

## Décision DRHG/GPC/13 du 21 Décembre 2005

### Dispositif de l'astreinte FTSA

#### L'évolution du dispositif des astreintes :

Afin de garantir un accès permanent de ses clients aux réseaux et services, France Télécom doit pouvoir, en cas d'incident, organiser une intervention dans les meilleurs délais.

C'est pourquoi, au-delà des heures et jours ouvrés, la capacité d'intervention indispensable pour assurer la contractualisation avec les clients repose sur la mise en place de périodes d'astreintes, réalisées en semaine ou les dimanches ou jours fériés, avec des interventions à domicile ou sur site.

La présente décision formalise l'évolution des pratiques et des règles, en créant un nouveau cadre de référence prenant en compte les conditions de travail des salariés.

#### CHAPITRE 1 - CHAMP D'APPLICATION

##### 1) Définition de l'astreinte :

Textes de référence : le Code du travail, la Convention collective nationale des télécommunications, et l'Accord pour Tous du 2 février 2000.

Code du travail Article L. 212-4 bis : Une période d'astreinte s'entend comme une « période pendant laquelle le salarié, sans être à la disposition permanente et immédiate de l'employeur, a l'obligation de demeurer à son domicile ou à proximité afin d'être en mesure d'intervenir pour effectuer un travail au service de l'entreprise, la durée de cette intervention étant considérée comme un temps de travail effectif ».

Dans FTSA, l'astreinte est donc l'obligation dans laquelle se trouve un salarié de pouvoir être joint, à son domicile ou à proximité, afin d'effectuer, à tout moment d'une période donnée, toute intervention urgente en cas d'incident survenant sur les réseaux, les services ou les applications utilisées pour les clients de l'entreprise.

L'intervention peut se dérouler :

- soit à domicile, le salarié pouvant utiliser les moyens informatiques et de télécommunications mis à sa disposition par l'entreprise ;
- soit avec déplacement sur site.

## 2) Personnel concerné :

L'astreinte étant nécessaire à la continuité de l'activité et du service, l'ensemble du personnel, quel que soit son statut, peut être amené à effectuer des astreintes.

La décision de mettre en place une astreinte s'impose à l'ensemble du personnel, qu'elle soit ou non prévue aux contrats de travail.

Cependant des situations personnelles particulières et notamment familiales, de santé, devront être prises en compte pour l'établissement du tour d'astreinte.

Les services actuellement concernés par les astreintes seront soumis aux dispositions de la présente décision.

Les unités d'affaires et les responsables opérationnels détermineront, en fonction des objectifs et des engagements, les services dans lesquels la mise en place d'une astreinte s'impose.

Les comités d'établissement et les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail compétents seront consultés sur cette mise en place.

## CHAPITRE 2 - MODALITES D'ORGANISATION

Les astreintes sont organisées par l'entreprise en fonction de l'activité concernée : c'est pourquoi elles peuvent être mises en place pour des périodes allant de un à plusieurs jours et peuvent être effectuées à domicile ou avec déplacement sur site.

### 1) Nature juridique des temps en astreinte, en référence au code du travail, à la Convention Collective Nationale des Télécommunications (Annexe 3), à l'Accord pour tous du 2 février 2000 :

