

Accord d'entreprise relatif au traitement et à l'indemnisation des astreintes

Entre les soussignés

La **société SMILE SASU** au capital de **xx**, dont le siège social se situe 20 rue des jardins – 92 600 Asnières-sur-Seine, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 378 615 363 RCS, représentée par Monsieur Marc PALAZON agissant en qualité de Président du Directoire,

Ci-après désignée par « la société »

D'une part

ET

Le Syndicat SPECIS UNSA, représenté par Mme Vanessa STRICHER, Déléguée syndical, en vertu de son mandat du **xx/xx/20xx**,

Le Syndicat CGT, représenté par Monsieur Clément RILLON, Délégué syndical, en vertu de son mandat du **xx/xx/20xx**,

Ci-après désignée par « les organisations syndicales »

D'autre part,

Il est arrêté et convenu ce qui suit :



PREAMBULE

A la suite de l'intégration par absorption notamment des sociétés Open Wide Holding, Open Wide, Open Wide technologie, Open Wide Outsourcing et Adyax au sein de la société SMILE SASU, les régimes applicables en matière de gestion et d'indemnisation des astreintes, escalades d'astreinte, résultent, soit d'un accord d'entreprise (accord d'entreprise SMILE pour les astreintes) , soit enfin d'une charte d'entreprise (Open Wide pour les astreintes et escalades d'astreintes).

Le présent accord a pour objet d'homogénéiser la situation actuelle ainsi que les potentielles futures intégrations quant au régime applicable au sein de la société SMILE SASU en matière d'astreinte, en tenant compte des dernières évolutions législatives et des besoins de l'entreprise au regard de son activité.

En conséquence, le présent accord :

- modifie l'accord d'entreprise SMILE sur le traitement et l'indemnisation des astreintes en date 09/08/2013 ainsi que son avenant en date du 10/12/2013 préexistants auquel il se substitue de plein droit à compter de sa date d'entrée en vigueur. Pour faciliter la lecture de l'accord résultant de ces modifications, celui-ci est réécrit dans son entier.
- se substitue aux différentes décisions unilatérales et charte précitées applicables au sein de la société SMILE SASU ou aux salariés transférés des sociétés.

C'est dans cet état d'esprit que les parties se sont réunies à plusieurs reprises, notamment les 23/03/2021 et 03/05/2021, afin de conclure le présent accord.

Il est expressément convenu que les dispositions du présent accord remplacent à compter de son entrée en vigueur l'ensemble des dispositions issues d'accords collectifs, d'usages, de décisions unilatérales applicables antérieurement dans les sociétés citées ci-dessus.



I – CHAMP D’APPLICATION DE L’ACCORD

Le présent accord s’applique à l’ensemble des salariés de la société SMILE SASU.

II - DEFINITION DE LA NOTION D’ASTREINTE ET DES CATEGORIES D’ASTREINTE

A. Définition

Définie à l’article L 3121-9 du Code du travail, l’astreinte correspond à *“une période pendant laquelle le salarié, sans être sur son lieu de travail et sans être à la disposition permanente et immédiate de l’employeur, doit être en mesure d’intervenir pour accomplir un travail au service de l’entreprise. La durée de cette intervention est considérée comme un temps de travail effectif”*.

La notion d’astreinte est à distinguer des permanences, périodes de travail effectif pendant lesquelles le salarié, présent sur un lieu de travail, ne peut vaquer librement à ses occupations.

Elle concerne chez SMILE :

- les salariés pour lesquels la fiche de poste indique de l’astreinte, à titre d’illustration :
 - *“Il participe au dispositif d’astreinte général de son équipe et aux gestions de crises et d’escalade”*;
 - *“Il est en support des équipes d’astreintes et peut être sollicité dans le cadre de l’escalade de la gestion de problèmes”*.
- les salariés pour lesquels les comptes clients solliciteraient de l’astreinte permanente.

B. Catégories d’astreinte

Au regard de l’activité et de l’organisation de l’entreprise, ainsi que des situations particulières auxquelles l’astreinte a vocation à s’appliquer, il existe 2 types d’astreintes au sein de la société SMILE SASU :

- **L’astreinte générale et régulière** : destinée à répondre à toute sollicitation en provenance du système d’alerte automatique en place au sein de la société SMILE SASU.



