

**Dossier**

Mis à jour le 23 septembre 2026 10 min de lecture

Internaliser ou externaliser son astreinte téléphonique : le dossier

Une astreinte, c'est quelqu'un qui doit répondre la nuit, le week-end et les jours fériés, puis faire venir quelqu'un. La question n'est pas seulement de savoir qui décroche : c'est de savoir ce que le dispositif coûte, ce qu'il garantit, et ce qui se passe le jour où il ne fonctionne pas. Ce dossier compare les deux organisations, et la solution mixte que retiennent beaucoup d'entreprises.



Ce qu'est une astreinte, et ce qu'elle n'est pas

Le Code du travail définit l'astreinte comme la période pendant laquelle un salarié, sans être sur son lieu de travail et sans être à la disposition permanente et immédiate de son employeur, doit être en mesure d'intervenir pour accomplir un travail au service de l'entreprise. Trois mots comptent dans cette définition : le salarié n'est pas au travail, mais il doit rester joignable, et il doit pouvoir intervenir.

Cette période donne lieu à une compensation, financière ou sous forme de repos, même si personne n'appelle. Et dès que le téléphone sonne, le temps passé à traiter l'appel et à intervenir devient du temps de travail effectif, avec ses règles de durée, de majoration et de repos. Une astreinte n'est donc jamais gratuite, y compris les nuits où il ne se passe rien.

Il faut la distinguer de la permanence, où le salarié est présent sur place et disponible, et du simple renvoi d'appel vers un téléphone portable, qui n'est une organisation que tant que la personne qui le porte est éveillée, joignable et en état de décider. Dans beaucoup de petites structures, l'astreinte réelle est celle-là : un portable, une personne, et beaucoup de bonne volonté.

Le besoin, lui, est le même partout. Un syndic doit répondre à un dégât des eaux le samedi soir. Un bailleur doit prendre l'appel d'un locataire sans chauffage. Un ascensoriste doit recevoir l'appel d'une cabine et déclencher son technicien. Un mainteneur multi-technique doit organiser la relance d'une chaufferie en défaut. Une entreprise industrielle doit joindre son astreinte quand un automate signale une panne. Dans tous ces cas, deux fonctions se succèdent : répondre et qualifier, puis intervenir. C'est la première qui pose la question de l'externalisation ; la seconde reste presque toujours interne.

Ce que coûte réellement une astreinte interne

Le coût visible tient en deux lignes : les compensations d'astreinte, versées que l'on appelle ou non, et les heures d'intervention, majorées lorsqu'elles tombent la nuit, le dimanche ou un jour férié. À cela s'ajoutent le téléphone, le véhicule, parfois un ordinateur portable et un accès distant.

Le coût caché est plus lourd, et il se répartit sur toute l'année.

- **L'organisation.** Une année compte 8 760 heures. Les heures ouvrées d'un salarié à temps plein en représentent environ 1 600. Il reste donc plus de 7 000 heures, chaque année, pendant lesquelles quelqu'un doit être joignable. Pour tenir ce rythme en respectant les repos, les congés et les absences, il faut, à titre indicatif, quatre à cinq personnes qui se relaient : moins, et l'astreinte revient trop souvent aux mêmes.
- **Le remplacement.** Une maladie, un départ, un congé de paternité, et le planning se réorganise dans l'urgence. Le remplaçant n'a pas toujours les consignes ni les accès.
- **Les appels qui n'auraient pas dû sonner.** Une part importante des appels de nuit ne sont pas urgents : une question, une réclamation, une fuite qui peut attendre le matin. Le technicien réveillé pour rien intervient moins bien le lendemain, et finit par redouter le téléphone.
- **La fatigue et le turnover.** Une astreinte lourde pèse sur le recrutement et la fidélisation. Dans les métiers techniques, où les candidats manquent, c'est un argument que les salariés comparent d'un employeur à l'autre.
- **Le risque juridique.** Un salarié rappelé plusieurs fois dans la nuit peut ne plus disposer du repos quotidien prévu par la loi. Sans traçabilité des appels, l'entreprise ne sait pas le démontrer, ni le corriger.

