Rédacteur : Responsable Ressources Humaines **AMIOT Manuella**	Valideur : Directrice Générale **GAUDRE Charlotte**	Approbateur : Responsable Qualité **Chloé ZERGER**

OBJET

La présente note de fonctionnement a pour objet de définir les modalités d'organisation et de fonctionnement des astreintes au sein des établissements et services de l'association.

Elle vise à garantir :

- La continuité et la sécurité de l'accompagnement des personnes accueillies.
- Une réponse adaptée aux situations urgentes et exceptionnelles.
- Un soutien aux professionnels présents sur le terrain.
- Une organisation claire des responsabilités et des niveaux de décision.
- Une articulation cohérente entre les différents niveaux d'astreinte.
- Une traçabilité des sollicitations, des décisions et des interventions réalisées.

Elle précise également les limites d'intervention de chaque niveau d'astreinte, afin d'éviter toute confusion entre les responsabilités des professionnels présents, celles des cadres et celles de la direction.

DOMAINE D'APPLICATION

Cette note concerne :

- Les professionnels désignés pour assurer l'astreinte technique.
- Les chefs de service assurant l'astreinte de niveau 1.
- Les directeurs assurant l'astreinte de niveau 2.

Elle s'applique en dehors des horaires habituels de fonctionnement des établissements et services, selon les modalités définies par l'association.

TEXTES ET DOCUMENTS DE REFERENCE

Ce document s'appuie sur :

- L'article L. 3121-9 du Code du travail
- L'accord de branche n°2005-04 du 22 avril 2005
- L'article 16 de la Convention collective du 15 mars 1966 (applicable uniquement aux salariés cadres)

I PRINCIPES GENERAUX

Le dispositif d'astreinte repose sur trois niveaux complémentaires :

Astreinte technique : elle répond aux urgences techniques et matérielles nécessitant une intervention afin de garantir la sécurité des personnes et des biens.

Astreinte de niveau 1 – Chef de service : elle assure le soutien opérationnel des équipes, l'évaluation des situations et les décisions organisationnelles relevant de son périmètre de responsabilité.

PROJET

Astreinte de niveau 2 – Directeur : elle assure le niveau décisionnel institutionnel et intervient dans les situations graves, exceptionnelles ou dépassant les compétences et délégations du chef de service.

Ces trois niveaux sont complémentaires et peuvent être sollicités simultanément lorsque la situation le nécessite.
Le recours à un niveau supérieur ne doit pas être retardé lorsque la gravité de la situation impose une décision immédiate

II ORGANISATION DES ATSREINTES

2.1. PLANIFICATION

Pour l'astreinte technique et l'astreinte de Niveau 1 : Un planning d'astreinte est établi annuellement et communiqué aux professionnels concernés ainsi qu'aux établissements et services.
Toute modification du planning doit être communiquée aux personnes concernées.
Pour l'Astreinte de Niveau 2, le Directeur du Pôle concerné est contacté par le cadre assurant l'astreinte de niveau 1.

2.2. OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL D'ASTREINTE

Chaque professionnel désigné pour assurer une astreinte doit :

- Être joignable pendant toute la durée de son astreinte.
- Disposer des informations et coordonnées nécessaires à sa mission.
- Répondre aux sollicitations dans un délai compatible avec la nature de la situation.
- Évaluer la situation avant de prendre une décision.
- Respecter son champ de compétences et ses délégations.
- Assurer la traçabilité des sollicitations et des interventions.
- Transmettre les informations nécessaires à la reprise du fonctionnement habituel.

2.3. REGLES INHERENTES AU TEMPS DE TRAVAIL DU PROFESSIONNEL D'ASTREINTE

Conformément à l'article L 3121-9, une période d'astreinte est 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'Association. Cette période n'est pas du temps de travail effectif. En revanche, toute intervention durant ce temps est considérée comme un temps de travail effectif.

Les catégories de personnel susceptibles d'effectuer des astreintes sont précisées au niveau de chaque établissement après consultation des IRP.
Il ne peut être effectué plus de 26 semaines d'astreintes dans l'année par salarié.
Les astreintes ne peuvent être effectuées pendant les congés légaux ou conventionnels.
La programmation individuelle des astreintes est établie au moins 1 mois à l'avance et pourra être modifiée en cas de circonstances exceptionnelles sous réserve que le salarié en soit averti au moins 1 jour franc à l'avance.

