

PROJET

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

Confidentiel

Entre les soussignés,

LA POSTE, Société Anonyme au capital de 3 800 000 000 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

Confidentiel

PREAMBULE	4
CHAPITRE 1 : CHAMP D'APPLICATION	5
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 3 : Un socle de compétences à l'appui de parcours professionnels complets	8
ARTICLE 2 : LES PARCOURS PROFESSIONNELS DANS LES FILIERES LOGISTIQUE ET DANS LES CENTRES DE REPARATION	11
Paragraphe 1 : les perspectives pour les agents de la filière logistique	11
Paragraphe 2 : les équipes en Centre de Réparation	13
ARTICLE 3 : LES PARCOURS PROFESSIONNELS EN DEHORS DE LA DSEM	13
ARTICLE 4 : UNE MEILLEURE VISIBILITE EN MATIERE DE PARCOURS	14
ARTICLE 5 : LA FORMATION ET LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES AU SERVICE DES PARCOURS PROFESSIONNELS	15
Paragraphe 1 : la formation, une priorité	15
Paragraphe 2 : les autres actions de développement des compétences	16
Paragraphe 3 : l'intégration des nouveaux arrivants	16
ARTICLE 6 : L'ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS DANS LEUR EVOLUTION PROFESSIONNELLE	16
CHAPITRE 3 : LE MANAGEMENT	17
ARTICLE 1 : UN ROLE VALORISE ET DES ACTIONS RENFORCEES POUR ALLEGER LES TACHES RECURRENTES	17
ARTICLE 2 : UN PARCOURS PROFESSIONNEL SOUTENU PAR UN PARCOURS ET UN PROGRAMME DE FORMATION COMPLETS	17
CHAPITRE 4 : LES CONDITIONS DE TRAVAIL	19
ARTICLE 1 : L'ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL	19
Paragraphe 1 : simplifier pour plus de lisibilité et d'équité	19
Paragraphe 2 : les organisations de travail par type d'établissement	21
Paragraphe 3 : Organiser le travail en planifiant les présences	24
Paragraphe 4 : Apporter de la souplesse	25
ARTICLE 2 : AMELIORER LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	26
Paragraphe 1 : facilitation du recours au remisage à domicile	26
Paragraphe 2 : réduction du port de charges lourdes	26
Paragraphe 3 : renforcement de la sécurité sur les chantiers immobiliers	26
Paragraphe 4 : mise en place d'un budget local au titre de la Qualité de Vie au Travail	27
Paragraphe 5 : facilitation du recours au Télétravail et au travail à domicile	27
Paragraphe 6 : structuration du dispositif de transmission des savoirs et des expertises par les séniors	27
ARTICLE 3 : ACCOMPAGNEMENT DES EVOLUTIONS	28
Paragraphe 1 : renouvellement du parc informatique	28
Paragraphe 2 : amélioration des outils de travail	28
Paragraphe 3 : optimisation des processus et outils de travail dans le cadre d'une démarche participative	28
Paragraphe 4 : accompagnements financiers des mobilités choisies	29
CHAPITRE 5 : MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD	30
ARTICLE 1 : DATE D'ENTREE EN VIGUEUR ET TERME DE L'ACCORD	30
ARTICLE 2 : FORMALITES DE DEPOT ET DE PUBLICITE	30
ARTICLE 3 : COMMUNICATION	30
ARTICLE 4 : SUIVI DE L'ACCORD	30
ARTICLE 5 : REVISION	31
ANNEXES	33
1. LES PASSERELLES A LA DSEM	33
2. LES PASSERELLES EN DEHORS DE LA DSEM	34
3. FICHES DE POSTE	36

Préambule

La Poste évolue dans un environnement en pleine mutation, du fait notamment 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 qui prennent l'habitude de simplicité, de rapidité, d'accessibilité et d'efficacité.

Ces nouvelles exigences suscitées par le numérique se propagent à l'ensemble de l'entreprise, jusqu'aux fonctions support et conduisent la DSEM à se transformer.

Les évolutions portent sur l'organisation, sur les métiers et sur les conditions dans lesquelles ces métiers sont exercés.

Au travers de cet accord, la DSEM veut ainsi :

- 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.

Confidentiel

Chapitre 1 : Champ d'application

Cet accord concerne tous les personnels de la DSEM.

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.

Il convient d'entendre, sous le terme de technicien, les Techniciens support SI ainsi que les Conseillers support SI.

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 2021-2023 pour les collaborateurs de la DSEM.

Ainsi, il prévoit :

- de mettre en situation d'être promus vers le niveau II.2 100% des techniciens I.3 et II.1¹, ce qui représente 70 promotions,
- de mettre en situation d'être promus vers le niveau cible II.3, 100% des techniciens II.2 de la filière SI², ce qui représente 315 promotions,

¹ Données Prisme 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

- de permettre à 40%³ des techniciens II.3 de la filière SI d'atteindre le niveau III.1 de « technicien Support SI confirmé », ce qui représente **165 promotions**,
- de permettre à 30%⁴ des techniciens référent III.1 de la filière SI d'atteindre le niveau III.2 de « Spécialiste Support SI », ce qui représente **29 promotions**,
- de permettre à 25%⁵ des « spécialistes support SI » III.2 de la filière SI d'atteindre le niveau III.3 de « Spécialiste confirmé Support SI », ce qui représente **30 promotions**,
- de mettre en situation d'être promus vers le niveau III.3 tous les encadrant 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 40%⁶ des pilotes de flux II.3 d'atteindre le niveau de Pilote de Flux III.1, ce qui représente **12 promotions**. Cinq postes d'Animateur Logistique III.2 seront également créés (Cf. fiche de poste en annexe).

Pour ouvrir de nouvelles perspectives au sein de la DSEM, une fonction de d'« encadrant de proximité groupe A » sera créée à hauteur de 11 postes. **Deux postes seront ouverts par zone DPS (à l'exception du DPS tertiaire qui proposera 1 poste). La sélection s'opérera dans le cadre du dispositif national en vigueur pour les Groupes A avec une épreuve écrite et un oral. Seront évaluées les compétences acquises au regard des attendus décrits dans la fiche de poste. Les postes seront positionnés par les DPS en tenant compte du nombre de poste à combler sur leur zone et des résultats obtenus par les candidats.**

A l'issue des promotions, la structure fonctionnelle sera la suivante :

- classe 2 : entre 49 et 51%
- classe 3 : entre 40 et 42%
- groupes A : 8%
- groupes B et C : 1%

Confidentiel

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 comme grade cible sont réaffirmés ;
- Les postiers de niveau II.1 qui rejoindront la DSEM sur une fonction II.2 seront inscrits, dans les 12 mois suivant leur intégration, à un dispositif de promotion par RAP sur le niveau II.2 ;

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

⁴ % des Equivalent Temps Plein présents - données Prisme présentées lors de la CDSP d'ouverture le 10/9/2020

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

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

- Les techniciens SI II.2 de la DSEM 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.
- 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. 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). Chaque promotion s'accompagnera d'un plan de développement individualisé. En cas d'échec à un parcours de promotion, une restitution sera effectuée par le manager.
- Enfin, conformément à l'accord relatif à l'insertion des jeunes et à l'emploi des seniors en vigueur à la date de signature de l'accord, 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.

