

CONDITIONS DE TRAVAIL

En insistant sur la définition du temps de travail effectif, le débat sur les 35 heures a permis de mieux préciser les modalités d'application de l'astreinte.

Mais si la définition est désormais claire, les compensations qui l'accompagnent restent souvent opaques et varient considérablement d'une entreprise à l'autre.

PAR THIERRY BUTZBACH



Marc Guillaume

Le salaire de l'astreinte

« **L**a dimension psychologique de l'astreinte est phénoménale. Même si les interventions réalisées dans son cadre sont rares, l'importance qu'elles revêtent aux yeux du salarié est énorme. C'est pourquoi le sujet est particulièrement délicat, d'autant qu'il touche à la fois au temps de travail, aux congés, à la rémunération et à l'égalité dans l'entreprise. » Le DRH de cette grande SSII reconnaît sans détour le caractère sensible – pour ne pas dire tabou – de l'astreinte,

période pendant laquelle le salarié doit être joignable immédiatement et à tout moment pour une intervention éventuelle, à distance ou bien sur site dans un délai de une heure en général. Encore plus que les 35 heures, la simple évocation de l'astreinte est propre à détériorer n'importe quel climat social, d'autant que le recours au régime de l'astreinte est rarement précisé dans le contrat de travail et qu'il se fait la plupart du temps sur la base du volontariat (tout au moins pour les recours ponctuels à des personnes non soumises au

régime d'astreinte). Sans oublier le bras de fer que l'astreinte ne manque pas de susciter entre les directions des ressources humaines (DRH) et des directions des systèmes d'information (DSI), les secondes reprochant souvent aux premières de ne pas leur donner les moyens humains propres à assurer la bonne marche du système d'information...

Pour éviter tout débordement, les entreprises ont pris le parti d'adopter une gestion « maison » de l'astreinte, gestion qui traduisait le plus souvent leur culture d'entreprise. Du système occulte au tout-administratif, tous les cas de figure existent. En plus des systèmes officiels s'appliquent parfois des régimes officieux, qui prévoient notamment l'octroi de primes exceptionnelles selon les efforts consentis par le salarié... Des petits arrangements internes rarement rendus publics. « La gestion des astreintes relève souvent d'un modus vivendi entre chaque salarié et l'entreprise », remarque Jacques Labahann, qui dirige Gecorp, un cabinet de conseil spécialisé dans les questions sociales. « En fait, il existe autant de pratiques que de sociétés », résume pour sa part Pascal Poiget, direc-

teur général adjoint du cabinet d'études et de conseil en rémunération Oberthur Consultants et auteur d'une étude sur la rémunération des astreintes dans les services informatiques (*).

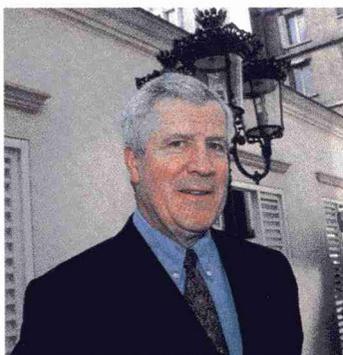
Une définition tardive dans le Code du travail

L'intérêt témoigné par les entreprises à l'occasion de cette étude et la rédaction par le Syntec, en juin dernier, d'une note concernant l'astreinte, témoignent de l'actualité du sujet. Et pour cause : suite aux débats concernant la définition du temps de travail qui ont précédé la loi Aubry sur les 35 heures, le législateur a – enfin – levé le flou artistique qui caractérisait l'astreinte. La loi n° 2000-37 du 19 janvier 2000 relative à la réduction négociée du temps de travail complète ainsi le Code du travail en insérant un article L. 212-4 bis qui offre une première mention légale de l'astreinte, précisant sa définition, les modalités de mise en place et les contreparties auxquelles elle ouvre droit (voir encadré). Du coup, la plupart des entreprises sont ainsi en cours de réflexion pour formaliser un système d'astreinte et en définir les modalités d'ap-