A aujourd'hui, elles s'appliquent uniquement aux salariés :

- de la Business Unit OPS pour lesquels l'astreinte est précisée dans la fiche de poste, y compris le personnel d'encadrement;
 - du SKC de Montpellier concernés par de l'astreinte permanente, y compris le personnel d'encadrement.
- **L'escalade d'astreinte** : destinée à apporter un soutien technique ou managérial à l'astreinte générale (les escalades d'astreintes doivent être effectuées par des Tech expert, des architectes ou des responsables de production pour l'escalade technique, ou par un manager qualifié pour l'escalade managériale).

L'escalade d'astreinte ne peut être sollicitée que par le salarié en astreinte générale et le salarié sollicité aura 1H à partir de la sollicitation pour intervenir, sauf besoins ou exigences opérationnelles. A titre d'illustration, un client qui souhaiterait contractuellement une intervention plus rapide (30 minutes).

Lorsque la société SMILE SASU décide de recourir à l'astreinte, sa catégorie (générale ou escalade) est précisée au plus tard lorsque le salarié est informé de la date à laquelle il est placé en situation d'astreinte.

III - MISE EN PLACE DE L'ASTREINTE

Les astreintes sont mises en place par cet accord d'entreprise. La décision de l'employeur de recourir à l'astreinte, dont le régime est défini par le présent accord collectif, s'impose aux salariés et ne constitue pas une modification du contrat de travail. Par ailleurs, il n'existe pas de droit acquis à l'accomplissement d'astreintes.

Suite à un besoin technique spécifiquement exprimé et formalisé dans une demande commerciale acceptée par la Direction commerciale de la société SMILE SASU et par le client, un salarié pourra donc se voir confier une astreinte dans les 15 jours calendaires suivants l'annonce au salarié, ou moins en cas de circonstances exceptionnelles (mais au moins un jour franc avant).

L'astreinte est mise en place sur demande expresse de la hiérarchie, cependant afin de concilier les nécessités professionnelles avec la vie personnelle, les parties conviennent que sa mise en place se fasse prioritairement sur la base du volontariat.



Ainsi, les parties conviennent que l'astreinte sera assurée :

- Dans un premier temps et prioritairement, par un appel au volontariat lancé par le manager;
 - Dans un second temps, par nécessité de service, par un recours possible à des salariés ne s'étant pas déclarés volontaires pour la réalisation de l'astreinte.
- Et ce, si l'appel au volontariat ne permettait pas de réunir le nombre de salariés suffisant, ou si un salarié volontaire n'était pas disponible sur une période déterminée.

Pour autant, il est impossible pour la société SMILE SASU d'imposer une astreinte à un collaborateur pendant une période de congés payés préalablement autorisée, sauf si le collaborateur accepte de décaler ses congés.

IV- INDEMNISATION DE L'ASTREINTE

A. Procédure de validation des astreintes effectuées

L'astreinte fera l'objet d'une indemnisation par le biais d'une prime fixe en fonction de sa catégorie (*cf. IV B1, primes d'astreintes*).

Les heures d'intervention réalisées lors des astreintes sont considérées comme du travail effectif et devront être validées expressément par le manager à la fin de la période d'astreintes via GESCOM.

Ce récapitulatif présentera la période et la durée d'astreinte, les heures de début et de fin de chaque intervention, le nom du client demandeur, le nom du salarié de la société SMILE SASU ayant réalisé l'intervention et la nature de l'intervention.

Le paiement des heures travaillées au salarié de la société SMILE SASU ayant réalisé l'intervention se fera exclusivement sur la base d'un relevé de(s) période(s) travaillée(s), validé par la direction de la société SMILE SASU.

Suivant l'article R 3121-2 du Code du travail, "*en fin de mois, l'employeur remet à chaque salarié intéressé un document récapitulatif le nombre d'heures d'astreinte accomplies par celui-ci au cours du mois écoulé ainsi que la compensation correspondante*".

L'outil GESCOM permet cette transmission.



B. Modalités d'indemnisation

Les astreintes font l'objet d'une contrepartie financière appelée à indemniser la sujétion consécutive à l'obligation de disponibilité. Les astreintes sont mises en œuvre pour répondre à un besoin technique et une demande commerciale.

1. Indemnisation de la période d'astreinte

a. Définition de la période d'astreinte

L'astreinte intervient en sus de l'activité du salarié et en dehors des périodes normales d'activité.