Paragraphe 2 : des parcours professionnels complets au sein de la filière SI

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 de II.3 comme grade cible ;
- 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. 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 spécialistes 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 sur son siège (Siège & assimilé), en Centre d'Appels, dans les EAPI, en Centre de réparation, dans les ATM et **dans les sites tertiaires**.

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

Fortes 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, 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 en expertise puis en management et en passant d'un poste de la filière SI à un poste de la filière des métiers Support (et inversement).

Un collaborateur de la DSEM pourra ainsi envisager une évolution professionnelle du poste de Technicien 2.2 à celui d'expert référent Groupe A et un collaborateur exerçant des fonctions d'encadrement pourra 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.

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 5 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 » (**groupe de travail en cours pour les recenser**) doit permettre à chaque technicien d'être en capacité d'intervenir sur l'ensemble des équipements et applicatifs quel que soit son niveau.

Si ces gestes essentiels doivent être complétés de connaissances pluridisciplinaires (polyvalence) pour les équipes⁷ composées de moins de 10 techniciens, ils peuvent en revanche être complétés de spécialisations dans les équipes de plus grande taille.

Pour tenir compte de ces deux possibilités (polyvalence - spécialisation) et accompagner la progression des collaborateurs, le référentiel des niveaux de compétences attendus⁸ est adapté :

Travail en cours pour étudier la possibilité de redéfinir les domaines

⁷ Equipe de techniciens en ATM : groupe de techniciens rattachés à une même ATM et travaillant sur un même périmètre géographique

⁸ Dans un dispositif de promotion vers le niveau immédiatement supérieur (RAP), c'est l'acquisition des compétences listées dans le tableau qui est évalué. 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.

ATM mixtes	Niveau Application	Niveau Maîtrise
2.2	2 domaines + logistique	
	4 domaines + logistique vs 5 actuellement	
2.3	<u>ou</u> ⁹	
	2 domaines + logistique	1 domaine
	4 domaines + logistique	1 domaine
3.1	<u>ou</u>	
	2 domaines + logistique	2 domaines
3.2	3 domaines + logistique	2 domaines acquis
3.3	2 domaines + logistique	3 domaines

Nb : pour ne pas compter un même domaine deux fois, les domaines qualifiés en « Maîtrise » pour un technicien ne doivent pas être comptés parmi les domaines en « Application »

Situation des ATM des sites tertiaires appelées à intervenir sur les domaines de la téléphonie, réseau, informatique

Dans les ATM tertiaires, les domaines à couvrir étant au nombre de 3 (vs 5 dans les ATM mixtes), la polyvalence, facteur de mobilité des collaborateurs des ATM tertiaires vers les ATM mixtes, est retenue et est élargie, sur les niveaux III2 et III3 aux 2 autres domaines portés par les ATM tertiaires (automates et sûreté).

Les attendus sont les suivants :

ATM sites tertiaires	Niveau Application	Niveau Maîtrise	Niveau Expertise
2.2	2 domaines + logistique		
2.3	2 domaines + logistique	1 domaine	
3.1	1 domaine + logistique	2 domaines	
3.2	logistique	3 domaines	
3.3	logistique	2 domaines	1 domaine

Nb : pour ne pas compter un même domaine deux fois, les domaines qualifiés en « Maîtrise » pour un technicien ne doivent pas être comptés parmi les domaines en « Application »

⁹ Deux modalités sont désormais possibles pour atteindre le niveau 2.3 : par la voie de la polyvalence ou par la voie de la spécialisation. Hormis le nombre de domaines de compétences attendus en application ou en maîtrise, la fiche de poste reste inchangée.

Situation des équipes SCT 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 » (groupe de travail en cours pour les recenser) doit permettre à chaque technicien d'être en capacité d'intervenir sur l'ensemble des équipements et applicatifs quel que soit son niveau.

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 niveaux de compétences attendus est adapté :

Travail en cours pour étudier la possibilité de redéfinir les domaines

SCT	Niveau Application	Niveau Maîtrise
2.2	2 contextes	
		2
	3 contextes	
2.3	<u>ou</u>	
	1 contexte	1 contexte
	4 contextes	1 contexte
3.1	<u>ou</u>	
	2 contextes	2 contextes
3.2	3 contextes	2 contextes
3.3 (nouveau)	2 contextes	3 contextes

Nb : pour ne pas compter un même contexte deux fois, les contextes qualifiés en « Maîtrise » pour un technicien ne doivent pas être comptés parmi les contextes en « Application »

Article 2 : Les parcours professionnels dans les filières logistique et dans les centres de réparation

Paragraphe 1 : les perspectives pour les agents de la filière logistique

En tant que fonction support de la DSEM, la filière 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 de Flux est conservé dans chacune des villes suivantes : Lille, Nantes, Bordeaux, Toulouse, Marseille, Lyon, Ivry, IDF Ouest, IDF Est et Lemnys. Les gestionnaires de flux 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 de Flux sera positionné en II.2 et les Gestionnaires de Flux de ces sites seront mis en situation d'être promus sur le niveau II.2.**

Dans les autres ATM, les postes de Gestionnaire de Flux 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 »).

Dans les ATM fonctionnant déjà sans Gestionnaire de Flux, 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 de flux 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.

- Accompagnement des évolutions

Afin d'accompagner les évolutions de la filière logistique, les Gestionnaires de Flux dont le poste est supprimé à la DSEM seront, dans un premier temps, mis en reclassement et 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 premier recueil de souhaits sera effectué afin d'identifier les axes de recherche privilégiés par le collaborateur en termes de filière (filiale logistique, filiale Support SI, autre) et de localisation. Dans un second temps, ces collaborateurs auront un entretien

avec un CEP pour échanger sur leur projet professionnel et le dispositif d'accompagnement prévu par les accords « un avenir pour chaque postier » et « avenir des métiers support ».

