

COMPTE RENDU DE LA REUNION DES DELEGUES DU PERSONNEL Castres

Du 24 janvier 2019

COLLEGE UNIQUE

TITULAIRES

Valérie MIALHE
Alexandre BEAUJAL
Cyril DUFOUR
Jérôme BRUNET
Thien-Thanh DAO

CFDT
CFDT
CFDT
CFDT
CFE-CGC

SUPPLEANTS

Ludivine DUVAL
Jean-Christophe HERMITTE
Jean-Michel VAN NUVEL
Carole ZAMBON

CFDT
CFDT
CFDT
CFE-CGC

Diffusion : Direction des Ressources Humaines
Direction de l'établissement

Tous secrétariats

Les réponses aux DP sont disponibles sur l'intranet :

http://intranet.peopleonline3.corp.thales/rh_ts/pub/DP.cfm

et sur l'extranet (copiez/collez le lien ci-dessous):

https://portal.mythalesgroup.com/emythales/bilans_cr.html

**Pour connaître le nom de votre interlocuteur au Service Paie
ou celui de votre Responsable Ressources Humaines**

http://intranet.peopleonline3.corp.thales/rh_ts/pub/salaire.cfm?slidid=7&idd=103071&intranlang=fr

REUNION

Présents :

BEAUJAUULT Alexandre	CFDT
HERMITTE Jean-Christophe	CFDT
DAO Thien-Thanh	CFE – CGC
BRUNET Jérôme	CFDT
DUFOUR Cyril	CFDT
MIAILHE Valérie	CFDT

Absents :

ZAMBON Carole	CFE – CGC
VAN NUVEL Jean-Michel	CFDT
DUVAL Ludivine	CFDT

A représenté la Direction à cette réunion :

Mélanie LANEYRIE	Responsable des Ressources Humaines
Frédéric BRUNET	Responsable Centre Services Applications

QUESTIONS DES DELEGUES DU PERSONNEL CFDT

QUESTIONS DES ELUS CFDT POUR LA REUNION DES DELEGUES DU PERSONNEL DU MOIS DE JANVIER 2019

La CFDT souhaiterait qu'un opérationnel soit présent à chaque réunion.
Nous souhaitons également avoir les réponses en séance au moins sur les questions récurrentes.

Questions récurrentes :

CFDT-1. Prises de commandes

Merci de nous fournir pour le site de CASTRES les prises de commandes prévisionnelles et réelles.

REPONSE

Vous trouverez ci-dessous les chiffres en termes de prise de commande :

	Réel	Budget
Prises de commande	122 392,00 €	101 025,00 €

CFDT-2. CA

Merci de nous fournir le chiffre d'affaire prévisionnel et réel pour le site de CASTRES.

REPONSE

Vous trouverez ci-dessous les chiffres en termes de chiffre d'affaire :

	Réel	Budget
Chiffre d'affaire	102 068,00 €	103 000,00 €

CFDT-3. Données effectifs

Arrivée de nouveaux collaborateurs sur CASTRES : merci de nous fournir le nombre d'arrivées réelles et prévues sur l'année.

Le nombre de personnes dépendant du site de CASTRES détachées en Assistance technique sur d'autres sites.

REPONSE

Aucun mouvement n'est à relever depuis le mois dernier.

CFDT-4. Inter-contrat

Merci de fournir le standby prévisionnel sur 1 mois ?

Le standby réel des 3 mois passés ? (Voir CR du CE).

Fournir les chiffres en ETP et en nombre de salariés concernés pour Castres toutes entités confondues

REPONSE

Nous identifions en prévision d'ETP 0,7 ETP pour janvier et février et 1 ETP pour mars. Cela concerne 2 salariés pour janvier et février, puis 3 pour mars.

Les données pour le standby réel sont pour les trois derniers mois :

➤ En ETP :

THALES SERVICES Stand by en ETP	oct-18	nov-18	déc-18
CASTRES	0,2		

➤ En nombre de salarié :

THALES SERVICES Nb de personnes en Stand by	oct-18	nov-18	déc-18
CASTRES	2,0		

CFDT-5. Prestations

Nombre de prestations sur le site de CASTRES ainsi que les postes occupés
Le nom des différentes sociétés de prestation.