Ainsi, les périodes susceptibles d'être comptabilisées en astreintes sont les suivantes :

- **Période 1** : Les jours de la semaine en horaires de nuit (dimanche, lundi, mardi, mercredi, jeudi) du jour concerné de 18H00 au lendemain 9H00 (période de 15h). Ce qui implique que le collaborateur travaillant en journée débute cette dernière dès 09H00, afin d'assurer la gestion du support client, partie intégrante du poste. Si par exception, ce dernier collaborateur débutait sa journée après 09H00, le début d'astreinte suivant serait décalé d'autant.
 - o A titre d'illustration, le collaborateur commençant à 10H00, finirait sa journée à 19H00, et l'astreinte ne débiterait alors qu'à ce moment.
- **Période 2** : le week-end par tranche de 12h, soit :
 - o du vendredi 18h au samedi 6h,
 - o du samedi 6h au samedi 18h,
 - o du samedi 18h au dimanche 6h,
 - o du dimanche 6h au dimanche 18h.
- **Période 3** : les jours fériés et 1^{er} mai de 6H00 à 18H00.

b. Primes fixes d'astreinte

Toute période d'astreinte, avec ou sans intervention, est indemnisée par une prime fixe brute.



Cf tableau ci-dessous :

Nature de l'Astreinte	Définition/Période	Indemnisation (prime fixe)	Commentaire
Astreinte générale	Toute période de 15h (la semaine) ou de 12h le week-end	48€ bruts	Période spécifique du week-end* (du vendredi 18h au lundi 9h) payée 5 fois la prime de 48€ bruts, soit 240 € bruts.
Escalade d'astreinte	Support d'un expert technique ou manager, auprès d'un collaborateur en astreinte générale. Toute période de 15h (la semaine) ou de 12h le week-end	32€ bruts	Prime non cumulable avec la prime d'astreinte générale. Période spécifique du week-end* (du vendredi 18h au lundi 9h) payée 5 fois la prime de 32€ bruts, soit 160€ euros bruts.

*le manager veillera à ce que l'astreinte du week-end soit effectuée par plusieurs salariés, un salarié ne pouvant pas être d'astreinte un week-end entier.

2. Règles et modalités d'indemnisation des heures d'intervention lors d'une période d'astreinte

L'intervention durant la période d'astreinte est considérée comme du travail effectif et est traitée comme telle.

Les salariés au forfait jours peuvent, au même titre que les autres salariés, être amenés à être en astreinte.

En conséquence et par exception à leur régime, ils perdent pour cette astreinte leur autonomie et leur temps d'intervention est décompté en heures.

Il conviendra alors, pour tout salarié en astreinte, de diviser la rémunération annuelle de base (hors prime) du salarié par 1820 heures, pour déterminer le taux horaire de ce dernier.

Période d'intervention	Règle d'indemnisation	Commentaire
- Horaires de nuit la semaine - Samedi (jour et nuit) - Jour férié (hors 1 ^{er} mai)	Indemnisation à 150% : 150% des heures indemnisées par de la rémunération	= majoration de 50% de l'heure travaillée
- Le dimanche et/ou le 1 ^{er} mai	Indemnisation à 200% : 200% des heures indemnisées par de la rémunération	= majoration de 100% de l'heure travaillée



Toute heure de travail effectif entamée dans le cadre de l’astreinte sera rémunérée sur la base d’une heure au salarié.

V- INTERVENTIONS ET TEMPS DE REPOS

A. Cas général

Selon l’article L 3121-10 du Code du Travail, *“exception faite de la durée d’intervention, la période d’astreinte est prise en compte pour le calcul de la durée minimale de repos quotidien prévue à l’article L 3131-1 du Code du travail et des durées de repos hebdomadaire prévues aux articles L 3132-2 et L 3164-2 du Code du travail”*.

Selon l’article L 3131-1 du Code du travail, *“tout salarié bénéficie d’un repos quotidien d’une durée minimale de onze heures consécutives, sauf dans les cas prévus aux articles L. 3131-2 et L. 3131-3 ou en cas d’urgence, dans des conditions déterminées par décret”*.

En effet, l’article L 3131-2 du Code du travail prévoit qu’ *“une convention ou un accord d’entreprise ou d’établissement ou, à défaut, une convention ou un accord de branche peut déroger à la durée minimale de repos quotidien prévue à l’article L. 3131-1, dans des conditions déterminées par décret, notamment pour des activités caractérisées par la nécessité d’assurer une continuité du service ou par des périodes d’intervention fractionnées”*. Les activités d’astreinte entrent dans ce cadre.

Selon l’article L 3132-2 du Code du travail, *“Le repos hebdomadaire a une durée minimale de vingt-quatre heures consécutives auxquelles s’ajoutent les heures consécutives de repos quotidien prévu au chapitre 1er”*.

