

Accord social
sur l'évolution, la valorisation des métiers,
des parcours professionnels et des
conditions de travail à la DSEM

Y.T

JA

Entre les soussignés,

LA POSTE, Société Anonyme au capital de 5 364 851 364 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 356 000 000, ayant son siège social au 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75015 PARIS, représentée par

Madame Cécile REVILLARD, Directrice de la Direction du Support et de la Maintenance (DSEM)

D'une part,

Et

Les organisations syndicales représentatives signataires du présent accord

D'autre part,

Il est convenu ce qui suit

LD

LD
AL
5A
2

PREAMBULE.....	4
CHAPITRE 1 : CHAMP D'APPLICATION.....	4
CHAPITRE 2 : DONNER A TOUS LA POSSIBILITE D'EVOLUER	5
ARTICLE 1 : LES PARCOURS PROFESSIONNELS AU SEIN DE LA FILIERE SI.....	5
Paragraphe 1 : un volume de promotion ambitieux	5
Paragraphe 2 : des parcours professionnels complets au sein de la filière Système d'Information	8
Paragraphe 3 : Un socle de compétences à l'appui de parcours professionnels complets.....	9
ARTICLE 2 : LES PARCOURS PROFESSIONNELS POUR LES COLLABORATEURS EXERÇANT UNE FONCTION LOGISTIQUE ET DANS LES CENTRES DE REPARATION	17
Paragraphe 1 : les perspectives pour les agents de la logistique	17
Paragraphe 2 : les équipes en Centre de Réparation	20
ARTICLE 3 : LES PARCOURS PROFESSIONNELS EN DEHORS DE LA DSEM	20
ARTICLE 4 : UNE MEILLEURE VISIBILITE EN MATIERE DE PARCOURS	21
ARTICLE 5 : LA FORMATION ET LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES AU SERVICE DES PARCOURS PROFESSIONNELS.....	21
Paragraphe 1 : la formation, une priorité	22
Paragraphe 2 : les autres actions de développement des compétences	22
Paragraphe 3 : l'intégration des nouveaux arrivants	23
ARTICLE 6 : L'ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS DANS LEUR EVOLUTION PROFESSIONNELLE	24
CHAPITRE 3 : LE MANAGEMENT.....	25
ARTICLE 1 : UN ROLE VALORISE ET DES ACTIONS RENFORCEES POUR ALLEGER LES TACHES RECURRENTES	25
ARTICLE 2 : UN PARCOURS PROFESSIONNEL SOUTENU PAR UN PARCOURS ET UN PROGRAMME DE FORMATION COMPLETS	26
CHAPITRE 4 : LES CONDITIONS DE TRAVAIL	27
ARTICLE 1 : L'ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL	27
Paragraphe 1 : simplifier pour plus de lisibilité et d'équité.....	27
Paragraphe 2 : les organisations de travail par type d'établissement	29
Paragraphe 3 : Organiser le travail en planifiant les présences	35
Paragraphe 4 : Apporter de la souplesse	37
ARTICLE 2 : AMELIORER LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL.....	37
Paragraphe 1 : facilitation du recours au remisage à domicile	37
Paragraphe 2 : réduction du port de charges lourdes.....	38
Paragraphe 3 : renforcement de la sécurité sur les chantiers immobiliers.....	38
Paragraphe 4 : mise en place d'un budget local au titre de la Qualité de Vie au Travail	38
Paragraphe 5 : facilitation du recours au Télétravail et au travail à distance	39
Paragraphe 6 : structuration du dispositif de transmission des savoirs et des expertises par les séniors.....	39
ARTICLE 3 : ACCOMPAGNEMENT DES EVOLUTIONS.....	40
Paragraphe 1 : renouvellement du parc informatique.....	40
Paragraphe 2 : amélioration des outils de travail	40
Paragraphe 3 : optimisation des processus et outils de travail dans le cadre d'une démarche participative.....	40
Paragraphe 4 : accompagnement financier de la transformation de la DSEM	41
Paragraphe 5 : accompagnements financiers des mobilités choisies	42
CHAPITRE 5 : MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD.....	43
ARTICLE 1 : DATE D'ENTREE EN VIGUEUR ET TERME DE L'ACCORD.....	43
ARTICLE 2 : FORMALITES DE DEPOT ET DE PUBLICITE	43
ARTICLE 3 : COMMUNICATION	43
ARTICLE 4 : SUIVI DE L'ACCORD	43
ARTICLE 5 : INDICATEURS DE SUIVI	44
ARTICLE 6 : REVISION - DENONCIATION	44
ANNEXES	47
1. LES PASSERELLES A LA DSEM	47
2. LES PASSERELLES EN DEHORS DE LA DSEM.....	48
3. FICHES DE POSTE.....	50

L.I

AL

3
JA

Préambule

La Poste évolue dans un environnement en pleine mutation sous l'effet de l'apparition progressive de la technologie numérique dans tous les domaines de la vie. Ces évolutions, parmi d'autres, ont un impact sur les comportements des clients à la recherche de simplicité, rapidité et efficacité.

Ces exigences, renforcées par le numérique, se propagent à tous les services de l'entreprise et invitent la DSEM à se transformer.

Cette transformation concerne l'organisation, les métiers et les conditions dans lesquelles ces métiers sont exercés.

Au travers de cet accord, la DSEM veut :

- Encadrer la nouvelle phase d'évolution qui s'ouvre en donnant aux collaborateurs de la visibilité sur les parcours et les évolutions professionnelles,
- Valoriser les métiers et promouvoir les parcours professionnels des collaborateurs de la DSEM,
- Réaffirmer le rôle essentiel des managers dans cette période d'évolution,
- Améliorer les conditions de travail en garantissant un environnement de travail sécurisant et exigeant, qui préserve l'équilibre vie professionnelle / vie privée tout en garantissant l'équité entre les agents. C'est dans cet esprit, recherche de la satisfaction client et bien être des collaborateurs que l'organisation du temps de travail est abordée dans le présent accord.

Cet accord ne constitue pas un accord explicite ou implicite pour les organisations syndicales signataires des évolutions d'organisation de la DSEM. Les sujets d'organisation donneront lieu à CDSP.

Chapitre 1 : Champ d'application

Cet accord concerne tous les personnels de la DSEM.

Sous le terme de « *Technicien* », il convient d'entendre les Techniciens de maintenance, les Techniciens SI ainsi que les Conseillers support.

Sous le terme d' « *Encadrant de proximité* », il convient d'entendre les Encadrants Support.

S'agissant des parcours professionnels et du développement des compétences, les collaborateurs des filières Support (RH, finance, logistique, organisation et processus, qualité et risques) bénéficient des mesures spécifiques définies par les filières support. Tout collaborateur d'une filière des Métiers Support souhaitant réaliser une mobilité fonctionnelle vers la filière SI sera accompagné par la DSEM.

L-I

Chapitre 2 : Donner à tous la possibilité d'évoluer

Par le présent accord, la DSEM :

- s'engage dans une politique ambitieuse de promotion de ses collaborateurs,
- offre aux collaborateurs de la DSEM des parcours d'évolution professionnelle facilitant le développement des compétences et l'employabilité vers les métiers de la DSEM et vers les autres métiers du Groupe La Poste,
- améliore la visibilité des parcours professionnels au sein de la DSEM et hors DSEM,
- offre aux collaborateurs un soutien renforcé pour les aider dans leur parcours.

Article 1 : Les parcours professionnels au sein de la filière SI

L'ambition de la DSEM est de permettre à chaque collaborateur de construire son avenir professionnel en s'appuyant sur un parcours professionnel complet au sein de la DSEM et sur les parcours professionnels développés par les filières support et au sein du Groupe La Poste.

Paragraphe 1 : un volume de promotion ambitieux

L'accord vise à mettre en œuvre un plan de promotion ambitieux sur la période 2021-2025 pour les collaborateurs de la DSEM.

Ainsi, il prévoit :

- de mettre en situation d'être promus vers le niveau II.2 100%¹ des techniciens de maintenance I.3 et II.1 en ATM et SCT, ce qui représente 70² promotions,
- de mettre en situation d'être promus vers le niveau cible II.3, 100%³ des techniciens II.2 de la filière SI, ce qui représente 315⁴ promotions,
- de permettre à 40% des techniciens II.3 de la filière SI d'atteindre le niveau III.1 de « technicien Support SI confirmé », ce qui représente 165⁵ promotions,
- de permettre à 25% des techniciens référent III.1 de la filière SI d'atteindre le niveau III.2 de « Spécialiste Support SI », ce qui représente 29⁶ promotions,
- de permettre à 25% des « spécialistes support SI » III.2 de la filière SI d'atteindre le niveau III.3 de « Spécialiste confirmé Support SI », ce qui représente 30⁷ promotions,

¹ % des Equivalent Temps Plein présents - données extraites de Prisme en date de mai 2020 et présentées lors de la CDSP d'ouverture le 10/9/2020

² Données Prisme présentées lors de la CDSP d'ouverture le 10/9/2020

³ % des Equivalent Temps Plein présents - données extraites de Prisme en date de mai 2020 et présentées lors de la CDSP d'ouverture le 10/9/2020

⁴ Données Prisme présentées lors de la CDSP d'ouverture le 10/9/2020

⁵ % des Equivalent Temps Plein présents - données extraites de Prisme en date de mai 2020 et présentées lors de la CDSP d'ouverture le 10/9/2020

⁶ % des Equivalent Temps Plein présents - données extraites de Prisme en date de mai 2020 et présentées lors de la CDSP d'ouverture le 10/9/2020

⁷ % des Equivalent Temps Plein présents - données extraites de Prisme en date de mai 2020 et présentées lors de la CDSP d'ouverture le 10/9/2020

L.I

AL
JA

- de mettre en situation d'être promu vers le niveau III.3 tous les encadrants de proximité occupant, à la date de l'accord, un poste d'encadrant de proximité III.2 de la filière SI, ce qui représente 42 promotions.

Des dispositifs de promotion seront également ouverts dans la filière logistique pour permettre à 100%⁸ des pilotes des Flux Logistiques II.3 d'atteindre le niveau de Pilote des Flux Logistiques III.1, ce qui représente 29 promotions. Cinq postes d'Animateur Logistique Régional III.2 seront également créés (Cf. fiche de poste en annexe). Ces postes, localisés sur le territoire de chaque zone DPS (les 4 DPS territoriaux et le DPS sites tertiaires), seront ouverts en priorité aux Pilotes des Flux Logistiques 3.1. Les Animateurs Logistique seront rattachés au Coordonnateur Logistique national.

Pour ouvrir de nouvelles perspectives au sein de la DSEM, la fonction d'« encadrant de proximité groupe A » est créée. Le nombre de postes d'encadrant 3.3 transformés en postes « encadrant de proximité groupe A » s'élèvera à 15. Seront ainsi transformés 2 postes au niveau de SCT, 3 postes par zone DPS « ATM mixtes » (dans la limite de 1 poste par territoire) et 1 poste pour la zone DPS « sites tertiaires ».

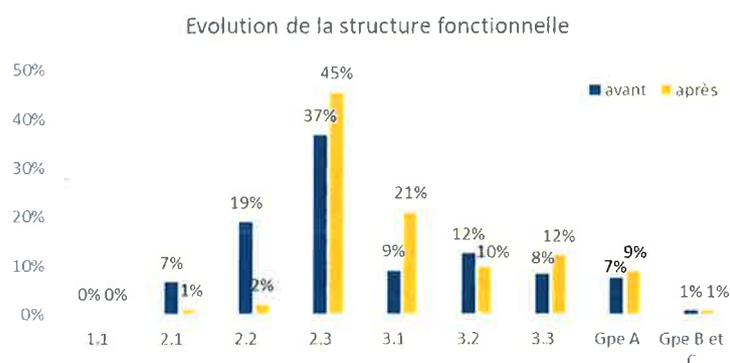
Ce nombre pourra évoluer à la hausse sans jamais pouvoir excéder 29 postes d'« encadrant de proximité groupe A », à raison de 4 postes pour SCT, 1 poste par territoire pour la zone DPS « ATM mixtes » et 2 postes pour les DPS « sites tertiaires ».

La sélection s'opérera dans le cadre du dispositif national en vigueur pour les Groupes A avec une épreuve écrite et un oral. Seront évalués l'aptitude (les compétences acquises au regard des attendus décrits dans la fiche de poste) et le potentiel. Les postes seront positionnés en tenant compte du nombre de postes à combler sur chaque zone, dans la limite de 1 encadrant groupe A par territoire, et des résultats obtenus par les candidats.

Une fonction de « Chargé d'Amélioration Continue » 3.3 / groupe A, le niveau groupe A étant le niveau cible, sera également créée à hauteur de 6 postes.

A l'issue des promotions, la structure fonctionnelle (en ETP et par niveau de fonction) de l'ensemble de la DSEM sera la suivante :

	avant	après
1.1	0%	0%
2.1	7%	1%
2.2	19%	2%
2.3	37%	45%
3.1	9%	21%
3.2	12%	10%
3.3	8%	12%
Gpe A	7%	9%
Gpe B et C	1%	1%
	100%	100%

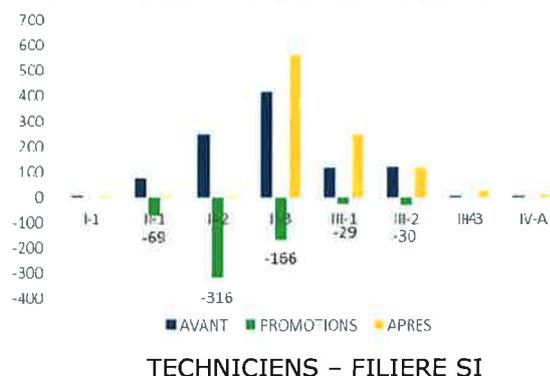


⁸ % des Equivalent Temps Plein présents - données extraites de Prisme en date de mai 2020 et présentées lors de la CDSP d'ouverture le 10/9/2020

L.D

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner.

Zoom - vision Filière SI sur le territoire :



Pour mettre en œuvre ces promotions,

- L'ouverture des postes des techniciens SI aux postiers I.3 et II.1 et le positionnement du niveau II.3 en ATM et SCT comme grade cible sont réaffirmés ;
- Les postiers de niveau I.3 qui rejoindront la DSEM sur une fonction II.1 en ATM ou SCT seront invités à s'inscrire, dans les 12 mois suivant leur intégration, à un dispositif de promotion par RAP sur le niveau II.1 ;
- Les postiers de niveau II.1 qui rejoindront la DSEM sur une fonction II.2 en ATM ou SCT seront invités à s'inscrire, dans les 12 mois suivant leur intégration, à un dispositif de promotion par RAP sur le niveau II.2 ;
- Les techniciens SI II.2 en ATM et SCT suivront un parcours de formation pour acquérir les compétences leur permettant d'atteindre le niveau de fonction II.3 en 2 ans. A cette fin, au moins un dispositif de promotion RAP sera ouvert chaque année.
- les promotions vers les niveaux de classe 3 se réalisera a minima de manière linéaire sur la durée de l'accord jusqu'à atteindre la structure fonctionnelle cible présentée supra.
- Un accompagnement à la RAP et à la RPP par les managers sera mis en place pour garantir les meilleures chances de succès aux collaborateurs qui se présenteront aux dispositifs de promotion.
En amont de l'ouverture des dispositifs de promotion les managers devront mettre en place un plan de développement individuel pour chaque collaborateur afin de définir ensemble des actions et des moyens à mettre en œuvre permettant de développer les connaissances et les compétences requises pour soutenir la réalisation du projet professionnel, et le cas échéant, la promotion.
Les dossiers seront examinés par un jury constitué de managers (pour les RPP) et de membres de l'équipe RH (pour les RAP et les RPP). En cas d'échec à un parcours de promotion, une restitution sera effectuée par le manager.
- Enfin, conformément aux mesures initiées par l'accord relatif à l'insertion des jeunes et à l'emploi des séniors, tout collaborateur de classe I à III, de 55 ans et plus, ayant au moins 25 années d'ancienneté et n'ayant bénéficié d'aucune promotion dans sa carrière sera mis en situation d'être promu avant son départ à la retraite.

L.I

AL JA

Paragraphe 2 : des parcours professionnels complets au sein de la filière Système d'Information

Au-delà du nombre de promotions, l'ambition de la DSEM est de permettre à chaque collaborateur, qu'il suive la filière de l'expertise ou celle du management, de construire son avenir professionnel en proposant des parcours professionnels complets au sein de la DSEM et de la filière SI.