REPONSE

Nous pouvons relever :

- Pour l'équipe Supervision, un prestataire en tant que superviseur.
- Pour l'équipe Web & Database, un prestataire en tant qu'administrateur base de données.

CFDT-6. Répartition des effectifs

Serait-il possible de disposer des chiffres sur la répartition des salariés par entité (DPI, OIC, CSK, C2S,...) et par catégorie (cadres et mensuels) pour le site de Castres ? (En distinguant homme/femme)

Année	17	2018										
Mois	Déc	Jan	Fév	mars	avril	mai	Juin	Aout	Sept	Oct	Nov	Déc
Total inscrits (composé des CDI actifs + inscrits)												
CDI actifs												
CDD												
Commerciaux												
RH												
Autres Sites TS												
Sous-traitants												
Alternant												
Stagiaire												
Salariés inscrits *												

Salariés en arrêt maladie longue durée, en congé parental, en disponibilité,

REPONSE

Vous trouverez ci-dessous le reporting à la fin décembre :

Effectif à fin décembre 2018

	Femme	Homme	Total
CC CTE IRS		1	1
DIR LOGISTIQ		1	1
DIR OIC	1	6	7
FONCT CENTRA	1		1
OIC APPLIS	4	22	26
OIC INFRAS		13	13
OIC PIL PROD	2	37	39
OIC RESEAU		4	4
P. BAPS	1	2	3
P.INFRA		7	7
Total général	9	93	102

Nous avons également une salariée en CDD.

CFDT-7. Stagiaires, apprentis

Nombre d'offres sur Castres, de demandes sur Castres, de refus, d'acceptation (avec répartition homme/femme)

REPONSE

Nous n'avons pas d'offre de stage & d'apprentissage actuellement à Castres.

CFDT-8. Les contrats clients arrivant sur CASTRES (nouveau client ou transfert d'activité)

Pour les affaires perdues / gagnées et en cours, merci de préciser le périmètre, leur budget, le nom du client.

Pour les affaires gagnées, pouvez-vous nous donner l'impact en ETP pour le centre de CASTRES ainsi que les services impactés.

REPONSE

Nous pouvons relever :

- Pour la partie Réseau, la perte du périmètre « LAN sites distants » pour PFSA. Cela impacte 2 ETP, le transfert de l'activité du périmètre ARDIAN en cours permettra de compenser.

CFDT-9. Astreintes (1)

Merci de donner le nombre de personnes par type d'astreinte. Ceci afin de pouvoir réaliser un suivi et faire la distinction entre astreinte RUN et intervention projet déguisée.

Merci de préciser pour chaque ligne :

- Le nombre de personnes impactées par service,
- De distinguer l'état / salarié non Nominatif du nombre de semaines d'astreintes

	Nombre De semaines	Nombre de salariés impactés	Heures d'intervention générées
Hebdomadaire 24H	6 ; 5		
Hebdomadaire nuit et WE			
Week-end			
Nuit pendant jour ouvrable			
Nuit (dimanche et jours fériés)			

Jour normalement travaillé			
24h normalement travaillé			
24h le samedi			
24h dimanche ou jours fériés			
TOTAL			

REPONSE

Vous trouverez ci-dessous le reporting du nombre d'astreinte par module d'astreinte :

Template V3.5 - 06/08/2018

2018 - PERIMETRE THALES SERVICES - CASTRES		OCT-2018	NOV-2018	DÉC-2018
Astreintes En Nombre		Sem 40-43	Sem 44-48	Sem 49-52
1	Astreinte Hebdo 24 heures	5	8	7
2	Astreinte Hebdo Nuit Et WE	18	16	15
3	Astreinte de Week-end	1	11	5
4.1	Astreinte de nuit (jour ouvrable)	18	27	17
4.2	Astreinte de nuit (dimanche ou jour férié)			
5	Astreinte un jour normalement travaillé			
6	Astreinte 24h un jour normalement travaillé			1
7.1	TS Astreinte 24h un samedi	1	3	3
7.2	Astreinte 24h dimanche ou jour férié	1	6	7
TOTAL		44	71	55
Nombre de Salariés Concernés		22	28	26

CFDT-10.