Ainsi deux situations sont à distinguer :

➤ Cas d’une période d’astreinte sans intervention

Lorsque le salarié effectue une période d’astreinte sans intervention, la nuit après une journée de travail ou le week-end après une semaine de travail, **les périodes d’astreinte constituent du temps de repos, pris en compte pour le calcul du repos minimal quotidien et hebdomadaire.**



➤ Cas d'une période d'astreinte avec intervention

Lorsque le salarié intervient pendant une période d'astreinte, les parties prévoient qu'à titre dérogatoire, le repos minimal quotidien de 11h puisse être réduit à **9H00 conformément notamment aux dispositions des articles L 3131-2 et L 3131-3 du Code du travail.**

Ainsi, à titre d'exemple :

- Pour toute intervention d'astreinte avant minuit, si pas d'intervention après, la reprise du travail se fera à 9H00, les temps de repos étant respectés;
- Pour toute intervention d'astreinte après 3H00 si pas d'intervention avant, la reprise du travail se fera à 9H00, le repos de 9h ayant été pris avant l'intervention;
- Si un salarié est amené à intervenir la nuit entre 1H00 et 4H00 du matin, soit 3 heures, il bénéficiera d'un repos de 9H00 dès la fin de son intervention et reprendra son activité à partir de 13H00;
- Si un salarié est amené à intervenir entre 22H00 à 23H00 puis de 5H00 à 6H00, il bénéficiera d'un repos de 09H00 dès la fin de son intervention et reprendra son activité à partir de 15H00.

B. Exceptions

1. Dérogation au repos quotidien de 09H

Selon l'article D 3131-1 du Code du travail, *"l'employeur peut, sous sa seule responsabilité et en informant l'inspecteur du travail, déroger à la période minimale de onze heures de repos quotidien par salarié en cas de travaux urgents dont l'exécution immédiate est nécessaire pour:*

1° Organiser des mesures de sauvetage ;

2° Prévenir des accidents imminents ;

3° Réparer des accidents survenus au matériel, aux installations ou aux bâtiments".

Selon l'article D 3131-2 du Code du travail, *"Le bénéfice des dérogations prévues à l'article D. 3131-1 est subordonné à l'attribution de périodes au moins équivalentes de repos aux salariés intéressés".*

En effet, lorsqu'un salarié, suite à une intervention en astreinte, n'a pas pu bénéficier de son repos quotidien de 09H, il bénéficie d'un repos compensateur.



En conséquence, cette situation peut donc conduire un salarié à reprendre son activité en cours de journée. A ce titre, il est rappelé deux principes :

- le salarié au « forfait jour » est un cadre « autonome », et devra dans ce contexte s'organiser pour réaliser l'intégralité de sa mission;
- le manager veillera à ce que le salarié bénéficie de son repos compensateur dans un délai maximum de trois jours francs suivant l'intervention d'astreinte.

2. Dérogation au repos hebdomadaire

Selon l'article L 3132-4 du Code du travail, *“En cas de travaux urgents dont l'exécution immédiate est nécessaire pour organiser des mesures de sauvetage, pour prévenir des accidents imminents ou réparer des accidents survenus au matériel, aux installations ou aux bâtiments de l'établissement, le repos hebdomadaire peut être suspendu pour le personnel nécessaire à l'exécution de ces travaux. Cette faculté de suspension s'applique non seulement aux salariés de l'entreprise où les travaux urgents sont nécessaires mais aussi à ceux d'une autre entreprise faisant les réparations pour le compte de la première. Chaque salarié de cette seconde entreprise, de même que chaque salarié de l'entreprise où sont réalisés les travaux, affecté habituellement aux travaux d'entretien et de réparation, bénéficie d'un repos compensateur d'une durée égale au repos supprimé”*.

En effet, lorsqu'un salarié, suite à une intervention en astreinte, n'a pas pu bénéficier de son repos hebdomadaire, il bénéficie d'un repos compensateur.