Pour les cadre au forfait jours :
La période d'astreinte, hors temps d'intervention, n'est pas décomptée comme du temps de travail effectif et n'impacte pas le nombre de jours travaillés dans le forfait.
Seul le temps d'intervention durant l'astreinte est pris en compte dans les conditions définies ci-après.
Afin de tenir compte de la spécificité du forfait en jours, les interventions réalisées pendant une période d'astreinte en dehors du temps de travail habituel ne sont pas décomptées en heures mais donnent lieu à une valorisation en journée ou demi-journée selon les modalités suivantes :

PROJET

- Intervention d'une durée inférieure ou égale à 2 heures:
  → aucune incidence sur le décompte du forfait en jours
- Intervention d'une durée supérieure à 2 heures et inférieure ou égale à 4 heures:
  → décompte d'une demi-journée de travail.
- Intervention d'une durée supérieure à 4 heures :
  → décompte d'une journée de travail.

En cas de pluralité d'interventions sur une même période d'astreinte, les durées sont cumulées pour l'application des seuils ci-dessus.

2.4. REGLE PREALABLE A TOUTE SOLLICITATION

Avant de contacter l'astreinte, le professionnel présent doit :

- Évaluer la situation et identifier les risques immédiats.
- Mettre en œuvre les premières mesures de protection relevant de ses compétences.
- Appliquer les protocoles et procédures existants.
- Solliciter directement les services de secours si la situation le nécessite.
- Préparer les informations utiles à transmettre au professionnel d'astreinte.

L'appel à l'astreinte ne doit jamais retarder une intervention urgente des services de secours.

III ASTREINTE TECHNIQUE

3.1. FINALITE

L'astreinte technique a pour mission d'assurer une réponse aux incidents techniques urgents survenant en dehors des horaires habituels de travail.

Elle vise à prévenir les risques pour les personnes, à sécuriser les locaux et à limiter les conséquences d'un dysfonctionnement technique sur le fonctionnement de l'établissement.

3.2. SITUATIONS JUSTIFIANT UN APPEL

Peuvent notamment justifier une sollicitation :

- Une panne générale d'électricité ou une défaillance électrique présentant un risque.
- Une panne importante du système de chauffage lorsque les conditions compromettent la sécurité ou le confort des personnes.
- Une fuite d'eau importante ou un dégât des eaux.
- Un dysfonctionnement du système de sécurité incendie.
- Une panne du dispositif de contrôle d'accès ou de fermeture compromettant la sécurité.
- Un problème de serrurerie nécessitant une sécurisation urgente.
- Une défaillance technique d'un équipement indispensable à la sécurité des personnes.
- Un sinistre ou une dégradation importante des installations nécessitant une intervention immédiate.

Les demandes de réparation courante, les travaux non urgents et les problèmes de confort sans conséquence immédiate sur la sécurité ou le fonctionnement ne relèvent pas de l'astreinte technique.

PROJET

3.3. MODALITES D'INTERVENTION

Le professionnel d'astreinte technique :

1. Recueille les informations relatives au dysfonctionnement.
2. Évalue le caractère urgent de la situation.
3. Indique les premières mesures de sécurisation à mettre en œuvre.
4. Décide de la nécessité d'une intervention sur site.
5. Réalise les opérations relevant de ses compétences et habilitations.
6. Sollicite une entreprise spécialisée si nécessaire.
7. Informe le chef de service ou le directeur d'astreinte lorsque l'incident a des conséquences sur la sécurité des personnes ou la continuité de l'activité.
8. Rend compte de son intervention.

3.4. LIMITES D'INTERVENTION

L'astreinte technique n'a pas vocation à intervenir sur les problématiques éducatives, organisationnelles ou relatives aux ressources humaines.
Elle ne se substitue pas aux services de secours, aux entreprises spécialisées ni aux professionnels habilités.

IV ASTREINTE DE NIVEAU 1 – CHEFS DE SERVICE

4.1. FINALITE

L'astreinte de niveau 1 est assurée par les chefs de service.
Elle constitue le premier niveau de réponse hiérarchique et opérationnelle auprès des équipes présentes dans les établissements et services.
Le chef de service assure une fonction de conseil, d'évaluation, d'arbitrage et de coordination.
Il accompagne les professionnels dans la gestion des situations inhabituelles et prend les décisions relevant de ses délégations.

4.2. MISSIONS

Le chef de service d'astreinte :

- Assure un appui hiérarchique aux équipes.
- Évalue les situations signalées.
- Apporte les conseils et consignes nécessaires.
- Rappelle les procédures institutionnelles.
- Évalue les conséquences des événements sur la sécurité et la continuité de l'accompagnement.
- Prend les décisions organisationnelles relevant du périmètre d’astreinte.
- Coordonne les réponses nécessaires.
- Sollicite le directeur d'astreinte lorsque la situation dépasse ses responsabilités.
- Assure la traçabilité des décisions et interventions.
-

4.3. SITUATIONS JUSTIFIANT UN APPEL

PROJET

Le chef de service peut notamment être sollicité pour :

Situations relatives aux personnes accompagnées :

- Fugue ou disparition inquiétante.
- Situation de violence ou d'agressivité importante.
- Difficulté éducative exceptionnelle.
- Hospitalisation d'une personne accompagnée.
- Difficulté importante avec une famille ou un représentant légal.
- Incident nécessitant un arbitrage ou un conseil hiérarchique.