- Trois types de temps se distinguent pendant une période d'astreinte :
  - Le temps d'attente : l'article L. 212-4 bis du Code du travail précise que le temps d'attente n'est pas du temps de travail effectif et est décompté dans les durées minimales de repos quotidien (11 heures) et de repos hebdomadaire (35 heures).
  - Le temps d'intervention : il est considéré comme du temps de travail effectif et est décompté comme tel dans la durée de travail.
  - Le temps de déplacement : le temps de déplacement nécessaire à une intervention en astreinte est considéré comme du temps de travail effectif.
- Durée journalière et repos quotidien :
  - conformément aux dispositions légales, la durée maximale journalière du travail ne peut excéder 10 heures. Toutefois, cette durée peut être portée à 12 heures en cas d'interventions exceptionnelles ou imprévisibles telles que prévues par le paragraphe 4.1 de l'annexe 4 de l'accord pour tous du 2 février 2000.  
La dérogation est limitée à 5 jours ouvrables sur un mois civil pour un même salarié.
  - le repos quotidien est d'une durée minimale de 11 heures consécutives par période de 24 heures.  
Toutefois il peut être dérogé à ce principe en raison de la nécessité d'assurer la continuité du service et l'accès permanent au réseau et services, et en cas d'interventions exceptionnelles, dans les conditions prévues dans l'annexe 4 de l'accord pour tous du 2 février 2000 ( § 4.1). Dans ces cas, le repos quotidien ne pourra être inférieur à 9 heures consécutives et les salariés bénéficieront d'une période de repos prise au plus tard dans la semaine qui suit la période d'astreinte et équivalente à la différence.  
L'amplitude horaire journalière des salariés en astreinte et appelés à intervenir au cours de l'astreinte sera fonction de ce repos quotidien et restera dans les conditions prévues par l'annexe 4 de l'Accord pour Tous de FTSA du 2 février 2000.

## **2) Organisation des astreintes :**

Les astreintes sont planifiées en dehors des plages d'ouverture des services. Elles se distinguent des Travaux Programmés en Heures Non Ouvrables par le caractère imprévisible des interventions nécessaires, leur durée, et l'impossibilité d'organiser l'activité concernée dans le dispositif TP en HNO.

Dans les services concernés, le responsable opérationnel établira un tableau de service qui définira l'organisation des astreintes, et notamment :

- la durée des périodes d'astreinte ;
- les dates et heures des astreintes ;
- le nom des salariés chargés d'assurer ces astreintes.

Ce tableau de service garantira la meilleure répartition possible de la charge de travail en utilisant toutes les possibilités d'organisation du travail et les compétences présentes dans les équipes concernées.

Le tableau de service sera porté à la connaissance des équipes concernées dans la mesure du possible trois mois à l'avance et au minimum 15 jours avant sa mise en œuvre ; et trois semaines avant sa mise en œuvre dans le cas d'une nouvelle mise en place d'un dispositif d'astreinte. Il est modifiable par l'employeur avec un délai de prévenance d'au moins 15 jours, sauf cas d'urgence ou circonstances exceptionnelles qui nécessitent d'avertir le salarié un jour franc à l'avance.

## **3) Développement des compétences :**

Afin que les personnels concernés puissent réaliser les interventions en astreinte dans les meilleures conditions, les responsables opérationnels devront veiller à l'adéquation des compétences des personnels avec le champ d'intervention confié à chacun. Des plans de développement de compétences seront mis en place si nécessaire.

## **4) Obligations pendant les périodes d'astreinte :**

Pendant les périodes d'astreinte, les salariés devront :

- s'assurer de pouvoir être joints et que les matériels mis à leur disposition pour procéder aux interventions sont en état de marche ;
- commencer les travaux en intervention à distance dans les plus brefs délais ;
- se rendre sur les lieux le plus rapidement possible pour une intervention sur site dans le respect des consignes de sécurité;
- établir lors de la reprise de service un compte rendu de la période d'astreinte et des temps d'interventions qui sera validé par leur manager ( dates, heures et durées des interventions, interventions effectuées sur site ou à distance, mode déplacement utilisé). Lorsqu'un compte rendu d'activités doit être établi à la fin de l'intervention, le temps nécessaire pour établir ce compte rendu est du temps de travail effectif.