Astreintes(2)

Merci de nous fournir le nombre de personne par type astreinte purement projet pour le mois

	Nombre De semaines	Nombre de salariés impactés	Heures d'intervention générées
Hebdomadaire 24H			
Hebdomadaire nuit et WE			
Week-end			
Nuit pendant jour ouvrable			
Nuit (dimanche et jours fériés)			
Jour normalement travaillé			
24h normalement travaillé			
24h le samedi			
24h dimanche ou jours fériés			
TOTAL			

Où en êtes-vous de votre réflexion sachant que la mise en place des astreintes RUN en national démarre ce mois-ci comment avez-vous quantifié les besoins d'astreintes projets qui restent elles en local ?

REPONSE

Nous rappelons les éléments partagés le mois dernier. Une réflexion plus globale sur le niveau d'éléments à communiquer au sein des instances représentatives du personnel sur le sujet doit être menée. Nous reviendrons donc vers vous dès que la décision sera prise et exploitable dans toutes les instances. Il n'est à date donc pas prévu de donner ce type d'information.

CFDT-11. majorée

Nombre d'astreinte

Merci de nous fournir le nombre d'astreinte majorée par type d'astreinte

REPONSE

Nous recensons depuis le 1^{er} janvier 2018, 54 majorations.

CFDT-12. concerné par les majorations

Nombre de salarié

Merci de nous fournir le nombre de personne concernée par les majorations réparties par service

REPONSE

Ces 54 majorations concernent 21 salariés.

CFDT-13.

Heures Intervention

Conformément au code du travail faisant référence aux prérogatives DP sur les conditions de travail, nous souhaitons connaître les heures d'intervention effectuées par type d'astreinte.

REPONSE

Vous trouverez ci-dessous le suivi des modules d'astreinte par heure d'intervention :

Template V3.5 - 06/08/2018

2018 - PERIMETRE THALES SERVICES - CASTRES Interventions En Heures		OCT-2018 Sem 40-43	NOV-2018 Sem 44-48	DÉC-2018 Sem 49-52
1	Astreinte Hebdo 24 heures	3	7	3
2	Astreinte Hebdo Nuit Et WE	153	84	94
3	Astreinte de Week-end	18	45	26
4,1	Astreinte de nuit(jour ouvrable)	18	44	29
4,2	Astreinte de nuit(dimanche ou jour férié)			
5	Astreinte un jour normalement travaillé			
6	Astreinte 24h un jour normalement travaillé			
7,1	TS Astreinte 24h un samedi		25	1
7,2	Astreinte 24h dimanche ou jour férié		47	15
TOTAL		191	252	166
Nombre de Salariés Concernés		22	28	26

CFDT-14.

Télétravail

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	...
Nombre de salariés en télétravail						
Nombre de demandes						
Nombre d'acceptation						
Nombre de refus						
Motif des refus						

REPONSE

Dans le cadre du nouvel accord, il est prévu que des retours chiffrés sur le télétravail soient réalisés vers les CHSCT et la Commission de suivi.

CFDT-15.

Plan de Formation

Où en est-on du plan de formation 2019 ?

Certaines formations validées sur 3 jours (par exemple) sont réduites à 2 jours lors de l'inscription à la session. Où va la journée non planifiée ? Peut-on l'utiliser pour d'autres formations ?

REPONSE

L'ensemble des formations acceptées ou refusées issu du plan de formation 2019 a été implémenté dans notre outil RH. Depuis le 14 janvier 2019, les collaborateurs bénéficient de la visibilité sur leur espace « *Mes formations* » sur leur portail ehr-together.

Le plan de formation 2019 commence désormais son déploiement.

Il est à préciser qu'en séance d'échange sur les besoins de formation avec le conseiller formation, managers, et responsable RH, un besoin de formation peut être identifié sans pour autant être clairement associé à une formation présente au catalogue. Afin que le besoin soit néanmoins pris en compte dans le plan de développement du collaborateur, nous provisionnons un besoin en estimant un volume horaire théorique. Au moment du déploiement du plan, il convient d'affiner le besoin afin d'identifier la formation idoine. La variation des jours peut s'expliquer ainsi. Si la provision a été trop importante, cela profite à l'ensemble de l'organisation.

