

Application de la politique industrielle et de sous-traitance
aux principales activités d'ERDF

Identification : ERDF-NOI-PI_95

Version : V1

Nombre de pages : 17

• Résumé

Dans le cadre de son projet « Réussir ensemble », ERDF s'est dotée d'une politique industrielle et de sous-traitance ambitieuse, articulée autour des problématiques de performance et de qualité. Cette politique repose sur des compétences internes à forte valeur ajoutée et sur une sous-traitance raisonnée, choisie et adaptée aux contextes locaux.

La présente note porte sur l'application de la politique industrielle et de sous-traitance aux principales activités d'ERDF dans les domaines réseau et clientèle en région, services et logistique en région, informatique et télécommunications, et dans les Unités opérationnelles nationales (hors UOI). Elle précise les activités dites « cœur de métier », qui doivent être, par principe, réalisées en interne par du personnel d'ERDF.

• Document(s) associé(s) et annexe(s)

ERDF-POL-PI_04 : Politique industrielle et de sous-traitance d'ERDF

• Historique

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
V1	01/12/2013	Création	Néant

• Accessibilité

<input type="checkbox"/> Libre	<input checked="" type="checkbox"/> ERDF Électricité Réseau Distribution France	<input type="checkbox"/> Restreinte	<input type="checkbox"/> Confidentielle
--------------------------------	---	-------------------------------------	---

• Destinataire(s)
• Validation

Rédacteur(s)		Vérificateur(s)		Approbateur(s)		
Nom - Fonction	Visa	Nom - Fonction	Visa	Nom - Fonction	Visa	Date
Nicolas ALAZET Chargé de mission politique industrielle		Olivier GÉNIN Directeur du Pôle politique industrielle		Catherine CROS Directrice politique industrielle et immobilier		16/12/13

Table des matières

1.	Contexte	3
2.	Le modèle d'activités d'ERDF	3
3.	Les activités « cœur de métier »	3
3.1.	Domaine réseau en région	3
3.2.	Domaine clientèle en région.....	3
3.3.	Domaine des services et de la logistique en région	4
3.4.	Domaine informatique et télécommunications.....	4
3.5.	Unités opérationnelles nationales (hors UOI).....	4
Annexe 1.	Les principales activités du domaine réseau en région	6
Annexe 2.	Les principales activités du domaine clientèle en région	8
Annexe 3.	Les principales activités du domaine des services et de la logistique en région	9
Annexe 4.	Les principales activités du domaine informatique et télécommunications.....	12
Annexe 5.	Les principales activités des Unités opérationnelles nationales (hors UOI).....	15

1. Contexte

Dans le cadre de son projet « Réussir ensemble », ERDF s'est dotée d'une politique industrielle et de sous-traitance ambitieuse, articulée autour des problématiques de performance et de qualité. Cette politique repose sur des compétences internes à forte valeur ajoutée et sur une sous-traitance raisonnée, choisie et adaptée aux contextes locaux.

La présente note porte sur l'application de la politique industrielle et de sous-traitance aux principales activités d'ERDF dans les domaines réseau et clientèle en région¹, services et logistique en région¹, informatique et télécommunications², et dans les Unités opérationnelles nationales hors Unité opérationnelle informatique (UOI). Elle précise les activités dites « cœur de métier », qui doivent être, par principe, réalisées en interne par du personnel d'ERDF.

2. Le modèle d'activités d'ERDF

Pour réaliser ses activités, ERDF fait appel à ses ressources internes, ou bien utilise les services de fournisseurs externes.

Certaines de ces activités, dites « cœur de métier », représentent des enjeux fondamentaux d'ordre stratégique, de performance opérationnelle, industrielle et économique, et à caractère RH et social. Compte tenu de leur importance, ces activités doivent être, par principe, réalisées en interne par du personnel d'ERDF. A titre exceptionnel et temporaire, elles peuvent être sous-traitées pour faire face à des situations particulières, hors schéma nominal (aléas climatiques, pointes d'activité), à l'exception des activités suivantes : management des activités, conduite de réseau, accès au réseau, mise en exploitation d'un ouvrage, validation des réponses aux DT/DICT et fraudes/PNT.

Les activités dites « cœur de métier » ont été déterminées collectivement entre les huit interrégions et les directions nationales pour les différents domaines d'activités d'ERDF. La méthode utilisée a consisté, pour chacun de ces domaines, à lister les principales activités (cf. annexes), puis à les peser au regard des enjeux de la politique industrielle et de sous-traitance d'ERDF. Les activités « cœur de métier » ainsi déterminées sont répertoriées, domaine par domaine, dans les chapitres suivants.

3. Les activités « cœur de métier »

3.1. *Domaine réseau en région¹*

Les activités « cœur de métier » du domaine réseau en région¹ sont les suivantes :

- ✓ management des activités ;
- ✓ études technico économiques ;
- ✓ conduite du réseau ;
- ✓ accès au réseau ;
- ✓ mise en exploitation d'un ouvrage ;
- ✓ appel dépannage CAD ;
- ✓ travaux sous tension HTA ;
- ✓ réception technique de chantier ;
- ✓ dépannage et intervention urgente : postes sources, réseau HTA, réseau BT ;
- ✓ gestion des bases de données patrimoniales ;
- ✓ validation des réponses aux DT/DICT ;
- ✓ dépannage tableau et intervention urgente: branchements et compteurs ;
- ✓ étude et conception d'installations à forte valeur ajoutée (smart grids,...).

