



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74

E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : PS/07/04/2025-7-16

Lettre simple

ORANGE SA

111, quai du Président Roosevelt

CS 70222

92449 ISSY-LES-MOULINEAUX CEDEX

A l'attention de **Monsieur Vincent Lecerf**

Directeur Exécutif en charge des Ressources
Humaines Groupe

Paris, le 16 juillet 2025

Objet : Manquements à l'application des accords «Astreintes» et «Interventions exceptionnelles» et demande de mise en conformité sur les horaires habituels d'ouverture des services (HHOS)

Monsieur le Directeur Exécutif,

Depuis la signature des accords [«Astreintes»](#) et [«Interventions exceptionnelles»](#), en août 2023, nous constatons des écarts significatifs entre les engagements pris et leur mise en œuvre.

Les techniciens et ingénieurs sont fréquemment mobilisés hors horaires habituels, parfois durant plus de 12 heures, sans la reconnaissance ni la compensation prévue par ces accords. Le cadre établi, notamment l'obligation d'afficher les horaires, la bonne application du forfait-jours (organisation du travail qui concerne principalement les cadres où l'on ne compte pas les heures mais les jours travaillés dans l'année) et le recours au dispositif d'intervention exceptionnelle n'est pas respecté de manière systématique.

Ces manquements au droit du travail créent une situation préoccupante pour les équipes concernées et remettent en question l'efficacité des dispositifs convenus.

Cadre des Accords et leur organisation

Signés le 9 août 2023, ces accords encadrent les modalités de mobilisation **hors Horaires Habituels d'Ouverture des Services (HHOS)**, définis comme allant de **8h à 20h, du lundi au samedi**, dans la limite de **11 heures par jour**.

Ils concernent principalement les équipes en charge de la sécurité, de l'informatique, des réseaux et des services d'**Orange France** — notamment la **Direction Technique et des Systèmes d'Information (DTSI)**, la **Direction des Opérations Réseaux (DOR)**, l'**Unité Clients et Industrielle (UCI)**, la **Direction Intervention Intégration Entreprise (DI2E)**, ainsi que des plateformes du **Service Client Entreprises (SCE)** unité opérationnelle d'**Orange Business (OB)**. À l'international, les équipes d'**Orange International Networks, Infrastructures and Services (OINIS)** sont également concernées, notamment pour des interventions liées aux systèmes d'information, aux câbles sous-marins, à la sécurité ou à la gestion d'opérateurs tiers.

Toutes ces équipes peuvent être sollicitées en dehors des horaires habituels afin d'assurer la **continuité de service** ou de gérer des **urgences**, aussi bien **sur le terrain qu'à distance**.

- **Les astreintes** constituent une organisation du travail mise en place à titre préventif pour assurer une réponse rapide en cas d'urgence opérationnelle. Le personnel d'astreinte peut vaquer à ses occupations personnelles, tout en restant joignable et disponible pour intervenir si nécessaire. En contrepartie, il perçoit un « forfait d'attente » qui compense cette contrainte de disponibilité permanente pendant une période définie.
- **Les interventions exceptionnelles** constituent un dispositif basé sur le volontariat des personnels sollicités, sans obligation de répondre positivement à la demande. Si aucun volontaire ne se manifeste, l'entreprise accepte que la résolution du problème soit reportée aux heures ouvrables.

Pour les deux dispositifs il est obligatoire de communiquer au préalable les horaires de service habituels. Cette obligation légale, pourtant essentielle au respect du droit du travail, demeure insuffisamment appliquée sur le terrain.

Notre constat : des dérives persistantes

- **Non-respect des obligations d'affichage des horaires** : dans plusieurs entités, les horaires collectifs de travail ne sont ni affichés ni diffusés, en violation du Code du travail :
 - ✓ **Article L.3171-1** : L'employeur doit justifier du temps de travail effectué par ses salariés. En cas de litige (ex. : heures supplémentaires, repos non respectés), il doit fournir des éléments objectifs, tandis que le salarié peut apporter ses propres éléments. Charge de la preuve partagée entre salarié et employeur. Dans le cadre du forfait jours : l'employeur ne suit pas les heures, mais il doit être capable de démontrer que le salarié n'est pas en surcharge et que le droit au repos est respecté.
 - ✓ **Article D.3171-2** : L'employeur doit tenir à jour un décompte du nombre de jours travaillés par chaque salarié au forfait jours. Cela permet de contrôler que le forfait n'est pas dépassé (ex. : pas plus que les 218 jours prévus), s'assurer du respect des temps de repos et de la santé du salarié.
 - ✓ **Article D.3171-3** : L'employeur doit informer le salarié chaque année du nombre de jours travaillés. Il doit aussi conserver ce relevé pendant au moins 3 ans ;
- **Mauvaise interprétation du régime forfait-jours** : le forfait-jours continue d'être interprété à tort comme une absence totale de contrainte horaire, générant des dysfonctionnements organisationnels ;
- **Sous-utilisation du dispositif d'intervention exceptionnelle** : le recours au dispositif d'intervention exceptionnelle reste marginal, y compris dans des situations qui relèvent pourtant de ce cadre ;
- **Dépassements horaires non compensés** : des personnels ont été amenés à intervenir sur des durées dépassant 12 heures, sans reconnaissance ni compensation adaptée ;
- **Absence d'activation pendant les événements exceptionnels** : durant les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024, malgré un contexte exceptionnel et des sollicitations hors normes, aucune activation du dispositif d'intervention exceptionnelle n'a été recensée.