Questions nouvelles :

CFDT-16.

Astreinte

Merci de nous faire un point d'avancement sur les astreintes nationales.

Merci de préciser les modalités pour les salariés concernés à partir de janvier 2019.

La personne d'astreinte ne doit pas être en semaine d'astreinte sur des activités MEP ou projet :

Les salariés Thales font leur journée de travail, sont appelés 3 ou 4 fois par nuit et le lendemain sont censés arriver plus tard pour faire leur journée de travail mais viennent plus tôt car ont des MEP ou autres activités projets de planifiées...

Qu'en pensez-vous ?

REPONSE

Le sujet de nationalisation des astreintes se poursuit sur la partie Web & DataBase, avec depuis la semaine dernière le croisement des astreintes de Cholet et de Castres. La date de regroupement de ces deux astreintes n'est pas encore arrêtée. Les modalités dans la phase de croisement restent les mêmes.

Il est rappelé que les salariés doivent effectivement respecter le temps de repos obligatoire prévu dans le cadre du droit du travail. A ce titre, nous rappelons les règles qui doivent être respectées :

- La durée minimum de repos quotidien est de 11 heures consécutives.
- La durée minimale du repos hebdomadaire est de 35 heures consécutives.

Le respect des repos quotidien et hebdomadaire est applicable à l'ensemble des salariés qu'ils soient en forfait horaire ou au forfait annuel en jours.

CFDT-17.

Point d'avancement sur

la salle de repos définitive Thales

Merci de nous dire où en sont les investigations sur la salle de repos définitive.

A quelle étape en sommes-nous ?

REPONSE

Nous sommes en attente des devis.

CFDT-18. CPO

Bruit dans le bureau

Il semblerait que certains déménagements soient prévus et qu'une partie irait dans le bureau en face du bureau CPO. Où en sommes-nous ?

REPONSE

Le sujet demeure à l'étude : certaines hypothèses restent à évaluer.

CFDT-19.

OIC : télétravail

Merci de nous dire où en sont les réflexions autour de la mise en œuvre du télétravail chez OIC ?

Quelles sont les solutions envisagées ?

Par rapport à la précédente réponse où en êtes-vous côté réflexion ?

REPONSE

Le sujet a bien été pris en compte, traité au niveau d'OIC, et un certain nombre de demandes de renouvellement ou nouvelles ont été validées. Cependant, il apparaît que la mise en place du télétravail de façon régulière pour certains métiers, ne permettrait pas de respecter les principes de sécurité en œuvre au sein d'OIC. En effet, notre infrastructure d'accès à distance n'est pas « taillée » pour du télétravail mais uniquement pour réaliser des astreintes à distance. Par ailleurs, tous les salariés n'ont pas un token, et il ne serait pas possible d'en allouer un à tous car nous sommes déjà en saturation des droits. Il faudra donc attendre que l'infrastructure soit renouvelée et que tous les salarié(e)s aient un poste unifié avec des accès sécurisés pour pouvoir se poser la question du télétravail. Il y a également des métiers qui nécessitent une présence client forte. Enfin NEO, et donc la transformation d'OIC nécessite un nouveau fonctionnement des équipes et une présence terrain renforcée.

CFDT-20.

Alignement au TGA

La note de cadrage groupe pour 2019 indique :

« L'éventuelle régularisation des salaires de base au salaire minimum hiérarchique + 3 %, sauf modalités plus favorables, devra être réalisée dès sa publication et prendra effet au 1^{er} janvier 2019 avant déploiement de la politique salariale en mars 2019. »

Confirmez-vous l'application de cette note ?

REPONSE

Ce sujet ne relève pas de cette instance et a été vu à la réunion de janvier du Comité d'Entreprise et dans le cadre de la dernière réunion NAO.

CFDT-21. heures d'intervention

Déclaration astreinte et

Il semble que la déclaration d'astreinte ainsi que des heures d'intervention varie d'un service à l'autre certainement par ignorance des règles en la matière.