Situations relatives à l'organisation :

- Absence imprévue d'un professionnel.
- Difficulté importante de fonctionnement d'une équipe.
- Désorganisation du service compromettant la continuité de l'accompagnement.
- Situation conflictuelle entre professionnels nécessitant un arbitrage.
- Difficulté exceptionnelle nécessitant une adaptation de l'organisation.

Situations relatives à la sécurité :

- Incident nécessitant une évaluation complémentaire.
- Mise en danger potentielle d'une personne accompagnée ou d'un professionnel.
- Événement indésirable nécessitant une coordination immédiate.

4.4. LIMITES D'INTERVENTION DU CHEF DE SERVICE

Le chef de service d'astreinte n'a pas vocation à se substituer aux professionnels présents.

Il ne doit pas :

- Assurer le remplacement d'un professionnel absent.
- Se rendre sur site pour constituer un renfort d'effectif.
- Assurer une présence éducative ou soignante.
- Prendre en charge les missions habituelles des équipes.
- Se substituer aux services de secours.
- Prendre des décisions relevant exclusivement de la direction.

En cas d'absence imprévue d'un salarié, le chef de service évalue les conséquences sur l'organisation et la sécurité de l'accompagnement. Il recherche, selon les procédures internes, les solutions organisationnelles ou de remplacement mobilisables.

Il ne constitue pas lui-même une solution de remplacement.

4.5. DEPLACEMENT SUR SITE DU CHEF DE SERVICE

Le déplacement du chef de service doit rester exceptionnel et répondre à une nécessité liée à la situation rencontrée.

Il peut être envisagé :

- Lorsqu'un événement grave nécessite une coordination directe.
- Lorsqu'une situation de crise ne peut être suffisamment maîtrisée à distance.
- Lorsqu'une présence hiérarchique est indispensable pour sécuriser les personnes et soutenir l'organisation de la réponse.
- Lorsqu'une intervention physique est demandée par le directeur d'astreinte.

Le déplacement doit être apprécié au regard de la gravité de l'événement, des risques encourus et des décisions à prendre.

PROJET

V ASTREINTE DE NIVEAU 2 – DIRECTEURS

5.1. FINALITE

L'astreinte de niveau 2 est assurée par les Directeurs. Elle est sollicitée via l'astreinte de Niveau 1.
Elle constitue le niveau supérieur de décision et de responsabilité institutionnelle.
Le directeur intervient lorsque la situation présente un caractère grave ou exceptionnel, nécessite un arbitrage institutionnel ou dépasse les compétences et délégations du chef de service.

5.2. MISSIONS

Le directeur d'astreinte :

- Apporte un appui décisionnel au chef de service.
- Prend les décisions relevant de ses responsabilités.
- Évalue les risques humains, organisationnels et institutionnels.
- Décide des mesures exceptionnelles nécessaires.
- Assure la coordination avec les autorités et partenaires extérieurs lorsque nécessaire.
- Détermine les modalités d'information de la gouvernance selon les procédures applicables.
- Organise les suites institutionnelles des événements graves.
- Veille à la réalisation des déclarations réglementaires nécessaires.
- Décide de la nécessité d'une intervention physique sur site.

5.3. SITUATIONS JUSTIFIANT UN APPEL AU DIRECTEUR

Le directeur doit notamment être sollicité dans les situations suivantes :

Événements graves concernant les personnes accompagnées :

- Décès d'une personne accompagnée.
- Événement indésirable grave.
- Violence grave ou situation exceptionnelle mettant en cause la sécurité des personnes.
- Disparition inquiétante présentant un risque majeur.
- Situation nécessitant une décision institutionnelle particulière.

Événements graves concernant l'établissement :

- Incendie ou évacuation de locaux.
- Sinistre important.
- Impossibilité d'assurer l'accueil dans des conditions sécurisées.
- Panne majeure compromettant le fonctionnement de l'établissement.
- Situation nécessitant la mobilisation de moyens exceptionnels.

Situations institutionnelles sensibles :

- Intervention des autorités administratives ou judiciaires.
- Événement susceptible d'avoir des conséquences juridiques ou médiatiques importantes.
- Situation nécessitant une information des autorités de contrôle.
- Conflit majeur avec une famille ou un représentant légal.
- Décision exceptionnelle concernant la sécurité ou l'organisation de l'établissement.