Quatre principes forts viennent structurer ces parcours professionnels :

- La réaffirmation du II.3 comme grade cible pour les techniciens ;
- L'organisation des savoirs faire et savoirs être autour de compétences techniques et comportementales communes pour les techniciens support SI ;
- Un nombre de postes III.1 / III.2 renforcé (cf. structure fonctionnelle présentée ci-dessus). Les activités de support à distance (« SVP tech ») réalisées par les techniciens pour les techniciens seront dimensionnées en fonction des besoins en formation et du nombre de techniciens classe 3.
En effet, avec l'augmentation du nombre de techniciens de classe 3 sur le territoire, un nombre croissant de collaborateurs classe 3 sera en capacité de réaliser le support à distance pour un nombre décroissant de techniciens ayant besoin de support.
- Des postes de spécialistes confirmés 3.3 créés sur le territoire.

Les métiers de la filière Support SI, cœur de métier de la DSEM, s'exercent au siège de la DSEM (Siège & assimilé), en Centre d'Appels, dans les EAPI, en Centre de réparation, dans les ATM et dans les sites tertiaires.

La DSEM a décidé de créer, dans les métropoles regroupant plus de 1200 utilisateurs en sites tertiaires (Paris et sa couronne, Lyon, Marseille, Lille, Nantes, Bordeaux et Toulouse), des ATM dédiées à ces sites (en plus de celle déjà existante de Paris Siège), afin de répondre aux attentes spécifiques de ces collaborateurs (équipements tels que les solutions de visioconférence et besoins orientés usages).

Forte de ses différentes implantations, la DSEM souhaite favoriser les mobilités entre les différentes entités de la DSEM pour les collaborateurs qui le souhaitent (ATM mixtes vers ATM dédiées aux sites tertiaires et inversement, ATM vers SCT et inversement, techniciens spécialistes en ATM vers les équipes de spécialistes de Chartres et inversement, équipes Siège & Assimilé vers le territoire et inversement, etc.).

Ainsi, pour un même niveau de fonction, un collaborateur pourra acquérir de nouvelles compétences en changeant d'entité (centre d'appels, sites territoriaux / marchands, sites tertiaires, Siège et assimilé ...) mais également en exerçant tour à tour un poste de spécialiste puis en management et/ou en passant d'un poste de la filière SI à un poste de la filière des métiers Support (et inversement).

L'objectif est d'offrir la possibilité aux collaborateurs de la DSEM de progresser de postes de Technicien 2.2 vers des postes de niveau classe 3 voire Groupe A (ex : Siège) et de permettre aux collaborateurs exerçant des fonctions d'encadrement d'occuper des postes allant de la classe 3 au Groupe B.

Il est à noter que pour chaque poste qui se libèrera, le comblement de poste se fera par appel à candidature (mobilité) ou par promotion.

L.T

JA

Paragraphe 3 : Un socle de compétences à l'appui de parcours professionnels complets

Pour accompagner ces parcours professionnels, la DSEM fait évoluer le référentiel de compétences applicable aux techniciens en favorisant le développement des collaborateurs sous l'angle de la polyvalence et de la spécialisation.

Situation des ATM mixtes appelées à intervenir sur les domaines Automates, Sûreté, Téléphonie, Réseau, Informatique

La capacité de tous les techniciens à intervenir pour des pannes simples sur tous les équipements et applicatifs est un élément essentiel pour le bon fonctionnement des ATM mixtes.

La maîtrise de gestes dits « essentiels » doit permettre à chaque technicien d'acquérir les connaissances nécessaires à toute intervention sur un équipement ou un applicatif donné. Il s'agit ainsi pour tout technicien de :

- savoir trouver l'information dans la documentation technique,
- savoir reconnaître les différents types de matériels,
- connaître les opérations courantes et les actions de maintenance simple relevant de l'utilisateur,
- être en capacité d'intervenir en doublure.

Ces gestes essentiels doivent être complétés de connaissances pluridisciplinaires (polyvalence) pour les équipes⁹ composées de moins de 10 techniciens. Pour les équipes de plus grande taille, ils peuvent être complétés soit de connaissances pluridisciplinaires soit de connaissances spécialisées.

Pour tenir compte de ces deux possibilités (polyvalence - spécialisation) et accompagner la progression des collaborateurs, le référentiel des domaines et des niveaux de mise en œuvre attendus¹⁰ sont adaptés.

Les « domaines » sont présentés de manière détaillée sous forme d'« Unités de Valeur » (UV) afin de mieux accompagner la montée en compétence des équipes.

⁹ Equipe de techniciens en ATM : groupe de techniciens rattachés à une même ATM et travaillant sur un même périmètre géographique

¹⁰ Dans un dispositif de promotion vers le niveau immédiatement supérieur (RAP), sont évaluées les compétences acquises et développées au regard des compétences attendues et listées dans le tableau. Dans un dispositif de promotion avec 2 niveaux d'écart ou plus (REP), c'est le potentiel d'acquisition des compétences attendues qui est évalué.

L.I



Domaine Automates

SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS
<ul style="list-style-type: none">Automates = 1 domaine TOTAL = 1	<ul style="list-style-type: none">GAB : 0,8 UVAutomates Courrier Colis : 0,4 UVAutres Automates (<i>arc, horodateur, TPE, urne de chèque ; compteuses de billets, trieuse, changeur de monnaie ; scanner chèque Bantec...</i>) : 0,2 UV TOTAL = 1,4 UV

Domaine Sûreté

SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS
<ul style="list-style-type: none">Sûreté = 1 domaine TOTAL = 1	<ul style="list-style-type: none">Télésurveillance : 1 UVVidéosurveillance : 0,2 UVCoffres et serrures : 0,2 UVContrôle d'accès : 0,1 UV TOTAL = 1,5 UV

Domaine Téléphonie et Réseau

SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS
<ul style="list-style-type: none">Téléphonie = 1 domaineRéseau = 1 domaine TOTAL = 2	<ul style="list-style-type: none">Câblage tête FT, DTI, rocade : 0,4 UVPST-LAN- WAN (diag, switch, routeur 4G),TOIP :0,4UVAutocom : 0,2 UV TOTAL = 1 UV

Domaine Informatique

SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS
<ul style="list-style-type: none">Informatique = 1 domaine TOTAL = 1	<ul style="list-style-type: none">Installation, paramétrage matériels et/ou périphériques : 0,4 UVInstallation, paramétrage socles / applications : 0,4 UVServeurs : 0,4 UV TOTAL = 1,2 UV

Domaine Transverse

SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS
TOTAL = 0	<ul style="list-style-type: none">Posture client, accompagnement client sur prise en main et maintenance de niveau 0: 0,2 UVAide à l'encadrant : 0,5 UVConception et pilotage de projet (<u>réservé classe 3</u>) : 0,5 UVRéalisation de doublure : 0,5 UVTransmission des savoirs : documentation, formation, SVP tech, amélioration continue... (<u>réservé classe 3</u>) : 0,5 UVFiabilisation SI logistique : 0,2 UV TOTAL = 1,4 UV à 2,4 UV

GRAND TOTAL = 5

GRAND TOTAL¹¹ = 6,5 UV pour les classes 2 et 7,5 UV pour les classes 3

¹¹ L'activité GAB n'étant pas présente dans les ATM des DOM, il conviendra de réduire ce grand total de 0,8 pour les ATM mixtes des DOM.

Pour les équipes des ATM mixtes, les compétences à acquérir à chaque niveau s'établissent comme suit :

	SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS	
2.2	<ul style="list-style-type: none"> Interventions : 2 domaines au niveau A¹² sur un total de 5 domaines 	15% des UV <i>Ex : min 0,98 UV sur la base de 6,5 UV</i>	Pour valider une UV, il faut, au cours des 12 derniers mois précédant la validation de l'UV: - avoir réalisé au moins 30% des gestes de l'UV - et avoir traité avec succès 12 interventions relevant de cette UV
2.3	<ul style="list-style-type: none"> Interventions : 5 domaines au niveau A sur un total de 5 domaines Capitalisation et transmission des savoirs : 5 domaines au niveau N¹³ sur un total de 5 domaines 	30% des UV <i>Ex : 1,95 UV sur la base de 6,5 UV</i>	
3.1	<ul style="list-style-type: none"> Interventions : 5 domaines au niveau A sur un total de 5 domaines Pilotage des contrats fournisseurs et Capitalisation et transmission des savoirs : 5 domaines au niveau A sur un total de 5 domaines 	50% des UV <i>Ex : 3,75 UV sur la base de 7,5 UV</i>	
3.2	<ul style="list-style-type: none"> Interventions : 1 domaine au niveau M¹⁴ + 4 domaines au niveau A Pilotage des contrats fournisseurs et Capitalisation et transmission des savoirs : 1 domaine au niveau M + 4 domaines au niveau A 	75% des UV <i>Ex : 5,63 UV sur la base de 7,5 UV</i>	
3.3	niveau n'existant pas actuellement	90% des UV <i>Ex : 6,75 UV sur la base de 7,5 UV</i>	

Le livret collaborateur permettra d'accompagner la montée en compétence des collaborateurs. Il fera l'objet d'une revue annuelle en Commission de Suivi.

¹² Niveau A = niveau Application du référentiel NAME

¹³ Niveau N = niveau Notion du référentiel NAME

¹⁴ Niveau M = niveau Maîtrise du référentiel NAME

L.I

Situation des équipes « postées » des ATM dédiées aux sites tertiaires (Siège et hors Siège) et des équipes « postées » des ATM mixtes appelées à intervenir sur les domaines de la téléphonie, réseau, informatique

La maîtrise de gestes dits « essentiels » doit permettre à chaque technicien d’acquérir les connaissances nécessaires à toute intervention sur un équipement ou un applicatif donné. Il s’agit ainsi pour tout technicien de :

- savoir trouver l’information dans la documentation technique,
- savoir reconnaître les différents types de matériels,
- connaître les opérations courantes et les actions de maintenance simple relevant de l’utilisateur,
- être en capacité d’intervenir en doublure.

Ces gestes essentiels doivent être complétés de connaissances pluridisciplinaires. Dans les ATM tertiaires, au regard du nombre de domaines à couvrir, la polyvalence, facteur de mobilité des collaborateurs des ATM tertiaires vers les ATM mixtes, est retenue.

Les « domaines » sont présentés de manière détaillée sous forme d’« Unités de Valeur » (UV) afin de mieux accompagner la montée en compétence des équipes.

Domaine Téléphonie et Réseau

SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS tertiaire
<ul style="list-style-type: none"> • Téléphonie = 1 domaine • Réseau = 1 domaine <p>TOTAL = 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Câblage tête FT, DTI, rocade : 0,3 UV • PST – LAN – WAN (diag, switch, routeur 4G): 0,5 UV • TOIP : 0,6 UV • Téléphonie mobile : 0,6 UV • Autocom : 0,2 UV <p>TOTAL = 2,2 UV</p>

Domaine Informatique

SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS
<ul style="list-style-type: none"> • Informatique = 1 domaine <p>TOTAL = 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Installation, paramétrage matériels et/ou périphériques : 0,4 UV • Installation, paramétrage socles / applications : 0,6 UV • Visio / audio conférence : 0,4 UV <p>TOTAL = 1,4 UV</p>

Domaine Transverse

SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS
<p>TOTAL = 0</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posture client, accompagnement client sur prise en main et maintenance de niveau 0: 0,6 UV • Services en kiosques IT et conciergeries : 0,6 UV • Aide à l’encadrant : 0,5 UV • Conception et pilotage de projet (<u>réservé classe 3</u>) : 0,5 UV • Réalisation de doublure : 0,5 UV • Transmission des savoirs : documentation, formation, SVP tech, amélioration continue... (<u>réservé classe 3</u>) : 0,5 UV • Fiabilisation SI logistique : 0,2 UV <p>TOTAL = 2,4 UV à 3,4 UV</p>

GRAND TOTAL = 3

GRAND TOTAL = 6 UV pour les classes 2 et 7 UV pour les classes 3

L.I

ES
GA
JA
AL

Pour les équipes des ATM dédiées aux sites tertiaires, les compétences à acquérir à chaque niveau s'établissent comme suit :

	SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS	
2.2	<ul style="list-style-type: none"> • Interventions : 2 domaines au niveau A¹⁵ sur un total de 3 domaines • Accompagnement de l'utilisateur : 1 domaine au niveau N¹⁶ 	15% des UV (ex : min. 0,9 UV sur la base de 6 UV)	Pour valider une UV, il faut, au cours des 12 derniers mois précédant la validation de l'UV: <ul style="list-style-type: none"> - avoir réalisé au moins 30% des gestes de l'UV - et avoir traité avec succès 12 interventions relevant de cette UV
2.3	<ul style="list-style-type: none"> • Interventions : 3 domaines au niveau A sur un total de 3 domaines • Accompagnement de l'utilisateur : 3 domaines au niveau A 	30% des UV (ex : 1,8 UV sur la base de 6 UV)	
3.1	<ul style="list-style-type: none"> • Interventions : 3 domaines au niveau A sur un total de 3 domaines • Accompagnement de l'utilisateur : 1 domaine au niveau M¹⁷ 	50% des UV (ex : 3,5 UV sur la base de 7 UV)	
3.2	<ul style="list-style-type: none"> • Interventions : 1 domaine au niveau M et 2 domaines au niveau A, sur un total de 3 domaines • Accompagnement de l'utilisateur : 3 domaines au niveau M 	75% des UV (ex : 5,25 UV sur la base de 7 UV)	
3.3	niveau n'existant pas actuellement	90% des UV (ex : 6,3 UV sur la base de 7 UV)	

Le livret collaborateur permettra d'accompagner la montée en compétence des collaborateurs. Il fera l'objet d'une revue annuelle en Commission de Suivi.

¹⁵ Niveau A = niveau Application du référentiel NAME

¹⁶ Niveau N = niveau Notion du référentiel NAME

¹⁷ Niveau M = niveau Maîtrise du référentiel NAME

L.I

Situation des équipes en Centre d'appels appelées à intervenir sur les contextes de la banque, production, tertiaire, infrastructures, équipements à disposition du public

La capacité de tous les techniciens à intervenir pour des cas simples sur tous les équipements et applicatifs est un élément essentiel pour le bon fonctionnement des équipes en SCT.

La maîtrise des gestes dits « essentiels » doit permettre à chaque technicien d'être en capacité d'intervenir sur l'ensemble des équipements et applicatifs quel que soit son niveau. Il s'agit ainsi pour tout technicien de :

- connaître les processus de traitement,
- savoir trouver l'information dans la documentation technique,
- savoir créer un cas dans le système d'information (hors EAPI),
- connaître le périmètre d'intervention de la DSEM (signalisations prises en charge et celle à transférer) et savoir identifier une demande locale,
- être en capacité de traiter une situation client avec un accompagnement / assistance.

Ces gestes essentiels pourront être complétés, soit de connaissances pluridisciplinaires (polyvalence), soit de contextes de spécialisation. Le nombre de collaborateurs polyvalents et le nombre de collaborateurs exerçant différentes spécialités sera défini de manière à permettre le bon fonctionnement de SCT.

Pour tenir compte de ces deux possibilités (polyvalence - spécialisation) et accompagner de manière progressive la montée en compétence des collaborateurs, le référentiel des domaines et des niveaux de mise en œuvre attendus est adapté.

Les « contextes » sont présentés de manière détaillée sous forme d'« Unités de Valeur » (UV) afin de mieux accompagner la montée en compétence des équipes.