Bientôt les heures sup de l'euro

Un an après les astreintes du passage à l'an 2000, se profilent celles de l'euro... « Beaucoup d'entreprises ont mieux anticipé l'euro que l'an 2000. Mais un certain nombre d'entre elles vont découvrir, en décembre, qu'elles ne sont pas totalement prêtes. De sorte que de nombreux travaux devront être réalisés en catastrophe », prédit Pierre Dellis, secrétaire général du Syntec

Pour s'épargner des demandes de dérogation aux dispositions légales du Code du travail, qui doivent recevoir l'aval de l'inspection du travail, le secteur des sociétés de services informatiques a signé, le 13 juillet dernier, un accord national avec les syndicats, à l'exception de la CGT et de FO (voir LMI n° 906). L'accord du Syntec, valable jusqu'au 30 juin 2002, prévoit que les SSII fassent appel en priorité au volontariat. Planifiés par l'employeur, les travaux d'activités exceptionnelles (TEA) devront être commandés au moins trois jours à l'avance (cinq pour la nuit de Noël et du 1^{er} janvier). Le dispositif précise également la durée minimale d'une TEA (3 h 30), donc la rémunération de base d'une TEA (3,5 fois le taux horaire du salarié), et stipule que les heures de travail effectuées dans le cadre des TEA seront payées ou récupérées, selon le choix du salarié, avec un coefficient multiplicateur de 2 pour la journée et de 2,5 la nuit par rapport au taux horaire du salarié.



Jean-Michel Rillon

Pierre Dellis, secrétaire général du Syntec : « Un certain nombre d'entreprises vont découvrir, en décembre, qu'elles ne sont pas totalement prêtes. De nombreux travaux devront être réalisés en catastrophe. »

PRATIQUE DES ASTREINTES DANS LES SERVICES INFORMATIQUES

	Type d'astreintes		Périodicité du tour d'astreinte			
	Astreintes organisées	Astreintes ponctuelles	2-3 semaines	4-5 semaines	6-8 semaines	9-12 semaines
Exploitation	74 %	38 %	33 %	46 %	21 %	-
Support technique	76 %	63 %	31 %	50 %	19 %	-
Support exploitation	68 %	35 %	41 %	59 %	-	-
Etudes	35 %	60 %	17 %	39 %	12 %	16 %
Réalisation	23 %	41 %	36 %	46 %	-	18 %

Source : Oberthur Consultants

PRATIQUE D'UN RÉGIME D'ASTREINTE DANS LES FONCTIONS INFORMATIQUES (PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ) (EN % DES ENTREPRISES INTERROGÉES)

Assurance	100 %
Haute technologie, télécoms	100 %
infogérance	100 %
Banques	91 %
Distribution, industries alimentaires, services	88 %
Services financiers	75 %
Industrie mécanique et électrique, chimie lourde, BTP	75 %
Services informatiques, SSII, éditeurs	55 %
Chimie fine, pétrole, lab. pharmaceutique	50 %
Services publics	50 %
Tous secteurs confondus	81 %

Source : Oberthur Consultants

plication, notamment en liaison avec l'entrée en application des accords liés au passage aux 35 heures. Avec le risque de devoir parfois toucher aux avantages acquis... Tenant compte de ces nouvelles contraintes légales, certaines entreprises ont parfois dû revoir leur définition de l'astreinte sous peine de se voir assignées en justice par les syndicats. Reprenant les critères fixés par la Cour de cassation sans remettre en cause les solutions dégagées par la jurisprudence, la définition légale précise notamment que l'astreinte ne constitue pas un temps de travail effectif

