



## ACCORD D'ENTREPRISE RELATIF AUX ASTREINTES POUR LES SALARIES DE L'ENGINEERING SUPPORT (SEE)

Entre

la société **AIRBUS S.A.S**, dont le siège social est 1, rond point Maurice Bellonte 31 707 Blagnac Cedex, représentée par le président d'AIRBUS S.A.S, Monsieur Fabrice BREGIER, et dûment représenté par Monsieur Marc JOUENNE, son Directeur des Ressources Humaines,

et

les Organisations Syndicales représentatives dans l'entreprise, dûment représentées par les délégués syndicaux

est conclu l'accord ci-après :

### Préambule

L'activité même d'Airbus et la répartition de ses clients à l'échelle internationale impliquent une capacité en termes de réponse aux compagnies aériennes quand les avions sont en service, et donc une réactivité à toute heure du jour ou de la nuit, et 365 jours par an.

Airbus a mis en place un centre d'appels, pour répondre immédiatement, et avec un suivi organisé des réponses, aux questions ayant un caractère d'urgence. Ce centre d'appels est dénommé Airbus Technical AOG Center (AIRTAC). Il est le premier interlocuteur des clients pour répondre et traiter leurs demandes. Il est organisé 24h/24, 7j/7.

Certaines demandes, de par leur technicité, requièrent une intervention plus spécialisée. Ces solutions techniques sont fournies par l'Engineering Support (SEE) du Customer Services. Afin de pouvoir répondre aux demandes urgentes du centre d'appels AIRTAC qui travaille en service continu, l'Engineering Support se doit d'être disponible 24h/24 et 7j/7.

Cette disponibilité est assurée par un système d'astreintes en dehors des journées standards de travail, afin d'assurer un niveau optimal de service auprès des clients.

Les contraintes spécifiques de l'Engineering Support ont ainsi conduit les Organisations Syndicales et la Direction à revoir les modalités d'organisation et d'application de ces astreintes au sein du secteur « SEE ».

### Article 1 – Objet

L'objet de cet accord est de définir les modalités d'organisation des astreintes et des interventions, nécessaires afin d'assurer le support à AIRTAC (Airbus Technical AOG Center) auprès des compagnies aériennes clientes, et les compensations associées pour les salariés du secteur « Engineering Support » (SEE) du Customer Services.

### Article 2 – Durée et date d'application de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Il se substitue à toutes règles définies par notes de service, ainsi qu'à toute autre pratique ou usage portant sur le même objet.

L'accord entrera en vigueur le dimanche 4 janvier 2015.

MB<sup>1</sup> DR<sup>1</sup> RP CS  
CB



### Article 3 – Champ d'application

Les dispositions du présent accord s'appliqueront à l'ensemble du personnel du secteur « Engineering Support » (SEE) du Customer Services, à l'exclusion des salariés d'AIRTAC (Airbus Technical AOG Center) pour qui une organisation spécifique est déjà en place et formalisée par un autre accord.

### Article 4 - Les astreintes

#### 4.1 Définition

Conformément à l'article L.3121-5 du Code du Travail, « 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 disponible à son domicile ou à proximité afin d'être en mesure d'intervenir pour accomplir un travail au service de l'entreprise, la durée de cette intervention étant considérée comme du temps de travail effectif. » Les périodes d'astreintes ne constituent pas un temps de travail effectif.

L'astreinte ne suppose pas une intervention. Elle est à distinguer du travail de nuit, du travail du dimanche et de tout autre schéma d'organisation du temps de travail.

Il existe 2 types d'astreintes à l'Engineering Support:

- **Les astreintes dites « techniques »** pour faire face à un « AOG » (Aircraft On Ground), ces astreintes couvrent actuellement toutes les équipes de SEE (sauf AIRTAC), équipes organisées par spécialité afin de répondre à tous les types d'incidents rencontrés par les compagnies aériennes. Par roulement, une personne de chaque équipe, pour toutes les équipes, est d'astreinte afin de garantir une disponibilité 24h/24, 7j/7.
- **Les astreintes dites « accident »** pour supporter la « GO Team » (équipe enquête accident) en cas d'accident d'un appareil en service. Ces astreintes couvrent plusieurs équipes. Par roulement, une personne de chaque équipe, pour toutes les équipes, est d'astreinte afin de garantir une disponibilité 24h/24, 7j/7.

#### 4.2 Catégories de personnels concernés

Un niveau de compétence et de savoir des spécialistes étant indispensable pour fournir des solutions techniques aux demandes, seuls les salariés en contrat à durée indéterminée, ayant reçu la reconnaissance en tant que spécialiste par un courrier officiel de leur manager sont susceptibles d'assurer des astreintes.