Contexte Equipements à disposition du public

SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS
<ul style="list-style-type: none">• équipements en contact avec le public = 1 contexte TOTAL = 1	<ul style="list-style-type: none">• GAB : = 0,6 UV• Automates Courrier Colis : 0,3 UV• Autres Automates : 0,1 UV TOTAL = 1 UV

Contexte Infrastructure

SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS
<ul style="list-style-type: none">• Infrastructure = 1 contexte TOTAL = 1	<ul style="list-style-type: none">• Pulse et token : 0,3 UV• Réseau : 0,4 UV• Sécurité : 0,1 UV• Téléphonie : 0,1 UV TOTAL = 0.9 UV

Contexte Poste de Travail

SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS
<ul style="list-style-type: none"> • Production (BP, APC, RPC) = 1 contexte • Ligne conseil banque = 1 contexte • Siège et Village = 1 contexte <p>TOTAL = 3</p>	<p>Applications clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réseau partenaires : 0,3 UV • Bureaux de poste : 0,3 UV • Ligne Conseil Bancaire : 0,3 UV • Autres applications : 0,3 UV • Gestion des droits et habilitations : 0,2 UV <p>Matériel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - TPE : 0,1 UV - Micro-ordinateur et périphériques (y compris balances) : 0,3 UV <p>Socles – Logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Socle W7 / W10: 0,6 UV - Socle Virtuos: 0,6 UV - Socle Android: 0,5 UV <p>Outils collaboratifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - .COM1 : 0,5 UV - iNet : 0,1 UV <p>TOTAL = 4,1 UV</p>

Contexte Transverse

SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS
<p>TOTAL = 0</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posture client, accompagnement: 0,2 UV • Aide à l'encadrant : 0,5 UV • Conception et pilotage de projet (réservé classe 3) : 0,5 UV • Intégration des nouveaux collaborateurs, réalisation de doublure, mise à jour de la documentation : 0,5 UV • Transmission des savoirs : documentation, formation, SVP tech, amélioration continue... (réservé classe 3) : 0,5 UV <p>TOTAL = 1,2 UV à 2,2 UV</p>

GRAND TOTAL = 5

GRAND TOTAL = 7,2 UV pour les classes 2 et 8,2 UV pour les classes 3

Pour prendre en compte le fait que l'activité Automates n'est pas présente sur tous les sites du Centre d'appels, l'attendu sera calculé sur la base de **6,5 UV pour les classes 2 et 7,5 UV pour les classes 3.**

L.I

Pour les équipes du Centre d'Appels, les compétences à acquérir à chaque niveau s'établissent comme suit :

	SITUATION ACTUELLE	NOUVELLES DISPOSITIONS	
2.2	<ul style="list-style-type: none"> • Domaine applicatif et technique : 2 contextes au niveau A¹⁸ sur un total de 5 contextes • Domaine fonctionnel : 1 contexte au niveau A 	15% des UV <i>Ex : min 0,98 UV sur la base de 6,5 UV</i>	Pour valider une UV, il faut, au cours des 12 derniers mois précédant la validation de l'UV: <ul style="list-style-type: none"> - avoir réalisé au moins 30% des gestes de l'UV - avoir traité avec succès 85 cas relevant de cette UV : avoir atteint les niveaux de taux de finalisation et de résolution moyens
2.3	<ul style="list-style-type: none"> • Domaine applicatif et technique : 3 contextes au niveau A sur un total de 5 contextes • Domaine fonctionnel : 3 contextes au niveau A 	30% des UV <i>Ex : 1,95 UV sur la base de 6,5 UV</i>	
3.1	<ul style="list-style-type: none"> • Domaine applicatif et technique : 4 contextes au niveau A sur un total de 5 contextes • Domaine fonctionnel : 1 contexte au niveau M¹⁹ et 4 au niveau A 	50% des UV <i>Ex : 3,75 UV sur la base de 7,5 UV</i>	
3.2	<ul style="list-style-type: none"> • Domaine applicatif et technique : 2 contextes au niveau M et 3 au niveau A sur un total de 5 contextes • Domaine fonctionnel : 2 contextes au niveau M et 3 au niveau A 	75% des UV <i>Ex : 5,63 UV sur la base de 7,5 UV</i>	
3.3	niveau n'existant pas actuellement	90% des UV <i>Ex : 6,75 UV sur la base de 7,5 UV</i>	

Le livret collaborateur permettra d'accompagner la montée en compétence des collaborateurs. Il fera l'objet d'une revue annuelle en Commission de Suivi.

¹⁸ Niveau A = niveau Application du référentiel NAME

¹⁹ Niveau M = niveau Maîtrise du référentiel NAME

Article 2 : Les parcours professionnels pour les collaborateurs exerçant une fonction logistique et dans les centres de réparation

Paragraphe 1 : les perspectives pour les agents de la logistique

En tant que fonction support de la DSEM, la logistique mérite une attention particulière.

- Evolution de l'organisation de l'activité au sein de la DSEM

La filière logistique à la DSEM compte à ce jour 20 gestionnaires pour 74 ATM.

Au regard du volume d'activité généré par les tâches logistiques, **un poste de Gestionnaire des Flux et des Stocks est conservé** dans chacune des villes suivantes : Lille, Nantes, Bordeaux, Toulouse, Marseille, Lyon, Ivry, IDF Ouest, IDF Est et Lemnys. Les Gestionnaires des Flux et des Stocks implantés dans ces villes gèreront les stocks des différents sites de la DSEM localisés dans ces métropoles et leur banlieue.

Le niveau cible des postes de Gestionnaires des Flux et des Stocks est positionné en II.2. Les Gestionnaires des Flux et des Stocks de ces sites seront mis en situation d'être promus sur le niveau II.2 dans les 12 mois suivant l'accord.

Les Gestionnaires des Flux et de Stocks qui souhaiteront évoluer vers la fonction de technicien SI seront amenés à le formuler dans le cadre des entretiens de fin d'année. Ils seront alors accompagnés pour évoluer vers le poste de technicien SI et le poste de Gestionnaire des Flux et des Stocks fera alors l'objet d'un appel à candidature pour comblement lorsqu'ils basculeront sur la fonction technicien SI.

Dans les autres ATM fonctionnant avec un Gestionnaire des Flux et des Stocks, les postes de Gestionnaire des Flux et des Stocks seront supprimés à la date de mise en œuvre de l'accord.

Dans cette perspective, la DSEM accompagnera les collaborateurs concernés dans leur évolution au sein de la DSEM ou au sein de la filière logistique gérée par le Courrier (cf. paragraphe infra « Accompagnement des évolutions ») ou plus largement au sein de La Poste.

Dans les ATM fonctionnant déjà sans Gestionnaire des Flux et des Stocks, des ateliers d'identification de bonnes pratiques mises en place ont été initiés afin de capitaliser sur celles-ci.

Parallèlement, la DSEM initie une étude sur les schémas logistiques possibles (livraison directement de l'entrepôt central vers les ATM, ou livraison de l'entrepôt central vers des entrepôts intermédiaires puis les ATM, ...), les modes de fonctionnement actuels et les pratiques du marché au regard des attentes opérationnelles en termes de coût, de qualité et de délai.

Enfin, le pilotage des flux logistiques au sein de la DSEM est renforcé. Des dispositifs de promotion seront ouverts en ce sens (cf. chapitre 2, paragraphe 1) vers les fonctions de Pilote des Flux Logistiques 3.1 et d'animateur logistique 3.2 (Cf. fiche de poste en annexe).

Pour valoriser les techniciens Support SI ayant développé des compétences sur le domaine logistique, cette compétence est ajoutée dans les attendus des techniciens Support SI.

L.I

- **Accompagnement des évolutions**

Afin d'accompagner les évolutions de la filière logistique, les Gestionnaires des Flux et des Stocks dont le poste est supprimé à la DSEM seront, dans un premier temps, mis en reclassement.

Les Gestionnaires des Flux et des Stocks impactés par le reclassement **et** effectuant une mobilité avant la labellisation collective seront labellisés individuellement à la date de leur mobilité afin de bénéficier des mesures financières d'accompagnement du projet.

Les collaborateurs mis en reclassement seront invités par leur manager à un entretien individuel pour échanger sur le projet, sur leur situation professionnelle et leur présenter le dispositif d'accompagnement proposé.

Un recueil de souhaits sera effectué afin d'identifier les axes de recherche privilégiés par le collaborateur en termes de filière (filière logistique, filière Support SI, autre) et de localisation. Dans un second temps, ces collaborateurs auront la possibilité d'avoir un entretien avec une personne des RH [RH de proximité et/ou Conseiller en Evolution et développement Professionnel (CEDP)] pour échanger sur leur projet professionnel et le dispositif d'accompagnement pouvant être mis en place.

Pour les collaborateurs souhaitant poursuivre dans la filière de la logistique, une présentation des évolutions de la filière logistique telles qu'envisagées par le projet Servir Le Développement sur la logistique interne (projet ELAN, Evolution Logistique Approvisionnements) sera effectuée et une communication sur les passerelles sera mise en place.

Pour les Gestionnaires des Flux et des Stocks qui souhaiteraient évoluer vers la fonction de Technicien SI Support, des formations seront ouvertes pour leur permettre d'acquérir les compétences de technicien (formation, doublure) et les intégrer comme technicien de maintenance 2.1 dans leur ATM d'origine.

Les Gestionnaires des Flux et Stocks en réorientation concernés pourront bénéficier des indemnités liées aux réorientations telles que présentées ci-dessous.

Les mesures financières d'accompagnement de la mobilité suite à reclassement seront celles en vigueur dans le Groupe au moment de la réalisation de la mobilité dès lors qu'elles seront mieux-disantes que celles énoncées en infra.

Accompagnement financier de la mobilité fonctionnelle suite à une mise en reclassement

Indemnité de mobilité fonctionnelle dans le cadre d'un reclassement - Classes I à III	Montant en brut
Gestionnaire des Flux et des Stocks de la DSEM faisant une mobilité vers un autre NOD en restant dans la filière logistique	1000 euros

Gestionnaire des Flux et des Stocks de la DSEM faisant une mobilité fonctionnelle à la DSEM (ex : mobilité vers un poste de technicien avec exercice de manière effective des activités de technicien SI)	3000 euros
Gestionnaire des Flux et des Stocks de la DSEM faisant une mobilité fonctionnelle dans un autre NOD	
- Vers une fonction identifiée comme prioritaire par La Poste	6 000 euros
- Vers une fonction opérationnelle	5 000 euros
- Vers une fonction de la filière support	1 500 euros

Mise en place pour accompagner un changement de fonction, l'indemnisation sera versée 3 mois après sa prise de fonction dès lors que le collaborateur aura intégré de manière effective les nouvelles activités liées à sa fiche de poste.

Accompagnement financier de la mobilité géographique dans le cadre d'une mise en reclassement

L'indemnité de mobilité géographique est versée aux postiers mis en reclassement pour prendre en compte un éventuel allongement du temps de trajet domicile - travail et un éventuel changement de résidence familiale dus au reclassement.

L'indemnité de mobilité géographique **sans** changement de domicile familial ni double logement et **avec** allongement du trajet (aller ou retour) domicile- travail est fixée par le barème ci-après :

Mobilité géographique	Montants bruts
Allongement de 5 à 10 Km ou 10 à 15 minutes du trajet aller (ou retour)	700€ pour 5 km ou 10 minutes + 125€ par km ou minute supplémentaire
De 11 à 15 Km ou de 16 à 30 minutes	1300€ pour 11 km ou 16 minutes + 125 € par km ou minute supplémentaire
De 16 à 30 Km ou de 31 à 45 minutes	1900 € pour 16km ou 31 minutes + 120€ par km ou minute supplémentaire
Au-delà de 30 Km ou de 45 minutes	3700€ pour 30km ou 45 minutes + 120€ par km ou minute supplémentaire dans la limite de 6000€

Des indemnités de double résidence seront également versées pendant 9 mois si un deuxième logement est loué pendant que la cellule familiale est maintenue dans le domicile actuel :

- Indemnité de participation aux frais de double résidence : 700€ bruts / mois maximum, sur la base de justificatifs et dans la limite de 6300€ ;

L.I

AL

JA

Handwritten signature and initials in blue ink.

- Indemnité d'aller / retour sur la base d'un trajet en train 2^{ème} classe, sur la base de justificatifs et dans la limite de 3000€ au total.

Enfin, en cas de changement de résidence permanente causé par une mobilité géographique (allongement des durées de trajet (aller ou retour) supérieur à 50 km par trajet et à 1h30 par trajet),

- les frais de déménagement sont pris en charge par l'entreprise sur présentation de 3 devis d'entreprises sélectionnées parmi le panel proposé par La Poste ;
- une indemnité forfaitaire de participation aux frais d'installation est versée pour un montant = 7 000 euros + 1000 euros pour conjoint + 1000 euros par enfant à charge (≤ 3)
- une indemnité complémentaire pour frais d'installation d'un montant maximal de 5500€ est versée sur la base de justificatifs.

Paragraphe 2 : les équipes en Centre de Réparation

Pour reconnaître les compétences des équipes en Centre de Réparation, une fiche de poste de niveau 2.3 est décrite et officialisée (Cf. fiche de poste en annexe).

Les collaborateurs qui souhaiteraient évoluer vers un poste de technicien SI Support se verront accompagnés via les formations en place.

Enfin, les responsables seront dorénavant rattachés au poste d'encadrant de proximité Support SI en 3.2/3.3.

Article 3 : Les parcours professionnels en dehors de la DSEM

Le Groupe offrant des opportunités d'évolution qui vont bien au-delà de la DSEM, les collaborateurs peuvent poursuivre leur carrière professionnelle au sein d'autres Directions.

La DSEM se positionnant comme point d'entrée de la filière SI, elle peut être un tremplin pour intégrer les Fonctions SI plus « traditionnelles » que l'on retrouve dans les DSI et autres entité de type DSI-BR.

A cet effet, les passerelles possibles avec d'autres entités de la DSEM comme la DT, la DSI-BR et les DAST ont été identifiées et feront l'objet d'une large communication auprès des collaborateurs.

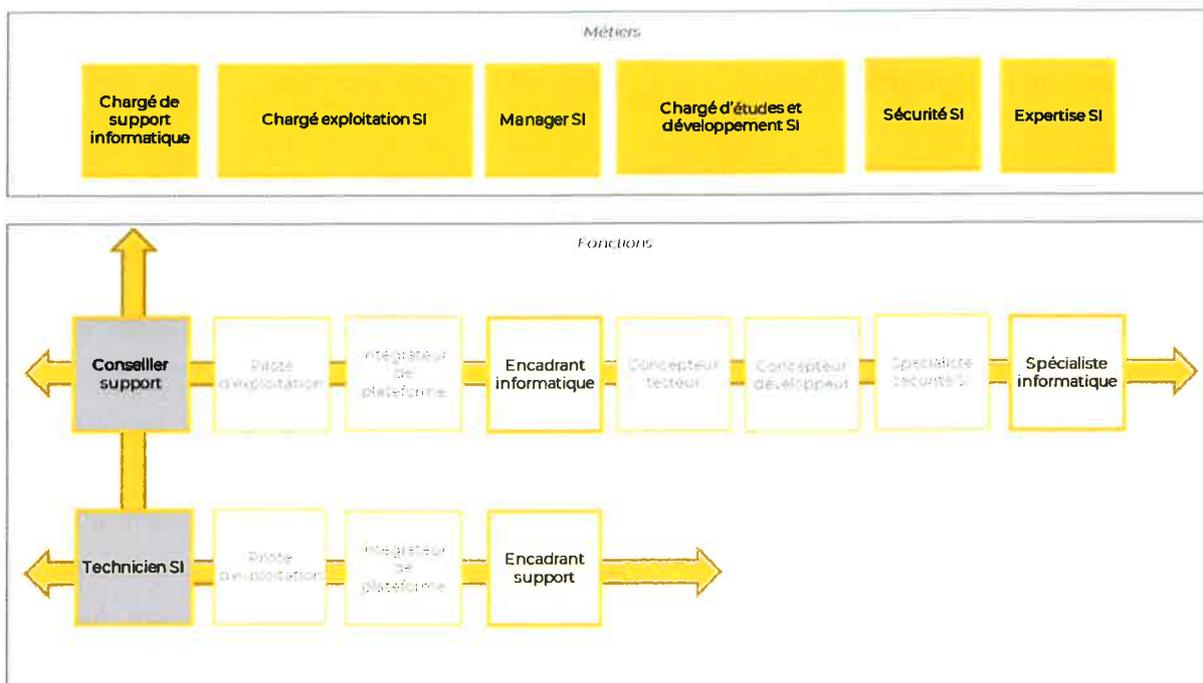
Pour exemples

Dans la filière SI, un Technicien SI de la DSEM peut évoluer vers la fonction de pilote de d'exploitation au CSMSI, ou encadrant de proximité support.

Un pilote d'exploitation ou conseiller support peut évoluer vers concepteur testeur à la DSIBR ou spécialiste informatique au CSMSI.

L.T

ML JA



Des exemples de passerelles dans la filière SI ou vers les métiers DAST ou DT figurent également en annexe.