3.2. *Domaine clientèle en région¹*

Les activités « cœur de métier » du domaine clientèle en région¹ sont les suivantes :

- ✓ management des activités ;
- ✓ réception et traitement des demandes fournisseurs d'énergie ;
- ✓ contrôle, validation et vérification des consommations d'énergie et des soldes de prestations facturées aux fournisseurs d'énergie ;
- ✓ traitement des réclamations ;

¹ Dans ce document, l'expression « en région » signifie que les activités des fonctions centrales sont exclues du périmètre d'analyse.

² Dans ce document, le terme « télécommunications » désigne les télécommunications tertiaires.

- ✓ accueil téléphonique raccordement de premier niveau ;
- ✓ gestion des demandes de raccordement ;
- ✓ contrôle des protections clients (Marché d'affaires) ;
- ✓ mesures des perturbations (Marché d'affaires) ;
- ✓ fraudes, PNT ;
- ✓ élaboration et portage des offres aux clients ;
- ✓ première mise en service d'une installation de soutirage.

3.3. Domaine des services et de la logistique en région¹

Les activités « cœur de métier » du domaine des services et de la logistique en région¹ sont les suivantes :

- Ligne de services « achats et approvisionnements » :
 - ✓ management des activités ;
 - ✓ établissement de la prescription ;
 - ✓ gestion des contrats.
- Ligne de services « contentieux » :
 - ✓ management des activités ;
 - ✓ instruction des dossiers contentieux.
- Ligne de services « véhicules et des engins » :
 - ✓ management des activités ;
 - ✓ établissement de la prescription ;
 - ✓ gestion des contrats ;
 - ✓ gestion de la flotte des engins.
- Ligne de services « immobilier » :
 - ✓ management des activités ;
 - ✓ gestion du patrimoine ;
 - ✓ gestion des contrats ;
 - ✓ mise à disposition d'une expertise immobilière.
- Ligne de services « ressources humaines » :
 - ✓ management des activités ;
 - ✓ expertise RH ;
 - ✓ réalisation d'études RH ;
 - ✓ accompagnement dans la mise en oeuvre des plans de formation ;
 - ✓ gestion des contrats de travail ;
 - ✓ gestion des recrutements.

3.4. Domaine informatique et télécommunications²

Les activités « cœur de métier » du domaine informatique et télécommunications² sont les suivantes :

- ✓ Management des activités ;
- ✓ Animation et gestion des interfaces SI – Métiers ;
- ✓ Définition et maintien du schéma directeur du SI et des infrastructures informatiques et télécommunications².

3.5. Unités opérationnelles nationales (hors UOI)

Les activités « cœur de métier » des Unités opérationnelles nationales (hors UOI) sont les suivantes :

- Unité opérationnelle achats :
 - ✓ management des activités ;
 - ✓ gestion de la relation avec les clients internes ;
 - ✓ gestion de la relation avec les fournisseurs ;
 - ✓ animation de la fonction marketing achat.
- Unité opérationnelle formation :
 - ✓ management des activités ;

¹ Dans ce document, l'expression « en région » signifie que les activités des fonctions centrales sont exclues du périmètre d'analyse.

² Dans ce document, le terme « télécommunications » désigne les télécommunications tertiaires.

Application de la politique industrielle et de sous-traitance aux principaux domaines d'activités d'ERDF

- ✓ conception des offres de professionnalisation ;
- ✓ gestion de la relation avec les clients ;
- ✓ évaluation du référentiel de certification des monteurs.
- Unité opérationnelle SERVAL :
 - ✓ management des activités ;
 - ✓ animation de la relation client interne ;
 - ✓ animation de la chaîne logistique et du réseau des transporteurs ;
 - ✓ élaboration des cahiers des charges approvisionnement et logistique ;
 - ✓ mise à disposition d'une expertise.
- Unité comptable nationale :
 - ✓ management des activités ;
 - ✓ animation de la relation client interne ;
 - ✓ production de la comptabilité « Immobilisations électricité » ;
 - ✓ réalisation des règlements ;
 - ✓ production de la comptabilité « Fiscalité directe ».