Aussi, cette situation peut donc conduire un salarié à reprendre son activité en cours de journée. A ce titre, il est rappelé deux principes :

- le salarié au « forfait jour » est un cadre « autonome », et devra dans ce contexte s'organiser pour réaliser l'intégralité de sa mission;
- le manager veillera à ce que le salarié bénéficie d'un repos compensateur égal au repos hebdomadaire supprimé et/ou dans un délai maximum de trois jours francs suivant l'intervention d'astreinte. **Ainsi, lorsqu'une intervention est effectuée durant un jour de repos hebdomadaire chaque salarié bénéficie d'un repos compensateur d'une durée égale au repos supprimé.**



VI - FRAIS ET DÉPLACEMENTS

En cas d'obligation de se déplacer pour intervenir, cette possibilité de se déplacer aura été expressément spécifiée au salarié de la société SMILE SASU lors de la présentation de l'astreinte.

Le principe est donc celui d'une intervention à distance en cas d'astreinte dérangée : sauf précision préalable en ce sens, aucun déplacement n'est à prévoir.

Le temps de trajet effectué par le salarié pour se rendre sur le lieu d'intervention et pour regagner son domicile est considéré également comme du travail effectif.

Les frais de déplacements sont remboursés y compris les taxis pour les salariés ne disposant pas d'un véhicule de service ou de fonction.

VII - ACCIDENT LORS DE L'ASTREINTE

L'accident d'un salarié pendant une période d'astreinte peut constituer selon certains critères un accident du travail.

- Si le salarié se trouve en intervention lorsque survient l'accident. Dans ce cas, il y a présomption d'accident du travail. Cette présomption peut être contestée par l'employeur ou la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM).
- Si l'accident a lieu au domicile du salarié pendant une période d'astreinte, la jurisprudence a refusé d'appliquer la présomption d'imputabilité d'accident du travail. Cela signifie que si un tel accident survient, il ne s'agit pas d'un accident du travail sauf si le salarié apporte la preuve du lien entre l'accident et le travail.
- Si l'accident a lieu pendant une période d'astreinte mais dans un logement imposé par l'employeur (sur son lieu de travail ou à proximité de celui-ci), la présomption d'imputabilité d'accident du travail s'appliquera :



Récapitulatif :

HYPOTHÈSES	ACCIDENT DU TRAVAIL OU NON
Le salarié se trouve en intervention lorsque survient l'accident.	Présomption d'accident du travail.
L'accident a lieu au domicile du salarié pendant une période d'astreinte.	La présomption d'imputabilité de l'accident au travail ne s'applique pas.

VIII - DUREE DE L'ACCORD ET DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE L'ACCORD

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. La date d'entrée en application de cet accord est fixée au **01/06/2021**.

IX- SUIVI DE L'ACCORD

Un suivi de l'accord est réalisé par l'entreprise et les organisations syndicales signataires de l'accord à l'occasion de la négociation annuelle sur la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée.

X - RÉVISION ET DÉNONCIATION DE L'ACCORD

La procédure de révision du présent accord ne peut être engagée que par la Direction ou les organisations syndicales qui y sont habilitées en application de l'article L. 2261-7-1 du Code du travail.

Information devra en être faite à la Direction, lorsque celle-ci n'est pas à l'origine de l'engagement de la procédure, et à chacune des autres parties habilitées à engager la procédure de révision par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le présent accord pourra être dénoncé par l'une ou l'autre des parties signataires moyennant un préavis de 3 mois.

La partie qui dénonce l'accord doit notifier cette décision par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie.

La Direction et les organisations syndicales représentatives se réuniront pendant la durée du préavis pour discuter les possibilités d'un nouvel accord.



ARTICLE XII - COMMUNICATION, DEPOT ET PUBLICITE DE L'ACCORD

Le texte du présent accord, une fois signé, sera notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans l'entreprise.

L'entreprise SMILE SASU procèdera aux formalités de dépôt, conformément aux dispositions légales en vigueur.

Le présent accord fera l'objet d'une publication dans la base de données nationale visée à l'article L. 2231-5-1 du code du travail.

La version rendue anonyme de l'accord, ne comportant pas les noms et prénoms des négociateurs et des signataires, sera jointe au dépôt auprès de la DREETS.

Par ailleurs, conformément à la réglementation en vigueur, le présent accord signé et anonymisé sera également transmis à la Commission paritaire permanente de négociation et d'interprétation de la branche (IDCC n°1486) par voie électronique à l'adresse secretariatcppni@ccn-betic.fr.

Réalisé en 6 exemplaires,

Fait à Asnières-sur Seine le **XX**/05/2021

Pour la Société SMILE SASU

Monsieur Marc PALAZON, Président Du Directoire

Syndicat SPECIS UNSA,

Madame Vanessa STRICHER, Déléguée Syndicale

Syndicat CGT

Monsieur Clément RILLON, Délégué syndical