Article 4 : une meilleure visibilité en matière de parcours

Afin d'améliorer la visibilité sur les parcours professionnels, il est prévu dans le présent accord de conduire les actions suivantes :

- le développement de la communication sur les métiers de demain en prenant appui sur les travaux GPEC de la filière SI, Logistique et les travaux de prospective de la Branche Réseau et du Groupe La Poste,
- le renforcement de l'accès à l'information et de l'usage par les collaborateurs des outils de mise en visibilité des parcours professionnels : sites intranet sur les parcours croisés intégrés dans M@p, modernisation de la rubrique métiers accessible depuis l'intranet RH de La Banque et du Réseau,
- l'intensification de la communication de proximité sur les besoins de recrutement interne via notamment l'utilisation des nouveaux outils digitaux.

Article 5 : La formation et le développement des compétences au service des parcours professionnels

Le développement des compétences des collaborateurs constitue une priorité pour la DSEM.

Il s'agit de préparer les collaborateurs à faire face aux défis de l'évolution de la technologie, notamment dans le contexte du développement du numérique que connaît La Poste, comme les autres entreprises de service, dans les années qui viennent.

Paragraphe 1 : la formation, une priorité

Pour accompagner les collaborateurs de la DSEM dans leur évolution, la DSEM met en place :

- des formations sur les savoirs, savoirs faire et savoir être pour développer toutes les compétences,
- des formations modulaires, à différents matériels, gestes,
- des formations scindées en modules pour tenir compte des niveaux et parcours de chacun,
- des formations en présence (nationales ou en région) et à distance (classes virtuelles, e-formations, e-learning) pour une plus grande souplesse et moins de déplacements.

Une offre de formation adaptable au profil de chaque collaborateur, en lien avec le référentiel des compétences, sera développée et proposée dans le plan de formation établi chaque année.

Les formations d'intégration et comportementales seront dispensées par des organismes de formation internes (ex : CETI, l'École de la Banque et du Réseau, l'Institut du management ou l'Institut du développement pour les managers) ou externes (ex : Futurskill, constructeurs).

Les supports de communication et de formation aux équipements / applicatifs et aux gestes techniques du métier seront élaborés en associant techniciens de classe 3 et spécialistes de Chartres.

Pour accompagner la montée en compétence et répondre au plus près du besoin de formation exprimé par les équipes (notamment pour les nouveaux arrivants), des formations pourront également être dispensées par les techniciens de classe 3. Les collaborateurs de la DSEM chargés de réaliser des formations seront formés au rôle de formateur.

Ces formations seront complétées des dispositifs initiés par « Un avenir pour chaque postier n°2 (Pacte social) » et « Avenir des Métiers Supports (AMS) ».

Le caractère impératif de la formation et préalable à toute prise de poste ou à toute évolution du contenu du travail est réaffirmé.

Une communication renforcée sur les formations en présentiel et les formations en e-learning sera mise en place à l'adresse des collaborateurs.

Paragraphe 2 : les autres actions de développement des compétences

D'autres modalités de développement des compétences seront activées telles que :

- Le tutorat,
- L'apprentissage en situation de travail (doublure),
- L'appui de techniciens à distance (SVP tech),
- Les stages d'immersion dans d'autres ATM,
- L'appui managérial et de la filière RH.

Ces actions de développement des compétences pourront être menées par les techniciens de classe 3, les encadrants et les spécialistes de Chartres.

A moins de 18 mois de leur départ en TPAS (période de conseil) ou à la retraite, il pourra être proposé à des techniciens seniors ou des encadrants seniors volontaires et disposant des compétences et qualifications nécessaires, des missions ou activités nouvelles fondées sur la transmission de savoirs, ces missions et activités devant être différentes de celles énoncées supra.

Les conditions d'éligibilité au dispositif de transmission des savoirs sont les suivantes :

- la définition par le manager N+2 d'une mission qui ne relève pas des attributions des techniciens ou encadrants : tutorat, apprentissage en situation de travail (doublure, ...), appui à distance (SVP tech...), stages d'immersion, ...
- la validation par la RH du besoin et du contenu de la mission,
- le volontariat d'un senior,
- sa disponibilité au regard des nécessités de service, l'accompagnement s'effectuant en lieu et place de l'activité habituelle de l'agent,
- la détention des compétences et qualifications nécessaires : maîtriser les activités de l'UV sur laquelle portera l'accompagnement et être bon pédagogue,
- la validation par le manager N+2 des capacités du collaborateur à réaliser la mission,
- une lettre de mission de professionnalisation décrivant les activités confiées, validée et signée par le collaborateur, le manager N+2 et le DRH de la DSEM.

Une prime de transmission d'expertise est prévue, en accompagnement de cette mission, d'un montant de 150 euros bruts mensuels avec une durée maximale de 12 mois. Cette mission ne donnera pas lieu au versement d'heures supplémentaires, les activités habituelles faisant l'objet d'un allègement afin de permettre la réalisation de la mission.

Par ailleurs, les fonctions d'animation et de développement des bonnes pratiques seront renforcées via la création des chargés d'amélioration continue.

Paragraphe 3 : l'intégration des nouveaux arrivants

Les nouveaux arrivants bénéficieront d'un parcours d'intégration avec

- un accompagnement théorique aux processus, méthodes et outils de la DSEM et aux matériels relevant de sa maintenance à partir de la documentation,
- une acculturation à l'informatique réalisée par un organisme externe de formation (ex : Futurskill pour les Centres d'appel et sites tertiaires)
- et une doublure pour l'apprentissage pratique.

En fonction des thèmes, la période de doublure pourra aller jusqu'à 3 - 4 semaines.

L-I

CA

23

AL

JA

Article 6 : L'accompagnement des collaborateurs dans leur évolution professionnelle

L'entretien d'appréciation annuel et les revues de personnel sont des moments clés pour identifier et partager sur les projets de mobilité géographique, fonctionnelle et de promotion des collaborateurs.

Dès lors qu'un projet d'évolution fonctionnelle est identifié et validé, il est suivi d'un plan de développement individuel avec notamment le déclenchement des formations, doublures et immersions adaptées.

L=I

AL SA



Chapitre 3 : le management

Les managers et encadrants de proximité ont un rôle clef dans l'organisation de la DSEM.

Garants des résultats et de la performance de leur équipe, le manager et l'encadrant de proximité

- organisent le travail de l'équipe, partagent les objectifs et le sens des actions prévues et pilotent l'activité,
- s'assurent du bon fonctionnement de l'équipe en favorisant la communication et apportant leur soutien,
- informent les équipes sur l'actualité postale, l'avancement des dossiers en cours et les projets à venir et accompagnent le changement.

Afin de permettre à ces acteurs de jouer pleinement leur rôle, la DSEM s'organise pour :

- promouvoir le rôle joué par ces acteurs,
- soutenir les actions et projets permettant d'alléger les tâches récurrents,
- accompagner encadrants de proximité et managers dans leur parcours professionnel.

Article 1 : un rôle valorisé et des actions renforcées pour alléger les tâches récurrentes

Afin de promouvoir le rôle joué par les managers et encadrants de proximité, la DSEM développe une démarche participative et une démarche d'amélioration continue.

Des ateliers sont organisés afin :

- de consulter et prendre en compte l'avis des encadrants de proximité et des managers lors de la conception de **nouveaux** projets, de processus, d'outils et méthodes
- de comprendre les problèmes rencontrés concernant les processus, procédures, outils et méthodes de travail **existants** et identifier avec eux des solutions.

Dans le cadre de l'amélioration continue, des travaux sont ainsi en cours concernant la semaine-type d'un encadrant de proximité. Les tâches récurrentes et consommatrices de temps sont analysées et celles pouvant être supprimées, simplifiées, allégées et/ou industrialisées identifiées.

Dans ce même esprit, des travaux sont engagés pour simplifier les travaux liés au traitement des demandes locales et un projet est ouvert pour faciliter l'organisation des tournées des techniciens.

Ces deux démarches, amélioration continue de l'existant et management participatif, seront soutenues dans l'avenir par des chargés d'amélioration continue.

Les encadrants de proximité participeront activement aux ateliers animés par les chargés d'amélioration et accompagneront le déploiement sur le territoire des actions d'amélioration continue.

LI

Article 2 : Un parcours professionnel soutenu par un parcours et un programme de formation complets

La DSEM accompagne les encadrants de proximité et les managers en proposant un parcours professionnel complet et proposant un programme de formation renforcé.

Le parcours professionnel proposé aux collaborateurs ayant choisi de suivre une spécialisation en management commence au niveau 3.2 et va jusqu'au groupe B.

En ouvrant des postes d'encadrants de proximité groupe A, la DSEM ouvre la possibilité à des encadrants de prendre de plus larges responsabilités, notamment en travaillant avec les équipes Siège sur des projets stratégiques ou sensibles ou à des projets internes à la DSEM.

De la même façon, en créant des postes de chargés d'amélioration continue 3.3 / groupe A, de nouvelles opportunités sont offertes aux encadrants de proximité et managers.

Les DTSi seront également accompagnés pour l'obtention du grade ISC3A pour les salariés ou ES1 pour les fonctionnaires (4.3). Pour accompagner les projets d'évolution professionnelle des DTSi, le dispositif de promotion vers le niveau Groupe B leur sera présenté afin qu'ils aient une bonne compréhension des enjeux liés aux postes de cadres stratégiques, les compétences attendues, le parcours de sélection.

Enfin, en fonction des souhaits exprimés par les collaborateurs en entretien professionnel, des compétences développées et du potentiel des collaborateurs, un vivier sera mis en œuvre pour les postes d'encadrant Groupe A et DTSi.

Parallèlement, afin d'accompagner les encadrants dans leur parcours professionnel, un programme de formation renforcé, composé de formations techniques sur les activités réalisées par les équipes, de formations liées à l'animation d'équipe et de formations visant à améliorer la qualité de vie au travail est déployé.

Un parcours d'intégration est mis en place pour les nouveaux encadrant de proximité et managers comprenant

- un partage sur le rôle, le positionnement, le périmètre de responsabilité du manager et les postures managériales ;
- un accompagnement sur l'organisation et le suivi des équipes (bonnes pratiques).

Pour l'ensemble des encadrants, des formations comportementales dispensées par l'Institut du Management (IM), Institut du développement (ID) et l'Ecole de la Banque et du Réseau (EBR) sont organisées. Ces formations s'articulent autour du développement personnel, du management des équipes et du management dans un environnement de transformation. Des parcours (notamment pour les nouveaux managers) et des conférences sont également disponibles.

Les modes d'organisation du travail évoluant, des formations autour du management à distance, de l'animation des réunions à distance et de la communication à distance sont également proposées.

Enfin, une attention particulière est également portée aux actions de sensibilisation et formations permettant d'améliorer la qualité de vie au travail et l'engagement des collaborateurs notamment via de déploiement de la formation ParlonZen, le développement d'atelier de partage et de co-développement.

L-I

AL
JA

Chapitre 4 : Les conditions de travail

Article 1 : L'organisation du temps de travail

Les organisations du temps de travail à la DSEM ont été revues pour la dernière fois en 2001, à l'occasion de la mise en place des 35 heures hebdomadaires.

Près de 20 ans plus tard, ces organisations nécessitent d'être adaptées pour intégrer l'évolution des besoins des clients internes de la DSEM tout en tenant compte des attentes des collaborateurs.

Un bilan a été présenté aux organisations syndicales lors de la CDSP du 2 octobre 2019 qui faisait apparaître trois grands constats :

- une grande hétérogénéité des régimes de travail (9 durées de cycles différentes et plus de 700 codes de cycles dans GTM) complexifiant la gestion de l'activité pour les managers ;
- une différence de traitement entre anciens et nouveaux collaborateurs ;
- un recours très important aux heures supplémentaires (+31 % entre 2015 et 2019).

La DSEM souhaite mettre en place :

- une organisation du temps de travail permettant de répondre à ses engagements vis-à-vis de ses clients internes ;
- une simplification et une clarification des régimes de travail pour plus de transparence et d'équité ;
- un meilleur équilibre vie privée-professionnelle pour les collaborateurs,
- une meilleure maîtrise des heures supplémentaires.

Paragraphe 1 : simplifier pour plus de lisibilité et d'équité

Les nouvelles organisations du temps de travail de la DSEM présentées ci-après sont bâties selon **les principes suivants** :

- Une durée du travail de 35 heures par semaine en moyenne calculée sur la période de référence.
- Des régimes de travail harmonisés et fixes :
 - o pour plus d'équité et de transparence ;
 - o pour plus de visibilité et permettre aux collaborateurs de s'organiser ;
 - o pour plus de simplicité de gestion pour les encadrants de proximité ;
- 1 régime de travail par entité parmi ceux proposés :
 - o Un régime de 35 heures hebdomadaire sans PNT²⁰ ;
 - o Un régime avec une période de référence de 4 semaines travaillées comportant 2 PNT fixes par période ;
 - o Un régime avec une période de référence de 13 semaines travaillées (soumis à accord) comportant 5,5 PNT flottantes programmées.

²⁰ Période Non Travaillée

- 1 à 4 horaires de travail maximum par entité pour répondre aux besoins de clients. Pour le Centre d'appels, le nombre de collaborateurs à positionner sur chaque horaire est défini afin de tenir compte du nombre de sollicitations reçues par tranche horaire et du mode de traitement de ces sollicitations (en mode synchrone et en mode asynchrone avec la prise de rendez-vous et le canal WEB),
Pour les ATM mixtes ont été pris en compte les horaires d'ouverture des points de contact et les horaires d'ouverture des sites tertiaires pour les ATM dédiées aux sites tertiaires.
- S'agissant des collaborateurs faisant la demande d'un temps partiel, ces derniers auront le choix entre :
 - o avoir les mêmes horaires (de prise ou fin de service) que les collaborateurs à temps complet, la durée hebdomadaire de travail prenant en compte le taux de temps partiel, et
 - o prendre les mêmes horaires que les collaborateurs à temps complet et bénéficier du nombre de PNT prévu pour la période de référence en vigueur dans leur service auquel sera ajouté le nombre de Libertés Temps Partiels (LTP) correspondant à leur temps partiel.

Par ailleurs, il est à noter que constitueront des heures supplémentaires les heures effectuées au-delà de la moyenne de 35 heures calculée sur chaque période de référence.

Le paiement des heures accomplies au-delà de la moyenne de 35 heures calculée sur la période de référence et des majorations y afférentes sera :

- o soit remplacé par un repos compensateur équivalent, auquel cas les heures supplémentaires ne s'imputent pas sur le contingent d'heures supplémentaires, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables selon le statut de l'agent,
- o soit effectué conformément aux dispositions légales ou réglementaires applicables selon le statut de l'agent, à savoir le paiement en salaire majoré et imputation sur le contingent d'heures supplémentaires.

Afin d'éviter toute variation de rémunération, le salaire de base sera indépendant de l'horaire réellement effectué dans la semaine : la rémunération sera lissée sur le mois. Les agents seront rémunérés sur la base de 35 heures par semaine, soit sur 151.67 heures par mois.

Les éventuelles absences et les heures supplémentaires seront comptabilisées à l'issue de la période de référence.

Enfin, sauf clause contraire prévue au contrat de travail, les agents embauchés en cours de période de référence suivront les horaires en vigueur dans l'entreprise. En cas d'arrivée ou de départ en cours de période, la rémunération sera régularisée sur la base des heures effectivement travaillées :

- o la rémunération ne correspondant pas à du temps de travail effectif sera prélevée sur les derniers bulletins de salaire conformément aux dispositions légales et réglementaires;
- o les heures excédentaires par rapport à 35 heures en moyenne sur la période accomplie par l'agent seront payées au salarié avec les bonifications et les majorations applicables aux heures supplémentaires.

Lors de la mise en place de l'accord, les modalités de choix des régimes de travail et des horaires par entité seront les suivantes :

- Une démarche participative sera initiée avec les collaborateurs en fonction. Dans ce cadre, les régimes de travail proposés, les PNT, les horaires proposés et le nombre de personnes à positionner sur chaque horaire seront présentés et les collaborateurs seront invités dans un premier temps à trouver un consensus pour choisir un régime de travail et se répartir les différents PNT fixes (en cas de régime à PNT fixe) et les différents horaires.
- En l'absence de consensus, le recueil des souhaits des collaborateurs concernant le régime de travail, les PNT (pour les régimes de PNT fixe) et les horaires s'effectuera via un questionnaire électronique FORMS. Dans ce formulaire FORMS, chaque collaborateur :
 - o indiquera le régime de travail ayant sa préférence parmi ceux proposés,
 - o classera, pour les régimes à PNT fixe, les jours de PNT proposés par ordre décroissant de préférence,
 - o classera les horaires proposés pour son service par ordre décroissant de préférence.