Annexe 1. Les principales activités du domaine réseau en région¹

Management des activités	Exercer la maîtrise d'ouvrage, manager les processus réseau, décider des engagements de dépenses, définir les objectifs et les moyens associés, piloter, contrôler les activités internes et les prestations, contrôler la facturation. Définir les politiques métiers.
Etudes technico économiques	Réaliser des études prospectives et des schémas directeurs sur les réseaux HTA, les postes sources. Proposer des actions d'investissement ou de maintenance en cohérence avec les attentes de la clientèle, la croissance des charges, la qualité de fourniture et l'optimisation des ressources financières.
Conduite du réseau	Déterminer, exécuter ou faire exécuter l'ensemble des actions nécessaires à l'utilisation des ouvrages.
Accès au réseau	Prendre les décisions permettant d'autoriser et de coordonner les accès à un ouvrage.
Mise en exploitation d'un ouvrage (remise d'ouvrage)	Le maître d'ouvrage ERDF remet l'ouvrage à l'employeur délégataire responsable des accès qui désigne le chargé d'exploitation de cet ouvrage.
Appel dépannage CAD	Assurer la réception téléphonique et le traitement des appels dépannage en provenance de la clientèle, des services de sécurité et des tiers.
Travaux sous tension HTA	Intervenir sur des installations sous tension pour maintenir ou raccorder des réseaux aériens HTA.
Réception technique de chantier	Attester de la conformité de l'ouvrage par rapport à une commande et aux règles de l'art (arrêté technique, norme,...).
Dépannage et Intervention urgente : postes sources, réseau HTA, réseau BT	Assurer la 1ère intervention pour dépanner les postes sources, les réseaux HTA et BT.
Gestion des bases de données patrimoniales	Exercer la maîtrise d'ouvrage de l'actualisation des bases de données techniques et cartographiques pour tous les réseaux et à toutes les échelles, en assurant notamment le contrôle des données mises à jour entre les différentes cartographies et bases de données.
Validation des réponses aux DT/DICT	Déclaration de projet de travaux (DT) et déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT) : l'exploitant apporte toutes informations utiles pour que les travaux soient exécutés dans les meilleures conditions de sécurité, notamment celles relatives à la localisation des ouvrages existants.
Dépannage tableau et IU branchements et compteurs	Dépanner les branchements ou les compteurs et réalimenter la clientèle.
Etude et conception d'installations à forte valeur ajoutée (smartgrid,...)	Les installations peuvent se situer dans les postes sources, dans les postes HTA/BT ou sur les réseaux HTA ou BT.
Etudes d'exécution postes sources, réseau HTA, réseau BT	Etudier pour les postes sources, les réseaux HTA et BT des solutions techniques valorisées pour répondre aux évolutions (demandes de raccordement au réseau, contraintes,...).
Pilotage de la construction des ouvrages (postes sources, réseau HTA, réseau BT et branchements)	Préparer et coordonner toutes les actions des différents intervenants, internes et externes dans le but de réaliser l'ouvrage dans les règles de l'art et conforme à la réglementation.
Construction des ouvrages	Réaliser les travaux nécessaires à la construction des ouvrages d'ERDF : génie civil, terrassement, équipement électrique,...
Coordination prévention sécurité	Application de la réglementation relative à la coordination en matière de santé – sécurité (élaboration et mise en œuvre des plans de prévention ou PPSPS).

Maintenance préventive des postes sources, du réseau HTA et du réseau BT	Effectuer les actions de maintenance selon un échéancier établi ou en fonction de l'état du matériel.
Maintenance corrective des postes sources, du réseau HTA, du réseau BT (yc les branchements)	Effectuer les actions de maintenance suite à défaillance (actions de réparation).
Elaboration des réponses aux DT/DICT	Déclaration de projet de travaux (DT) et déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT) : rassembler les éléments de réponses (copies de plans) et préparer les projets de réponse.
Mise à jour les bases de données patrimoniales	Effectuer la saisie des données permettant l'actualisation des bases de données techniques et cartographiques pour tous les réseaux et à toutes les échelles.

¹ Dans ce document, l'expression « en région » signifie que les activités des fonctions centrales sont exclues du périmètre d'analyse.

Annexe 2. Les principales activités du domaine clientèle en région¹

Management des activités	Exercer la maîtrise d'ouvrage, manager les processus clientèle (RMD - Relève et mise à disposition des données, ...), décider des engagements de dépenses, définir les objectifs et les moyens associés, piloter, contrôler les activités internes et les prestations, contrôler la facturation. Définir les politiques métiers.
Réception et traitement des demandes fournisseurs	Assurer la réception et le traitement des demandes issues des différents canaux utilisés avec les fournisseurs : SGE, mails normés et téléphone (ligne 1).
Contrôle, validation et vérification des consommations d'énergie et des soldes de prestation facturées aux fournisseurs d'énergie	Ces actions permettent la facturation des prestations et des consommations par ERDF aux fournisseurs.
Traitement des réclamations	Piloter et traiter les différentes étapes de la gestion des réclamations (de leur réception à leur clôture).
Accueil téléphonique raccordement 1er niveau	Réceptionner la demande du client, la qualifier et l'orienter.
Gestion des demandes de raccordement	Assurer la réception des demandes de raccordements et instruire le traitement des demandes des clients et élaboration de certains devis.
Contrôle des protections clients (Marché d'affaires)	Vérifier et contrôler tout ou partie des équipements contribuant à la fonction de protection de l'installation client.
Mesures des perturbations (Marché d'affaires)	Effectuer une analyse ponctuelle de la qualité de l'alimentation afin de déterminer si une perturbation provient du réseau ou si les engagements réglementaires ou contractuels sont respectés.
Fraudes, PNT	Constater les pertes non techniques et en assurer la traçabilité (agent assermenté).
Elaboration et portage des offres aux clients	Elaborer et porter les offres actuelles et futures sur le marché d'affaires et sur le marché de masse.
Première mise en service d'une installation de soutirage	Mettre en service un nouveau point de connexion suite à travaux de raccordement. L'activité consiste à rattacher le point de connexion au périmètre du fournisseur, à mettre sous tension l'installation, à programmer le compteur, à régler le disjoncteur et à relever les index.
Relevé d'index (QE et hors QE)	Relever les index des compteurs.
Limitation de puissance ou suspension de l'alimentation suite à impayé	Interrompre ou rétablir l'alimentation électrique dans le cadre de la gestion d'un impayé ou d'un manquement contractuel.
Vérification visuelle du dispositif de comptage	Effectuer une vérification visuelle du dispositif de comptage (rotation du disque, ...)
Résiliation sans suppression du raccordement	Résilier à l'initiative du client le contrat entre le client et ERDF.
Mise en service sur installation existante	Mettre en service un point de connexion existant dont le raccordement n'a pas été déposé ou déconnecté du réseau.
Modification de formule tarifaire d'acheminement et/ou de puissance	Modifier la puissance souscrite et/ou la formule tarifaire d'acheminement du point de connexion lorsque la puissance souscrite demandée ne dépasse pas la puissance de raccordement.
Première mise en service d'une installation d'injection	Mettre sous tension un nouveau point de connexion suite à travaux de raccordement. L'activité consiste à rattacher contractuellement le site au périmètre du responsable d'équilibre, à programmer les compteurs mesurant les flux d'injection et le cas échéant les flux de soutirage, à relever les index, à raccorder et à activer la ligne Réseau Téléphonique Commuté.