Le service RH peut-il nous fournir une fiche pratique sur ce qu'il faut déclarer en fonction des différents cas de figure (Forfait jour, Forfait heure, Mensuel, Paiement, Récupération) ?

JTIME ne peut pas refléter la réalité pour deux raisons :

1° On doit le saisir en avance de phase.

2° On ne peut déclarer toutes les interventions sur la même semaine. Il est bloqué sur un nombre maximum de déclaration.

REPONSE

Nous pouvons rappeler les principes de base concernant la saisie :

Les acteurs :

- ▶ Le salarié saisit ses temps et les impute sur un numéro d'affaires,
- ▶ Le manager valide le temps de travail et corrige si besoin est, les affectations sur un projet-tâche,
- ▶ Le RRH contrôle et modifie les éléments liés à la récupération,
- ▶ Le gestionnaire de paie contrôle les flux entre le logiciel de paie PGIP/Jtime,
- ▶ Le contrôleur de gestion valide et contrôle les flux vers la comptabilité,
- ▶ L'assistante assure le suivi et la gestion dans son département .

Le planning :

- ▶ Le salarié valide ses temps 1 fois par semaine, sans retard,
- ▶ L'arrêté mensuel est prévu vers le 25 de chaque mois. Quelques jours de fin de mois sont alors saisis par anticipation,
- ▶ Dès le lendemain de la clôture le salarié peut corriger sa saisie de fin de mois jusqu'au 1er mardi du mois suivant,
- ▶ Après le 1er mardi du mois suivant, la situation saisie est figée.

Rappelons l'ordre de saisie :

- ▶ Contrôle des absences (bloc écran « évènement »),
- ▶ Contrôle / Saisie des astreintes (écran demande d'astreinte),
- ▶ Contrôle / saisie des imputations sur astreintes (au bas de l'écran demande d'astreinte),
- ▶ Saisie **complète** de la semaine de travail, et interventions (écran temps de travail),
- ▶ Saisie et contrôle des imputations sur affaires (bloc écran « imputations hebdomadaires » au bas de l'écran temps de travail),
- ▶ Saisie des dépassements horaires demandés par la hiérarchie, **il s'agit d'une re-saisie** (bloc écran « heures supplémentaires » de l'écran temps de travail),
- ▶ valider le temps hebdomadaire (au bas de l'écran temps de travail).

Il est important de noter que si la saisie des temps de la dernière semaine du mois est à effectuer en anticipation, il reste la semaine suivant la clôture pour corriger les éléments. A ce stade, l'assistant(e) du service qui détient un rôle correctif peut intervenir pour aiguiller les collaborateurs. La saisie peut être ajustée au moyen de l'option « Dévalider ».

Nous pouvons également inviter les collaborateurs à se référer à l'accord sur les astreintes : <https://intranet.peopleonline.corp.thales/sites/group/legal-entities/thales-services-sas/our-fonctions/ressources-humaines/relations-sociales/-convention-et-accords-> :

17/12/2008 - [Accord collectif relatif à la mise en oeuvre des astreintes au sein de la Société Thales Services SAS](#)

CFDT-22.

Jour malin

Certains salariés nous remontent des soucis dans la réaffectation des jours malins.

Pouvez-vous faire un point afin de vérifier que le service paie reverse bien ce jour dans les compteurs ?

Le service paie répond en disant que le BS fait foi or pour poser des congés c'est le compteur e-HR qui fait foi et nous avons un exemple où le compteur n'a pas été mis à jour. A qui doit-on s'adresser ?

REPONSE

Nous réitérons la réponse communiquée le mois précédent.

L'outil paie gère en automatique cette fonction spécifique en fonction du type de congés posé autour du samedi malin. Par contre, il ne faut pas poser un « congés autres » dans ce cas. Tout collaborateur constatant une anomalie de traitement est invité à se rapprocher directement du service Paie. Si le problème demeure, il peut également signaler le souci à son/sa responsable RH.

CFDT-23. d'année

Prime Macron de fin

Combien de salariés sont concernés sur Castres ?
Le contrat d'apprentissage et les CDD sont-ils aussi concernés ?