Les questionnaires seront dépouillés. Pour chaque entité, le régime recueillant le plus de votes sera retenu et s'appliquera à tous les collaborateurs de l'entité concernée (ex : tous les collaborateurs d'une même ATM auront le même régime, tous les collaborateurs du Siège – sites de Chartres et Auriol- auront le même régime).

S'agissant des PNT et des horaires, si le nombre de demandes est supérieur aux possibilités, les critères de priorisation seront mis en œuvre afin de départager les collaborateurs.

Les critères de priorisation, classés par ordre décroissant, seront les suivants :

- o Pour les horaires et les PNT : Collaborateur en situation de handicap ou ayant un enfant en situation de handicap, l'invalidité étant d'au moins 80%,
- o Pour les demandes d'absences égrenées portant sur la journée du mercredi : Collaborateur parent d'un enfant de moins de 16 ans,
- o Ancienneté du collaborateur à la DSEM.

Pour les collaborateurs n'ayant pas eu leur 1^{er} souhait satisfait, les horaires retenus en 2^{ème} souhait seront étudiés et les critères ci-dessus utilisés pour les départager (et de même pour le 3^{ème} souhait).

- Les collaborateurs n'ayant pas eu leur 1^{er} souhait exaucé, pourront s'inscrire sur une liste d'attente.
- Modalités de changement d'horaires dans le cadre du départ d'un collaborateur

A chaque départ de collaborateur, l'horaire laissé vacant sera proposé en priorité aux collaborateurs inscrits sur la liste d'attente de l'entité concernée, en respectant l'ordre de la liste d'attente.

Paragraphe 2 : les organisations de travail par type d'établissement

Les informations ci-après présentent les modalités de travail (mode posté ou non), les régimes de travail mais également les horaires. Dès lors, il convient de noter que, en conformité avec le droit du travail, les horaires, tels qu'indiqués ci-après, sont présentés à titre informatif : les horaires qui seront mis en œuvre pourront être modifiés, de manière unilatérale, à l'initiative et par l'employeur, en cas de nécessité liée au service ou de contrainte de production, dans le respect du délai de prévenance légal, ce délai pouvant aller jusqu'à 1 mois en cas de modification pérenne des horaires.

- **SCT - Centre d'Appels : équipes (classes 1 à 3) et encadrants de proximité (classe 3 et groupe A)**

- Un régime de 4 semaines travaillées avec 2 PNT fixes par période de référence (hors brigade) avec :
 - une période de référence avec les 2 PNT positionnées le lundi une semaine et le mardi l'autre semaine ;
 - une période de référence avec les 2 PNT positionnées le lundi une semaine et le jeudi l'autre semaine ;
 - une période de référence avec les 2 PNT positionnées le mardi une semaine et le vendredi l'autre semaine ;
 - une période de référence avec les 2 PNT positionnées le jeudi une semaine et le vendredi l'autre semaine ;
 - une période de référence avec les 2 PNT positionnées le mercredi une semaine et le mercredi l'autre semaine.
- Un régime de 4 semaines sans PNT pour les brigades
- Travail du lundi au vendredi et 1 samedi sur 4 (vs 3 actuellement) pour les équipes et les encadrants
- Présence d'au moins 1 encadrant par site chaque samedi pour les encadrants
- un régime de pause par vacation reconduit à l'identique. Les pauses prises en fin de vacation ne peuvent pas donner lieu à départ anticipé.

Exemples	Horaires de prise de service	Pause méridienne	Horaires de fin de service	DJT	% de collaborateurs positionnés sur l'horaire
Du lundi au vendredi (hors brigade)	7H25	1H (vs 1H30 actuellement)	15H55	7H30	23%
	7H55		16H25		22,5%
	8H25		16H55		22,5%
	9H15		17H45		23%
Du lundi au vendredi (brigade : horaire alterné 1 semaine sur 2)	7H25		14H00	6H45 en moyenne	9%
	11H30		18H25		
Samedi (brigade et hors brigade)	7H25		12H25	5H	Tous

L-I

AL

H

- **SCT – EAPI : équipes (classes 1 à 3) et encadrants de proximité (classe 3 et groupe A horaire)**

- un régime de 4 semaines et 2 PNT fixes par période de référence
- travail du lundi au vendredi

Exemples	Horaires de prise de service	Pause méridienne	Horaires de fin de service	DJT	% de collaborateurs positionnés sur l'horaire
Du lundi au vendredi	7H45	1H	16H32	7H47	au choix de l'agent dans le respect de la continuité de service
	8H15		17H02		
	8H45		17H32		

- **SCT – PSP : équipe (classes 1 à 3) et encadrants de proximité (classe 3 et groupe A)**

- un régime de 4 semaines et 2 PNT fixes par période de référence.
- travail du lundi au vendredi

Exemples	Horaires de prise de service	Pause méridienne	Horaires de fin de service	DJT	% de collaborateurs positionnés sur l'horaire
Du lundi au vendredi	7H15	1H	16H02	7H47	au choix de l'agent dans le respect de la continuité de service
	7H45		16H32		
	8H15		17H02		
	8H45		17H32		

- **CA des DOM (classes 1 à 3) : équipes (classes 1 à 3) et encadrants de proximité (classe 3 et groupe A horaire)**

- un régime de 4 semaines et 2 PNT fixes par période de référence
- travail du lundi au vendredi et 1 samedi sur 4

Exemples	Horaires de prise de service	Pause méridienne	Horaires de fin de service	DJT	% de collaborateurs positionnés sur l'horaire
du lundi au vendredi	7H25	1H	15H55	7H30	100%
Samedi	7H25		12H25	5H	100%

- **ATM mixtes en métropole : équipes en mode « tournées » (classes 1 à 3) et encadrants de proximité (classe 3 et groupe A horaire)**
 - o un seul régime pour tous les agents d'une même ATM : 4 semaines et 2 PNT fixes par période de référence **ou** 13 semaines avec 5,5 PNT flottantes programmées.
 - o travail du lundi au vendredi

Exemples équipes	Horaires de prise de service	Pause méridienne	Horaires de fin de service	DJT	% de collaborateurs positionnés sur l'horaire
35 heures et 0 PNT	8H	1H13	16H13	7H	au choix de l'agent dans le respect de la continuité de service
	8H30		16H43		
4 semaines avec 2 PNT fixes	8H	1H13	17H	7H47	au choix de l'agent dans le respect de la continuité de service
	8H30		17H30		
13 semaines avec 5,5 PNT flottantes programmées	8H	1H13	16H53	7H40	au choix de l'agent dans le respect de la continuité de service
	8H30		17H23		

Exemples encadrants	Horaires de prise de service	Pause méridienne	Horaires de fin de service	DJT	% de collaborateurs positionnés sur l'horaire
35 heures et 0 PNT	7H30	1H13	15H43	7H	à répartir entre les encadrants d'un même territoire (TERR)
	8H		16H13		
	8H30		16H43		
4 semaines avec 2 PNT fixes	7H30	1H13	16H30	7H47	à répartir entre les encadrants d'un même territoire (TERR)
	8H		17H		
	8H30		17H30		
13 semaines avec 5,5 PNT flottantes programmées	7H30	1H13	16H23	7H40	à répartir entre les encadrants d'un même territoire (TERR)
	8H		16H53		
	8H30		17H23		

- **ATM mixtes des DOM : équipes en mode « tournées » (classes 1 à 3) et encadrant de proximité (classe 3 et groupe A horaire)**
 - o un seul régime pour tous les agents d'une même ATM : 4 semaines et 2 PNT fixes par période de référence **ou** 13 semaines avec 5,5 PNT flottantes programmées
 - o travail du lundi au vendredi

L.I

AL

32
JA

Exemples	Horaires de prise de service	Pause méridienne	Horaires de fin de service	DJT	% de collaborateurs positionnés sur l'horaire
4 semaines avec 2 PNT fixes	7H30	1H	16H17	7H47	100%
13 semaines avec 5,5 PNT flottantes programmées	7H30	1H	16H10	7H40	100%

- **ATM dédiées aux sites tertiaires : équipes en mode « posté » (classes 1 à 3) et encadrants de proximité (classe 3 et groupe A horaire)**
- **ATM mixtes : équipes en mode « posté » travaillant sur des sites tertiaires**
 - o un seul régime pour tous les agents d'une même ATM : 4 semaines et 2 PNT fixes par période de référence **ou** 13 semaines avec 5,5 PNT flottantes programmées
 - o travail du lundi au vendredi

Exemples ATM tertiaires ²¹ et ATM mixtes	Horaires de prise de service	Pause méridienne	Horaires de fin de service	DJT	% de collaborateurs positionnés sur l'horaire
4 semaines avec 2 PNT fixes	8H	1H13	17H	7H47	50%
	8H30		17H30		50%
13 semaines avec 5,5 PNT flottantes programmées	8H	1H13	16H53	7H40	50%
	8H30		17H23		50%

Exemples - LEMNYS	Horaires de prise de service	Pause méridienne	Horaires de fin de service	DJT	% de collaborateurs positionnés sur l'horaire
4 semaines avec 2 PNT fixes	8H15	1H	17H02	7H47	13%
	8H45		17H32		75%
	9H15		18H02		6%
	10H15		19H02		6%
13 semaines avec 5,5 PNT flottantes programmées	8H15	1H	16H55	7H40	13%
	8H45		17H25		75%
	9H15		17H55		6%
	10H15		18H55		6%

²¹ Hors ATM tertiaires du Lemnys, Sèvres, Brune, Bord de Seine, LBPF

M
AL
IA

L.I

Exemples SEVRES	Horaires de prise de service	Pause méridienne	Horaires de fin de service	DJT	% de collaborateurs positionnés sur l'horaire
4 semaines avec 2 PNT fixes	8H	1H	16H47	7H47	13%
	8H45		17H32		75%
	10H45		19H32		12%
13 semaines avec 5,5 PNT flottantes programmées	8H	1H	16H40	7H40	13%
	8H45		17H25		75%
	10H45		19H25		12%

Exemples – Brune, Bord de Seine, LBPF	Horaires de prise de service	Pause méridienne	Horaires de fin de service	DJT (jour sans PNT)	% de collaborateurs positionnés sur l'horaire
4 semaines avec 2 PNT fixes	8H45	1H	17H32	7H47	100%
13 semaines avec 5,5 PNT flottantes programmées	8H45	1H	17H25	7H40	100%

- Les équipes du Centre de Réparation (classes 1 à 3) et encadrants de proximité

- o un seul régime pour tous les agents du centre de réparation : « 35heures secs » 1 semaine et 0 PNT) **ou** 4 semaines et 2 PNT fixes par période de référence **ou** 13 semaines avec 5,5 PNT flottantes programmées
- o travail du lundi au vendredi

Exemples	Horaires de prise de service	Pause méridienne	Horaires de fin de service	DJT	% de collaborateurs positionnés sur l'horaire
« 35 heures secs » : 1 semaine et 0 PNT	8H30	1H	16H30	7H	100%
4 semaines et 2 PNT fixes	8H30	1H	17H17	7H47	100%
13 semaines avec 5,5 PNT flottantes programmées	8H30	1H	17H10	7H40	100%

- **Les équipes Siège (Auriol et Chartres) : équipes en mode « posté » (classes 1 à 3), encadrants de proximité (classe 3 et Groupe A horaire) et autres Groupes A horaires**
 - o un seul régime pour tous les agents du Siège : 4 semaines et 2 PNT fixes par période de référence **ou** 13 semaines avec 5,5 PNT flottantes programmées
 - o travail du lundi au vendredi

Exemples	Horaires de prise de service	Pause méridienne	Horaires de fin de service	DJT	% de collaborateurs positionnés sur l'horaire
4 semaines avec 2 PNT fixes	8H15	1H	17H02	7H47	au choix de l'agent dans le respect de la continuité de service
	8H45		17H32		
	9H15		18H02		
	10H15		19H02		

Exemples	Horaires de prise de service	Pause méridienne	Horaires de fin de service	DJT	% de collaborateurs positionnés sur l'horaire
13 semaines avec 5,5 PNT flottantes programmées	8H15	1H	16H55	7H40	au choix de l'agent dans le respect de la continuité de service
	8H45		17H25		
	9H15		17H55		
	10H15		18H55		

- **Pour les collaborateurs actuellement au forfait**

- o Groupes A au forfait
 - Forfait calculé sur 205 jours / an, env. 16 à 18 JRS / an positionnables au choix et cumulables
 - en ASC : idem + 1 samedi matin sur 4 travaillé avec récupération la semaine suivante
- o Groupes B et C :
 - Forfait calculé sur 211 jours / an, soit 10 à 12 JRS / an positionnables au choix et cumulables.

Paragraphe 3 : Organiser le travail en planifiant les présences

Les collaborateurs seront invités à trouver un consensus pour planifier leurs congés et leurs PNT lorsqu'elles sont programmées flottantes (régime de 13 semaines).

En l'absence de consensus, seront appliqués pour valider les demandes de congés d'été et de PNT programmées flottantes les critères de priorisation suivants (classés par ordre décroissant) :

L.I

- Collaborateur en situation de handicap ou ayant un enfant en situation de handicap, l'invalidité étant d'au moins 80%,
- Collaborateur parent d'un enfant de moins de 16 ans pour les demandes d'absence égrenées portant sur la journée du mercredi,
- Ancienneté du collaborateur à la DSEM.

Pour organiser la présence des équipes, un calendrier indiquant le nombre prévisionnel de collaborateurs nécessaires par semaine et par jour pour couvrir la période sera établi.

Les collaborateurs seront invités à communiquer les dates souhaitées de congés en respectant le calendrier ci-dessous.

Les collaborateurs seront également invités à communiquer les dates souhaitées de PNT flottantes pour les régimes de 13 semaines. Ils auront la possibilité de poser des PNT par ½ journée, journées entières (égrenées ou consécutives) et ce dans la limite de 5,5 jours. Toute demande de PNT devra faire l'objet d'une validation du manager garant du bon fonctionnement du service et devra être effectuée en respectant le calendrier ci-dessous.

Congés

Période de prise de congés	Période de consultation	Validation des demandes
du 01/01/année N au 31/05/N	avant le 1 ^{er} novembre	le 15 novembre
du 01/06/année N au 30/09/N	avant le 15 février	le 1 ^{er} mars
du 01/10/année N au 31/12/N	avant le 1 ^{er} juillet ou avant le 1 ^{er} septembre	le 15 juillet ou le 15 septembre

PNT (régime de 13 semaines)

Période de prise de PNT	Période de consultation	Validation des demandes
Semaines 1 à 13	10 décembre	15 décembre
Semaines 14 à 26	10 mars	15 mars
Semaines 27 à 39	10 juin	le 15 juin
Semaines 40 à 52	10 septembre	15 septembre

Les demandes de congés annuels et de PNT flottantes déposées par les collaborateurs en dehors des dates indiquées dans les calendriers ci-dessus seront étudiées et pourront être accordées sous réserve que la continuité de service soit préservée (ex : collaborateur souhaitant panifier ses congés au dernier moment).

Tous régimes avec PNT

Dans les régimes comportant des PNT, les PNT pourront être déplacés, au sein de la même période de référence, de manière exceptionnelle, dans le respect des nécessités de service, sous réserve que cela n'impacte pas le mode de calcul de la DHT (ex : poser un PNT le samedi).

Paragraphe 4 : Apporter de la souplesse

Pour répondre aux besoins d'interventions ponctuelles en jours non ouvrés ou faire face à des pics d'activité, deux dispositifs sont mis en place.

- L'entraide

L'objectif de l'entraide est de réaliser des interventions sur des territoires ne relevant pas du périmètre de l'ATM de rattachement.

L'entraide sera mise en œuvre selon un processus d'appel à vivier de collaborateurs volontaires (techniciens en ATM et spécialistes de Chartres).

Tout collaborateur d'une ATM mixte amené à intervenir dans le cadre de l'entraide sur un territoire d'une autre ATM mixte bénéficiera d'une indemnité de 30 euros bruts pour 7 heures travaillées, en plus de la prise en charge de ses frais de déplacements.

- Les interventions programmées en jour non ouvré

Elles permettent de réaliser une intervention sur une opération programmée (événementiel, intervention, etc.).

Elles seront mises en œuvre par appel à des collaborateurs volontaires (techniciens, spécialistes de Chartres) et seront rémunérées en heures supplémentaires (payées ou récupérées).

Une indemnité de 30 euros bruts pour 7 heures travaillées sera par ailleurs versée.