## **5) Limitations des périodes d'astreinte et des durées d'intervention :**

Par souci des conditions de travail des salariés et de la nécessité de rechercher un équilibre vie au travail / vie personnelle, les principes suivants régiront l'organisation du travail pour les salariés en astreinte :

- Les périodes d'intervention étant considérées comme du temps de travail effectif normal, les responsables des services opérationnels organiseront le travail de façon à ce que le temps d'intervention soit avant tout inclus dans la durée normale de temps de travail effectif et que le recours aux heures supplémentaires soit maîtrisé.
- Les périodes d'astreinte ne pourront se produire plus d'une semaine sur trois et leur durée ne peut être supérieure à 7 jours consécutifs, sous réserve du respect des dispositions de l'article L 221-2 du code du travail.
- Afin que les charges de travail soient réparties au mieux et qu'une régulation du temps de travail effectif puisse se faire il sera recherché une organisation de l'astreinte sur des périodes courtes, surtout dans le cas où les interventions sur site ou à distance sont fréquentes.
- Si une intervention a lieu pendant la période d'astreinte, le repos quotidien de 11 heures ou par dérogation de 9 heures et le repos hebdomadaire de 35 heures, devraient être donnés dans leur intégralité à la fin de l'intervention, sauf si le salarié a déjà bénéficié avant le début de son intervention, de la durée minimale de repos prévue par le Code du travail.
- En cas d'intervention au cours d'une astreinte, le salarié verra son horaire de travail et sa répartition à l'intérieur de la semaine aménagés afin de tenir compte du temps d'intervention et de bénéficier des repos quotidiens et hebdomadaires, soit avant, soit après l'intervention. A titre d'information, il sera remis à chaque salarié concerné par l'astreinte un document d'information précisant les modalités d'aménagement et de répartition de l'horaire hebdomadaire, en cas d'astreinte et d'une intervention au cours de celle-ci.  
En tout état de cause, un salarié intervenant au cours d'une astreinte ne pourra reprendre le travail que s'il a bénéficié d'un repos minimal quotidien.  
En effet, si les astreintes permettent d'assurer la continuité des services et l'accès permanent aux réseaux et services, il doit également être tenu compte dans l'organisation du travail de la protection de la santé et de la sécurité des salariés en astreinte, lesquelles passent notamment par la limitation du recours aux heures supplémentaires et le respect des temps de repos.
- Le caractère exceptionnel et imprévisible des interventions sera respecté et ainsi pris en compte.

## **6) Mise à disposition de moyens :**

Afin de pouvoir joindre les salariés en astreinte et permettre aux intéressés d'effectuer leurs interventions, l'entreprise mettra à la disposition des personnels concernés les moyens de télécommunications et matériels informatiques nécessaires (ligne téléphonique, téléphone portable, ordinateur portable, selon les besoins...).

Les frais de déplacements occasionnés lors d'une intervention seront pris en charge aux conditions en vigueur dans l'entreprise.

## CHAPITRE 3 - REMUNERATION DE L'ASTREINTE ( Cf Annexe 1)

L'astreinte donne lieu à une compensation forfaitaire pour le temps d'attente et à la rémunération du temps d'intervention comme temps de travail effectif.

### 1) Compensation du temps d'attente :

Cette compensation est forfaitaire et concerne les salariés en régime horaire et les Cadres Exécutifs Autonomes.

Au choix du salarié, elle sera soit payée, soit rendue sous forme de repos compensateur dans la limite de 50% du total de la compensation (sur la base du taux horaire de son salaire fixe).

Lorsque le choix du salarié sera une compensation en temps dans les conditions fixées dans l'annexe 1, la prise des jours de repos ainsi constitués devra se faire dans un délai raisonnable de façon à éviter des stocks trop importants, et au plus tard dans le trimestre qui suit la période d'attente.

### 2) Rémunération du temps d'intervention :

Le temps d'intervention est du temps de travail effectif et il est payé comme tel.