PROJET

5.4. DEPLACEMENT DU DIRECTEUR SUR SITE

Le directeur apprécie la nécessité de son déplacement selon la gravité de la situation et la nature des décisions à prendre.
Sa présence peut être nécessaire notamment :

- Lors d'un événement grave impliquant une ou plusieurs personnes accompagnées.
- Lors d'un décès dans des circonstances nécessitant une coordination institutionnelle.
- Lors d'un sinistre important ou d'une évacuation.
- Lors d'une crise institutionnelle.
- Lorsqu'une décision stratégique ou organisationnelle majeure doit être pilotée sur place.

Le directeur n'a pas vocation à assurer les missions quotidiennes des équipes ni à remplacer un professionnel absent.

VI ARTICULATION ENTRE LES TROIS NIVEAUX D'ASTREINTE

Le fonctionnement des astreintes repose sur une complémentarité des responsabilités.
Le niveau de sollicitation est déterminé en fonction de la nature et de la gravité de l'événement.
Le chef de service de niveau 1 peut solliciter directement le directeur de niveau 2 lorsque la situation le nécessite.
L'astreinte technique peut être sollicitée directement lorsqu'un incident matériel ou technique urgent est identifié.
Les différents niveaux peuvent être mobilisés simultanément lorsqu'une situation présente à la fois des conséquences humaines, organisationnelles et techniques.
Le recours au directeur ne doit pas être systématiquement conditionné à un déplacement préalable du chef de service

VII GESTION DES ABSENCES ET DES DIFFICULTÉS D'EFFECTIF

Une absence imprévue d'un professionnel ne constitue pas, à elle seule, un motif de déplacement du cadre d'astreinte.
Le chef de service de niveau 1 :

- Recueille les informations relatives à l'absence.
- Évalue les conséquences sur l'organisation.
- Vérifie les possibilités de remplacement selon les modalités institutionnelles.
- Détermine les adaptations nécessaires dans le respect de la sécurité des personnes et des compétences des professionnels présents.
- Sollicite le directeur si la situation ne permet plus de garantir des conditions d'accompagnement sécurisées.

Une déclinaison de la présente procédure est établie au niveau de chaque pôle afin d'identifier les mesures de continuité d'activité à mettre en œuvre en cas d'absence imprévue ou de difficulté d'effectif. Ces dispositions s'inscrivent dans le respect des principes du Plan Bleu et tiennent compte des spécificités organisationnelles et des besoins des personnes accompagnées.

Il est rappelé que les professionnels ne peuvent quitter leur poste de travail sans qu'une relève effective ait été organisée, lorsque leur départ compromet la sécurité des personnes accompagnées ou la continuité du service.
En l'absence de relève, le professionnel concerné informe sans délai le cadre d'astreinte de niveau 1. Celui-ci évalue la situation et prend les mesures organisationnelles nécessaires afin de garantir la continuité et la sécurité de l'accompagnement. Si les mesures à mettre en œuvre dépassent son champ de responsabilité ou ses délégations, il sollicite le directeur d'astreinte de niveau 2.

PROJET

Le cadre d'astreinte ne se substitue pas au professionnel absent et ne constitue pas une solution de remplacement. Il lui appartient d'organiser la réponse adaptée, en mobilisant les moyens disponibles et en respectant les procédures institutionnelles.

Lorsque les effectifs disponibles ne permettent plus de garantir des conditions d'accompagnement sécurisées, le directeur est informé afin de décider des mesures exceptionnelles nécessaires.

VIII SÉCURITÉ DES PERSONNES ET RECOURS AUX SECOURS

En présence d'un danger immédiat, les professionnels présents prennent sans délai les mesures de protection relevant de leurs compétences.

Ils sollicitent directement les services compétents :

- 15 : urgence médicale / SAMU.
- 17 : police ou gendarmerie.
- 18 : sapeurs-pompiers.

L'appel à l'astreinte ne doit jamais retarder le recours aux secours.

Le professionnel d'astreinte est informé dès que possible, sans que cette information constitue un préalable à l'intervention des secours.

IX TRAÇABILITÉ DES ASTREINTES

Un tableau de suivi des astreintes doit être complété.

Il précise :

- Date et heure de la sollicitation.
- Nom et fonction du professionnel appelant.
- Établissement ou service concerné.
- Motif de l'appel.
- Éléments factuels communiqués.
- Niveau d'astreinte sollicité.
- Conseils et consignes transmis.
- Décisions prises.
- Déplacement éventuel sur site.
- Heure de début et de fin de l'intervention.
- Suites à donner.
- Personnes ou autorités informées.

Les événements graves font également l'objet des transmissions et déclarations prévues par les procédures institutionnelles et réglementaires.

ANNEXES

Annexe 1 : Tableau de suivi des astreintes

Annexe 2 : ASTREINTE Bonne pratiques et Conduites à tenir

PROJET