REPONSE

La première question ne relève pas de l'instance DP.

Les salariés en contrat d'apprentissage et CDD sont également concernés par le versement de cette prime.

CFDT-24. temps de trajet

Récupération des

L'annexe de la convention prévoit

d) Contrepartie en repos

La contrepartie prévue à l' article L. 3121-4 du code du Travail peut également être accordée en repos.

Au niveau conventionnel, seul l' article 11 de la convention collective nationale du 13 mars 1972 prévoit le versement d' une contrepartie en repos d' une durée d' une demi-journée aux ingénieurs et cadres en situation de déplacement lorsque **deux conditions cumulatives** sont réunies :

- le déplacement doit avoir prolongé l' amplitude de la journée de travail du salarié d' au moins 4 heures (par amplitude de la journée de travail, il faut entendre la plage horaire bornée par les horaires de début et de fin de travail sur une même journée comprenant ainsi les temps au cours desquels le salarié interrompt son travail pour prendre une pause, déjeuner, etc.) ;
- le transport utilisé par le salarié ne doit pas lui avoir permis de bénéficier d' un confort suffisant pour se reposer. Sont considérés comme tels le voyage en avion dans une classe autre que la première ou une classe analogue à cette dernière, ainsi que le voyage en train de nuit sans couchette de première classe ni wagon-lit.

REMARQUE

*Pour les ingénieurs et cadres bénéficiant de **conventions de forfait en jours sur l'année**, il est impossible de déterminer l'amplitude en heures de la journée de travail. La condition d'octroi de la contrepartie en repos tenant au prolongement d'au moins 4 heures de l'amplitude de la journée de travail du salarié ne peut donc pas être vérifiée pour ces salariés. Ainsi, la contrepartie en repos mise en place par l'article 11 de la convention précitée ne concerne, **par principe**, que les salariés dont le temps de travail est apprécié en heures. L'employeur sera tout de même tenu d'accorder au salarié bénéficiant d'une convention de forfait en jours une contrepartie en argent ou en repos, en application de l'article L. 3121-4 du code du Travail, dès lors que son temps de déplacement professionnel excède son temps normal de trajet pour se rendre de son domicile à son lieu habituel de travail.*

Quelle est la contrepartie prévue chez Thales services et comment peut-on la demander ?

REPONSE

Conformément à l'avenant de l'accord d'adaptation relatif au temps de travail, le temps nécessaire pour se rendre de son domicile à un site Thales Services ou client qui ne constitue pas le lieu habituel de travail est considéré comme du temps de travail effectif à compter d'une franchise de 3 heures par aller/retour.

Le temps de transport supérieur à 3 heures est récupéré sous forme de repos. Pour cela, le salarié doit saisir ses heures dans Jtime dans la ligne intitulée « Temps de transport (mission) ».

Cette disposition ne s'applique pas aux cadres en forfait jours. Elle s'applique donc exclusivement aux mensuels et salariés en forfait-heures. En effet, le décompte du temps de travail des cadres en forfait jours est régi en référence à la journée de travail. Ils ne disposent donc pas de récupération sur les heures de trajet. Concernant les missions à l'étranger, les dispositions sont celles de la note sur les modalités de déplacements en France et à l'étranger.

CFDT-25.

CPO et NEO

Formation :

Est-il normal qu'il n'y ait pas de formation prévue pour accompagner la montée en compétences de l'équipe CPO ainsi qu'un vrai transfert de compétences par les lignes de services qui souhaitent transférer une partie de leur activité chez CPO ?

Au départ était prévue la rédaction de procédures par les lignes de service puis le transfert de compétences par un expert de la ligne de service concernée à toute l'équipe CPO et seulement après le transfert des tickets en primo affectation à l'équipe CPO. Or comme cela n'avancait pas assez et pour accélérer l'arrivée des tickets chez CPO, les tickets ont été affectés directement aux équipes CPO non formés sans les prérequis qui avait été définis... et d'autres transferts d'activités sont sur le point de se faire sur le même principe...