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 de Flux et 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.

Les Gestionnaires de flux en réorientation concernés pourront bénéficier des indemnités liées aux réorientations telles que présentées ci-dessous.

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

Indemnité de mobilité fonctionnelle dans le cadre d'une réorientation - Classes I à III	Montants
Gestionnaire de flux et stock de la DSEM faisant une mobilité vers un poste de technicien et exerçant de manière effective des activités de technicien SI à la DSEM	1500€
Gestionnaire de flux et stock de la DSEM faisant une mobilité vers un autre NOD en restant dans la filière logistique	1000€

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.

Pour les autres mobilités fonctionnelles réalisées dans le cadre d'un reclassement, l'indemnité se fera fixée en tenant compte du barème prévu par les accords « un avenir pour chaque postier » et « avenir des métiers support ».

Accompagnement 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 est fixée par le barème ci-après :

Mobilité géographique sans changement de domicile, ni double logement et avec allongement du trajet (aller ou retour) domicile-travail	Montants¹⁰
Allongement de 5 à 10 Km ou 10 à 15 minutes du trajet aller (ou retour)	750 € pour 10km ou 15 mn
De 11 à 15 Km ou de 16 à 30 minutes	1 300 € pour 25 km ou 30 mn
De 16 à 30 Km ou de 31 à 45 minutes	2 300 € pour 30 km ou 45 mn
Au-delà de 30 Km ou de 45 minutes	4 000 €

Mobilité géographique avec changement de domicile familial ET un allongement des durées de trajet (aller ou retour) supérieur à 50 km par trajet et à 1h30 par trajet	6 000 € + 1 200 € par enfant à charge avec un plafond de 12 000€
--	--

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 à la fonction 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.

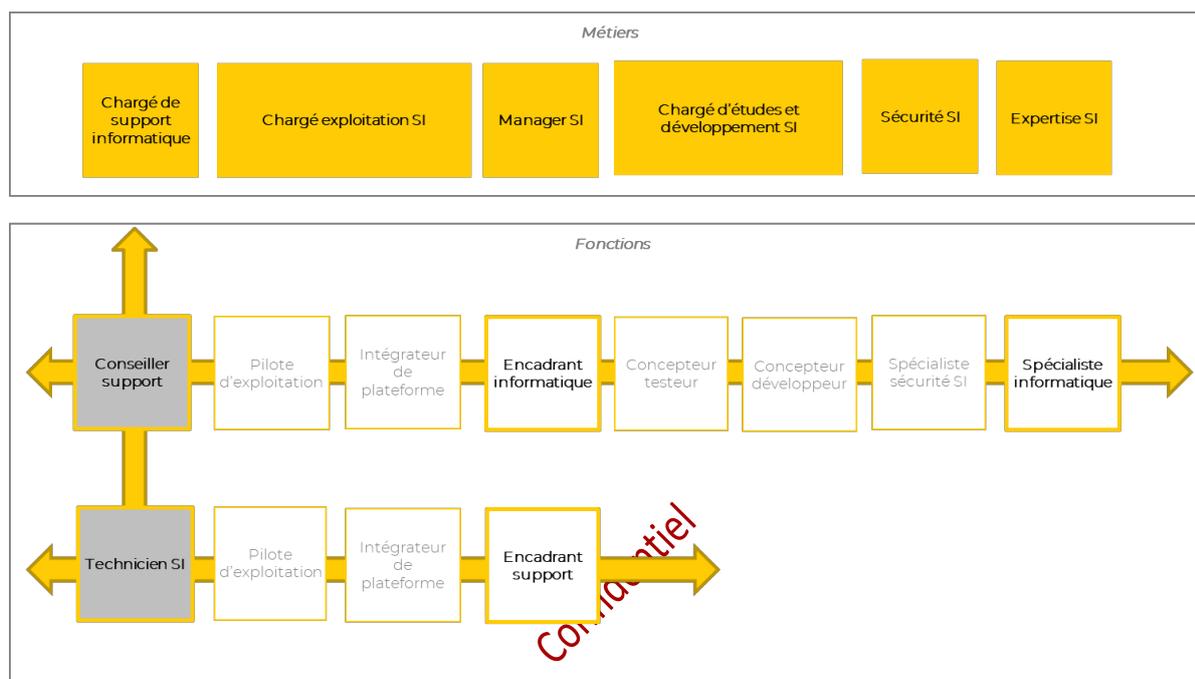
¹⁰ Pour des temps de trajets moindre, le montant est calculé de manière proportionnelle à partir de l'allongement en km et en minute de manière à retenir le calcul le plus favorable pour l'agent.

Pour exemples,

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

De même, un expert 3.3 sur le site de Chartres peut devenir spécialiste confirmé Support SI 3.3 en ATM et inversement.

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



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

La formation de ses 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 de digitalisation forte que va connaître La Poste, comme les autres entreprises de service, dans les années qui viennent.

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 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.

Paragraphe 1 : la formation, une priorité

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

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

Les collaborateurs de la DSEM bénéficieront de différents types de formation.

Les formations générales seront dispensées par l'Ecole de la Banque et du Réseau, l'Institut du management ou l'Institut du développement pour les managers.

Des supports de communication et de formation aux équipements / applicatifs et aux gestes techniques du métier seront élaborés en associant techniciens de classe 3 et experts de Chartres et des formations seront dispensées par le CETI et/ou des organismes externes (constructeurs par exemple).

Ces formations seront complétées des dispositifs définis dans « Un avenir pour chaque postier n°2 (Pacte social) » et « Servir Le Développement ».

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

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 être dispensées par les spécialistes de classe 3.

Paragraphe 2 : les autres actions de développement des compétences

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

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

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

A moins de 12 mois de leur départ à la retraite, il pourra être proposé des missions ou activités nouvelles, autres que celles énoncées supra, fondées sur la transmission de savoirs aux techniciens seniors, volontaires et disposant des compétences et qualifications nécessaires à l'exercice de cette mission. Sur proposition du N+2 du collaborateur et validation de la DRH, les activités confiées seront décrites au travers d'une lettre de mission de professionnalisation des techniciens de la DSEM signée par la DRH.

Une prime de transmission d'expertise d'un montant de 150€ bruts mensuels avec un maximum de 900€ sera versée.

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

Paragraphe 3 : l'intégration des nouveaux arrivants

Les nouveaux arrivants bénéficieront d'un parcours d'intégration avec une formation théorique à partir de la documentation et une doublure pour l'apprentissage pratique. Une période de 3 à 4 semaines devra être consacrée à la doublure.