Le plus difficile est de mettre un chiffre sur tout cela, parce que ces coûts n'apparaissent dans aucun compte. Une méthode simple consiste à additionner, sur douze mois, les compensations versées, les heures d'intervention majorées, une estimation du temps de gestion des plannings et de traitement des appels non urgents, et à comparer ce total au nombre d'appels réellement reçus. Le coût par appel qui en résulte surprend souvent.

Ce qu'apporte un centre d'appels externe

Un centre d'appels ne remplace pas votre technicien. Il remplace la première partie de l'astreinte : décrocher, identifier, qualifier, déclencher, tracer. Et il le fait avec des moyens qu'une astreinte à une personne ne peut pas avoir.

Une présence effective, en équipe

La nuit, un centre n'est pas un téléphone posé sur une table de nuit : ce sont plusieurs opérateurs présents, qui se relaient, avec un responsable joignable. Deux appels simultanés ne se gênent pas. Une absence ne laisse pas un trou dans le planning. Chez Intégral 24H24, deux plateformes, à Strasbourg et à Perpignan, traitent les appels indistinctement et se secourent l'une l'autre.

Une qualification écrite

Le centre applique des consignes, par site, par immeuble ou par appareil, sous la forme d'un arbre de décision : ce qui attend le matin, ce qui déclenche un prestataire, ce qui justifie d'appeler votre cadre d'astreinte. La qualité de ces consignes fait la qualité du service, et c'est pourquoi le dossier consacre plus loin une partie à leur rédaction.

Un filtre pour vos techniciens

Une consigne bien écrite protège l'astreinte technique : elle n'est déclenchée que pour ce que vous avez décidé. Le technicien qui n'est plus réveillé pour une question de badge ou une réclamation intervient mieux lorsqu'on l'appelle vraiment.

Une traçabilité complète

Chaque appel est horodaté, enregistré, résumé, avec la suite donnée. Le lendemain, tout est dans votre portail : vous savez ce qui a été dit à vos clients et à vos locataires, et vous pouvez l'écouter. C'est aussi ce qui permet de démontrer, le cas échéant, que l'appel a été pris et traité.

Un coût proportionné

Le coût d'un centre dépend du périmètre confié et du volume d'appels, pas du nombre d'heures à couvrir. Une petite structure paie pour ses appels, pas pour une équipe de nuit. Une grande structure lisse les pics et les saisons.

Le centre a aussi ses limites, qu'il faut regarder en face : il ne connaît vos sites que par ce que vous lui avez écrit ; il ne peut pas improviser une exception que seul votre responsable a en tête ; et il ne déplace personne. La connaissance intime de vos sites doit donc être transmise, et entretenue.

• Astreinte interne ou centre d'appels : ce que chaque organisation apporte



Astreinte interne

- Des salariés qui connaissent les sites et les clients
- Un coût qui ne dépend pas du nombre d'appels
- Des nuits et des week-ends à organiser et à compenser
- Une continuité fragile : maladie, congés, départ



Centre d'appels externe

- Des opérateurs présents 24 h/24, en équipe
- Un coût lié au volume et au périmètre confiés
- Vos consignes appliquées, mais à écrire et à tenir à jour
- Une continuité assurée par la taille et le secours mutuel



Deux organisations, deux logiques de coût et de continuité.

Ce que l'on craint de perdre, et ce que l'on garde

Les objections à l'externalisation sont toujours les mêmes, et elles méritent des réponses précises plutôt que des promesses.

« **Nos clients ne parleront plus à nous.** » Le centre répond au nom de votre entreprise, avec vos formules. Pour l'appelant, c'est votre permanence qui décroche. Ce qui change, c'est que quelqu'un décroche à chaque fois, en moins d'une minute, au lieu d'un répondeur ou d'une sonnerie dans le vide.

« **Nous allons perdre de l'information.** » C'est l'inverse qui se produit le plus souvent. Une astreinte interne laisse peu de traces : quelques notes sur un téléphone, un souvenir le lundi matin. Un centre produit un compte rendu par appel, consultable, exportable, avec l'enregistrement.