Article 2 : Améliorer la qualité de vie au travail

Paragraphe 1 : facilitation du recours au remisage à domicile

Le remisage à domicile contribue à la réduction du nombre de kilomètres parcourus entre le domicile des collaborateurs et les lieux d'intervention et à l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

Il concerne les collaborateurs en ATM réalisant des interventions sur de multiples sites, qui en font la demande, **dans la limite des véhicules disponibles.**

Le remisage à domicile nécessite l'acceptation formalisée du collaborateur et du manager (formulaire de remisage à domicile). Le collaborateur et le manager peuvent mettre fin à l'autorisation de remisage à domicile. Suite à une résiliation, avant son terme, d'une autorisation de remisage à domicile, un délai fixé à 1 an (12 mois) est retenu avant qu'une nouvelle demande d'autorisation de remisage soit étudiée.

L.I

JA

Remisage à domicile annuel

Pour les techniciens nomades travaillant en ATM

le remisage à domicile annuel doit permettre de partir directement de leur domicile vers leur lieu d'intervention. L'ATM à laquelle étaient rattachés ses techniciens ayant été fermée, la prise de service se fait à la montée dans le véhicule.
La prise de poste se fait à la montée dans le véhicule.

Pour les techniciens non nomades travaillant en ATM et les DTSI,

le remisage à domicile annuel doit permettre de partir directement de leur domicile vers leur lieu d'intervention.
L'allongement des temps de trajet domicile - travail est compensé dans la journée.

Pour les techniciens nomades et non nomades

Les techniciens bénéficiant du remisage à domicile annuel se chargeront, au frais de La Poste, de signaler le problème technique (mécanique, électrique, carrosserie, etc.) à l'encadrement et de prendre rendez-vous pour la réparation du véhicule. Le rendez-vous pour la révision du véhicule sera pris par l'encadrant.

Pour toute absence inférieure à 5,5 jours travaillés et sous réserve que l'ATM n'ait pas besoin du véhicule pendant cette période, le véhicule pourra être remisé à domicile par le technicien.

Remisage à domicile ponctuel

Le remisage à domicile ponctuel concerne les techniciens, les encadrants de proximité, les Gestionnaires de Flux et Stock et les Pilotes de Flux Logistiques. Les demandes des collaborateurs se rendant sur un site postal autre que leur service de rattachement sont prioritaires.

Paragraphe 2 : réduction du port de charges lourdes

La livraison, directement en bureau de poste, des matériels de plus de 25 kg sera expérimentée (environ 1 360 matériels / an).
Seront mesurés : la faisabilité (réception du matériel par le bureau de poste et stockage), les impacts sur les délais d'intervention, les coûts de livraison, etc.

Paragraphe 3 : renforcement de la sécurité sur les chantiers immobiliers

Les équipes DSEM seront intégrées dans les mesures de sécurité déployées par Poste Immo sur les chantiers : SPS.

Paragraphe 4 : mise en place d'un budget local au titre de la Qualité de Vie au Travail

Un budget local au titre de la Qualité de Vie au Travail sera déconcentré dans chaque entité de la DSEM chaque année. Il permettra d'acheter localement des petits matériels destinés

à améliorer les conditions de travail et d'organiser des événements conviviaux au sein d'une équipe.

Une démarche participative sera initiée au niveau local pour définir en concertation avec les équipes, la manière dont sera utilisé ce budget.

Paragraphe 5 : facilitation du recours au Télétravail et au travail à distance

A la date de signature de l'accord, la possibilité de télétravailler est déjà ouverte dans l'entité « Siège et Assimilés » de la DSEM.

Dans le cadre des accords en vigueur à La Poste, la DSEM s'engage à ouvrir la possibilité de télétravailler :

- dans l'entité SCT,
- pour les fonctions de Pilote de Flux Logistiques,
- pour les fonctions d'encadrement et management installées sur le territoire
- pour les ATM sur l'activité « SVP tech » et les e-formation.

De plus, les collaborateurs en ATM pourront réaliser en ATM ou à distance certaines tâches ponctuelles identifiées comme réalisables sur un site autre que l'ATM (ex : tâches dites administratives, dossiers de site, etc.).

Paragraphe 6 : structuration du dispositif de transmission des savoirs et des expertises par les séniors

La fin de l'activité professionnelle constitue un tournant de la vie qui doit faire l'objet d'un accompagnement adapté à chacun et qui peut aller d'un simple moment de convivialité à une préparation plus importante.

C'est pourquoi des préparations à la retraite seront proposées à tout agent qui le souhaite dès lors qu'il aura fait valoir ses droits à la retraite.

Par ailleurs, à moins de 18 mois de leur départ en TPAS (période de conseil) ou à la retraite, il pourra être proposé

- à des techniciens seniors ou des encadrants seniors volontaires et disposant des compétences et qualifications nécessaires,
- des missions ou activités nouvelles fondées sur la transmission de savoirs, ces missions et activités devant être différentes de celles énoncées supra.

Les conditions d'éligibilité au dispositif de transmission des savoirs sont les suivantes :

- la définition par le manager N+2 d'une mission qui ne relève pas des attributions des techniciens ou encadrants : tutorat, apprentissage en situation de travail (doublure, ...), appui à distance (SVP tech...), stages d'immersion, ...
- la validation par la RH du besoin et du contenu de la mission,
- le volontariat d'un senior,
- sa disponibilité au regard des nécessités de service, l'accompagnement s'effectuant en lieu et place de l'activité habituelle de l'agent,
- la détention des compétences et qualifications nécessaires : maîtriser les activités de l'UV sur laquelle portera l'accompagnement et être bon pédagogue,
- la validation par le manager N+2 des capacités du collaborateur à réaliser la mission,

L.I

- une lettre de mission de professionnalisation décrivant les activités confiées, validée et signée par le collaborateur, le manager N+2 et le DRH de la DSEM.

Une prime de transmission d'expertise est prévue, en accompagnement de cette mission, d'un montant de 150 euros bruts mensuels avec une durée maximale de 12 mois. Cette mission ne pourra donner lieu au versement d'heures supplémentaires.

Article 3 : Accompagnement des évolutions

Paragraphe 1 : renouvellement du parc informatique

A l'issue de l'inventaire sur le parc informatique de la DSEM, les ordinateurs portables des techniciens seront identifiés et renouvelés. Les équipements les plus obsolètes seront renouvelés en priorité.

Les équipes en SCT seront équipées en PC portables.

Paragraphe 2 : amélioration des outils de travail

Les équipes en ATM seront informées par les équipes SCT des pannes nationales. Elles seront également abonnées aux alertes BACO.

Les utilisateurs seront incités à utiliser le canal web pour faire appel aux services de la DSEM.

Un travail sera réalisé sur les habilitations aux différents outils de manière à permettre aux équipes de SCT de traiter les demandes (ex : réinitialiser un mot de passe).

Des arbres de diagnostic seront fournis aux équipes pour aider à la résolution des pannes.

L'application TOUAREG, version initialement prévue pour gérer la logistique nomade, sera ouverte à tous les techniciens, en sécurisant l'application pour permettre son utilisation par des techniciens non nomades (ex : limitation des livraisons SOS, livraison des non nomades sur l'ATM).

Les outils informatiques de la DSEM (CRONOS, PLATER / BAAN, TOUAREG, ...) feront l'objet d'une amélioration continue.

Une démarche de maintenance prédictive sera mise en place dans un objectif d'optimisation des tournées techniciens et de diminution des arrêts de service.

Paragraphe 3 : optimisation des processus et outils de travail dans le cadre d'une démarche participative

Pour améliorer le quotidien des équipes et des encadrants, une **démarche d'amélioration continue** est engagée, portée par l'équipe des chargés d'amélioration continue.

Chaque DPS se verra ainsi rattaché un chargé d'amélioration continue (cf. rôle décrit en Chapitre 3 – article 1 et dans la fiche de poste).

Sur la base des constats réalisés par les auditeurs et des irritants et difficultés relevés par les opérationnels, les chargés d'amélioration continue animeront des groupes de travail composés de techniciens et/ou encadrants de proximité pour

- identifier les leviers d'action et les bonnes pratiques,
- proposer des améliorations des processus, procédures, outils et méthodes de travail existants,
- les tester
- et proposer leur généralisation aux équipes du siège (DQSI, pilotes de processus).

Les encadrants de proximité participeront activement aux ateliers animés par les chargés d'amélioration et accompagneront le déploiement sur le territoire des actions d'amélioration continue.

De plus, pour une meilleure collaboration et articulation entre le Siège et le Territoire et une meilleure prise en compte des contraintes opérationnelles et des contraintes liées à l'industrialisation des processus, une **démarche participative** est mise en place.

Dans ce cadre, des rencontres mensuelles entre collaborateurs du Siège et du Territoire seront organisées pour créer un collectif, partager le sens des évolutions et co-construire les **nouveaux** projets, processus, procédures et outils.

Cette démarche sera relayée, sur le territoire par les DPS, DTSI et les encadrant de proximité installés dans chaque zone et au centre de réparation. A cet effet, la démarche de type « Parlonzen²² * » sera mise en place.

Les encadrants de proximité participeront activement aux groupes de travail et accompagneront le déploiement sur le territoire des actions d'amélioration continue et de la démarche participative.

Paragraphe 4 : accompagnement financier de la transformation de la DSEM

La transformation de la DSEM s'appuie notamment sur :

- la capacité des collaborateurs à accompagner la mise en place de nouvelles organisations (OTT, sites tertiaires, etc.),
- le renforcement de la polyvalence et la capacité à traiter les opérations de bout en bout,
- le développement de qualités d'analyse dans le traitement des demandes et des incidents,
- l'accompagnement de la montée en expertise des équipes (organisation des formations, doublures et tutorats, création et dispense de formations, ...)
- l'adaptation des collaborateurs aux évolutions des outils de travail (Plume, outil d'assistance à la constitution des tournées, outil de maintenance prédictive, ...) et aux évolutions d'environnement de manière plus générale.

²² Parlonzen est un temps d'échange et de co-construction entre équipes et encadrant de proximité, permettant de discuter du travail, de ce qui se déroule concrètement au quotidien, ce qui se passe bien, ce qui pose problème et mérite d'être traité. Parlonzen traite de situations de travail retenues par l'équipe. Ces temps incluent des séquences d'analyse, de confrontation de points de vue pour aboutir à trouver des solutions.

L.I

Pour accompagner l'engagement des collaborateurs dans la transformation de la DSEM, une prime d'accompagnement de la transformation poste est mise en place.

Sont éligibles les collaborateurs présents dans les effectifs de la DSEM à la date de signature de l'accord et à la date de versement (par exception, les agents présents à la date de signature et en TPAS au moment des versements seront pris en compte).

Un premier accompagnement financier de 400€ sera versé deux mois après la tenue du Comité Technique.

Un deuxième accompagnement financier de 400€ sera versé 12 mois plus tard.

Paragraphe 5 : accompagnements financiers des mobilités choisies

- L'accompagnement financier à la mobilité fonctionnelle choisie

Une mobilité fonctionnelle correspond à une mobilité avec changement de filière. A contrario, une mobilité entre divers postes de la même filière (ex : au sein de la filière SI) ne correspond pas à une mobilité fonctionnelle.

Les mesures financières d'accompagnement de la mobilité fonctionnelle dans le cadre d'une mobilité fonctionnelle choisie sont celles en vigueur dans le Groupe au moment de la réalisation de la mobilité.

Pour exemple, pour les collaborateurs des classes I à III réalisant actuellement une mobilité fonctionnelle choisie

- vers un poste à faible attractivité d'une autre filière (fonction en tension, zone géographique déficitaire), il sera procédé au versement d'une indemnité d'accompagnement de 2 000 euros,
- vers un poste d'une autre filière mais ne faisant pas partie des postes à faible attractivité, il sera procédé au versement d'une prime de 1 000 euros.

Pour les cadres relevant du Groupe A, l'indemnité d'adaptation au poste de travail valorisera le niveau de difficulté du poste et l'effort demandé au cadre supérieur compte tenu de son parcours professionnel. Les critères pourront se cumuler avec un maximum de 6 000 euros.

- L'accompagnement financier à la mobilité géographique dans le cadre d'une mobilité fonctionnelle choisie

Les mesures financières d'accompagnement de la mobilité géographique dans le cadre d'une mobilité fonctionnelle choisie sont celles en vigueur dans le Groupe au moment de la réalisation de la mobilité.

Pour exemple, pour une mobilité entraînant le changement de domicile familial, les mesures financières d'accompagnement sont actuellement les suivantes :

- prise en charge, sur la base de 3 devis, des frais de déménagement facturés par l'un des prestataires référencés par le Groupe,
- remboursement, sur justificatifs, des frais annexes (y compris en cas de non déménagement de la résidence familiale mais avec la nécessité d'un double logement) dans la limite de 5 000 €.

Chapitre 5 : Modalités de mise en œuvre de l'accord

Article 1 : Date d'entrée en vigueur et terme de l'accord

Le présent accord entrera en vigueur à compter du lendemain de la publication sur la plateforme Téléaccords du Ministère du travail de l'accord social de la DSEM.

Les horaires et régimes de travail actuels pourront perdurer 6 mois après la signature de l'accord, date butoir de bascule dans la nouvelle Organisation du Temps de Travail soit à la fin du 1^{er} trimestre 2022.

Les bascules pourront s'effectuer à des dates différentes en fonction des particularités de chacune des entités de la DSEM.

Il est conclu :

- pour une durée indéterminée sur les aspects relevant de l'organisation du temps de travail,
- jusqu'au 31 décembre 2025 sur tous les autres aspects de l'accord.

A son terme il cessera automatiquement et de plein droit de produire tous ses effets (hors OTT). Il ne pourra donc en aucun cas être prolongé par tacite reconduction.

Article 2 : Formalités de dépôt et de publicité

La Direction Générale de La Poste déposera après l'expiration du délai d'opposition, le présent accord auprès des services du Ministère du travail, dans les conditions de forme et de délai prévus par les textes en vigueur.

Un exemplaire du présent accord sera également remis au secrétariat - greffe du conseil de prud'hommes du lieu de Paris.

Le présent accord a été établi en autant d'exemplaires originaux que nécessaire.

Article 3 : Communication

Un dispositif de communication à destination des collaborateurs de la DSEM sera mis en place ainsi qu'une communication régulière dans les différents supports de communication.

Article 4 : Suivi de l'accord

Une commission de suivi et d'interprétation au niveau national sera mise en place avec les organisations syndicales signataires.

Cette commission se réunira au moins deux fois par an et sera composée de 2 représentants par organisation syndicale avec possibilité de se faire accompagner d'un expert interne à la DSEM.

L.I

Les parties s'efforceront, dans la mesure du possible, de désigner des personnes ayant participé aux négociations initiales ou, à défaut, à une précédente commission de suivi, afin d'assurer une meilleure continuité dans les échanges.

Un relevé de décision sera établi, si nécessaire, à l'issue de la tenue de la Commission nationale. Il sera diffusé dans les services DSEM pour information et mise en œuvre.

La première réunion se tiendra au plus tard 6 mois après l'entrée en vigueur du présent accord.

Article 5 : Indicateurs de suivi

La commission aura pour mission de suivre la bonne mise en œuvre de l'accord, d'étudier les difficultés rencontrées et de suivre les indicateurs suivants :

- promotion : nombre de promotions réalisées par niveau de fonction et reste à faire
- évolution de la structure fonctionnelle
- nombre de parcours d'intégration nouveaux arrivants
- mobilités fonctionnelles et géographiques réalisées : nombre et nature
- reclassements réalisés
- % de collaborateurs formés dans l'année par niveau de fonction
- nombre total de jours de formation dispensés
- nombre moyen de jours de formation par postier formé dans l'année
- % de cadres et cadres supérieurs ayant suivi une formation et nombre moyen de jours de formations pour ces collaborateurs
- mise en situation après formation : % des collaborateurs mis en situation suite à formation
- suivi des viviers Encadrants Groupe A et DTSI (nombre d'agents en vivier, nombre de postes comblés à partir des viviers)
- suivi du livret collaborateur
- dépenses QVT par entité
- télétravail : nombre d'avenants signés et nombre moyen de jours télétravaillés par les télétravailleurs
- remisage à domicile : nombre de collaborateurs en bénéficiant
- mission séniors ; nombre de lettres signées
- avancement du plan d'action sur la charge de travail des encadrants

Article 6 : Révision - Dénonciation

Le présent accord pourra le cas échéant être révisé pendant sa période d'application, conformément aux dispositions de l'article L.22 61 - 7 et suivants du code du travail. Des avenants pourront être ainsi négociés et signés, notamment au regard de nouveaux accords qui seraient signés par le Groupe La Poste.