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 fonctionnelle et de promotion des collaborateurs.

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

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 récurrentes,
- 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, à leur intention, une démarche participative.

Des ateliers sont organisés afin :

- de consulter et prendre en compte l'avis des encadrants de proximité et des managers lors de la conception des projets, de processus, d'outils et méthodes
- de comprendre les problèmes rencontrés et identifier avec eux des solutions,
- d'alléger les tâches récurrentes.

A partir de la description de la semaine-type d'un encadrant de proximité, les tâches récurrentes et consommatrices de temps sont ainsi 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.

Enfin, un projet est ouvert pour faciliter l'organisation des tournées des techniciens.

Pour soutenir cette démarche, 4 postes de chargés d'amélioration continue sont créés. Placés en soutien des encadrants, ils animent les ateliers sur les irritants et les bonnes pratiques, collectent les demandes, les instruisent et s'assurent de leur mise en œuvre.

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 11 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 4 postes de chargés d'amélioration continue groupe A, de nouvelles opportunités sont offertes aux encadrants de proximité et managers.

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.

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 après, 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.

Confidentiel

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

Les nouvelles organisations du temps de travail de la DSEM seront 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 encadrant de proximité :
- 1 régime de travail par entité parmi ceux proposés :
 - o un régime « 35 heures sec » avec 0 PNT, proposé pour le centre de réparation,
 - o un régime de 4 semaines avec 2 PNT¹¹ par cycle ;
 - o un régime de 13 semaines reproduites 4 fois par an, avec 2 périodes comportant chacune 6 PNT flottantes programmées et 2 autres périodes comportant chacune 5 PNT flottantes programmées (soumis à accord).

¹¹ Période Non Travaillée

- 1 à 3 horaires de travail par entité pour répondre aux besoins de clients (nombre d'appels en SCT, horaires d'ouverture des bureaux de poste et sites tertiaires en ATM).

Pour chaque entité, le nombre de collaborateurs à positionner sur chaque horaire sera défini à partir d'un outil fourni par le Siège et tenant compte du nombre d'appels reçus par tranche horaire, du traitement asynchrone avec la prise de RDV et le WEB (pour SCT), des horaires d'ouverture des points de contact (pour les ATM mixtes) et des horaires d'ouverture des sites tertiaires (pour les ATM sites tertiaires).

Les modalités de choix des régimes de travail et des horaires par entité seront les suivantes :

- Une démarche participative sera initiée avec les collaborateurs. Dans ce cadre, les régimes de travail, les horaires 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 horaires.
- En l'absence de consensus, le recueil de souhait des collaborateurs concernant le régime de travail et les horaires s'effectuera via un questionnaire électronique FORMS. Chaque collaborateur devra indiquer le régime de travail ayant sa préférence et classer les horaires proposés par ordre décroissant de préférence. Les questionnaires seront dépouillés.

Pour chaque entité, le régime recueillant le plus de votes sera retenu et deviendra applicable aux collaborateurs du service / établissement concerné.

S'agissant des horaires, si le nombre de souhaits privilégiés (choix 1) était supérieur au nombre de positions de travail possibles, des critères de priorisation seront mis en œuvre afin de départager les collaborateurs.

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

- o Collaborateur en situation de handicap ou ayant un enfant en situation de handicap, l'invalidité étant d'au moins 80%,
- o Collaborateur parent d'un enfant de moins de 16 ans pour les demandes d'absence égrenées portant sur la journée du mercredi,
- 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. A chaque fois que cette liste d'attente devra être utilisée (cf. infra), les collaborateurs inscrits sur cette liste seront préalablement classés par ordre de priorité sur la base des critères énoncés supra.
- 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 de l'entité concernée.
L'horaire laissé vacant sera proposé aux personnes inscrites sur la liste d'attente dans l'ordre de leur classement sur cette liste.
- Les horaires et le nombre de personnes à positionner sur chaque horaire pourra faire l'objet d'une révision tous les 2 ans. Les éventuels changements seront communiqués en juin pour une prise d'effet début septembre.

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, les plages horaires mais également des horaires. Dès lors, il convient de noter que, en conformité avec les règles légales, les horaires pourront être amenés à évoluer au cours de l'accord.

- **SCT : équipes CA (classes 1 à 3) et encadrant de proximité**
 - o Un travail en mode posté
 - o Un régime de 4 semaines avec 1 samedi sur 4 travaillé (vs 3 actuellement) et 2 PNT fixes par cycle¹² :
 - un cycle avec les 2 PNT positionnés le lundi une semaine et le mardi l'autre semaine ;
 - un cycle avec les 2 PNT positionnés le jeudi une semaine et le vendredi l'autre semaine ;
 - un cycle avec les 2 PNT positionnés le mercredi une semaine et le mercredi l'autre semaine ;
 - o Des horaires de travail couvrant les plages 7H30-18H30 du lundi au vendredi et 7H30-12H30 le samedi
 - Horaires du lundi au vendredi :
 - 7H25 - 16H10 ; 7H55 - 16H40 ; 8H25 - 17H10 ;
 - 9H50 - 18H35, cet horaire pouvant être -sous réserve de l'étude en cours, combiné avec les horaires 7H25 - 14H et 11H40 - 18H35 sans PNT, horaires qui seraient proposés aux personnes sous le régime de la brigade à la date de la CSDP d'ouverture du 10/9/2020
 - Pause méridienne : 1H15 (au lieu de 1H30 actuellement)
 - Horaires du samedi pour tous : 7H25-12H25
- **SCT : équipe EAPI (classes 1 à 3) et encadrant de proximité**
 - o Un travail en mode posté
 - o Des horaires de travail couvrant la plage 8h-17h30 du lundi au vendredi
 - Horaires : 8H-17H et 8H30 - 17h30
 - Pause méridienne : 1H13
 - o Régime : 4 semaines et 2 PNT fixes par cycle
- **SCT : équipe PSP (classes 1 à 3) et encadrant de proximité**
 - o Un travail en mode posté
 - o Des horaires de travail couvrant la page horaire 7h30 à 17h30 du lundi au vendredi
 - Horaires : 7H30-16H30 ; 8H-17H et 8H30 - 17h30
 - Pause méridienne : 1H13
 - o Régime: 4 semaines et 2 PNT fixes par cycle

¹² Le scénario de 24 PNT flottantes programmées par an aboutissant à répartir 24 PNT sur 13 cycles de 4 semaines, ce qui représente 1.83 PNT toutes les 4 semaines, n'a pas été retenu

