pour les raisons suivantes :

- Répondre aux obligations contractuelles de nos clients ayant souscrit des contrats de support en horaires étendus

Les opérations HPCS concernées sont les suivantes :

- Support à distance
- Qualification des appels
- Opérations logistiques
- Management des opérations

Eligibilité :

Sont éligibles à l'astreinte (et sous réserve de validation des compétences techniques) :

- Les collaborateurs de l'entité HPCS dans les activités techniques de support logiciel
- Les collaborateurs de l'activité logistique
- Les managers HPCS
- Les responsables de comptes clients (Clients Service Manager)

Interventions curatives sur rendez-vous :

Les interventions curatives couvertes par un contrat d'astreinte et décalées pour raison de service ne sont pas considérées comme des interventions planifiées et sont prises en charge par l'astreinte. Ces reports d'intervention sont validés par le

## *PROJET*

manager d'astreinte qui contrôle la charge de travail transmise au collaborateur. De ce fait les interventions du type proactif (exemple : mise à jour de firmware, installation disque, etc...), ne sont pas considérées comme des interventions d'astreinte.

### **3. Détermination des périodes d'astreinte**

Le service met en place des périodes d'astreinte :

En mode standard des astreintes hebdomadaires :

- du vendredi 17h00 au vendredi suivant 8h00 (type 1.1 de l'accord cadre)

En mode exceptionnel pour répondre à des demandes spécifiques le week-end ou certain jour de la semaine (astreinte dédiée) :

- journée (type 3 et sous-type de l'accord cadre )
- week-end complet (type 4 de l'accord cadre )

Afin de respecter la législation du travail :

- une journée de récupération par précaution est planifiée, dans les 3 jours précédents le début de l'astreinte (mardi / jeudi), en commun entre le manager, le collaborateur et le responsable de la planification. Cette journée est planifiée dans les outils de Ressource Management lors de l'établissement du planning et enregistrée dans T&L.
- horaires de travail :
  - La journée de travail en semaine pour les collaborateurs en astreinte à distance débute normalement.
  - Dans les activités de support en direction des collaborateurs sur site, les horaires de début de journée peuvent être décalés (ex : support HA)

Le collaborateur approchant de la durée maximum légale journalière de travail avertit le centre d'appel. Celui-ci alerte le manager d'astreinte qui prend les mesures nécessaires pour son remplacement.

- Le collaborateur respecte le repos quotidien de 11 heures avant reprise de son service. Il prévient le centre d'appel de son heure de reprise le lendemain.

Synthèse des outils de suivi et rôle et responsabilité

## PROJET

	Quand	Outil de suivi	Qui renseigne	Qui contrôle
Récup par précaution	Planif astreinte	T&L et RS	CA / RM	RH / MGR
Prime Astreinte	Mensuel	Excel SDO Manager	Assistante SDO	MGR / Management HPCS / R
Temps de travail	Temps réel	WFM (si applicable) et T&L	CCR/CA	Autocontrôle CA / Mana astreinte / RH
Repos obligatoire	Temps réel	WFM (si applicable)	CCR/CA	Autocontrôle CA / Mana astreinte / MGR / RH

*CA : Collaborateur en astreinte à distance*

*RM : Ressource Management. Equipes de management des ressource (planning / ordonnancement)*

*RS : Outil de planification « Ressource Scheduler »*

*CS : Outil de planification « Click Schedule »*

*MGR : Manager du collaborateur*

*RH : Ressources Humaines*

*CCR : Centre de réception des appels*

*T&L : Application “Time and Labor”*

*WFM : Outil de suivi électronique des appels. Workflow Management (Clarify /Emerald/...)*

*RS : Outil de suivi de planning Ressource Scheduler*

#### 4. Indemnisation de la période d’astreinte

Pour la période d’astreinte, le salarié perçoit l’indemnité forfaitaire de 500€.

#### 5. Modalités d’indemnisation des interventions

On ne considère qu’un seul niveau d’intervention pour les astreintes à distance.

Une rémunération forfaitaire d’un montant de 150€ est versée pour les interventions effectuées, quel que soit le nombre d’interventions, y compris s’il n’y a aucune intervention.

Ceci porte l’indemnisation de l’astreinte à 650€.

Pour les non cadres ou cadres en heures, les heures supplémentaires sont renseignées dans l’outil Time & Labor et sont récupérées.

- Pour une astreinte exceptionnelle, l’indemnisation se fait selon le barème ci-joint :

	Montant de la prime
--	---------------------

## PROJET

journée (type 3 et sous-type)	162 €
week-end complet (type 4)	325 €

### 6. Dispositions diverses

Le centre d'appel est la tour de contrôle des opérations pendant la période d'astreinte. En cas de problème le collaborateur appelle le centre d'appel qui avertit le manager d'astreinte

Pour remplir sa mission, le collaborateur dispose des moyens nécessaires à savoir une ligne de type ADSL (si disponible dans sa zone), un téléphone portable, un poste de travail portable.

### 7. Entrée en vigueur

La présente note entrera en vigueur au plus tôt le mois suivant la fin des consultations du Comité d'Entreprise (mois M) et au plus tard le mois M+3 pour une durée indéterminée.

Elle pourra être modifiée à tout moment en cas de nécessité en respectant cette même procédure.

date

Signature.

Pascal Vroman