L.T.

AL
JA

Jusqu'à la fin du cycle électoral au cours duquel le présent accord a été conclu, chaque partie signataire ou adhérente de cet accord et représentative dans le champ d'application de l'accord peut, à tout moment, demander la révision de tout ou partie du présent accord.

A l'issue du cycle électoral au cours duquel le présent accord a été conclu, chaque organisation syndicale de salarié représentative dans le champ d'application de l'accord peut, à tout moment, demander la révision de tout ou partie du présent accord.

Cette révision se fera selon les modalités prévues par l'accord national du 21 juin 2004 sur les principes et méthodes du dialogue social à La Poste.

Le présent accord pourra être dénoncé en tout ou partie par l'une ou l'autre des parties signataires ou adhérentes.

Lorsqu'une des organisations syndicales de salariés signataires du présent accord perd la qualité d'organisation représentative dans le champ d'application de cet accord, la dénonciation peut être effectuée par une ou plusieurs organisations syndicales de salariés représentatives dans son champ d'application et ayant recueilli la majorité des suffrages exprimés.

La dénonciation se fera selon les modalités prévues par l'accord national du 21 juin 2004 sur les principes et méthodes du dialogue social à La Poste en respectant un délai de préavis de trois mois.

L.I

SIGNATURES

Fait à Paris, le 14/9/2021

Pour La Poste

La Directrice de la Direction du Support et de la Maintenance (DSEM)

Cécile REVILLARD

Pour les Organisations Syndicales

Syndicat FAPT-CGT

M. IZARD Laurence

Syndicat SUD-PTT

M. Leblond

Syndicat FO-COM

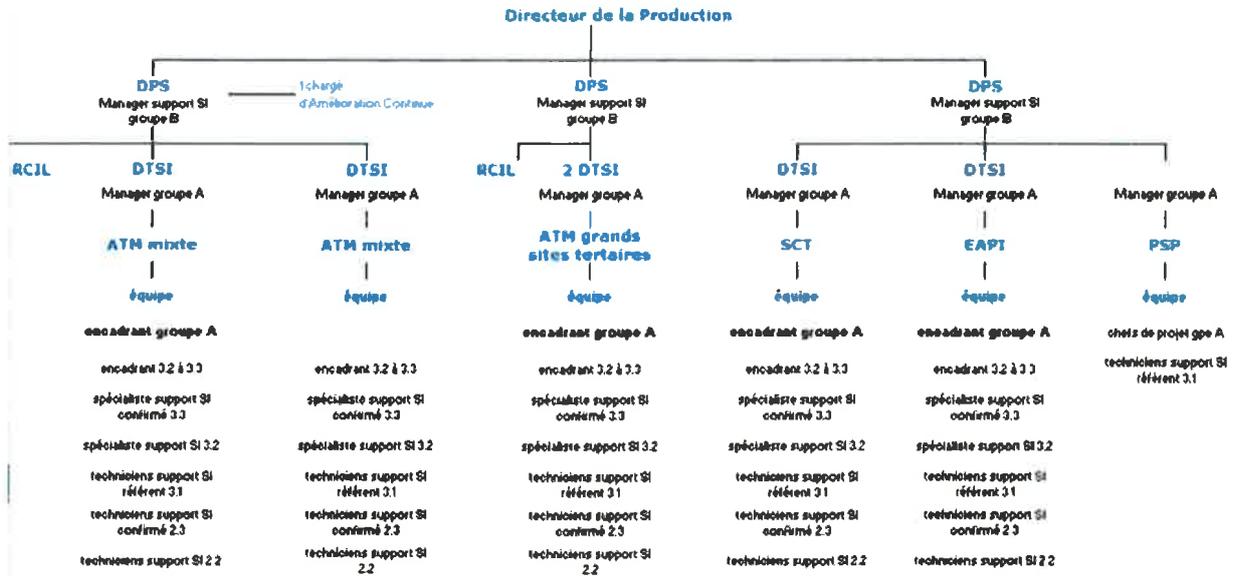
M. AURIANT

Syndicat F3C-CFDT

M. ROUS

Annexes

1. Les passerelles à la DSEM

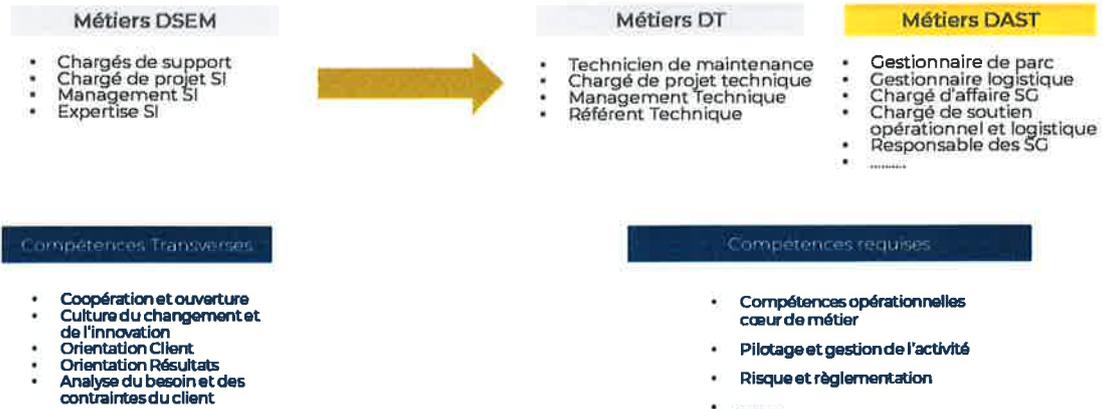


LS

AP
JA
JAL

2. Les passerelles en dehors de la DSEM

2. Parcours professionnels : ex de passerelles vers les métiers en DAST ou DT



24

C1 - Interne



Parcours professionnels : les passerelles vers les métiers SI à La Poste



22

C1 - Interne



Y.I

Handwritten signatures and initials: AS, JA, AL

Parcours professionnels : les passerelles – les compétences clefs de la mobilité

Fonctions SI



Exemples de compétences communes

Système d'information

- Accompagnement de l'utilisateur
- Référentiel technique et leur cadre d'utilisation
- Cartographie, principes et composants de l'architecture fonctionnelle
- Normes et standards en matière de sécurité
- Technologies et solutions de l'architecture technique
- Gestion des incidents et des problèmes
- Gestion des changements techniques

Efficacité professionnelle

- Analyse du besoin client / partenaire / collaborateur
- Transfert de compétences

Compétences comportementales

- Coopération et ouverture
- Culture du changement et de l'innovation
- Orientation Client
- Orientation Résultats

23



C1 - Interne

LI

AL

JA

Handwritten signature and initials

3. Fiches de poste

LI

Ar
A

Socle technique

- En relation avec les pilotes de processus, coordonne, pilote et anime fonctionnellement les acteurs locaux et les intervenants internes et externes sur les activités de logistique et de gestion de parc
- Garantit le niveau de qualité de réalisation des opérations au regard des processus et des procédures gestion de stocks et de parc en vigueur
- Garantit le bon déroulement des inventaires de stocks et de parc
- Garantit la fiabilité des données relatives aux stocks et au parc dans le système d'information
- Contribue au bon déroulement des activités de déploiement et de maintenance
- Contribue à la démarche d'amélioration continue au travers de remontées et d'ateliers

Conseil et Appui

- Rend compte des activités logistiques et gestion de parc en Comité territorial

Animation, formation, conduite du changement

- Assure la transmission de savoirs (modes opératoires et bonnes pratiques) auprès de tous les agents réalisant des opérations logistiques de son territoire
- Accompagne les changements d'organisation et les transformations de la DSEM : intégration de nouveaux sites, mise en place de nouveaux processus et nouvelles procédures

L.D

Socle technique

- En relation avec les pilotes de processus, **organise**, coordonne, **planifie**, pilote et anime fonctionnellement les acteurs locaux et les intervenants internes et externes sur les activités de logistique et de gestion de parc
- **Contrôle** et garantit le niveau de qualité de réalisation des opérations au regard des processus et des procédures gestion de stocks et de parc en vigueur
- Garantit le bon déroulement des inventaires de stocks et de parc
- Garantit la fiabilité des données relatives aux stocks et au parc dans le système d'information
- Contribue au bon déroulement des activités de déploiement et de maintenance.
- Contribue à la démarche d'amélioration continue au travers de remontées et d'ateliers

Conseil et Appui

- Rend compte des activités logistiques et gestion de parc en Comité territorial, accompagne la mise en œuvre des actions correctrice et assure leur suivi
- Conseille et vient en soutien auprès de tous les agents réalisant des activités logistiques dans d'autres territoires

Animation, formation, conduite du changement

- Assure la transmission de savoirs (modes opératoires et bonnes pratiques) auprès de tous les agents amenés à réaliser des opérations logistiques dans le cadre des intégrations de nouveaux arrivants ou en réalisant déjà
- Accompagne les changements d'organisation et transformations de la DSEM : intégration de nouveaux sites, nouveaux processus et nouvelles procédures **en étant force de proposition sur l'acquisition des savoir-faire**
- **Propose et évalue les nouveaux besoins en formation et accompagnement**

Pilotage

- Évalue le besoin en ressources pour l'activité logistique et la gestion de parc
- Garantit la mise en œuvre des changements liés aux nouvelles organisations
- Propose et prend rapidement des décisions face aux dysfonctionnements et alertes.

Animateur Logistique Régional 3.2

Socle technique

- Garantit l'efficacité des processus et procédures en place concernant la logistique et la gestion de parc.
- Garantit, pour une zone, la bonne réalisation et mise en œuvre des processus, procédures et modes opératoires concernant la logistique et la gestion de parc.
- Identifie les territoires ne répondant pas aux objectifs de performance en matière de logistique et de gestion de parc, en diagnostique les causes, propose et met en œuvre des plans d'actions d'amélioration et en assure le suivi.
- Contribue au bon déroulement des activités de déploiement et de maintenance.
- Garantit la fiabilité des données relatives aux stocks et au parc dans le système d'information
- Contribue à la mise à jour et en œuvre du PCA de l'activité logistique de la DSEM.

Conseil et Appui

- Chaque fois que nécessaire, intervient en entraide sur les autres plaques régionales.
- Complète ou se substitue temporairement aux Pilotes de Flux Logistiques de territoires pour organiser - coordonner - planifier - piloter - animer fonctionnellement les acteurs locaux de la logistique et de la gestion de parc en relation avec les pilotes de processus
- A la lecture des niveaux de performances, il définit les plans d'actions et les moyens associés et en assure la mise en œuvre et le suivi.

Animation, formation, conduite du changement

- Acteur majeur de l'amélioration continue et à la conduite du changement des activités Logistique et Gestion de parc : anime les instances logistiques régionales sur son périmètre régional, intervient en comité territoriale pour apprécier le niveau de performance et le résultat des actions d'améliorations.

Technicien Centre de Réparation 2.2

Socle technique

Réparation des équipements :

- Assure la réparation des matériels techniques et informatiques de La Poste (enregistreurs numériques, flasheurs, tiroirs caisses, compteuses)
- Effectue le diagnostic des pannes des équipements
- Remplace le sous-ensemble ou l'élément défectueux
- Effectue le contrôle du bon fonctionnement après réparation
- Assemble les équipements réparés par typologie d'article selon les fiches de colisage
- Conditionne les équipements selon les procédures définies permettant le transport vers le centre de logistique

Gestion du matériel et des interventions :

- Veille à l'approvisionnement des pièces détachées liées à ses interventions
- Participe à la mise à jour du système d'information de gestion de parc et stock
- Effectue le reporting approprié

Conseil et appui

Maintenance curative et préventive :

- Propose des améliorations sur les matériels
- Participe aux études de qualité et d'optimisation de l'organisation en liaison avec l'encadrement

Etudes :

- Participe aux réunions avec les experts des domaines techniques
- Participe à la rédaction d'études techniques sur les pannes des équipements

Reporting, Analyse

- Contribue au respect des calendriers de mise à disposition des articles réparés
- Rend compte, formalise et donne des informations inhérentes à son activité pour saisie dans le SI

LI

AL

QR

JA

JA

Technicien Centre de réparation 2.3

Socle technique

Réparation des équipements :

- Assure la réparation des matériels techniques et informatiques de La Poste (batteries, sous ensemble d'automate, enregistreurs numériques, flasheurs, tiroirs caisses, compteuses, sous ensemble de matériel de sureté, sous ensemble de téléphonie)
- Effectue le diagnostic des pannes des équipements
- Remplace le sous-ensemble ou l'élément défectueux
- Effectue le contrôle du bon fonctionnement après réparation
- Assemble les équipements réparés par typologie d'article selon les fiches de colisage
- Conditionne les équipements selon les procédures définies permettant le transport vers le centre de logistique

Gestion du matériel et des interventions :

- Veille à l'approvisionnement des pièces détachées liées à ses interventions
- Participe à la mise à jour du système d'information de gestion de parc et stock
- Effectue le reporting approprié

Conseil et appui

Maintenance curative et préventive :

- Propose des améliorations sur les matériels
- Participe aux études de qualité et d'optimisation de l'organisation en liaison avec l'encadrement

Etudes :

- Participe aux réunions avec les experts des domaines techniques
- Participe à la rédaction d'études techniques sur les pannes des équipements

Reporting, Analyse

- Contribue au respect des calendriers de mise à disposition des articles réparés
- Rend compte, formalise et donne des informations inhérentes à son activité pour saisie dans le SI
- Analyse et garantit la fiabilité du SI

Animation

- Maîtrise l'ensemble des activités de réparation, tient à jour la documentation existante et réalise des tutoriels
- Apporte conseil et appui aux techniciens en s'appuyant sur son savoir-faire et son expertise en relais de son manager

Technicien confirmé Support SI 2.3

Fonctions rattachées à cette fiche de poste :
Techniciens SI en ATM, Conseillers Support en SCT/sites tertiaires

Socle technique

- ATM mixtes : en intervention et dans le cadre de la capitalisation & transmission des savoirs, niveaux décrits en chapitre 2 / article 1 / paragraphe 3.
- ATM sites tertiaires : en intervention et en accompagnement des utilisateurs, niveaux décrits en chapitre 2 / article 1 / paragraphe 3.
- ATM mixtes et ATM sites tertiaires : réalise des tâches de gestion des stocks lorsque la fonction de Gestionnaire des Flux et des Stocks n'est plus présente sur l'ATM.
- Centres d'appels : niveaux décrits en chapitre 2 / article 1 / paragraphe 3.

Animation, formation, conduite du changement

- Posture client
- Capitalisation des savoirs : proposition de mise à jour de la documentation existante, tutorat, doublure

L.I

AL

Technicien référent Support SI 3.1

Fonctions rattachées à cette fiche de poste :
Techniciens SI en ATM, Conseillers Support en SCT/sites tertiaires

Socle technique

- ATM mixtes : en intervention et dans le cadre de la capitalisation & transmission des savoirs, niveaux décrits en chapitre 2 / article 1 / paragraphe 3.
- ATM sites tertiaires : en intervention et en accompagnement des utilisateurs, niveaux décrits en chapitre 2 / article 1 / paragraphe 3.
- Centres d'appels : niveaux décrits en chapitre 2 / article 1 / paragraphe 3.

Conseil et appui

- Posture client
- En relai de l'encadrant de proximité, assure :
 - la déclinaison locale, l'animation, le suivi et le pilotage des projets de déploiement, d'évènement et de chantiers locaux
 - le suivi des prestataires externes et de sous-traitants
 - le suivi de contrats fournisseurs
- Apporte conseil et appui aux techniciens en s'appuyant sur son savoir-faire et son expertise

Animation, formation, conduite du changement

- Capitalisation des savoirs : proposition de mise à jour de la documentation existante
- Transmission des savoirs : accompagnement, tutorat, doublure ; apporte conseil, appui et support à distance auprès des techniciens en s'appuyant sur son savoir-faire et son expertise (ex : SVP tech)
- Animation de l'amélioration continue et de la satisfaction client : participation à des ateliers visant à améliorer l'existant (procédures, documentation, SI, méthodes de travail) ou concernant la conception de nouveaux services / le déploiement de nouveaux équipements

Handwritten initials and a signature in the bottom right corner.

Handwritten initials "L.I" and "AL" in the bottom left corner.