¹ Dans ce document, l'expression « en région » signifie que les activités des fonctions centrales sont exclues du périmètre d'analyse.

Annexe 3. Les principales activités du domaine des services et de la logistique en région¹

ligne de services : Achats – Approvisionnements	
Management des activités	Exercer la maîtrise d'ouvrage, manager les processus du domaine (en particulier animer la boucle d'amélioration et les REX et mesurer la satisfaction des clients internes), décider des engagements de dépenses, définir les objectifs et les moyens associés, piloter, contrôler les activités internes et les prestations, contrôler la facturation, définir les politiques métiers.
Etablissement de la prescription	Recenser les besoins des unités pour les familles « Achats », proposer les engagements de dépenses, consolider les besoins et les budgets prévisionnels, formaliser les expressions de besoins, les fonctionnalités, Caractériser les niveaux d'exigence, assurer l'expertise technique et le REX des contrats.
Gestion des contrats	Piloter le déploiement des contrats des métiers, mener les revues de contrats et contrôler/évaluer les prestataires, traiter les remontées de non-conformités et les dysfonctionnements.
Réalisation des approvisionnements	Traiter les demandes d'achats de matériel et de prestation, traiter les litiges (écarts de quantité et/ou de qualité).
Réalisation des petits achats locaux	Effectuer la recherche de fournisseurs, élaborer les appels d'offres et gérer les consultations, élaborer les contrats locaux.

ligne de services : Contentieux	
Management des activités	Exercer la maîtrise d'ouvrage, manager les processus du domaine, décider des engagements de dépenses, définir les objectifs et les moyens associés, piloter, contrôler les activités internes et les prestations, contrôler la facturation, définir les politiques métiers (en particulier la politique de gestion des contentieux, la politique d'indemnisation, la politique d'assurance).
Instruction des dossiers contentieux	Analyser et traiter les dossiers, négocier les indemnités, déclencher les indemnisations.
Recouvrement des créances	Recouvrer les créances clientèle impayées et traiter les recours techniques.

Ligne de services : véhicules et engins	
Management des activités	Exercer la maîtrise d'ouvrage, manager les processus du domaine. Décider des engagements de dépenses, définir les objectifs et les moyens associés, piloter, contrôler les activités internes et les prestations, contrôler la facturation. définir les politiques métiers (politiques de gestion, sécurité, renouvellement).
Etablissement de la prescription	Définir les équipements standards et les besoins en relation avec les utilisateurs et les acheteurs.
Gestion des contrats	Piloter le déploiement des contrats des métiers, mener les revues de contrats et contrôler/évaluer les prestataires, traiter les remontées de non-conformités et les dysfonctionnements.
Gestion de la flotte des engins	Etablir et mettre à jour l'état du parc, élaborer les plans de renouvellement, élaborer le plan de maintenance, traiter les sinistres, gérer le portefeuille des clients internes.
Approvisionnement des véhicules	Passer les commandes de véhicules, gérer les non-conformités.

Gestion de la flotte des véhicules	Etablir et mettre à jour le parc, élaborer les plans de renouvellement, élaborer le plan de maintenance, traiter les sinistres, gérer le portefeuille des clients internes.
Entretien des engins	Assurer l'entretien des engins
Entretien des véhicules	Assurer l'entretien des véhicules