Encore pire, on nous a présenté un process de formation personnelle dans lequel nous devons avancer les frais de formation et se former sur notre temps libre...

Quand on met en place un projet de grande envergure ici NEO, il faut aussi mettre les moyens en terme de formation et c'est de la responsabilité de l'Entreprise de le faire et de suivre le projet de près et pas de faire une réunion de temps en temps...

Qu'en pensez-vous ?

Autre conséquence de la nationalisation des astreintes, l'équipe anciennement Exploitation devenue CPO qui était déjà beaucoup appelée va l'être encore plus...

Comment bien vivre sa semaine de travail alors que le salarié n'a pas une vraie nuit de sommeil ? Le service RH nous parle de « Semaine de la Qualité de Vie au Travail » mais pour bien travailler le salarié doit tout d'abord être bien reposé et une fois au travail travailler dans de bonnes conditions et pas en mode panique comme on le vit quotidiennement chez CPO avec le Client Pierre-Fabre...

L'équipe CPO a une charge importante de travail, fait de son mieux mais cela ne suffit pas... et donc pas de temps pour faire le transfert de compétence internes CPO et encore moins le transfert de compétences par les lignes de services ... Il va donc falloir aider l'équipe CPO.

Qu'en pensez-vous ?

REPONSE

Voici quelques principes mis en œuvre sur la gestion des ressources au sein de CPO :

Lorsqu'une personne intègre nouvellement l'équipe, ne lui sont confiés dans un premier temps que les actes pour lesquels elle a les compétences.

Pour les actes techniques nécessitant un plus fort niveau d'expertise, la transition se fait progressivement. A ce jour, l'équipe CPO est en phase d'intégration.

A ce titre, nous pouvons souligner la démarche initiée à Castres qui se déclinera prochainement sur d'autres sites : Le processus d'accompagnement mis en place prévoit une primo affectation des actes type « base de données & Web » avec l'intégration ponctuelle d'une personne de la ligne de service au sein de l'équipe CPO dont le rôle est justement d'accompagner les collaborateurs pour instruire les actes techniques et ainsi permettre le gain en compétences & autonomie.

A l'issue et pendant la phase de Run, la ligne de service demeure en support de CPO dans le cas où un problème est constaté.

Il est à préciser que la démarche ne concerne pas uniquement des compétences nouvelles à acquérir mais également des processus à connaître par rapport à des modes opératoires.

Plus précisément, à propos des procédures :

Il existe déjà de nombreuses procédures communiquées par les lignes de services. Les ajustements se font ponctuellement et de façon partagée. Cette démarche nécessite d'y dédier du temps parallèlement à l'activité quotidienne classique mais permet de fixer, optimiser et partager les façons de procéder ensuite.

Dans le cas où une procédure n'existe pas, elle est rédigée collectivement par les lignes de service & CPO.

Ces principes de fonctionnement ont d'ailleurs fait l'objet d'une présentation en réunion d'équipe. Il est à préciser qu'un salarié de la ligne de services était également présent.

Suite à cette période d'apprentissage, s'il s'avère que de besoins de formations complémentaires plus pointus apparaissent, une étude sera portée par le manager et la/le responsable RH sur la pertinence et faisabilité de la formation.

Sur l'aspect de la charge :

En récupérant les actes des lignes de services progressivement pour la partie Incident uniquement (les demandes en étant exclues), nous pouvons relever une sollicitation plus forte en astreinte. Aussi, dans le cadre de l'harmonisation de la charge, plusieurs démarches sont en cours afin de fonctionner en mode nominal :

- La bascule des actes à traiter se fait progressivement (cf. éléments partagés en début de réponse)
- Une revue hebdomadaire avec le service Pilotage a été mise en œuvre : dans ce cadre, sont observés les appels astreintes afin de vérifier si le niveau d'alerte est pertinent et s'il nécessite véritablement un appel astreinte et corriger ensuite collectivement.
- A terme, des évolutions de nos systèmes de supervision sont attendues afin de gagner en maturité pour calibrer les appels. Certaines démarches sont testées (par exemple : démarche Hysiowatch).

PROCHAINE REUNION : jeudi 28 février à 14h30