Par conséquent, sont exclus du dispositif les stagiaires, les apprentis et contrats de professionnalisation, les intérimaires, les salariés sous contrat à durée déterminée.

Les personnels sans référence horaire sont exclus du bénéfice de cet accord.

#### 4.3 Modalités de planification et d'information

Les astreintes sont planifiées par la hiérarchie et sont nominatives.

Chaque salarié sera informé du programme de ses astreintes au minimum 30 jours à l'avance. En cas de circonstances exceptionnelles, le planning pourra être modifié en respectant un délai de prévenance de 24h, à la demande du salarié ou du management, et sous réserve d'accord entre les deux parties.

Handwritten notes and signatures at the bottom right of the page, including initials like "DP", "DK CS", and "CS", along with a circled number "3" and a superscript "2".

#### 4.4 Organisation des astreintes

- Les astreintes seront organisées par demi-semaine comme suit :
  - Astreinte 1 : Du dimanche 0h00 au mercredi 8h00 ;
  - Astreinte 2 : Du mercredi 18h00 au samedi 23h59.

Durant la semaine, l'astreinte débutera à 18 heures pour se terminer à 8 heures le lendemain matin.

Durant le week end, l'astreinte débutera le vendredi à 18 heures pour se terminer le lundi à 8 heures.

- Pour un même salarié et sous réserve du respect des temps de repos légaux en cas d'intervention :
  - Deux astreintes « techniques » ne peuvent pas se suivre;
  - Deux astreintes « accident » peuvent se suivre;
  - Une astreinte « technique » peut suivre une astreinte « accident » et inversement;
  - Les astreintes « technique » et « accident » peuvent se cumuler sur une même demi-semaine.

#### 4.5 Les interventions

L'intervention est déclenchée par la réception de l'appel téléphonique d'AIRTAC qui enverra la demande d'intervention correspondante. L'heure d'envoi de la réponse par le salarié d'astreinte dans l'outil en vigueur utilisé par le secteur sera prise en compte pour le calcul du temps d'intervention.

Le salarié doit tout mettre en œuvre pour intervenir dans l'heure qui suit la demande.

Il est de sa responsabilité de choisir le mode d'intervention (à distance ou sur site) selon la problématique.

- **Intervention à distance:**

L'intervention à distance suppose le traitement d'un problème par l'intermédiaire du téléphone ou des outils de communication à distance. L'intervention débute à la réception de l'appel téléphonique et se termine à l'envoi de la réponse par le salarié.

- **Intervention sur site:**

L'intervention nécessite le déplacement physique du salarié sur son lieu habituel de travail.

L'intervention débute au départ du salarié de son domicile et se termine au retour à son domicile.

#### 4.6 Indemnisation

##### 4.6.1 Principe général

L'astreinte et les interventions seront indemnisées par un forfait « tout inclus » par demi-semaine. Ce forfait inclut l'astreinte, les éventuelles interventions et déplacements.

Cette indemnisation s'ajoute à la rémunération du temps de travail effectif défini à l'article 5.

CS DR  
3 DR  
MB CD



Quatre niveaux sont définis en fonction du nombre d'interventions par équipe et par an. A chacun de ces niveaux correspond un forfait d'un montant différent (Cf. Annexe – Montants des indemnisations).

Type d'astreinte	Niveau	Nombre d'interventions par équipe et par an	Type de forfait par demi-semaine
Astreinte accident			Forfait A
Astreinte technique	Niveau 1	< 15	Forfait T1
Astreinte technique	Niveau 2	15 à 79	Forfait T2
Astreinte technique	Niveau 3	80 à 200	Forfait T3
Astreinte technique	Niveau 4	>200	Forfait T4

Les modalités d'affectation de chaque équipe dans chacun des niveaux sont définies à l'article 4.7.

Quand les deux types d'astreintes sont combinés (accident et technique), le forfait pris en compte est le plus élevé des deux (exemple: Astreinte Accident + Astreinte technique Niveau 3 : le forfait pris en compte est le forfait T3).

Ces barèmes incluent les éventuelles majorations conventionnelles. Les avantages de l'accord ne se cumulent pas avec ceux qui résulteraient des textes conventionnels.

Les différents forfaits seront revalorisés tous les ans sur la base de l'augmentation de la valeur du point société, arrondis à l'euro supérieur, et à la date d'effet de l'évolution de celui-ci à compter de 2016.

#### 4.6.2 Indemnisations complémentaires

##### **Astreinte sur un jour férié :**

En cas d'astreinte un jour férié (selon les jours énumérés à l'article L3134-13 du Code du Travail), une indemnisation supplémentaire sera versée.

Dans le cas d'un jour férié tombant le mercredi (jour de transition pour les deux demi-semaines), les astreintes finissent à 13h au lieu de 8h et commencent à 13h au lieu de 18h. Chaque salarié sous astreinte ce jour-là percevra l'indemnité totale pour jour férié.

