

Avis de la CFTC sur la consultation relative à la décision unilatérale de d'AUSY pour la mise en place des astreintes 2019

N'arrivant pas à un accord avec les délégués syndicaux sur les conditions pour une mise en place des astreintes chez AUSY, la société consulte le CE et le CHSCT pour obtenir l'avis de ces instances de représentation du personnel sur sa décision de déployer son propre plan de mise en œuvre des astreintes.

A mi 2019, les contrats de travail ne comportent pas de clause obligeant les salariés à faire des astreintes. Aussi, les salariés peuvent choisir librement de se porter volontaires ou refuser de faire les astreintes aux conditions imposées par AUSY. Tel ne sera pas le cas dans le futur, si AUSY ajoutait une clause dans le contrat de travail, obligeant ainsi les futurs salariés à effectuer ces astreintes.

Par extension de définition, deux formes d'astreintes sont concernées. Les astreintes au sens légal du terme, nommées astreintes passives comme cela est souvent le cas en SSII et qui correspondent à un temps pendant lequel le salarié est susceptible d'être contacté pour intervenir, et les astreintes actives qui sont du temps de travail déclenché par un appel pendant une astreinte passive ou réalisées dans les locaux d'AUSY ou du client.

Nous notons que la décision AUSY fait référence à des grands principes qui peuvent être contournés en cas de "circonstances exceptionnelles". Si la souplesse peut être une bonne chose opérationnellement pour être plus réactif, elle n'a du sens que dans un contexte sécurisant et motivant. Mal définies, ces "circonstances exceptionnelles" risquent d'être activées à chaque instant par certains managers et rendre les règles caduques.

En premier lieu, considérons la prévenance de l'astreinte. Une première version de la décision AUSY prévoyait une prévenance des salariés au moins 15 jours à l'avance. Révisant son jugement, AUSY a décidé de durcir les conditions avec une prévenance uniquement 1 semaine à l'avance, laissant peu de temps au salarié pour s'organiser. La CFTC rappelle à notre Direction qu'elle ne pourra trouver d'accord avec notre organisation syndicale avec des conditions désavantageuses pour les salariés, et à défaut d'accord, intime à la Direction de respecter le droit du travail et notamment l'article L3121-12 qui indique que "la programmation individuelle des périodes d'astreinte est portée à la connaissance des salariés quinze jours à l'avance".

Le salarié commence son astreinte par une astreinte passive. Ni la décision unilatérale, ni le "document d'information pour les salariés" cité dans cette décision ne précise la réactivité nécessaire à l'astreinte. Le salarié doit-il décrocher directement lors de l'appel ? Rappeler dans les minutes qui suivent ? Dans la demi-journée ? D'autre part, une fois la prise d'information effectuée, quel est le délai maximal avant l'intervention ?

L'organisation même du salarié et l'impact sur sa vie personnelle dépendront fortement de ces contraintes. Ainsi un salarié devant être très réactif lors de la prise de l'appel devra rester en zone de couverture téléphonique et dans un environnement peu bruyant. A l'inverse, si le rappel peut se faire dans les 2 heures après la tentative de contact, le salarié pourra vaquer à ses occupations, faire

quelques courses ou aller au cinéma. Quant au délai d'intervention, il va préciser l'éloignement possible du salarié du lieu d'intervention (domicile en cas de télémaintenance, ou site client).

Il serait alors naturel que la rémunération soit proportionnelle à la force de la contrainte imposée au salarié. Plus les réactivités sont importantes, plus nous nous rapprochons d'une astreinte active, et la rémunération doit y tendre.

Toutes les heures d'intervention (prise de l'appel, déplacement, intervention à proprement parlé) sont considérées comme du temps de travail. Pour autant, plusieurs éléments nous semblent contradictoires ou inadéquats.