Ligne de services : immobilier	
Management des activités	Exercer la maîtrise d'ouvrage, manager les processus du domaine, décider des engagements de dépenses, définir les objectifs et les moyens associés, piloter, contrôler les activités internes et les prestations, contrôler la facturation, définir les politiques métiers.
Gestion du patrimoine	Gérer l'occupation, élaborer le plan stratégique d'occupation, décliner la politique immobilière, signer les baux ; élaborer le programme travaux, contrôler le paiement des loyers, charges et obligations, recenser les besoins des utilisateurs et mesurer leur satisfaction (revues, enquête de satisfaction).
Gestion des contrats	Piloter le déploiement des contrats des métiers, mener les revues de contrats et contrôler/évaluer les prestataires, traiter les non-conformités et les dysfonctionnements.
Mise à disposition d'une expertise immobilière	Assurer un rôle d'expert, de conseil concernant la problématique immobilière.
Pilotage des travaux immobiliers	Mettre en oeuvre le programme travaux, gérer les non-conformités, préparer et coordonner toutes les actions de différents intervenants internes et externes, produire les reportings à l'intention des clients.
Pilotage des prestations de FM	Mettre en oeuvre les contrats de prestation (maintenance technique et services), traiter les demandes d'intervention imprévues, gérer les non-conformités, produire les reportings à l'intention des clients.
Gestion des logements	Appliquer les règles liées aux demandes de logement 1%, et de l'accession à la propriété, produire les reportings à l'intention des clients.
Réalisation d'achats (contrats de service)	Effectuer la recherche de fournisseurs, élaborer les appels d'offres et gérer les consultations, élaborer les contrats de service, négocier les contrats d'achats, négocier, étudier et réaliser les prises à bail/résiliations; rechercher les surfaces,

Ligne de services : RH	
Management des activités	Exercer la maîtrise d'ouvrage, manager les processus du domaine, décider des engagements de dépenses, définir les objectifs et les moyens associés, piloter, contrôler les activités internes et les prestations, contrôler la facturation, définir les politiques métiers.
Expertise RH	Apporter l'expertise réglementaire RH de 1er niveau aux unités, contribuer à l'élaboration des dossiers CE, DP, CHSCT, CSP, appuyer les unités dans la déclinaison des politiques RH.
Réalisation d'études RH	Produire les études RH (GAEC, référentiels de compétences, solidarité, diversité, handicap, ...) à la demande des unités, produire les états légaux et récurrents, renseigner les TB et les reportings, gérer les recettes liées aux formations et professionnalisations (AGECIF, ...).
Accompagnement dans la mise en oeuvre des plans de formation	Conseiller et appuyer les unités pour l'élaboration des plans de formation, mettre en oeuvre les plans des unités (saisie, organisation, planification, recherche de prestataires), assurer le suivi pédagogique des apprentis, renseigner les TB et les états légaux.

Gestion des contrats de travail	Gérer les prestations sociales, assurer la gestion collective (organisation des élections, ...), appliquer les dispositions réglementaires dans le domaine de la paie.
Gestion des recrutements	Piloter les cabinets de recrutement pour les maîtrises et exécution, gérer l'intérim, valider les recrutements, assurer l'accueil des salariés.
Recherche de candidats	Examiner les candidatures et faire une première sélection (agents d'exécutions et apprentis), alimenter un vivier permanent de candidatures.
Production des bulletins de paie	Editer et envoyer les bulletins de paie.

¹ Dans ce document, l'expression « en région » signifie que les activités des fonctions centrales sont exclues du périmètre d'analyse.

Annexe 4. Les principales activités du domaine informatique et télécommunications¹

<p>Management des activités</p>	<p>Exercer la maîtrise d'ouvrage pour :</p> <p><u>Maîtriser les risques :</u> Au niveau global, procéder à une analyse de risque régulière. Contrôler le bon déroulement des actions de maîtrise des risques</p> <p><u>Gérer les ressources humaines et le partage des connaissances:</u> Définir la politique « faire ou acheter », déterminer les besoins RH en profil et en nombre, organiser l'évaluation des performances individuelles, organiser le développement de compétences.</p> <p><u>Gérer les achats externes et suivre les contrats :</u> Assurer que les contrats passés avec les fournisseurs répondent aux besoins métiers et que les fournisseurs tiennent leurs engagements. Cela peut concerner les prestations informatiques techniques ou intellectuelles, de la sous-traitance applicative ou technique, de la Tierce Maintenance Applicative à l'Infogérance de moyens, les contrats avec les éditeurs, constructeurs et/ou distributeurs.</p> <p><u>Piloter l'évolution des infrastructures :</u> Garantir le déploiement des projets nationaux d'infrastructures : Ingénierie, coordination des acteurs, planification, reporting et performance économique.</p>
<p>Animation et gestion des interfaces SI - métiers</p>	<p>Organiser l'articulation avec les métier pour recueillir les besoins en matière de S.I.. Anticiper les changements et leurs impacts métiers sur le SI, et réciproquement, organiser l'écoute terrain. Animer la gouvernance de la filière.</p>
<p>Définition et maintien du schéma directeur du SI et des infrastructures informatiques et télécommunications</p>	<p>Piloter l'alignement du système d'information du métier sur les orientations stratégiques et sur les processus métiers. Donner une vue globale de l'état actuel du système, une spécification des macro-besoins et la définition des orientations. Définir les scénarios possibles de déformation du SI dans le temps, évaluer les budgets correspondants. Définir les choix de stratégie et la planification des objectifs relativement à des scénarios de développement.</p>
<p>Définir, surveiller et améliorer la performance S.I.</p>	<p><u>Définir et suivre les exigences et les niveaux de services</u> Négocier (quel équilibre enjeux métier / coûts ?) puis garantir les accords de niveaux de services en conformité avec les besoins exprimés par les métiers. Contrôler la qualité de service et le respect des coûts.</p> <p><u>Surveiller et améliorer la performance S.I.</u> Définir les indicateurs pertinents pour vérifier la performance du S.I. par rapport aux exigences métiers. Analyser et mettre en oeuvre les actions permettant l'amélioration des performances techniques et financières.</p>
<p>Construire l'urbanisme et l'architecture de l'information, anticiper et trouver des solutions répondant aux enjeux métiers.</p>	<p><u>Construire l'urbanisme et l'architecture de l'information</u> Garantir l'évolution cohérente de l'ensemble du système d'information dans le respect des objectifs de l'entreprise, du domaine fonctionnel et des contraintes externes et internes (de risques, de coûts, de délais...) et en exploitant au mieux les possibilités de l'état de l'art en relation avec l'architecture technique. Gérer (construction, mise à jour et évolution) la cartographie du système d'information. Garantir l'intégrité permanente de la cartographie du SI en regard du schéma directeur. Construire le PMT sur la base des besoins métier, proposer les arbitrages, suivre le budget du récurrent et des projets</p> <p><u>Réaliser des études :</u> Anticiper et trouver des solutions répondant aux enjeux métiers, engager les projets Etudier les besoins de métier et les opportunités de déformation du SI associées, proposer des scénarios d'évolution du système d'information répondant aux objectifs métiers définis, cohérents avec le schéma directeur, pertinents, et garantissant la performance du SI. Proposer les projets à l'engagement. Construire les architectures techniques et télécommunications</p> <p><u>Construire l'architecture technique du ou des systèmes d'information.</u> Vérifier et analyser</p>