L'indemnisation du jour férié sera revalorisée tous les ans sur la base de l'augmentation de la valeur du point société à compter de 2015.

##### **Indemnisation en cas d'absence non prévue :**

En cas d'absence non prévue du salarié en astreinte (maladie, accident du travail ou de trajet, événement exceptionnel, mission d'assistance technique...), deux cas se présentent :

- Si l'astreinte n'a pas commencé, le salarié prévu en astreinte ne perçoit pas le forfait, le salarié le remplaçant perçoit la totalité du forfait.
- Si l'astreinte a commencé, le salarié prévu en astreinte perçoit la totalité du forfait, ainsi que le salarié qui le remplace.

Ces situations doivent rester exceptionnelles et le paiement dans le deuxième cas sera soumis à double validation, par le responsable du secteur SEE et le responsable ressources humaines du secteur sur présentation d'un justificatif.

Handwritten notes and signatures in the bottom right corner, including initials like "DR", "CS", and "4".



#### 4.7 Modalités d'affectation des équipes à un niveau d'astreinte technique

Chaque année, la fréquence d'interventions de chaque équipe sur l'année N-1 sera analysée en début d'année N. En fonction des statistiques obtenues, le niveau d'astreinte associé à une équipe pourra être révisé. Les affectations et modifications sont effectuées par le responsable du secteur SEE et validées par le responsable ressources humaines du secteur.

Tous les salariés d'une même équipe seront affectés au même niveau.

Ces statistiques sont basées sur les outils en vigueur utilisés par le secteur, permettant une traçabilité et un suivi du nombre d'interventions. A titre d'information, l'outil « CRM » est celui utilisé en 2014 et « Tech Request » à compter de 2015. Toutes les interventions y sont tracées, par chapitre ATA permettant d'identifier chaque équipe et le nombre d'interventions effectuées.

Si un salarié est amené à changer d'équipe en cours d'année, sous réserve qu'il réponde aux conditions pour être d'astreinte dans la nouvelle équipe, le forfait de sa nouvelle équipe lui sera immédiatement attribué.

*Cf. en annexe et exemple, les forfaits par équipe sur les statistiques de 2013*

L'organisation des équipes devra permettre :

- qu'en moyenne chaque membre de l'équipe ne soit pas sollicité pour être en astreinte plus d'une demi-semaine par mois
- un maximum de 360 interventions par an par équipe.

Une dérogation à ces principes pourra être accordée à condition qu'il y ait un accord tripartite entre les membres de l'équipe, le management et le responsable ressources humaines du secteur.

En cas de problématique technique récurrente affectant une série d'appareils en service, et générant un volume d'AOG exceptionnellement plus élevé sur une période minimale de 3 mois, le management (responsable du secteur SEE), et le responsable ressources humaines du secteur, s'engagent à revoir l'affectation temporaire des équipes concernées, dans la tranche supérieure. La réaffectation au niveau initial sera rétablie dès lors que la problématique technique sera résolue ou n'engendrera plus de volume d'AOG exceptionnellement élevé.

#### Article 5 - Décompte du temps de travail effectif et rémunération

Le temps d'intervention sous astreinte est considéré comme du temps de travail effectif.

##### 5.1 Personnel avec référence horaire

Le personnel devra enregistrer son temps de travail, c'est-à-dire les heures d'intervention effectuées qui seront prises en compte après validation par la hiérarchie et viendront ainsi s'ajouter au temps de travail effectif enregistré au titre du temps de travail hebdomadaire. Le temps de travail résultant sera analysé et traité en application de la réglementation sur les heures supplémentaires en vigueur dans la Société.

Les heures d'interventions doivent être déclarées sans arrondi par le salarié.

Handwritten notes and signatures in the bottom right corner, including the number 5, initials DR, and CS.



### **5.2 Personnel au forfait établi en jours**

Les temps d'intervention donneront lieu à comptabilisation de demi-journée ou journée de travail à récupérer selon les règles définies dans l'accord d'entreprise en vigueur et réglementant l'application du forfait jour dans l'entreprise.

Le personnel devra enregistrer ses heures d'intervention effectuées qui seront prises en compte après validation de la hiérarchie.

Les heures d'interventions doivent être déclarées sans arrondi par le salarié.

### **5.3 Articulation avec les repos quotidiens et hebdomadaires**

En cas d'intervention lors des périodes d'astreintes, il convient de respecter les règles de repos légales et / ou conventionnelles en vigueur.

Tout salarié bénéficie d'un repos quotidien d'une durée minimale de onze heures consécutives et d'un repos hebdomadaire d'une durée minimale de trente-cinq heures consécutives.