Ainsi le document remis au salarié pour cadrer les astreintes précise les "jours et heures de début et de fin de la période d'astreinte". Or, pour certaines astreintes comme une intervention sur une production en panne, si les périodes d'astreintes passives peuvent être planifiées, les astreintes actives ne peuvent l'être. Le salarié devra-t-il laisser le serveur informatique du client en panne s'il dépasse l'horaire de fin prévu ? Et s'il dépasse l'horaire de fin pour sauver la situation, sera-t-il payé du temps de dépassement puisque la Direction ne cesse de marteler que les "heures supplémentaires sont des heures accomplies à la demande expresse de la hiérarchie" ? Nous ne croyons pas que le salarié pourra téléphoner à son manager à 3 h du matin pour avoir son accord. Et si ces heures ne sont pas reconnues, le salarié sera-t-il couvert en cas d'accident du travail ?

En cas de dépassement d'horaire, les "moyens de transport à utiliser pour se rendre sur le site" prévus par le document de cadrage risquent alors d'être inexistant. A défaut de présence de transport public à ce moment-là ou pour des raisons de sécurité, le salarié pourrait être amené à prendre un taxi, mais se heurterait alors à la politique de frais qui indique que le "recours à un taxi ne pourra avoir lieu qu'avec l'accord préalable du manager".

Si le salarié fait usage exceptionnellement de son véhicule personnel pour réaliser l'intervention, selon la politique de frais, il ne serait alors pas mieux remboursé puisque celle-ci indique que "le salarié qui bénéficie du remboursement de 50% de son abonnement aux transports en commun ou au service public de vélo ne pourra pas prétendre en plus à cet avantage". Pour autant, à la CFTC, nous considérons que le salarié amené à prendre son véhicule dans le cadre d'une astreinte doit être remboursé à 100% du taux URSSAF dès le premier kilomètre.

La CFTC s'offusque également des conditions financières proposées pour les astreintes, tant celles-ci sont faibles.

Les montants proposés sont des valeurs minimums démarrant à 24 € pour une astreinte passive un jour de semaine, soit 3 € de l'heure pour 8 heures et 1 € de l'heure pour 24 heures. Ces montants sont sans commune mesure avec contraintes imposées aux collaborateurs, ni avec les pratiques du marché de 2,5 à 4 fois plus rémunératrices. A ce titre, AUSY se place en tant que leader dans le moins disant social, loin de l'image renouvelée que notre société essaie de se donner.

Tant que les salariés pourront être volontaires, ces minimums pourront être négociés pour obtenir de meilleures conditions. Pour autant, nous nous interrogeons sur l'égalité de traitement dans le paiement des astreintes, notamment au sein d'une même équipe d'intervention, ne faudrait-il pas garantir une règle commune ? Enfin, lorsqu'AUSY installera la clause d'acceptation des astreintes dans les contrats de travail, ces minimums risquent d'être la norme.

La CFTC s'alarme sur les temps de repos laissés aux salariés en astreinte. Certes, les temps de repos légaux ont été précisés dans le document de mise en place des astreintes.

Mais la mise en place des astreintes demande aux managers une véritable connaissance de ces règles et une méthodologie de vérification de leur bonne application. C'est un exercice technique qui est loin d'être simple, et nous nous interrogeons sur leur capacité à le réaliser avec la charge qui est la leur.

Nous sommes donc très inquiets quant à la bonne organisation des astreintes et au respect des temps de repos. Faut-il rappeler que nous avons eu par le passé, à traiter des dossiers de collaborateurs ayant dormi quelques heures sur une table de réunion entre deux astreintes ? Notre inquiétude s'ancre sur des expériences vécues dans l'entreprise.

Après l'intervention, nous attendons que les temps de repos soient vérifiés par l'entreprise. Les anciens outils ne le permettent pas, quant aux nouveaux outils, leur capacité à réaliser ce contrôle varie selon les interlocuteurs qui répondent à nos questions. Nous rappelons que dans les premières maquettes, c'était au salarié de cocher une case affirmant qu'il avait eu assez de temps de repos, sous peine de ne pouvoir valider ses imputations. Pour pouvoir faire le contrôle des temps de repos, encore faudra-t-il que les horaires réels d'intervention puissent être imputés, et ce même s'ils débordent de l'horaire théorique.