treinte a toujours fait partie du paysage professionnel de l'informaticien – au même titre que dans le domaine de la santé. Dans un secteur où la plupart des traitements se déroulent la nuit et où l'incessante évolution technologique conduit à multiplier les mises en production – donc les risques de « plantages » –, le rôle de l'astreinte consiste à garantir la continuité du service et à éviter le chômage technique de toute l'entreprise en cas de dysfonctionnement non résolu. Ainsi, tous les métiers sont désormais concernés par les astreintes. Bien sûr, les fonctions de production, de support technique ou de support d'exploitation sont toujours en première ligne, au point que ces métiers sont mobilisés par les deux tiers des entreprises qui pratiquent un régime d'astreinte organisé, selon une rotation relativement rapide – moins d'un mois (voir tableaux). Mais bien qu'intervenant avec une rotation plus lente, les astreintes touchent également d'autres catégories, comme les études ou la réalisation. En outre, le phénomène n'est pas seulement réservé aux secteurs de l'infogérance, des télécoms ou encore de l'assurance, mais concerne aujourd'hui tous les secteurs d'activités... y compris le secteur public.

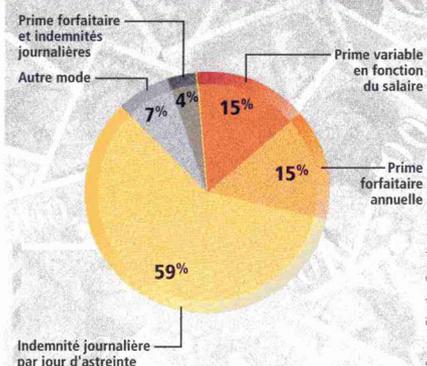
La compensation pécuniaire majoritaire

Qui dit astreinte dit rémunération. Selon l'étude d'Oberthur Consultant, les deux tiers des entreprises pratiquent une compensation pécuniaire, un quart une compensation mixte (combinant rémunération et repos compensatoire) et moins de 10 % se contentent de repos compensatoire. En règle générale, la part des sociétés qui pratiquent la compensation pécuniaire est plus forte dans les secteurs de la distribution, des finances et chez les SSII. Si un quart des sociétés pratiquent un mode différent de compensation pour les cadres et les non-cadres, cette distinction est minime dans le cas de la compensation pécuniaire. Lorsqu'elle existe, la distinction porte essentiellement sur le choix de la prime forfaitaire retenue.

De fait, la majorité des entreprises (57 %) privilégient le versement d'indemnités journalières par jour d'astreinte, tant pour les cadres que pour les non-cadres. Un quart des sociétés choisissent la prime forfaitaire, parfois accompagnée d'indemnités journalières, tandis qu'une minorité

préfère la prime variable en fonction du salaire (voir graphique). Concernant les indemnités journalières, la majorité des sociétés versent une indemnité inférieure à 200 F (30,5 €) pour les nuits en semaine, tandis qu'un tiers offrent entre 200 et 300 F (30,5 à 45,7 €). Pour les week-ends et jours fériés (durée d'astreinte de 48 heures), cette indemnité grimpe à plus de 700 F (106,7 €) dans plus de la moitié des cas, et à plus de 900 F (137,2 €) dans un tiers des cas. Chez Sopra, qui a choisi ce mode de compensation, l'indemnité de l'astreinte se fait sur la base de 200 F (30,5 €) par nuit en semaine, et de 350 F (53,4 €) par jour ou par nuit le week-end, toute intervention donnant lieu à une rémunération forfaitaire (170 F de l'heure, soit 25,9 €). Chez Unilog, chaque nuit d'astreinte en semaine ouvre droit à une rémunération de 150 F, soit 22,9 € (forfait de 900 F, soit 137,2 € pour cinq nuits consécutives), de 250 F (38,1 €) par jour ou par nuit le week-end (forfait de 1 200 F, soit 182,9 €, du vendredi soir au lundi matin), et de 300 F (45,7 €) par nuit de jour férié ou jour férié attendant au week-end. A noter qu'Unilog prévoit une rémunération forfaitaire de 600 F (91,5 €) pour