« **Nous n'aurons plus la main.** » Vous gardez la main sur ce qui compte : les consignes, les seuils, les personnes à appeler, les plannings d'astreinte technique. Vous pouvez écouter les appels, lire les indicateurs, corriger une consigne le lendemain. La main sur le décroché lui-même, vous ne l'aviez pas vraiment à trois heures du matin.

« **Nous allons dépendre d'un prestataire.** » C'est vrai, et cela se traite par le contrat : vos consignes, vos historiques et vos enregistrements vous appartiennent et doivent pouvoir vous être restitués ; le préavis et la période de recouvrement doivent être écrits. Un prestataire sérieux accepte ces clauses sans discuter.

Ce que l'on garde, en revanche, ne se discute pas : l'intervention. Le plombier, le chauffagiste, le technicien d'ascenseur restent les vôtres, ou ceux de vos prestataires sous contrat. Le centre les déclenche ; il ne les remplace pas.

La solution mixte : le centre décroche, votre équipe intervient

Entre tout garder et tout confier, la plupart des entreprises que nous accompagnons retiennent une organisation mixte. Le principe est simple : le centre prend la réponse et la qualification ; votre équipe garde l'intervention. Trois variantes reviennent souvent.

Les nuits, les week-ends et les jours fériés

Votre standard répond en journée ; à l'heure de fermeture, la ligne bascule sur le centre. C'est la formule la plus courante chez les syndicats, les bailleurs et les mainteneurs : elle supprime l'astreinte de réponse sans toucher à l'organisation de jour.

Le débordement en journée

Votre standard reste en première ligne, mais lorsqu'il est occupé ou absent, l'appel arrive au centre après quelques sonneries. Personne n'attend, personne ne raccroche, et vos équipes de jour ne sont plus interrompues par les pics.

Tout le décroché, sauf exception

Certaines entreprises confient tous les appels, à toute heure, et ne conservent en interne qu'une ligne directe pour quelques grands comptes ou quelques sites sensibles. Le centre devient le standard, l'équipe interne se concentre sur le travail technique et la relation commerciale.

• Le fonctionnement d'une astreinte mixte

1



Le centre décroche

Tous les appels arrivent sur une plateforme présente 24 h/24.

2



Il qualifie

Vos consignes distinguent ce qui peut attendre de ce qui ne le peut pas.

3



Votre technicien intervient

Il n'est appelé que pour ce que vos règles ont prévu.

4



Vous relisez

Chaque appel et chaque suite donnée, dans votre portail, le lendemain.



Dans une organisation mixte, l'astreinte interne devient une astreinte d'intervention, plus une astreinte de réponse.

Dans les trois cas, l'astreinte interne change de nature : elle n'est plus réveillée par des appels, mais par des décisions déjà prises. Le technicien reçoit un appel qualifié, avec l'adresse, le motif et le nom de la personne à rappeler. Ses nuits s'allègent, et ses interventions commencent mieux.

Comment décider : une grille en six questions

Il n'existe pas de bonne réponse générale. Il existe une bonne réponse pour votre volume, vos engagements et votre équipe. Six questions suffisent à la cerner.

1. Combien d'appels recevez-vous en dehors des heures ouvrées ? Si vous ne le savez pas, tenez un registre pendant un mois : date, heure, motif, suite donnée. C'est la donnée la plus utile de tout le

dossier, et presque personne ne l'a.

2. **Quelle part de ces appels était réellement urgente ?** Le même registre vous le dira. Une proportion élevée d'appels non urgents plaide pour un centre qui filtre.
3. **Quels engagements avez-vous pris ?** Un délai de réponse contractuel, une obligation réglementaire comme la réception des appels de cabine d'ascenseur, un marché public avec pénalités : autant de raisons de préférer une présence effective 24 h/24 à un portable.
4. **Combien de personnes peuvent tenir l'astreinte ?** En dessous de quatre, l'astreinte interne repose sur des individus plus que sur une organisation.
5. **Que vous coûte-t-elle aujourd'hui, tout compris ?** Compensations, heures majorées, gestion, appels inutiles, turnover : le calcul de la deuxième partie de ce dossier.
6. **Que se passe-t-il si elle échoue ?** Un appel manqué peut être une réclamation, un sinistre aggravé, ou une personne bloquée dans une cabine. Le risque acceptable n'est pas le même dans les trois cas.