Si une intervention a lieu pendant la période d'astreinte, le repos quotidien ou hebdomadaire doit être donné intégralement à compter de la fin de la période de l'intervention sauf si le salarié a déjà bénéficié entièrement, avant le début de son intervention, de la durée minimale de repos continue prévue par le Code du Travail.

Si le salarié n'est pas amené à intervenir pendant sa période d'astreinte, celle-ci est décomptée dans le temps de repos quotidien et hebdomadaire légal.

### **Article 6 – Sujétion particulière : Intervention volontaire « hors astreinte »**

Une intervention volontaire peut être déclarée quand un salarié du secteur SEE - qui n'est pas en astreinte - est sollicité par une des équipes d'astreinte de ce même secteur, afin d'aider dans la résolution d'un « AOG ».

Ce salarié a le choix d'intervenir ou non. S'il accepte, une indemnisation forfaitaire par AOG lui sera versée, qu'il y ait ou non déplacement, et quel que soit le nombre d'appels sur ce même AOG.

Toute demande d'indemnisation fera l'objet d'une double validation par le responsable du secteur SEE et le responsable ressources humaines du secteur.

Cette intervention ne peut donc avoir lieu que le week-end et en dehors des journées standards de travail (8h-18h du lundi au vendredi).

Cette indemnisation sera revalorisée tous les ans sur la base de l'augmentation de la valeur du point société et arrondie à l'euro supérieur, et à la date d'effet de l'évolution de celui-ci à compter de 2016.

### **Article 7 – Commission de suivi**

Une commission paritaire de suivi est instituée.

Elle se compose d'une délégation de deux membres représentant la Direction et d'une délégation de deux membres de chaque Organisation Syndicale signataire dont le Délégué Syndical qui choisira le second participant.

Les membres de la commission de suivi se réuniront dans le mois qui suit la date anniversaire d'entrée en vigueur de l'accord pour faire un bilan de l'application des dispositions et apporter des adaptations éventuelles.

La commission peut être réunie sur demande motivée d'une des parties en cas de difficulté d'interprétation ou d'application des dispositions du présent accord.

CS  
6  
MB DR CD





### Article 8 – Révision et dénonciation de l'accord

L'accord pourra être révisé à la demande de l'une ou l'autre des parties, conformément aux dispositions légales en vigueur.

En cas de dénonciation, les dispositions de l'article L.2261 et suivants du Code du Travail s'appliquent, notamment :

- Le présent accord peut être dénoncé à tout moment par une des parties signataires, moyennant le respect d'un préavis de 3 mois.
- La dénonciation est notifiée par écrit par son auteur aux autres signataires de l'accord et donne lieu à dépôt, conformément aux dispositions de l'article L.2261-9 du Code du Travail.

### Article 9 – Formalités de dépôt

Le présent accord fera l'objet des formalités de dépôt et de publicité dans les conditions prévues par le Code du Travail.

Fait à Blagnac, le 08/11/2014

Pour le Président  
Fabrice BREGIER

Par délégation  
Marc JOUENNE  
Senior Vice-President Human Resources Airbus  
Directeur des Ressources Humaines France

Pour la CFDT

  

Pour la CFE-CGC

Pour la CFTC

Pour FO



## ANNEXE – MONTANT DES INDEMNISATIONS

Le montant des indemnisations est revalorisé chaque année.  
Pour l'année 2015, les montants sont ceux indiqués ci-dessous :

### 1- Forfaits

L'astreinte et les interventions seront indemnisées par un forfait par demi-semaine d'astreinte. Ce forfait inclut l'astreinte, les éventuelles interventions et les déplacements.

Quatre niveaux sont définis en fonction du nombre d'interventions par équipe et par an. A chacun de ces niveaux correspond un forfait d'un montant différent :

Type d'astreinte	Niveau	Nombre d'interventions par équipe et par an	Montant du forfait par demi-semaine
Astreinte accident			Forfait A = 90€
Astreinte technique	Niveau 1	< 15	Forfait T1 = 90€
Astreinte technique	Niveau 2	15 à 79	Forfait T2 = 180€
Astreinte technique	Niveau 3	80 à 200	Forfait T3 = 270€
Astreinte technique	Niveau 4	>200	Forfait T4 = 380€

### 2- Indemnisation complémentaire

Indemnisation complémentaire en cas d'astreinte un jour férié :

Le montant de l'indemnisation complémentaire pour un salarié sous astreinte lors d'un jour férié est de 111,32€ (valeur 2014 qui sera revalorisée en 2015).

### 3- Sujétion particulière : Intervention volontaire « hors astreinte »

Le montant de l'indemnisation forfaitaire par AOG est de 40€.

CS  
8  
DR  
CD  
MB