Comment les entreprises rémunèrent l'astreinte



la nuit du réveillon du nouvel an. Concernant enfin les primes variables en fonction du salaire (pratiquées par 14 % des entreprises), la moitié des sociétés rémunèrent l'astreinte au moins 20 % de mieux que le tarif horaire de référence pendant les nuits de semaine. Pour les week-ends et les jours fériés, cette majoration passe à plus de 50 % dans tous les cas, et à au moins 100 % dans 40 % des cas. A

Suite page 6 ➔

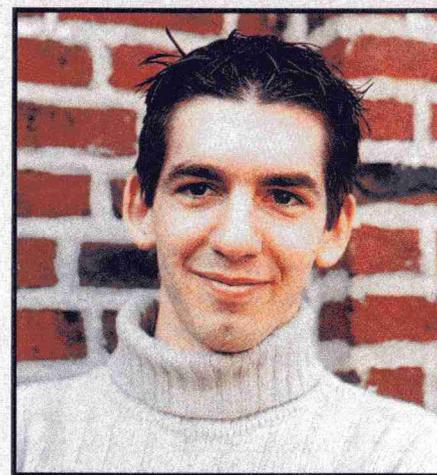
TÉMOIGNAGE Michaël Fichau, 24 ans, technicien chez Steria Infogérance

« Une contrainte professionnelle mais une aubaine financière »

« Après un BTS d'informatique industrielle et une première expérience dans la maintenance, j'ai rejoint Steria Infogérance en décembre 2000. Affecté au centre informatique de la SNCF à Lille, j'interviens comme technicien d'exploitation, notamment sur l'application interne du poste de vente (Mosaïque) tout en assurant le support de premier niveau. Je suis également chargé de la supervision du réseau informatique et du site Web de la SNCF.

Comme mes sept collègues, je travaille en horaires postés, c'est-à-dire en 3 x 8. En fait, il ne s'agit pas d'un vrai 3 x 8 puisque nous travaillons, en moyenne, 33 heures par semaine et que nous sommes payés sur la base de 39 heures. En contrepartie, nous sommes d'astreinte au moins deux fois par mois. Chez Steria, tout est bien défini et planifié au départ : on nous a fourni un beau tableau en couleur où sont précisées toutes nos différentes périodes de travail, de repos et d'astreinte.

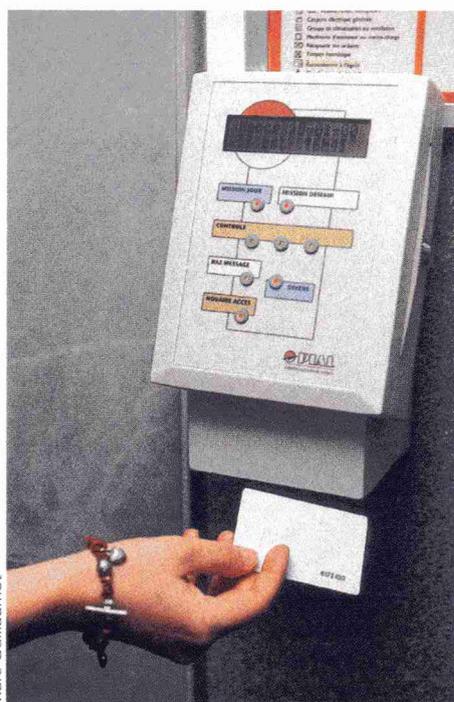
Mais en pratique, ce souci de planification est rapidement battu en brèche, car la moindre absence de l'un d'entre nous se traduit par des astreintes en plus... Et, dans le planning annuel que l'on nous a remis, ne figurent aucun congé ni aucune formation ! Si l'on ajoute les éventuels remplacements maladie et le turn-over, on comprend



« En moyenne, je ne suis dérangé que deux fois par mois pendant mes périodes d'astreinte, pour une seule prise de poste. Et chaque journée d'astreinte me rapporte 400 F (61 €). »

bien que ce planning ne puisse être tenu sur le long terme. En théorie, j'ai donc quatre journées d'astreinte par mois ; mais en réalité, j'en ai plus.