	<p>des impacts techniques des nouvelles solutions et leur cohérence avec l'architecture existante. Définir et gérer le référentiel du système informatique sur les plans des outils des procédures des normes. Pour les télécoms, conduire les études pour la définition du réseau en fonction des besoins (données numériques, voix, image).</p>
<p>Gérer les normes et méthodes de la DSI et vérifier la sécurité et la conformité réglementaire du S.I.</p>	<p><u>Gérer les normes et méthodes de la DSI</u> Définir et mettre en place les référentiels méthodologiques ou de bonnes pratiques utilisées par la DSI en matière d'urbanisme, de développement et d'exploitation. Mettre en place les processus permettant de contrôler la qualité des livrables Vérifier la sécurité et la conformité réglementaire du S.I.</p> <p><u>Définir la politique de sécurité du SI et de veiller à son application.</u> Organiser le suivi opérationnel de la sécurité et prendre les dispositions nécessaires en cas d'alerte sécurité. Piloter le dispositif de crise. Définir avec les métiers les besoins en termes de plan de reprise d'activités et vérifier leur fonctionnement opérationnel. Assurer le contrôle interne des habilitations et du code de bonne conduite. Garantir le respect des réglementations Informatique & Libertés.</p>
<p>Réaliser les développements des applications en projet ou en MCO</p>	<p><u>Réaliser les spécifications fonctionnelles et les tests des projets ou applications en MCO</u> Recueillir les besoins métier, établir les spécifications fonctionnelles générales et rédiger précisément le cahier des charges fonctionnel. Participer au choix d'une solution (progiciel, développement,...) en relation avec le maître d'œuvre. Définir et superviser la réalisation des prototypes et des tests fonctionnels. Assurer les tests en vue de la validation fonctionnelle de la solution livrée.</p> <p><u>Piloter la maîtrise d'œuvre des développements projet ou MCO</u> Définir la conception technique et rédiger les spécifications techniques détaillées. Planifier et lotir le projet. Définir les tests de recette et valider la conformité de la solution livrée. Gérer la relation avec le ou les fournisseurs (depuis la rédaction du CCTP et la signature du contrat jusqu'à la validation finale du projet) .Gérer les environnements (plates-formes) projets. Déployer la nouvelle application ou le nouveau service. Assurer la maintenance. Dans le respect du cahier des charges, des délais et des coûts. Analyser les impacts des contraintes de réalisation ou des modifications d'environnement sur les objectifs (qualité, coût, délai) . Assurer le support à l'exploitant pour la MEP et pour le Run.</p> <p><u>Mettre en œuvre le projet</u> Sur la base des spécifications fonctionnelles, paramétrer et coder les composants logiciels applicatifs dans le respect des évolutions souhaitées, des normes et des procédures. Réaliser l'analyse technique et l'étude détaillée. Réaliser le prototypage. Élaborer les jeux d'essais pour les tests unitaires d'intégration. Effectuer les tests unitaires et les tests de performance. Identifier et traiter les dysfonctionnements. Réaliser les modules (objets et composants logiciels). Assembler les composants, rechercher et corriger les vulnérabilités, et effectuer les tests d'intégration. Rédiger les documentations de la solution. Assurer le support à l'exploitant pour la MEP et pour le Run.</p> <p><u>Mettre en œuvre le déploiement et pérenniser la maîtrise du S.I. par l'utilisateur</u> Aider à la définition des formations et participer à leur réalisation. Définir et organiser la gestion des habilitations ; concevoir les rôles métier. Accompagner les utilisateurs. Capitaliser le partage des expériences. Intervenir en 1er niveau lors des incidents en sollicitant les ressources (internes ou externes) nécessaires</p>
<p>Exploiter les applications</p>	<p><u>Maintenir et administrer une application en MCO</u> Assurer le fonctionnement optimal des outils, systèmes ou réseaux. Mettre en œuvre les outils garantissant la cohérence des données Suivre et analyser les performances, mettre en place des mesures susceptibles d'améliorer la qualité ou la productivité de l'outil Elaborer les règles d'utilisation de l'outil, en conformité avec les normes et standards de l'entreprise et dans le respect des contrats de service. Les documenter, promouvoir et contrôler leur application</p> <p><u>Exploiter et surveiller les applications en production</u> Conduite applicative technique et fonctionnelle. Supervision applicative, fonctionnelle, suivi des performances, de la disponibilité, gestion des flux, Contrôle des travaux ordonnancés. Correction des données, administration des données et des tables de référence des applications, gestion des anomalies applicatives. Reporting.</p> <p><u>Piloter les applications en production</u> Gérer la relation avec les projets et MCO pour la planification des mises en production.</p>