- **CA des DOM (classes 1 à 3) : équipes et encadrant de proximité**
 - o Un travail en mode posté
 - o Des horaires de travail couvrant l'amplitude 7H30-16H25 du lundi au vendredi et 7H30-12H25 le samedi
 - Horaires :
 - du lundi au vendredi : 7H25 - 15H55 ; 7H55 - 16H25
 - pause méridienne : 1H
 - samedi : 7H25 - 12H25
 - o Un régime de 4 semaines avec 1 samedi sur 4 travaillé (vs 3 actuellement) et 2 PNT fixes par cycle

- **ATM territoriales mixtes en métropole : équipes en mode « tournées » (classes 1 à 3) et encadrant de proximité**
 - o Des horaires de travail couvrant la plage horaire 8H30 à 17H30 du lundi au vendredi
 - Horaires : 8H30-17H30
 - Pause méridienne : 1H13
 - o Une plage 8H00-17H30 à couvrir par les encadrant de proximité d'un même territoire (TERR) :
 - Horaires : 7H30 - 16H30 ; 8H00 - 17H00 ; 8H30 - 17H30
 - Pause méridienne : 1H13
 - o Régime par ATM :
 - 4 semaines et 2 PNT fixes par cycle
ou
 - 4 périodes de référence de 13 semaines avec 2 périodes comportant chacune 6 PNT flottantes programmées et 2 autres périodes comportant chacune 4 PNT flottantes programmées (soumis à accord)

- **ATM territoriales mixtes des DOM : équipes en mode « tournées » (classes 1 à 3) et encadrant de proximité classe 3**
 - o Des horaires de travail couvrant l'amplitude 7H30-16H30 du lundi au vendredi
 - Horaires : 7H30 - 16H17
 - pause méridienne : 1H pour cycle de 4 semaines et 1H08 pour cycle de 13 semaines (majorité des bureaux de poste fermés entre 12H et 13H)
 - o Un régime :
 - 4 semaines avec 2 PNT fixes par cycle
ou
 - 4 périodes de référence de 13 semaines avec 2 périodes comportant chacune 6 PNT flottantes programmées et 2 autres périodes comportant chacune 5 PNT flottantes programmées (soumis à accord).

- **ATM dédiées aux sites tertiaires hors Siège + ATM territoriales mixtes : équipes en mode « posté » sur sites tertiaires (classes 1 à 3) et encadrant de proximité classe 3**
 - o Des horaires de travail couvrant la plage 8H00-17H30
 - 8H-17H ; 8H30-17H30 ; 9H-18H pour les centres financiers à vérifier
 - pause méridienne : 1H13 pour cycle de 4 semaines et 1H21 pour cycle de 13 semaines

- Régime :
 - 4 semaines avec 2 PNT fixes par cycle
ou
 - 4 périodes de référence de 13 semaines avec 2 périodes comportant chacune 6 PNT flottantes programmées et 2 autres périodes comportant chacune 5 PNT flottantes programmées (soumis à accord).

- **ATM dédiée au site tertiaire Siège : équipe en mode « posté » sur sites tertiaires (classes 1 à 3) et encadrant de proximité classe 3**
 - Des horaires de travail couvrant la plage 8H-19H30 du lundi au vendredi (inchangé par rapport à l'existant) pour répondre aux standards définis dans la convention de service
 - Horaires du lundi au vendredi : 8H – 16H47 ; 8H45 – 17H32 ; 9H15 – 18H02, 10H15 – 19H02 ; 10H47 – 19H30, répartis à la CDSP d'ouverture du 10/9/2020 de la manière suivante :
 - Lemnys : 8H45 – 17H32 ; 9H15 – 18H02, 10H15 – 19H02
 - Sèvres : 8H – 16H47 ; 8H45 -17H32 ; 10H47 – 19H30
 - Brune, Bord de Seine, LBPF : 8H45 – 17H32
 - pause méridienne : 1H pour cycle de 4 semaines et 1H06 pour cycle de 13 semaines
 - Régime :
 - 4 semaines et 2 PNT fixes par cycle
ou
 - 4 périodes de référence de 13 semaines avec 2 périodes comportant chacune 6 PNT flottantes programmées et 2 autres périodes comportant chacune 5 PNT flottantes programmées (soumis à accord).

- **Les équipes du Centre de Réparation (classes 1 à 3) et encadrant de proximité classe 3**
 - Des horaires de travail couvrant la plage 8H30 –16H30 du lundi au vendredi
 - Horaires : 8H30 – 16H30
 - Pause méridienne : 1H pour le cycle « 35h secs », 1H13 pour cycle de 4 semaines et 1H21 pour cycle de 13 semaines
 - Régime :
 - 1 semaine et 0 PNT (« 35 heures sec »)
ou
 - 4 semaines et 2 PNT fixes par cycle
ou
 - 4 périodes de référence de 13 semaines avec 2 périodes comportant chacune 6 PNT flottantes programmées et 2 autres périodes comportant chacune 5 PNT flottantes programmées (soumis à accord)

- **Les équipes Siège et Chartres : équipes en mode « posté » (classes 1 à 3) et encadrant de proximité classe 3**
 - Des horaires de travail couvrant la plage 8h45 –17H30 et pause méridienne de 1H
 - Régime :
 - 4 semaines et 2 PNT fixes par cycle
ou
 - 4 périodes de référence de 13 semaines avec 2 périodes comportant chacune 6 PNT flottantes programmées et 2 autres périodes

comportant chacune 5 PNT flottantes programmées (soumis à accord)

- **Pour les collaborateurs groupes A et groupes B**

- Groupes A horaires (hors encadrant de proximité)
 - hors ASC, régime de
 - 4 semaines et 2 PNT fixes par cycle
 - ou
 - 4 périodes de référence de 13 semaines avec 2 périodes comportant chacune 6 PNT flottantes programmées et 2 autres périodes comportant chacune 5 PNT flottantes programmés (soumis à accord)
 - en ASC : 1 samedi matin sur 4 travaillé avec récupération la semaine suivante
 - horaires de travail couvrant la plage 8h00 –18h30
- 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
- Groupes B et C : forfait
 - 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'ils sont programmés flottants (cycle de 13 semaines).

En l'absence de consensus, les règles de priorisation habituelles dans le cadre des tours de congés seront appliquées pour valider les demandes de congés et de PNT programmés flottants.