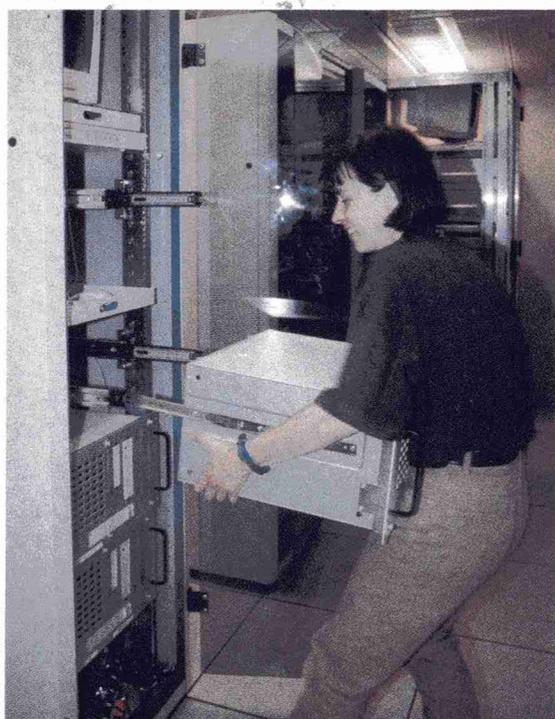
Cela dit, je ne me plains pas : l'astreinte est une contrainte professionnelle, mais aussi une aubaine financière. En moyenne, je ne suis dérangé que deux fois par mois pendant mes périodes d'astreinte, pour une seule prise de poste. Chaque journée d'astreinte me rapporte 400 F (61 €) supplémentaires ; en cas de prise de poste, je suis payé 150 % du taux horaire habituel. Pour les jours fériés, je reçois une prime supplémentaire de 500 F (76,2 €). Entre les horaires postés, les astreintes et les primes, je gagne donc 30 % de plus que mon salaire de base. C'est bien quand on n'a aucune obligation familiale – d'ailleurs, tous mes collègues sont de jeunes célibataires comme moi. »



Toute intervention dans l'entreprise, durant une période d'astreinte, est considérée par la loi comme un temps de travail effectif.

mais que toute participation à l'une quelconque des tâches de l'entreprise (sur site ou à domicile) est constitutive d'un temps de travail effectif et rémunérée comme tel. Surtout, la loi Aubry précise que l'astreinte doit faire l'objet d'une compensation, et qu'en l'absence d'accord collectif, l'employeur détermine lui-même la nature et le montant de cette contrepartie qui peut prendre différentes formes (indemnité forfaitaire, rémunération exprimée en pourcentage du salaire horaire, repos compensatoire, etc.).

Malgré sa définition légale tardive, l'as-



L'astreinte concerne bien sûr les fonctions de production, de support technique ou de support d'exploitation, notamment pour les opérations de maintenance. Ces métiers sont mobilisés par les deux tiers des entreprises qui pratiquent un régime d'astreinte organisé.

ment législatif des astreintes sera-t-il de nature à éviter tout débordement ?

Pas sûr si l'on considère le nombre de cadres que les entreprises équipent de téléphones et de PC portables et à qui l'on demande de bien vouloir se tenir prêts « au cas où »... Non contents de lutter contre cette forme d'astreinte qui ne veut pas dire son nom, certains continuent d'ailleurs de se battre contre le principe même de l'astreinte, estimant que la continuité de service passe forcément par l'orga-

nisation du travail posté (en 2 x 8 ou en 3 x 8). « L'astreinte peut être un piège, considère Denis Gouin, délégué syndical CGT d'Atos Origin Multimédia. L'astreinte rémunère une contrainte de disponibilité hors heures de travail et non pas une activité. Le salarié peut ainsi s'habituer financièrement à la rémunération de ces astreintes, et quand elles disparaissent, ne pas comprendre forcément une diminution de salaire pour une charge de travail effectif identique. Le caractère aléatoire des interventions contribue aussi à fausser la donne : au départ, quasiment tout le monde est d'accord pour être d'astreinte... jusqu'au jour où cela devient trop pénalisant pour la vie de famille. » ■

(*) Enquête réalisée en décembre 2000 sur un échantillon de 78 entreprises, principalement basées en Ile-de-France, majoritairement dotées d'un budget informatique supérieur à 100 millions de francs (15,2 millions d'euros). Les trois quarts de ces entreprises disposent d'un effectif d'informaticiens supérieur à 50 personnes.