	<p>Contrôler le respect de la qualité de service délivrée par l'exploitant.</p> <p><u>Traiter les changements applicatifs</u> Préparation des changements et leur pilotage. Intégration outillage et applicative, qualification, agrément technique, Procéder à la mise en production, en liaison avec la maîtrise d'oeuvre. Contrôler l'exploitabilité de la solution délivrée. Accompagner les projets en tant que spécialiste de la production.</p> <p><u>Gestion technique et exploitation des infrastructures</u> Approvisionner les serveurs, matériels informatiques et télécom, hébergement et raccordement en centre de calcul, Allocation, dé allocation des ressources. Exploiter et contrôler le fonctionnement des infrastructures : surveillance, sauvegarde du socle technique, gestion des performances techniques et de la capacité, reporting...</p> <p><u>Gérer les habilitations</u> Attribuer l'accès aux ressources d'infrastructures et aux applications aux utilisateurs internes comme externes</p>
<p>Gérer l'interface entre les métiers et les maîtrises d'oeuvre</p>	<p><u>Gérer l'interface entre les métiers et les maîtrises d'oeuvre</u> Prendre en charge et suivre des demandes IT des métiers, étudier leur faisabilité, suivre les travaux, coordonner et faire réaliser les modifications IT liées à l'immobilier.</p> <p><u>Gérer les situations de crise</u> Lors des crises être présent et agir sur le terrain en relation avec les unités. Garantir le fonctionnement opérationnel du PRA.</p>
<p>Traiter les appels utilisateurs</p>	<p><u>Traiter les appels utilisateurs</u> Prendre en compte les appels des utilisateurs. Enregistrer les incidents ou anomalies de fonctionnement signalées. Transférer si nécessaire les appels des utilisateurs aux entités compétentes. Alerter la hiérarchie sur tout incident qui est « hors norme ».</p> <p><u>Gérer les problèmes et les incidents</u> Identifier et analyser les causes et les tendances des incidents (dont les répétitifs) afin de proposer les actions correctrices permettant d'éviter les indisponibilités ou d'en réduire les impacts. Effectuer le suivi du traitement des appels des utilisateurs pour minimiser l'impact sur les niveaux de services.</p>
<p>Gérer les configurations IT des utilisateurs</p>	<p><u>Gestes de proximité</u> Effectuer l'installation initiale des équipements informatiques et/ou téléphoniques (applications, matériel micro, matériels de téléphonie et péritéléphonie, outils de mobilité). Installer les mises à jour. Intervenir sur demande du support pour dépanner l'utilisateur.</p> <p><u>Gestion de parc</u> Gérer la liste des composants d'infrastructures, des relations qui les unissent et les informations complètes permettant des analyses sur les coûts de possession (TCO) tout au long du cycle de vie de l'élément de configuration.</p>

¹ Dans ce document, le terme « télécommunications » désigne les télécommunications tertiaires

Annexe 5. Les principales activités des Unités opérationnelles nationales (hors UOI)

Unité comptable nationale	
Management des activités	Exercer la maîtrise d'ouvrage, manager les processus du domaine (boucle d'amélioration, REX), décider des engagements de dépenses, définir les objectifs et les moyens associés, piloter, contrôler les activités internes et les prestations, définir les politiques métiers en fonction des évolutions, assurer la maîtrise des risques (plan de contrôle interne comptable et financier, sécurité financière, lettre d'appréciation de la qualité comptable...).
Animation de la relation client interne	Assurer les reportings amont, aval, animer et réaliser les REX, mesurer la satisfaction des clients internes.
Production de la comptabilité « Immobilisations électricité »	Contrôler la qualité de la collecte (fiabilisation des bases patrimoniales), traiter les ORC (Opérations de Renouvellement en Cours), produire la comptabilité (effectuer les contrôles de prise en charge des écritures en comptabilité, enregistrer les écritures manuelles, réaliser et contrôler les opérations de clôture des comptes, justifier et évaluer les comptes, assister, alerter et conseiller les interlocuteurs internes tels que cartographes, chargés d'affaires...).
Réalisation des règlements	Régler les fournisseurs et les tiers dans les délais, payer les taxes dans les délais.
Production de la comptabilité « Fiscalité directe »	Produire les déclarations fiscales dans les délais, fiabiliser les bases fiscales et suivre les dégrèvements et les réclamations fiscales, produire la comptabilité (effectuer les contrôles de prise en charge des écritures en comptabilité, enregistrer les écritures manuelles, réaliser et contrôler les opérations de clôture des comptes, justifier et évaluer les comptes, assister, alerter et conseiller les interlocuteurs internes tels que chargés d'affaires, cartographes..).
Production des comptabilités : «Recettes hors acheminement », «Frais de personnel » et «Fournisseurs»	Scanner, saisir les factures et traiter le circuit rouge, produire la comptabilité des processus (effectuer les contrôles de prise en charge des écritures en comptabilité, enregistrer les écritures manuelles, réaliser et contrôler les opérations de clôture des comptes, justifier et évaluer les comptes, assister, alerter et conseiller les interlocuteurs internes tels que RH contrats de travail, USL, acheteurs.....).
Unité opérationnelle SERVAL	
Management des activités	Exercer la maîtrise d'ouvrage, manager les processus du domaine (en particulier animer la boucle d'amélioration et les REX et mesurer la satisfaction des clients internes), décider des engagements de dépenses, définir les objectifs et les moyens associés, piloter, contrôler les activités internes et les prestations, contrôler la facturation.
Animation de la relation client interne	Contribuer à l'efficacité de l'ensemble de la chaîne logistique en faisant vivre les chartes régionales, les instances de pilotage nationales, la boucle de retour avec les utilisateurs.
Animation de la chaîne logistique et du réseau des transporteurs	Assurer un flux logistique optimal, piloter le respect des marchés et assurer la traçabilité des matériels ainsi que la fiabilité des inventaires, animer le réseau des transporteurs sur la base d'exigences qualitatives fortes dans un souci d'optimisation des coûts.