Socle technique

- ATM mixtes : en intervention et dans le cadre de la capitalisation & transmission des savoirs, niveaux décrits en chapitre 2 / article 1 / paragraphe 3
- ATM sites tertiaires : en intervention et en accompagnement des utilisateurs, niveaux décrits en chapitre 2 / article 1 / paragraphe 3.
- Centres d'appels : niveaux décrits en chapitre 2 / article 1 / paragraphe 3.

Conseil et appui

- Aide à l'encadrement
- Posture client
- En relai de l'encadrant de proximité, assure :
 - la déclinaison locale, l'animation, le suivi et le pilotage des projets de déploiement, d'évènement et de chantiers locaux
 - le suivi des prestataires externes et de sous-traitants
 - le suivi de contrats fournisseurs
- Apporte appui et support aux utilisateurs lors de la prise en main des matériels / applications - logiciels existants et usages associés, et par la suite
- En Centres d'appels, tâches des assistants plateaux, escalade des incidents relevant du N2 et participation aux réunions de résolution de ces incidents.
- Assure la relation client local
- Assure la gestion de problèmes
- Assure le pilotage, suivi et animation des projets complexes (analyse des besoins et des contraintes) et pilotage de prestataires avec un niveau M sur 1 domaine et A sur les autres

Animation, formation, conduite du changement

- Capitalisation des savoirs : mise à jour de la documentation sur les services.
- Transmission des savoirs : communications sur les évolutions Métier ; mise à jour et dispense de formations, accompagnement, tutorat ; apporte conseil, appui et support à distance auprès des techniciens en s'appuyant sur son savoir-faire et son expertise (ex : SVP tech)
- Animation de l'amélioration continue et de la satisfaction client : animation d'ateliers visant à **améliorer les services existants / les équipements existants** (processus, documentation, SI, méthodes de de travail) ; participation à des ateliers sur l'amélioration continue.

Spécialiste confirmé Support SI 3.3

Fonction rattachée à cette fiche de poste : Conseillers Support 3.3

Socle technique

- ATM mixtes: en intervention et dans le cadre de la capitalisation & transmission des savoirs, niveaux décrits en chapitre 2 / article 1 / paragraphe 3.
- ATM sites tertiaires : en intervention et en accompagnement des utilisateurs, niveaux décrits en chapitre 2 / article 1 / paragraphe 3.
- Centres d'appels : niveaux décrits en chapitre 2 / article 1 / paragraphe 3.

Conseil et appui

- Aide à l'encadrement
- Posture client
- En relai de l'encadrant de proximité, assure :
 - la déclinaison locale, l'animation, le suivi et le pilotage des projets de déploiement, d'évènement et de chantiers locaux
 - le suivi des prestataires externes et de sous-traitants
 - le suivi de contrats fournisseurs
- Apporte appui et support aux utilisateurs lors de la prise en main de nouveaux matériels / applications - logiciels / usages, et par la suite.
- En Centres d'appels, **identification des « signaux faibles », remontée des alertes**. Escalade des incidents relevant du N2 et participation aux réunions de résolution de ces incidents.
- Assure la relation client local
- Assure la gestion de problèmes **et incidents majeurs, assure l'interface technique / fonctionnel en gestion de crise**
- Assure le pilotage, suivi et animation des projets complexes (analyse des besoins et des contraintes) et pilotage de prestataires avec un niveau M sur 2 domaines et A sur les autres

Animation, formation, conduite du changement

- Capitalisation des savoirs : écriture de la documentation associée aux nouveaux services.
- Transmission des savoirs : communications sur les évolutions Métier; conception, mise à jour et dispense de formations, accompagnement, tutorat ; apporte conseil, appui et support à distance auprès des techniciens en s'appuyant sur son savoir-faire et son expertise (ex : SVP tech)
- Animation de l'amélioration continue et de la satisfaction client : animation d'ateliers visant à concevoir / déployer de **nouveaux services, de nouveaux outils, de nouveaux équipements** (processus, documentation, SI, méthodes de travail) ; participation à des ateliers sur l'amélioration continue.

S.I

AL

AS

59

SA

Spécialiste Support SI en EAPI 3.2

Fonction rattachée à cette fiche de poste : Conseillers Support 3.2

Socle technique

Gestion des incidents

- traite les incidents signalés par les utilisateurs auprès du centre d'appels et dont la responsabilité de résolution incombe aux EAPI.
- réalise un diagnostic, met en œuvre la résolution, dans le respect des engagements qualité.
- remonte l'incident, à chaque fois que cela est nécessaire, vers un niveau supérieur, vers un support externe, suit son traitement et analyse les solutions proposées.

Incidents majeurs

- gère les incidents majeurs en alertant les différents interlocuteurs
- recueille les informations nécessaires et réalise le diagnostic de l'incident majeur, il participe à l'analyse de l'impact sur l'activité des clients.
- participe aux réunions de suivi d'incident. Il peut être amené à tester des solutions
- informe le support en liaison avec les clients de la prise en charge de l'incident majeur et des consignes de traitement mises en place.

Gestion de problèmes

- recueille les informations nécessaires et réalise le diagnostic du problème rencontré ; il partage les informations avec les différents acteurs de la DSEM (SVP tech, centre d'appels, ISO...)
- résout le problème,
- teste les solutions, met en œuvre la solution retenue
- formalise la solution et en informe les techniciens de manière à faciliter leur intervention ultérieure

Gestion des demandes

- dans le cadre de projets nationaux, réalise des actes de co-traitance avec les différents acteurs de la DSEM
- Traite les demandes locales dont il a la responsabilité (en informatique, sur les droits d'accès, sur les applications, sur le poste de travail, en téléphonie, dans la gestion de serveur...)
- Avec l'appui de son encadrant ou d'un référent, prend en charge les interventions techniques pour des projets nationaux

Pour EAPI Mundolsheim, assure la supervision des vidéo-enregistreurs, traite les alertes, réalise les gravures d'image vidéo à distance et assure le support aux techniciens sur cet environnement.

Conseil et appui

- apporte appui et support aux utilisateurs lors de la prise en main de matériels / applications – logiciels existants et des usages associés
- consulté par les différents intervenants pour son expertise, propose des solutions techniques et rédige les modes opératoires
- assure le pilotage, suivi et animation des projets complexes (analyse des besoins et des contraintes) et pilotage de prestataires. Participe aux réunions de suivi de projet, il réalise les actions demandées. Il propose des améliorations, il apporte sa vision dans la réalisation des actes techniques.

Animation, formation, conduite du changement

- Capitalisation des savoirs : mise à jour de la documentation et rédaction des fiches permettant la résolution d'un incident au premier appel, à chaque fois que cela est possible.
- Transmission des savoirs : communications sur les évolutions de process et solutions pour la résolution d'incident; conception, mise à jour et dispense de formations ; conseil, appui et support à distance auprès des techniciens (en EAPI et autres) en s'appuyant sur son savoir-faire et son expertise
- Animation de l'amélioration continue et de la satisfaction client : animation d'ateliers visant à améliorer la qualité de services existants.

L-I

AL

PS

61
JA

Spécialiste confirmé Support SI en EAPI 3.3

Fonction rattachée à cette fiche de poste : Conseillers Support 3.3

Socle technique

Gestion des incidents

- traite les incidents signalés par les utilisateurs auprès du centre d'appels et dont la responsabilité de résolution incombe aux EAPI.
- réalise un diagnostic, met en œuvre la résolution, dans le respect des engagements qualité.
- remonte l'incident, à chaque fois que cela est nécessaire, vers un niveau supérieur, vers un support externe, suit son traitement et analyse les solutions proposées.

Incidents majeurs

- gère les incidents majeurs en alertant les différents interlocuteurs
- recueille les informations nécessaires et réalise le diagnostic de l'incident majeur, il participe à l'analyse de l'impact sur l'activité des clients.
- participe aux réunions de suivi d'incident. Il peut être amené à tester des solutions
- informe le support en liaison avec les clients de la prise en charge de l'incident majeur et des consignes de traitement mises en place.

Gestion de problèmes

- recueille les informations nécessaires et réalise le diagnostic du problème rencontré ; il partage les informations avec les différents acteurs de la DSEM (SVP tech, centre d'appels, ISO...)
- résout le problème,
- teste les solutions, met en œuvre la solution retenue
- formalise la solution et en informe les techniciens de manière à faciliter leur intervention ultérieure

Gestion des demandes

- dans le cadre de projets nationaux, réalise des actes de co-traitance avec les différents acteurs de la DSEM
- traite les demandes locales dont il a la responsabilité.
- Prends en charge les interventions techniques pour des projets nationaux en toute autonomie.

Pour EAPI Mundolsheim, assure la supervision des vidéo-enregistreurs, traite les alertes, réalise les gravures d'image vidéo à distance et assure le support aux techniciens sur cet environnement.

Conseil et appui

- Apporte appui et support aux utilisateurs lors de la prise en main de matériels / applications - logiciels existants et des usages associés,
- consulté par les différents intervenants pour son expertise, propose des solutions techniques et rédige les modes opératoires
- Participe au suivi et à l'animation des **projets complexes** (analyse des besoins et des contraintes) et pilotage de prestataires. Participe aux réunions de suivi de projet, il réalise les actions demandées. Il propose des améliorations, il apporte sa vision dans la réalisation des actes techniques.
- Pour les dossiers de pré-industrialisation (mise en place d'un nouveau process de traitement dans le périmètre SCT) dont il a la charge, participe à la phase amont du projet, fait des propositions d'améliorations techniques et organisationnelles, rédige et tient à jour les référentiels techniques associés au projet, conçoit et réalise les supports d'information et les modes opératoires à destination des personnes chargées d'assurer les traitements, organise la période de pilote, analyse et communique les résultats.

Animation, formation, conduite du changement

- Capitalisation des savoirs : mise à jour de la documentation et rédaction des fiches permettant la résolution d'un incident au premier appel, à chaque fois que cela est possible.
- Transmission des savoirs : communications sur les évolutions de process et solutions pour la résolution d'incident ; conception, mise à jour et dispense de formations ; conseil, appui et support à distance auprès des techniciens (en EAPI et autres) en s'appuyant sur son savoir-faire et son expertise
- Animation de l'amélioration continue et de la satisfaction client : animation d'ateliers visant à améliorer la qualité de services existants
- Est en appui de l'encadrant sur l'animation fonctionnelle de l'équipe

Encadrant de proximité 3.2

Fonction rattachée à cette fiche de poste : Encadrant support 3.2

Socle

- Organise, pilote et optimise l'activité de son équipe dans un souci d'efficacité, de qualité de service et de qualité de vie au travail
- Garantit le développement de l'esprit de service
- Accompagne et développe les compétences de ses collaborateurs en organisant le transfert de compétences, formations, partage de connaissances et l'entraide
- Assiste son équipe dans les tâches complexes nécessitant une coordination ou une attention particulière
- Porte le changement et favorise la communication au sein de son équipe

Contribution aux évolutions

- Propose des améliorations, participe à des groupes de travail sur l'amélioration continue

Dimension managériale

- A une posture client
- Encadre une équipe de 5 à 13 collaborateurs
- Sait gérer et animer une équipe sur un mix « présentiel – télétravail »
- Démonstre sa capacité à motiver par l'envie et l'engagement des collaborateurs

Encadrant de proximité confirmé 3.3

Fonction rattachée à cette fiche de poste : Encadrant support 3.3

Socle

- Organise, pilote et optimise l'activité de son équipe dans un souci d'efficacité, de qualité de service et de qualité de vie au travail
- Contribue à la maîtrise et à l'analyse des risques
- Garantit le développement de l'esprit de service
- Accompagne et développe les compétences de ses collaborateurs en organisant le transfert de compétences, formations, partage de connaissances et l'entraide
- Assiste son équipe dans les tâches complexes nécessitant une coordination ou une attention particulière
- Porte le changement et favorise la communication au sein de son équipe

Contribution aux évolutions

- Propose des améliorations, participe à des groupes de travail sur l'amélioration continue
- Contribue activement au déploiement d'au moins un projet client / an :
 - est associé par le Siège à la réflexion sur le projet, à la validation de la documentation théorique (processus, procédures), à l'organisation du déploiement
 - rédige les supports pratiques du projet (fiche synthétique, formation), réalise les tests, porte la communication vers les encadrant de proximité, apporte les réponses aux questions posées, suit le déploiement du projet
 - Assure le tutorat d'encadrant de proximité 3.2 / 3.3

Dimension managériale

- A une posture client
- Encadre une équipe de 5 à 15 collaborateurs ; réalise l'intérim d'encadrant de proximité
- Sait gérer et animer une équipe sur un mix « présentiel – télétravail »
- Démontre sa capacité à motiver par l'envie et l'engagement des collaborateurs
- Coordonne les relations avec les autres services
- Anime des réunions ou conduit des entretiens individuels sur des sujets nouveaux et/ou dans des situations à forts enjeux

S.I

AL

Encadrant de proximité Référent Groupe A

Fonction rattachée à cette fiche de poste :
Encadrant informatique Groupe A

Socle

- Développe la performance de son équipe, organise, pilote et optimise l'activité
- Garantit le développement de l'esprit de service, la qualité de la relation client
- Contribue à la maîtrise et à l'analyse des risques
- Manage, accompagne et développe les compétences de ses collaborateurs
- Porte le changement et favorise la communication au sein de son équipe

Contribution aux évolutions

- Contribue activement au déploiement à 2 projets, parmi les projets Client stratégiques ou sensibles et les projets internes transverses de la DSEM :
 - est associé par le Siège à la réflexion sur le projet, à la validation de la documentation théorique (processus, procédures), à l'organisation du déploiement
 - rédige les supports pratiques du projet (fiche synthétique, formation), réalise les tests, porte la communication vers les encadrant de proximité, apporte les réponses aux questions posées, suit le déploiement du projet, propose un plan d'action correctif le cas échéant et suit sa mise en œuvre
- Assure l'accompagnement d'encadrants de proximité
- Est référent sur un thème majeur pour l'ensemble d'une zone (niveau DPS)

Dimension managériale

- Au niveau national :
 - Accompagne les nouveaux encadrants sous la forme d'un tutorat
 - Est associé au déploiement de 2 projets stratégiques / an. Peut être sollicité par le CODIR, les Directions fonctionnelles du Siège, les chargés d'amélioration continue, dans toutes les phases de construction et de déploiement de projets
- Au sein de la zone ou SCT:
 - Est Encadrant référent à l'échelle d'une zone sur une ou plusieurs thématiques (ex: organisation/tournées, procédures opérationnelles, référentiel managérial, référent plume...)
 - Est en appui des chargés d'amélioration continue et des RCIL dans leur domaine de référence sur la zone
 - Anime des réunions ou conduit des entretiens individuels sur des sujets nouveaux et/ou dans des situations à forts enjeux
- Au niveau du territoire:
 - Remplace le DTSI par intérim
 - Est en appui du DTSI sur le déploiement des projets stratégiques, projets d'établissement,...

Dimension managériale

- A une posture client
- Encadre une équipe de 5 à 15 collaborateurs.
- Démontre sa capacité à motiver par l'envie et l'engagement des collaborateurs
- Fait preuve d'autonomie dans la prise d'initiative et de décision.

Chargé d'amélioration continue 3.3 / Groupe A

Fonction rattachée à cette fiche de poste :
Conseiller de production

Enjeux

- Le chargé d'Amélioration Continue accompagne les équipes dans la résolution de problème et valorise les résultats obtenus.
- Il anime les équipes dans la réalisation et la pérennisation des actions.
- Force de proposition, il est l'animateur et l'acteur du changement.

Socle

Dans le cadre de l'amélioration continue, le chargé d'amélioration

- identifie les axes d'amélioration à partir des recommandations émises dans le cadre des audits, des projets d'établissement et des irritants remontés par les techniciens et les encadrants de proximité,
- propose des axes prioritaires de progrès / travail,
- anime des groupes de travail composés de techniciens et/ou encadrant de proximité, auditeurs et responsables de processus pour identifier les leviers ou actions d'amélioration les plus pertinents (réflexion, partage des pratiques de la DSEM, d'autres directions ou d'autres entreprises),
- évalue chaque solution avec le groupe de travail, les équipes des Directions fonctionnelles et les équipes Qualité,
- les fait tester, analyse leur efficacité,
- assure le déploiement de celles retenues et informe les pilotes de processus de leur mise en œuvre afin qu'ils puissent mettre à jour la documentation,
- mesure l'impact dans le temps de ces nouvelles pratiques,
- apporte avec le groupe de travail des correctifs / améliorations.

En appui à la RH, le chargé d'amélioration continue

- identifie les besoins en formation des techniciens et encadrant de proximité
- contribue à la conception des modules de formation

L.I AL