♦ Suite de la page 5

noter que cette pratique se révèle la plus égalitaire entre les cadres et les non-cadres.

Chez Atos Origin Multimédia, la rémunération de l'astreinte correspond à 30 % de la base horaire du salaire du lundi au dimanche, montant qui atteint 50 % pendant les jours fériés.

En cas d'intervention, les heures effectuées sont majorées de 33 % par rapport au taux horaire habituel. Enfin, les primes forfaitaires annuelles (pratiquées par 18 % des entreprises) varient de 5 000 à 20 000 F (762,2 à 3 049 €) et diffèrent selon le statut, les non-cadres touchant moins de 5 000 F (762,2 €) dans un quart des sociétés ayant opté pour ce mode de compensation.

Quel que soit le mode de compensation, les frais de déplacement des interventions sont remboursés selon les modalités en vigueur dans l'entreprise en matière de frais professionnels. Le nouvel encadre-

Astreintes et repos légal

Comment combiner l'astreinte avec les repos quotidiens et hebdomadaires légaux ? Tout salarié peut être placé en position d'astreinte pendant ses périodes de repos quotidien ou hebdomadaire (aussi bien la nuit en semaine que le jour et la nuit en week-end).

Dans le cas où le salarié placé en astreinte ne réalise aucune intervention (aucun temps de travail enregistré), l'astreinte ne constitue pas une infraction aux règles de repos quotidiens (l'article L.220-1 du Code du travail prévoit au moins 11 heures consécutives de repos par jour) ou hebdomadaires (les articles L.221-1 et L.221-4 prévoient un repos hebdomadaire minimum de 24 heures consécutives, auquel viennent se cumuler les 11 heures de repos suite à une journée de travail). Mais l'inspection du travail reste alors vigilante quant à la mise sous astreinte systématique d'un même salarié pendant ses périodes de repos.

En revanche, le temps d'intervention réalisé dans le cadre d'une astreinte est comptabilisé

comme du temps de travail effectif qui s'ajoute au temps de travail enregistré dans la journée précédant l'astreinte... ce qui ne permet pas au salarié de bénéficier de son repos hebdomadaire.

Pour faire sauter ce verrou, les articles L.221-12 et D.220-5, qui permettent de déroger au repos quotidien dans certaines situations, sont appelés à la rescousse. Il s'agit des cas de travaux urgents dont l'exécution immédiate est nécessaire pour organiser des mesures de sauvetage, pour prévenir les accidents imminents ou réparer les accidents survenus aux matériels. Or, dans la plupart des cas, les entreprises font entrer dans ce contexte les interventions réalisées dans le cadre d'une astreinte...

Mais si elles peuvent exceptionnellement s'affranchir du repos quotidien, les entreprises doivent en contrepartie accorder un repos compensatoire au moins équivalent au repos supprimé en cas d'intervention sous astreinte réalisée pendant une période de repos hebdomadaire

Enfin une définition légale

Le texte de loi n° 2000-37, dans son article L. 212-4 bis, définit enfin légalement l'astreinte, et précise ses modalités de mise en place et les contreparties auxquelles elle ouvre droit. Voici ce qu'indique ce texte de loi datant de janvier 2000 :