- **pour les salariés en régime horaire** (personnels non-cadres et cadres opérationnels) : le temps d'intervention est du temps de travail effectif et est donc rémunéré comme tel ; cette rémunération inclut s'il y a lieu, les majorations liées aux conditions spécifiques de l'intervention (travail de nuit , des dimanches et jours fériés, heures supplémentaires pour les heures effectuées au-delà du temps de travail effectif normal du salarié, etc...).
- **pour les salariés en régime jour** (Cadres Exécutifs Autonomes) : le temps d'intervention est comptabilisé en temps de travail effectif, les interventions sur site ou à distance étant cumulées par tranches de 4 heures pour être transformées en équivalent d'une demi-journée de travail. Afin d'atteindre les 4 heures minimum d'intervention et permettre la valorisation d'une demi-journée de temps de travail effectif, il est convenu que ce temps est cumulable sur 6 semaines. Si à l'issue de 2 astreintes consécutives, le décompte des heures réalisées en intervention est en deçà de 4 heures, la compensation prise en compte sera de 4 heures.

En outre, quel que soit le régime de travail du salarié, la première intervention lors d'une période d'astreinte est valorisée à un minimum de 30 minutes. Au-delà, la valorisation se fait au temps réel d'intervention.

L'employeur remettra chaque mois à chaque salarié un document récapitulatif le nombre d'heures d'interventions et le nombre de périodes d'astreintes effectuées au cours du mois expiré (ou des deux mois expirés pour les CEA) ainsi que le montant de la compensation correspondante.

### 3) Temps de déplacement et temps d'intervention :

Le temps d'intervention est du temps de travail effectif ainsi que le temps de déplacement associé et rémunéré comme tel.

## **CHAPITRE 4 – LA « PERMANENCE DES CADRES »**

Les dispositions décrites ci-dessous complètent l'instruction du 24 décembre 1992 régissant la « permanence des cadres » à France Télécom et se substituent au dernier alinéa de la première partie du paragraphe 2.4.

Il est prévu que les cadres désignés pour assurer la permanence permettant à l'entreprise de mieux s'organiser pour faire face à des événements exceptionnels, sont considérés en situation d'astreinte.

A ce titre, ils seront rémunérés sur les bases suivantes :

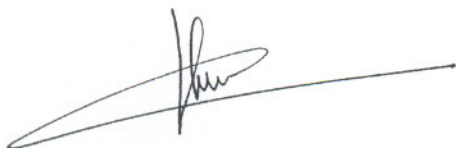
- une compensation financière pour le temps d'attente conformément à l'annexe 1 du présent accord ;
- une rémunération du temps d'intervention en temps de travail effectif à partir d'un relevé du temps réel d'intervention, sans valorisation minimale pour la première intervention.

Toutes les autres dispositions de l'instruction citée plus haut continuent à s'appliquer.

## **CHAPITRE 5 Entrée en application :**

A l'exception d'une partie de l'instruction du 24 décembre 1992 comme précisé ci-dessus au chapitre 4, le présent dispositif remplace toutes les dispositions antérieures ayant le même objet et notamment les dispositions, depuis dénoncées, de la note de service du 9 avril 1982 relatives à l'astreinte.

Il s'applique à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2006.



Guy-Patrick CHEROUVRIER  
Directeur Exécutif – Fonction Ressources Humaines

**Annexe 1****Compensation du temps d'attente**

Périodes d'attente	Compensation par période
6 périodes du lundi au samedi *	30 euros
Autres périodes :	
- dimanche et jours fériés	60 euros
- du samedi au dimanche	60 euros
- du dimanche au lundi	60 euros

\* Les 6 périodes d'attente sont les plages de temps situées du lundi au vendredi entre la fin de la vacation du salarié et le début de sa vacation suivante, et la journée du samedi.

- Lorsque l'astreinte est organisée par demi-période(4 heures maximum), la compensation du temps d'attente sera un 1/2 taux.

**Rappel des majorations conventionnelles pour rémunération du temps d'intervention**

Heures de nuit du lundi au samedi	Taux horaire majoré de 50 %
Heures de jour dimanche et jour férié	Taux horaire majoré de 100 %
Heures de nuit dimanche et jour férié	Taux horaire majoré de 110%