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 et de PNT pour les cycles de 13 semaines (avec possibilité de poser des PNT par ½ journées ou journées entières égrenées ou consécutives dans le respect du bon fonctionnement du service) suivant le calendrier ci-après :

Tour de congés

Période de prise de congés	Période de consultation	Validation des demandes
du 01/01/année N au 31/05/N	Entre le 15 et 30 septembre année N-1	1 ^{ère} semaine de Novembre année N-1
du 01/06/année N au 30/09/N	Entre le 15 et 30 Janvier année N	1 ^{ère} semaine de Mars année N

du 01/10/année N au 31/12/N	Entre le 15 juin et 15 juillet année N	1 ^{ère} semaine de Septembre année N
-----------------------------	--	---

Recollement choix de positionnement des PNT (cycle de 13 semaines)

Période de prise de PNT	Période de consultation	Validation des demandes
du 01/01/année N au 31/03/N	Entre le 15 et 30 septembre année N-1	1 ^{ère} semaine de Novembre année N-1
du 01/04/année N au 31/06/N	Entre le 15 et 30 septembre année N-1	1 ^{ère} semaine de Mars année N
du 01/07/année N au 30/09/N	Entre le 15 et 30 janvier année N	1 ^{ère} semaine de Juin année N
du 01/10/année N au 31/12/N	Entre le 15 juin et le 15 juillet année N	1 ^{ère} semaine de Septembre année N

En dehors des périodes couvertes par un tour de congés et un recollement du choix de positionnement des PNT, les congés annuels et les PNT seront accordés selon les demandes des agents et compte tenu des nécessités du service (ex : collaborateur souhaitant panifier ses congés au dernier moment).

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. Tout collaborateur amené à intervenir dans le cadre de l'entraide sur un territoire autre que le sien bénéficiera d'une indemnité de 30 € bruts / jour d'entraide, 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 (évènementiel, intervention, etc.).

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

Une indemnité de 30€ bruts / jours 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 ATM 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 annuel pour les techniciens nomades doit leur 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.

Le remisage à domicile annuel pour les techniciens non nomades doit leur permettre de partir directement de leur domicile vers leur lieu d'intervention où se fera leur prise de service. **Autant que possible, la première intervention ne devra pas être systématiquement celle située le plus loin du domicile de l'agent.**

Les techniciens bénéficiant du remisage à domicile 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 révision / réparation du véhicule.

La veille d'une absence supérieure à 5 jours calendaires ne comprenant pas d'intervention, le véhicule sera rapporté à l'ATM (sauf accord formalisé du DTSI).

Le remisage à domicile ponctuel peut également concerner les encadrant de proximité devant se rendre dans un site postal autre que leur ATM de rattachement. Il leur permet alors de partir directement de leur domicile pour se rendre vers le site postal où se fera leur prise de service.

Le remisage à domicile nécessite l'acceptation du collaborateur et du manager. 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 est retenu avant qu'une nouvelle demande d'autorisation de remisage soit étudiée.

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 domicile

A la date de signature de l'accord, les fonctions Siège et Assimilés sont déjà éligibles au télétravail à la DSEM.

Dans le cadre des accords en vigueur à La Poste, la DSEM s'engage à rendre éligibles au télétravail les collaborateurs des SCT, les Pilotes de Flux, l'encadrement / management installé sur le territoire et les techniciens lorsqu'ils réalisent l'activité SVP tech ou leur e-formation.

Pour permettre aux collaborateurs exerçant une activité en ATM de réaliser du travail à distance, une liste de tâches pouvant être réalisées sera établie (ex : tâches dites administratives, dossiers de site, etc.). Un chantier est ouvert sur ce thème et sur l'organisation du management à distance des collaborateurs en situation de télétravail ou de nomadisme.

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

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,
- pour les collaborateurs en fin de carrière étant à moins de 12 mois de la date de leur départ à la retraite, il pourra être proposé des missions ou activités qui soient notamment fondées sur le transfert de savoirs, afin de faire bénéficier des collègues de leur expérience. Ces activités seront décrites et valorisées au travers d'une lettre de mission spécifique.

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

- le volontariat du senior,
- la définition par le management d'une mission qui ne relève pas des attributions des techniciens : tutorat, doublure, SVP tech, ...
- une capacité à faire validée par le manager un besoin validé la RH
- une lettre de mission validée et signée par la RH.

Une prime de transmission d'expertise d'un montant de 150€ bruts mensuels avec un maximum de 900€ sera versée.

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 SCT sur les pannes nationales. Elles seront également abonnées aux alertes BACO.

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

L'application Touareg, version logistique nomade, sera ouverte à tous les techniciens, y compris aux non nomades avec l'optimisation des livraisons SOS.

Les outils informatiques de la DSEM (cronos, plater, touareg, ...) feront l'objet d'une amélioration continue et des outils de maintenance prédictive seront mis en place.

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

La DSEM met en place une démarche participative d'amélioration continue pour améliorer le quotidien des équipes, en améliorant l'organisation du travail, les processus et les outils de travail définis par le Siège.

Cette démarche sera portée, au niveau national, par une équipe composée de 4 chargés d'amélioration continue Groupe A. Chaque DPS se verra ainsi rattaché un chargé d'amélioration continue.

Sur la base des constats réalisés par les auditeurs et des difficultés soulevées par les opérationnels, les chargés d'animation continue animeront des groupes de travail composés de techniciens et/ou encadrant de proximité pour identifier les leviers d'action et les bonnes pratiques, les tester et proposer leur généralisation aux équipes du siège (DQSI, pilotes de processus).

Cette démarche d'amélioration continue sera relayée auprès des DTSI, par les DPS et les encadrant de proximité Groupe A installés dans chaque zone.

Les encadrant de proximité Groupe A participeront activement aux ateliers de réflexion animés au plan national par les chargés d'amélioration et accompagneront le déploiement sur le territoire des actions portant sur l'amélioration continue, le management participatif et la conduite du changement.

Les équipes du Siège associeront les équipes en territoire à la rédaction de la documentation (procédures nationales, etc.) et la mise à jour de la base de connaissance.

La collaboration entre Siège et Territoire sera ainsi favorisée et la prise en compte des contraintes opérationnelles ainsi que des contraintes liées à l'industrialisation des processus garanties.

Les rencontres mensuelles organisées par le national pour créer un collectif, partager le sens des évolutions et les difficultés rencontrées sur le terrain seront poursuivies et développées.

La démarche de type « Parlonzen *» sera mise en place.