« 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. Ces astreintes sont mises en place par des conventions ou accords collectifs étendus ou des accords d'entreprise ou d'établissement, qui fixent le mode d'organisation ainsi que la compensation financière ou sous forme de repos à laquelle elles donnent lieu. A défaut de conclusion d'une convention ou accord, les conditions

dans lesquelles les astreintes sont organisées et les conditions financières ou en repos auxquelles elles donnent lieu sont fixées par l'employeur après information et consultation du comité d'entreprise ou, en l'absence de comité d'entreprise, des délégués du personnel s'il en existe, et après information de l'inspection du travail. La programmation individuelle des périodes d'astreinte doit être portée à la connaissance de chaque salarié concerné quinze jours à l'avance, sauf circonstances exceptionnelles et sous réserve que le salarié en soit averti au moins un jour franc à l'avance. En fin de mois, l'employeur doit remettre à chaque salarié concerné un document récapitulant le nombre d'heures d'astreinte effectuées par celui-ci au cours du mois écoulé ainsi que la compensation correspondante. Ce document, qui est tenu à la disposition des agents de contrôle de l'inspection du travail, est conservé pendant une durée d'un an. »

LES MODES D'ASTREINTE ET LEUR RÉMUNÉRATION DANS LES SERVICES INFORMATIQUES DES ENTREPRISES

	Cadres	Non-cadres
INDEMNITÉS JOURNALIÈRES		
Nuits de semaines		
Indemnités journalières < 200 F (30,5 €)	52 %	54 %
Indemnités journalières comprises entre 200 et 300 F (30,5 à 45,7 €)	36 %	34 %
Indemnité journalière > 300 F (45,7 €)	12 %	12 %
Week-ends et jours fériés		
Indemnités journalières < 550 F (83,8 €)	26 %	27 %
Indemnités journalières comprises entre 550 et 700 F (83,8 à 106,7 €)	18 %	19 %
Indemnités journalières comprises entre 700 et 900 F (106,7 à 137,2 €)	18 %	19 %
Indemnité journalière > 900 F (137,2 €)	38 %	35 %
PRIME FORFAITAIRE ANNUELLE		
Prime < 5 000 F (762,2 €)	-	22 %
Prime comprise entre 5 000 et 10 000 F (762,2 à 1 524,5 €)	34 %	34 %
Prime comprise entre 10 000 et 20 000 F (1 524,5 à 3 048,9 €)	33 %	11 %
Prime supérieure à 20 000 F (3 048,9 €)	33 %	33 %
PRIME VARIABLE SELON SALAIRE		
Nuits de semaines		
Salaire horaire du salarié	50 %	50 %
Salaire horaire du salarié majoré de 20 % à 29 %	17 %	17 %
Salaire horaire du salarié majoré de 30 % à 39 %	-	-
Salaire horaire du salarié majoré de 40 % à 49 %	17 %	17 %
Salaire horaire du salarié majoré de 50 % et plus	16 %	16 %
Week-ends et jours fériés		
Salaire horaire du salarié majoré de 50 % à 74 %	60 %	60 %
Salaire horaire du salarié majoré de 75 % à 99 %	-	-
Salaire horaire du salarié majoré de 100 % et plus	40 %	40 %
PRIME FORFAITAIRE ET INDEMNITÉ JOURNALIÈRE		
Prime < 5 000 F (762,2 €) et indemnité < 300 F (45,7 €) en semaine ou < 500 F (76,2 €) les week-ends et jours fériés	25 %	25 %
Prime comprise entre 5 000 et 10 000 F (762,2 à 1 524,5 €), et indemnité < 200 F (30,5 €) en semaine ou < 500 F (76,2 €) week-ends et jours fériés	25 %	25 %
Prime comprise entre 10 000 et 20 000 F (1 524,5 à 3 048,9 €) et indemnité < 250 F (38,1 €) en semaine ou entre 550 F (83,8 €) et 800 F (121,9 €) les week-ends et jours fériés	50 %	50 %

Source : Oberthur Consultants

Exemple de lecture : 52 % des entreprises pratiquant la rémunération de l'astreinte sous forme d'indemnité journalière offrent à leurs cadres une indemnité de moins de 200 F (30,5 €)