Une fois ces réponses réunies, la décision se prend souvent d'elle-même. Et si elle penche vers l'externalisation, la meilleure façon de la sécuriser est de commencer par un périmètre limité, quelques semaines, avec des consignes écrites, puis d'élargir.

Ce que vous trouverez chez Intégral 24H24

Externaliser une astreinte, c'est confier ses nuits à une organisation. Voici la nôtre, point par point.

- **Une présence réelle, 24 h/24.** Des opérateurs présents en équipe, de nuit comme de jour, sur deux plateformes, à Strasbourg et à Perpignan, qui traitent les appels indistinctement et se secourent l'une l'autre.
- **Des délais mesurés, et partagés.** Le temps de décroché et le traitement de chaque appel sont enregistrés et consultables dans votre portail H2.
- **Vos consignes, tenues à jour.** Nous les rédigeons avec vous à partir de modèles éprouvés par métier, nous les saisissons, et chaque modification est tracée ; vous voyez à tout moment ce qui est en vigueur.
- **Tout est visible.** Un compte rendu par appel, les enregistrements, des statistiques par site et par période, dans H2 ou directement dans votre logiciel par son interface de programmation.
- **Un centre qui connaît votre métier.** Appels de cabine et de panne d'ascenseur, urgences d'immeuble, alarmes techniques, hotlines : c'est ce que nos opérateurs traitent chaque jour, avec quarante-cinq protocoles de téléalarme reçus.
- **Une assistance technique.** Notre COT, le centre opérationnel technologique, reprogramme les téléalarmes et assiste vos techniciens pendant les essais.
- **Une sortie écrite d'avance.** Préavis, restitution de vos consignes, de vos historiques et de vos enregistrements, période de recouvrement : tout figure au contrat.

Pour préparer votre projet, notre [trame de cahier des charges](#) reprend ces points rubrique par rubrique. La page [Hotline et astreinte](#) décrit notre organisation, et vous pouvez [nous écrire](#) directement.

Questions fréquentes

Une astreinte est-elle du temps de travail ?

La période d'astreinte elle-même n'est pas du temps de travail effectif, mais elle doit être compensée, financièrement ou en repos. Le temps d'intervention, déplacement compris, est du temps de travail effectif.

Combien de personnes faut-il pour tenir une astreinte interne ?

Pour couvrir toutes les heures non ouvrées de l'année en respectant les repos et les congés, il faut en général quatre à cinq personnes qui se relaient. En dessous, l'astreinte repose sur des individus plus que sur une organisation.

Le centre d'appels peut-il répondre au nom de notre entreprise ?

Oui : l'accueil est personnalisé, avec vos formules et vos consignes. Pour l'appelant, c'est votre permanence qui décroche.

Que devient notre astreinte technique si nous externalisons ?

Elle reste la vôtre. Le centre la déclenche selon vos consignes et vos plannings, la relance et l'informe. Elle n'est plus réveillée pour des appels non urgents.

Peut-on externaliser seulement les nuits et les week-ends ?

Oui, c'est la formule la plus courante : votre standard répond en journée, la ligne bascule à l'heure de fermeture. Le débordement en journée peut s'y ajouter.

Comment garder le contrôle sur ce qui est dit à nos clients ?

Par les consignes, que vous écrivez et mettez à jour, et par les enregistrements et comptes rendus que vous relisez dans votre portail.

Combien de temps faut-il pour mettre en place une externalisation ?

Quelques semaines pour un périmètre courant : rédaction des consignes, paramétrage des sites et des contacts, essais, puis bascule progressive. Un pilote sur quelques sites sécurise le déploiement.

Sources

- Légifrance — Code du travail (définition et compensation de l'astreinte, article L3121-9 et suivants)
— <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGITEXT000006072050/>
- Ministère du Travail — fiche « Les astreintes » — <https://travail-emploi.gouv.fr/les-astreintes>