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

Paragraphe 4 : accompagnements financiers des mobilités choisies

Les dispositions financières d'accompagnement à la mobilité fonctionnelle et à la mobilité géographique des accords sociaux « un avenir pour chaque postier » et « un avenir des métiers supports » du 19 juillet 2017 s'appliquent aux situations hors promotions et reclassements.

Entre 2 dispositions se référant à la même situation, le dispositif le plus favorable à l'agent s'appliquera tant que l'accord en question est valide.

Il est précisé qu'une mobilité entre divers postes de la même filière (ex : au sein de la filière SI) ne correspond pas à une mobilité fonctionnelle au sens de ces deux accords nationaux ci-dessus.

Pour les mobilités choisies vers un métier fonctionnel avec changement de filière, il sera procédé au versement d'une prime de 350 € à 1 000 € conformément à l'engagement de l'accord « Un avenir pour chaque postier ».

Pour les collaborateurs des classes I à III, toute mobilité choisie sur un poste à faible attractivité (fonction en tension, zone géographique déficitaire) donnera également lieu au versement d'une indemnité d'accompagnement de 2000 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 peuvent se cumuler avec un maximum de 6 000 euros.

- L'accompagnement financier à la mobilité géographique

Pour accompagner la mobilité géographique, La DSEM s'engage à faire bénéficier les postiers changeant de résidence personnelle dans le cadre d'une évolution professionnelle, de prestataires (entreprises de déménagement) sélectionnés pour le niveau qualité / prix de leur prestation.

Afin de faciliter les démarches et éviter aux postiers d'avancer les frais de déménagement, La Poste paiera directement au prestataire sélectionné le coût du déménagement.

Une indemnisation, sur justificatifs, des frais annexes est mise en oeuvre (cf BRH en vigueur) afin de prendre en compte d'éventuels doubles loyers ou différentiel de loyers, frais d'agence ou frais de notaire.

Cette indemnisation ne pourra excéder 5 000 euros.

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 l'issue du délai légal d'opposition ouvert après sa signature par les parties.

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 deux fois par an et sera composée de 2 représentants par organisation syndicale ou liste signataire avec possibilité de se faire accompagner d'un expert.

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.

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

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

Cette commission se compose, outre de Responsables de la DSEM, des représentants des organisations syndicales signataires du présent accord.

Article 5 : Révision

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.

Confidentiel

SIGNATURES

Fait à Paris, le

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.

Syndicat SUD-PTT

M.

Confidentiel

Syndicat FO-COM

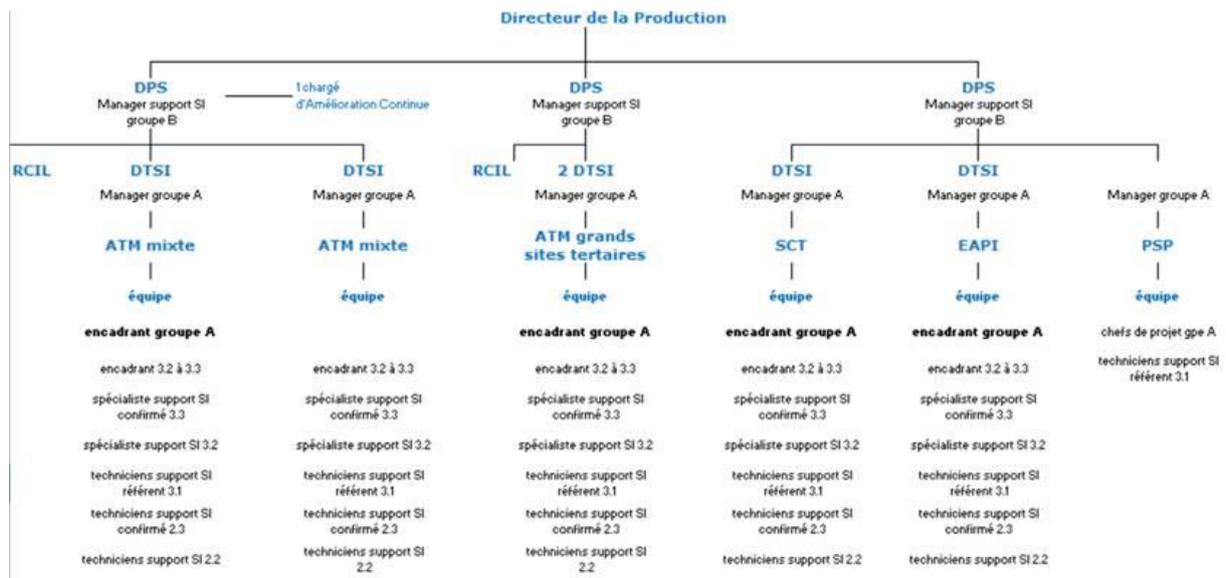
M.

Syndicat F3C-CFDT

M.

Annexes

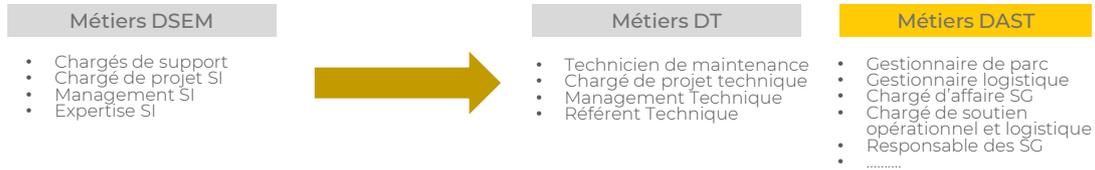
1. Les passerelles à la DSEM



Confidentiel

2. Les passerelles en dehors de la DSEM

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



Compétences Transverses

- Coopération et ouverture
- Culture du changement et de l'innovation
- Orientation Client
- Orientation Résultats
- Analyse du besoin et des contraintes du client