Sans des outils fiables et éprouvés, la mise en place de cette décision nous semble trop précipitée. Aussi nous affichons la plus grande circonspection sur la capacité de l'entreprise à s'assurer du repos réel des collaborateurs.

Toujours sur le plan de la santé, la décision unilatérale ne tient compte que de la durée de repos, et non pas de la variabilité des horaires. Or la vitesse d'endormissement, la qualité du sommeil, la durée de l'assoupissement ne sont pas les mêmes selon que le couché soit aux horaires usuels ou au petit matin. Le corps n'est pas un moteur que l'on peut arrêter à volonté pour le laisser refroidir, il suit un rythme circadien important dans sa santé. Chaque organisme a ses propres besoins et sa propre faculté d'adaptation aux changements de rythmes. Aussi, il faut que le repos prévu tienne compte du temps réel nécessaire de récupération, et non pas d'un temps théorique.

Nous pourrions par exemple espérer qu'en cas de périodes d'astreintes prolongées ou fréquentes, un suivi médical renforcé soit fait auprès de la médecine du travail afin de s'assurer de l'absence d'impact sur la santé des collaborateurs.

En conclusion, l'avis de la CFTC est très défavorable à la mise en place d'astreintes selon les conditions définies par la décision unilatérale d'AUSY. L'angle de déploiement choisi est clairement commercial avec une politique tarifaire agressive, et ne tient peu compte de la réalité opérationnelle des salariés en intervention.

La stratégie discount de l'entreprise ne permet pas d'offrir aux salariés des compensations financières aux efforts qui leurs seront demandés : les forfaits d'astreintes sont minimalistes. Nous pouvons même nous interroger sur le défraiement des collaborateurs en astreinte active durant la

nuit, donc absent le lendemain matin pour récupération : ils risquent d'être moins payés que le collaborateur ne travaillant qu'en journée !

De façon symétrique, à notre sens les durées et moyens de déplacement pour l'intervention manquent d'opérationnalité et de cohérence terrain, ce qui risque de créer de la tension entre des salariés fatigués des horaires décalés et un management contraint par des outils et processus sans souplesses.

D'autre part, le suivi des temps de repos ne nous semblent pas à la hauteur des ambitions d'AUSY. Nous dénonçons depuis plusieurs années les risques psycho-sociaux et les épuisements professionnels que nous constatons sur le terrain. Nous exprimons notre inquiétude quant au déploiement d'une organisation des astreintes telle que décrite dans cette décision unilatérale, propre à augmenter ces risques sur la santé.

L'absence d'outils, de méthodologie préventive et de suivi des horaires, de reconnaissance des efforts effectués sont propre à générer des RPS.

Enfin, nous alertons sur la cohérence de l'ensemble des mesures qui sont actuellement déployées. Chaque accord, décision unilatérale, charte (etc.) a un certain sens pris indépendamment, mais indique parfois des directives contradictoires dans leur ensemble. Ainsi, nous l'avons vu, cette décision unilatérale est parfois incompatible avec la politique de frais édictée en avril 2019. D'autre part, cette décision n'est pas non plus articulée avec les règles décrites dans la charte sur le droit à la déconnexion. En effet, cette dernière indique que "les salariés ne sont pas tenus de répondre aux courriels ou appels téléphoniques pendant leur temps de repos", ce qui est bien l'activité qui leur est demandée pour des astreintes passives.

La mise en cohérence est certes un exercice compliqué, nous l'entendons bien. Mais s'il est difficile pour les experts qui dirigent l'entreprise, comment cela pourrait-il être simple à appliquer pour des salariés souvent très jeunes, confrontés à des injonctions paradoxales ? Ici encore, le manque de vision globale risque de provoquer des RPS auprès des salariés.