Elaboration des cahiers des charges appro-logistique	Etablir les clauses appro-logistique au sein des CCTP permettant d'optimiser les marchés d'achats de matériels et d'achats tertiaires.
Mise à disposition d'une expertise	Assurer un rôle d'expert et de conseil en matière de groupes électrogènes, piloter le maintien en conditions opérationnelles du parc de GE de réserve et du stock stratégique.
Gestion des stocks et des flux	Garantir la qualité des réceptions et du stockage, ainsi que la disponibilité et la livraison des matériels.
Maintien en conditions opérationnelles du parc des GE et du stock stratégique	Réaliser les travaux d'entretien et de vérification du parc de GE de réserve, mettre à disposition les GE et le matériel stratégique en situation de crise.

Unité opérationnelle formation	
Management des activités	Exercer la maîtrise d'ouvrage, manager les processus du domaine (en particulier animer la boucle d'amélioration et les REX et mesurer la satisfaction des clients internes), décider des engagements de dépenses, définir les objectifs et les moyens associés, piloter, contrôler les activités internes et les prestations, contrôler la facturation.
Conception des offres de professionnalisation	Développer, maintenir une offre de professionnalisation au périmètre des métiers techniques, clientèle, concessions et territoire d'ERDF, secourisme, prévention santé sécurité à destination des agents et alternants de l'entreprise.
Gestion de la relation avec les clients	Mettre à jour l'offre de formation et le calendrier des sessions, la porter traiter les demandes des clients internes et externes.
Elaboration du référentiel de certification des monteurs	Assurer l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'élaboration du référentiel, évaluer ponctuellement les organismes de certification des monteurs dans l'attente de leur accréditation Cofrac.
Mise en oeuvre de l'offre de professionnalisation	Mettre en oeuvre l'offre de professionnalisation au périmètre des métiers techniques, clientèle, concessions et territoire d'ERDF, secourisme, prévention santé sécurité à destination des agents et alternants de l'entreprise.
Gestion administrative de la formation	Gérer administrativement les sessions, facturer et recouvrer les prestations.
Certification des monteurs	Certifier les monteurs ERDF et les monteurs d'entreprises.
Gestion des campus	Assurer la logistique pour les formations et les stagiaires.
Gestion des outils liés à la formation	Développer et maintenir les installations pédagogiques et les applications informatiques inhérentes à la formation

Unités opérationnelles achat	
Management des activités	Exercer la maîtrise d'ouvrage, manager les processus du domaine (en particulier animer la boucle d'amélioration et les REX et mesurer la satisfaction des clients internes), décider des engagements de dépenses, définir les objectifs et les moyens associés, piloter, contrôler les activités internes et les prestations, contrôler la facturation, élaboration et gestion des outils du domaine (série de prix, ...).
Gestion de la relation avec les clients internes	Recueillir les besoins exprimés par les unités (revue des exigences), définir les stratégies d'achats avec les régions, portage des marchés, contribuer aux REX des marchés, appui aux unités dans le domaine des achats : expertise, ...
Gestion de la relation avec les fournisseurs	Réaliser le plan d'examen d'aptitude, recherche de nouveaux fournisseurs (sourcing), mettre en oeuvre des partenariats de productivité.

Animation de la fonction marketing achat	Suivre l'activité du secteur, réaliser les études ; améliorer la connaissance des concurrents, développer la décomposition des coûts (pricing).
Réaliser les actes d'achats de travaux et de prestations, en appliquant la politique industrielle d'ERDF	Négocier les marchés, présenter les dossiers aux différentes instances de contrôle (directoire, contrôleur d'état...) et proposer l'attribution des marchés, appliquer les termes de l'accord sur la sous-traitance socialement responsable, proposer les stratégies de consultation conforme aux stratégies d'achats.