



# Règlement concernant le service de piquet

des services IT Emmi

# Généralités

---

## Champ d'application

---

Le présent règlement concernant les indemnités du service de piquet s'applique à tous les collaborateurs des services IT Emmi qui effectuent un service de piquet ou des interventions spéciales sous forme de fenêtres de maintenance les dimanches et jours fériés.

## Objectif

---

Plutôt qu'un fonctionnement permanent du service informatique avec du personnel 7 jours sur 7, le fonctionnement des moyens informatiques «indispensables pour les activités de l'entreprise» est assuré par une organisation spéciale d'un service de piquet 365 jours par an, 24 h sur 24. Le service de piquet des services IT Emmi est organisé pour les tâches suivantes en dehors des heures normales de travail:

- Pour assurer le fonctionnement des moyens informatiques permettant le bon déroulement des livraisons et de la production du groupe Emmi Suisse, 24 h sur 24, 7 jours par semaine et durant toute l'année
- Pour raccourcir les interruptions de fonctionnement en dehors des heures normales de travail

## Équipement, organisation

---

Le service de piquet est organisé par le responsable du secteur. Il est effectué dans le cadre d'une structure organisationnelle dédiée avec des plannings et une joignabilité garantie. Les collaborateurs travaillant en service de piquet doivent se soumettre aux règles concernées telles que la joignabilité et l'organisation du service de piquet.

Les responsables des différentes équipes sont en charge de l'organisation dans le détail des services de piquet. Ils doivent établir un planning pour chaque service de piquet.

Pour les services de piquet, des ordinateurs et téléphones portables sont fournis.

Pendant une période de quatre semaines, un collaborateur peut effectuer au maximum sept jours de service de piquet ou d'intervention de piquet. Après le dernier service de piquet, il ne doit pas effectuer un service de piquet pendant les deux semaines suivantes.

En cas exceptionnel (manque de personnel), les collaborateurs peuvent être appelés à effectuer un service de piquet pendant 14 jours maximum. Cependant, le nombre d'interventions par mois en moyenne sur l'année ne doit pas dépasser cinq interventions.

## Horaires de piquet

---

On considère comme horaires de travail les plages horaires suivantes:

du lundi au vendredi, de 7h00 à 17h00.

Les plages horaires suivantes sont considérées comme horaires de piquet:

du lundi au vendredi, de 17h00 à 07h00 ainsi que tous les samedis, dimanches et jours fériés de 00h00 à 24h00

## Service de piquet téléphonique / ticketing

---

Par définition, on considère comme un appel de piquet, un appel téléphonique externe à Emmi adressé au service de piquet pendant les horaires de piquet. Pour chaque appel de piquet, il convient de créer un nouveau ticket.

## Temps de réaction

---

Pour les services de piquet, les règles de joignabilité suivantes s'appliquent:

De manière générale, dans le cadre d'un appel de piquet, la joignabilité garantie est de 10 minutes maximum (par téléphone); accès au réseau d'entreprise dans un délai de 30 minutes maximum à partir de l'appel.

## Procédure d'alerte par paliers

---

De manière générale, la joignabilité par téléphone des collaborateurs IT n'est pas garantie en dehors de l'organisation du service de piquet.

En cas d'urgence remettant en cause le déroulement des livraisons et de la production, s'il est impossible de joindre une personne en astreinte téléphonique, si le temps de réaction ne peut être respecté ou en cas de défaillance technique ou humaine de l'infrastructure du service de piquet, le /la supérieur(e) direct(e) ou le/la responsable du service de piquet des équipes doit être informé(e) immédiatement. Cela s'applique également en cas de constat de blessure, d'endommagement de l'infrastructure ou d'événements inhabituels durant les horaires de piquet sur le site d'Emmi.

# Indemnité

---

## Forfait

---

CHF 4.–/h par heure de piquet convenue

Exemples: service de piquet de 17 h à 24h = 7h × CHF 4.–/h = CHF 28.–; Service de piquet de 17 h jusqu'au jour suivant 7 h = 14 h × CHF 4.–/h = CHF 56.–; pour une semaine entière, l'indemnité est de 118 h × CHF 4.–/h = CHF 472.– L'indemnité peut également prendre la forme d'un crédit de temps.

## Indemnités d'appel

---

Si les personnes effectuant le service de piquet sont sollicitées en dehors de leurs heures de travail, elles ont droit à une indemnité d'appel de CHF 30.– par intervention. Les personnes effectuant le service de piquet n'ont droit à cette indemnité d'appel que lorsqu'elles ont été sollicitées par des personnes extérieures au groupe Emmi Suisse et ont créé un ticket.

Lorsque des personnes qui ne sont pas en service de piquet sont appelées à leur domicile, elles reçoivent une indemnité d'appel de CHF 100.– par cas de piquet (ticket).

## Temps de travail en cas de piquet ou durant les fenêtres de maintenance

---

Le temps d'intervention doit être noté pour chaque cas sur le formulaire d'indemnité de piquet. Il vient s'ajouter au temps de travail quotidien.

Le forfait temps minimum pour un appel de piquet est de 10 minutes par appel.

Si l'appel donne lieu à une intervention sur site, le temps d'intervention effectif, déplacement inclus, sera comptabilisé. Cependant, le temps de facturation minimal avec déplacement inclus est d'une heure par intervention.

Les suppléments pour le travail de nuit, le travail du dimanche et des jours fériés s'appliquent conformément au règlement contenu dans les conditions d'emploi du groupe Emmi Suisse.

## Frais de déplacement

---

Le déplacement jusqu'au lieu de travail est rémunéré selon le tarif kilométrique habituel conformément au règlement des frais du groupe Emmi Suisse. Le trajet habituel entre le lieu d'habitation et le lieu de travail du collaborateur concerné est pris en compte.

Les frais de déplacement ne sont versés que pour les déplacements venant s'ajouter au nombre d'allers et retours quotidiens habituels (matin, éventuellement midi,

soir) du lundi au vendredi. En cas d'accident survenu lors d'un déplacement professionnel, l'employeur prend en charge les dommages conformément au règlement d'assurance actuel.

## Facturation de l'indemnité du service de piquet

---

Chaque intervention doit être consignée sur le formulaire d'indemnité du service de piquet. L'indemnité est calculée sur la base du formulaire d'indemnité du service de piquet rempli.

Le formulaire doit être visé avant le 10 du mois suivant par le supérieur hiérarchique puis transmis à la comptabilité des salaires. Ce formulaire doit contenir tous les cas d'indemnité ainsi que les crédits temps (durée minimale d'appel 10 minutes ou temps effectif utilisé, temps de déplacement inclus). Par ailleurs, il doit y être indiqué si l'on choisit une indemnité sous forme d'argent ou de crédit temps. Aucune indemnité ne sera versée en dehors des positions figurant dans le formulaire d'indemnité du service de piquet.

Pour le groupe Emmi Suisse



Urs Riedener  
CEO



Natalie Rüedi  
CHRO

Lucerne, juillet 2018