

PROJET

Papier entête de l'entreprise (HPF)

NOTE DE SERVICE RELATIVE A L'APPLICATION DE L'ACCORD SUR L'ASTREINTE

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 sur site au sein de *HPCS France*.

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
- Répondre aux demandes de clients demandant un support en horaires étendus dédié pour des opérations spécifiques

Les opérations HPCS concernées sont les suivantes :

- Opérations sur site client

Eligibilité :

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

- Les collaborateurs HPCS dans les activités techniques de support matériel. Ces collaborateurs sont non cadre ou cadre en heures.

Remarque concernant les 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 manager d'astreinte qui contrôle la charge de travail transmise au collaborateur.

PROJET

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 :

- le collaborateur avertit le centre d'appel de tout début et fin d'intervention sur site, par téléphone. Le centre d'appel assure le suivi des interventions en cours. 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.
- une journée de récupération par précaution est planifiée dans les 3 jours précédents le début de l'astreinte (mardi, mercredi ou jeudi) en commun accord entre le manager, le collaborateur et le responsable de la planification. Cette journée est saisie dans les outils de Ressource Management lors de l'établissement du planning et enregistrée dans T&L.
- horaires de travail

On distingue :

- des groupes d'astreinte standard (à titre indicatif moins de 0,6 appels par jour et par personne en moyenne)
- des groupes d'astreinte à forte volumétrie d'appel (à titre indicatif plus de 0,7 appels par jour et par personne en moyenne)

La définition du seuil par groupe d'astreinte est soumise à l'étude et la validation du management HPCS.

- dans les groupes d'astreinte standard, le collaborateur contribue aux opérations en journée.
La durée de travail effectif par jour dans un groupe d'astreinte standard, en semaine, est de 6 heures, afin de réserver une plage d'intervention pour les opérations sous astreintes.

PROJET

La journée débute à 10h00.

- Dans les groupes à forte activité en astreinte, le collaborateur ne travaille pas en journée. Il commence son astreinte en semaine à partir de 17h00.

En cas d'intervention sur site, il est demandé au collaborateur de prendre du repos dans un hôtel proche si les conditions de retour à son domicile le justifient (temps de trajet retour, conditions météo, fatigue). Les frais de nuitée sont pris en charge par HP.

Les collaborateurs renseignent leur temps de travail en astreinte dans l'outil Time & Labor.

- Le collaborateur prévient le centre d'appel à la fin de chaque intervention et respecte le repos quotidien de 11 heures avant reprise de son service

Synthèse des outils de suivi

	Quand	Outil de suivi	Qui renseigne	Qui contrôle
Récup par précaution	Planif astreinte	T&L et RS	CE / RM	RH / TM
Prime Astreinte	Mensuel	Excel SDO Manager	Assistante SDO	TM / Management HPCS / RH
Suivi horaire jour (horaire de début d'astreinte)	Chaque jour	RS/CS et T&L	RM / CE	TM
heures travaillées pendant l'astreinte	Temps réel	WFM et T&L	CCR/CE	Autocontrôle CE / Mana astreinte / RH
Repos obligatoire	Temps réel	WFM	CCR/CE	Autocontrôle CE / Mana astreinte / TM / RH
Récupération	Hebdomadaire	RS / T&L	RM / CE	RH / TM
Paiement heures supplémentaires non récupérées au-delà de 50h	Trimestriel	T&L	CE et Validation TM	TM / RH

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

CS : Outil de planification « Click Schedule »

RS : Outil de planification « Ressource Scheduler »

TM : Territory Manager. Responsable Régional du Support

RH : Ressources Humaines

CE : Customer Engineer. Technicien en clientèle

CCR : Centre de réception des appels

T&L : Application "Time and Labor"

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

PROJET

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 définit deux niveaux d'intervention :

	Déplacement	Temps d'intervention
niveau 1	OUI	Jusqu'à 10 heures de travail hebdomadaire dans le cadre de l'astreinte
niveau 2	OUI	Au-delà de 10 heures de travail en astreinte

Le collaborateur perçoit systématiquement une rémunération de 150€ correspondant à l'intervention niveau 1, qu'il y ait eu ou non intervention. Ceci porte l'indemnisation de l'astreinte à 650€.

L'indemnisation du niveau 2 se fait sous forme de récupération.

Une indemnisation complémentaire de 150 Euros est prévue en cas de pénibilité importante (plus de 5 interventions sur site en astreinte).

Soit le tableau ci-dessous

	Base (1.1)	Intervention Niveau 1	Intervention Niveau 2	Plus de 5 interventions sur site dans la semaine
Montant de la prime	500 €	150 €	Récupération	150€

Les non cadres et cadres en heures enregistrent leurs heures dans l'outil T&L et sont récupérées.

Un paiement est effectué pour les heures supplémentaires non récupérées dans un délai de 3 mois glissants ou si le compteur crédit temps du salarié dépasse 50 heures en fin de trimestre fiscal.

Pour une astreinte exceptionnelle, l'indemnisation suit le barème ci-joint :

	Intervention niveau 1	Intervention niveau 2
journee (type 3 et sous-type)	162 €	N/A
week-end complet (type 4)	325 €	Récupération

6. Dispositions diverses

Le centre d'appel est la tour de contrôle des opérations pendant la période d'astreinte et doit être averti en temps réel du positionnement du collaborateur et de sa disponibilité. En cas de problème le collaborateur appelle le centre d'appel qui avertit le manager d'astreinte

Le temps d'intervention est saisi dans les outils de suivi d'appel.

Les délais d'intervention sur site sont ceux précisés dans les contrats de support. Si le délai contractuel ne peut pas être respecté, le collaborateur avertit le centre d'appel.

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