Un cadre légal clair mais peu respecté

Le cadre réglementaire est pourtant clair : [L'accord pour tous \(OARTT\)](#) Organisation et Aménagement du Temps de Travail du 2 février 2000 définit clairement les horaires habituels d'ouverture des services (HHOS). Toute activité exercée en dehors de ces plages horaires doit relever de l'un des dispositifs suivants :

1. Travaux Programmés (TP), interventions techniques planifiées à l'avance sur les réseaux ou équipements / Heures Non Ouvrables (HNO) ;
2. Astreinte ;
3. Intervention exceptionnelle ;
4. Continuité de service (avec validation managériale préalable).

Tout écart à ce cadre constitue une **infraction au droit du travail** et **expose l'entreprise à des risques juridiques**.

Des données chiffrées préoccupantes

Les données internes disponibles montrent une évolution préoccupante :

- **+ 29 %** d'interventions exceptionnelles : de **757 en 2023** à **975 en 2024** ;
- **- 29 %** du budget consacré aux astreintes entre **2022 et 2024**.

De plus, le **nombre réel d'interventions exceptionnelles est probablement sous-estimé**, faute d'un suivi rigoureux. Cette augmentation du travail hors HHOS s'accompagne d'une **moindre reconnaissance financière** et d'une **dégradation de la traçabilité**, au détriment des personnels concernés.

Par ailleurs, les réorganisations d'astreinte se traduisent par une perte nette de pouvoir d'achat pour les personnels concernés.

Demandes de la CFE-CGC Orange

Face à cette situation, nous vous demandons la mise en œuvre dès à présent des mesures suivantes :

1. Communication obligatoire des HHOS à l'ensemble des personnels concernés, avec preuve de diffusion ;
2. Activation systématique du **dispositif Intervention exceptionnelle** dès lors qu'une mobilisation hors HHOS est requise, conformément à l'accord du 9 août 2023 ;
3. Mise en place d'un outil assurant la **traçabilité des interventions exceptionnelles** ;
4. Revalorisation **des primes d'arrêt et de fusion** :
 - ✓ L'arrêt d'une astreinte décidé unilatéralement par l'entreprise ;
 - ✓ La fusion d'astreintes aux périmètres distincts.

Cette dernière pratique (fusion d'astreinte) réduit mécaniquement le nombre de tours d'astreinte pour chaque personnels – parfois de moitié – et entraîne une perte de pouvoir d'achat pouvant atteindre jusqu'à 5000 à 6000 euros par an pour les collaborateurs les plus mobilisés, sans prise en compte des interventions réellement assurées. Elle implique en outre une montée en compétence sur un second périmètre technique, sans contrepartie.

L'indemnité ponctuelle actuellement prévue est très inférieure à la perte réelle constatée. La CFE-CGC Orange demande en conséquence **la revalorisation des primes d'arrêt et de fusion d'astreinte**, intégrant non seulement le forfait d'attente perdu, mais aussi une compensation des interventions réellement effectuées, notamment en horaires décalés.

Nous demandons également la réalisation **d'un audit RH**, centré sur :

- L'effectivité de la communication des HHOS ;
- La correcte application du dispositif Intervention exceptionnelle.

La CFE-CGC Orange comprend les impératifs d'efficacité du Groupe, mais souhaite que ceux-ci s'exercent dans le strict respect du droit du travail et des principes d'équité. Nous ne pouvons accepter que les contraintes budgétaires conduisent à une invisibilisation du travail effectué ou à une pression accrue sur les personnels, notamment les cadres.

Par conséquent, la CFE-CGC Orange demande à la Direction de mettre en œuvre rapidement les mesures présentées ci-dessus pour assurer le respect des accords signés et garantir un cadre de travail équitable et protecteur.

En l'absence de réponse constructive assortie de mesures correctives concrètes, la CFE-CGC Orange se réserve la possibilité de reconsidérer son engagement dans l'accord « Intervention exceptionnelle ».

Nous demeurons à votre disposition pour tout échange et vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur Exécutif, l'expression de nos salutations distinguées.

Patrice Seurin
Délégué Syndical Central

Christophe Moinier
Secrétaire National Rémunération