Compétences requises

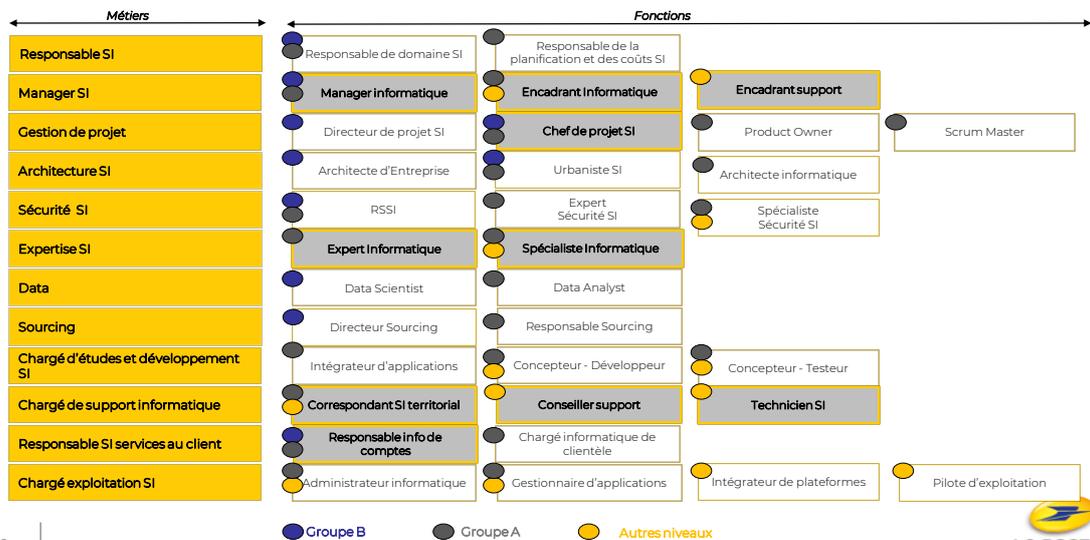
- Compétences opérationnelles cœur de métier
- Pilotage et gestion de l'activité
- Risque et règlementation
-

24

C1 - Interne



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



22

C1 - Interne



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

Fonctions SI



Exemples de compétences communes

Systeme d'information

- Accompagnement de l'utilisateurs
- 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

Confidentiel

3. Fiches de poste

Confidentiel

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

FO : Revoir le niveau d'exigence au regard des NOUVELLES compétences à acquérir sinon pourquoi 40% de promotion

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.

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 PFL 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 par cet 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

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 à l'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

Fonction : 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, niveau A sur 4 domaines (sûreté, téléphonie, automates, informatique, réseau) + réalise des activités logistiques pour le polyvalent. Niveau A sur 3 domaines + logistique et niveau M sur 1 domaine pour le spécialiste.
- ATM sites tertiaires : en intervention et en accompagnement des utilisateurs, niveau A sur 2 domaines + logistique et niveau M sur 1 domaine.
- ATM mixtes et ATM sites tertiaires : réalise des tâches de gestion des stocks lorsque la fonction de Gestionnaire Flux et Stock n'est plus présente sur l'ATM.
- Centres d'appels : niveau A sur 3 contextes (banque, guichet, tertiaire, infrastructures, équipements à disposition du public). Pour le spécialiste, niveau A sur 2 contextes et niveau M sur 1 contexte.

Animation, formation, conduite du changement

- Capitalisation des savoirs : proposition de mise à jour de la documentation existante

Confidentiel

Technicien référent Support SI 3.1

Fonction : 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, niveau M sur 1 domaine et A sur les autres domaines + logistique (sûreté, téléphonie, automates, informatique, réseau) pour le polyvalent. Niveau A sur 2 domaines + logistique et niveau M sur 2 domaines pour le spécialiste.
- ATM sites tertiaires : en intervention et en accompagnement des utilisateurs, niveau M sur 2 domaines et A sur 1 domaine. Réalise des activités logistiques.
- Centres d'appels : niveau M sur 1 contexte et A sur les autres contextes (banque, guichet, tertiaire, infrastructures, équipements à disposition du public) pour le polyvalent. Pour le spécialiste, niveau M sur 2 contextes et niveau A sur 3 contextes.

Conseil et appui

- En ATM, en relai de l'encadrant de proximité, assure :
 - la déclinaison locale, animation, suivi et pilotage des projets de déploiement, d'évènement, de chantiers locaux
 - le suivi des prestataires externes et sous-traitants
 - le suivi de contrats fournisseurs : niveau A sur 5 domaines
- Tous sites : Apporte conseil et appui aux techniciens en s'appuyant sur son savoir-faire et son expertise, en relais de l'encadrant de proximité

Animation, formation, conduite du changement

- Capitalisation des savoirs : proposition de mise à jour de la documentation existante
- Transmission des savoirs : accompagnement, tutorat ; appui et support à distance auprès des techniciens
- 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

Socle technique

- ATM mixtes : en intervention et dans le cadre de la capitalisation & transmission des savoirs, niveau M sur 2 domaines et A sur les autres domaines (sûreté, téléphonie, automates, informatique, réseau) + réalise des activités logistiques
- ATM sites tertiaires : en intervention et en accompagnement des utilisateurs, niveau M sur 3 domaines et domaine complémentaire en application : automate ou sureté + réalise des activités logistiques.
- Centres d'appels : niveau M sur 2 contextes et A sur les autres (banque, guichet, tertiaire, infrastructures, équipements à disposition du public)

Conseil et appui

- En ATM, 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, 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 ; appui et support à distance auprès des techniciens
- 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.

Socle technique

- ATM mixtes: en intervention et dans le cadre de la capitalisation & transmission des savoirs, niveau M sur 3 domaines et A sur les autres domaines (sûreté, téléphonie, automates, informatique, réseau) + réalise des activités logistiques.
- ATM sites tertiaires : en intervention et en accompagnement des utilisateurs, niveau M sur 3 domaines et domaine complémentaire en application : automate et sûreté + réalise des activités logistiques.
- Centres d'appels : domaine Applicatif et Technique (installation, diagnostic, paramétrage des applications et matériels) et domaine Fonctionnel (accompagnement de l'utilisateur) = niveau M sur 3 contextes et A sur les autres (banque, guichet, tertiaire, infrastructures, équipements à disposition du public)

Conseil et appui

- En ATM, appui et support aux utilisateurs lors de la prise en main de nouveaux matériels / applications - logiciels / usages et par la suite. Le temps consacré à cette activité est fonction des besoins en support et du nombre de technicien classe 3
- 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 ; appui et support à distance auprès des techniciens
- 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 de travail) ; participation à des ateliers sur l'amélioration continue.

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

- 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'exemple et l'engagement des collaborateurs

Confidentiel

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

- 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

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 le tutorat d'encadrant de proximité

Dimension managériale

- 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. Incarne l'ambition et les valeurs de la DSEM.
- Anime des réunions ou conduit des entretiens individuels sur des sujets nouveaux et/ou dans des situations à forts enjeux
- Réalise l'intérim du DTSI

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 / irritants des techniciens et encadrant de proximité de la DSEM,
- propose des axes prioritaires de progrès / travail,
- anime des groupes de travail composés de techniciens et/ou encadrant de proximité 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 fait tester, analyse leur efficacité,
- assure le déploiement de celles retenues,
- 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