

Cahier technique: réglementation du service de piquet

- **Concerne:** les entreprises
- **Domaines:** direction, service RH, Service juridique & affaires réglementaires
- **État:** mars 2020

1 De quoi s'agit-il?

Les services de piquet et leur réglementation revêtent une importance accrue en période de pandémie, comme celle du Covid-19. Toutefois, des spécialistes en informatique doivent également être disponibles pour l'organisation opérationnelle impliquant un service d'assistance 24/7 dans l'hypothèse où des événements imprévisibles surviendraient chez le client. On parle de service de piquet lorsque des employés doivent se tenir prêts à effectuer des interventions spontanées en sus de leur travail habituel. De telles interventions visent à remédier à des perturbations ou à faire face à d'autres situations particulières analogues.

Veillez noter que les collaborateurs appartenant à des groupes à risque vis-à-vis du coronavirus ou ayant des proches vulnérables ne peuvent pas être affectés à un service de piquet si ce dernier implique un contact direct avec d'autres personnes.

Le présent cahier technique a été élaboré par le Swico Circle Service Management (SCSM).

2 Bases

- **Prise en compte en tant que temps de travail:** si l'employé devait être obligé d'effectuer le service de piquet au sein de l'entreprise, la totalité de ce temps devrait être considérée comme du temps de travail. Si, en revanche, le service de piquet a lieu en dehors de l'entreprise, seules les interventions de piquet effectivement effectuées sont prises en compte comme temps de travail. Cela doit également inclure le trajet aller-retour vers et depuis le lieu de travail.
- Concernant le service de piquet **la nuit et le dimanche**, veuillez-vous reporter au [formulaire de demande du SECO](#) et au [cahier technique](#) correspondant de Swico.
- Le **temps de repos** journalier de onze heures doit en principe être respecté, mais peut être interrompu par des interventions dans le cadre du service de piquet. Toutefois, si un temps de repos minimum de quatre heures consécutives n'est pas atteint en raison du service de piquet, le temps de repos journalier de onze heures doit être rattrapé.

- **Employés ayant des responsabilités familiales:** l'employeur doit accorder une attention particulière aux personnes ayant des responsabilités familiales. Pour ces dernières, des modifications à court terme concernant la planification du service de piquet et l'affectation ne sont possibles que si l'employé-e y consent et qu'aucune autre solution n'est possible au sein de l'entreprise.
- L'employeur ne doit pas astreindre les **femmes enceintes et les mères allaitantes** au service de piquet.
- Toutes dispositions éventuellement prévues par des **conventions collectives de travail** (location de services, infrastructure de réseau, etc.) prévalent.

3 Boîte à outils

Dans ce qui suit, Swico fournit aux entreprises des **dispositions types** pour la réglementation opérationnelle du service de piquet. Les réglementations proposées peuvent être stipulées dans un accord supplémentaire avec l'employé-e ou dans le cadre d'un règlement d'entreprise. Les points suivants doivent être réglementés:

- Service de piquet (voir chiffre 4.1)
- Planification du service de piquet (voir chiffre 4.2)
- Indemnisation (voir chiffre 4.3)

4 Dispositions types pour l'accord/le règlement d'entreprise

Les exemples suivants visent à illustrer comment les services de piquet peuvent être réglementés dans un règlement d'entreprise ou un accord.

4.1 Service de piquet

Par service de piquet, on entend la disponibilité en dehors du temps de travail normal, ordonnée par la direction pour:

(Exemple pour un service téléphonique)

- le traitement des demandes de clients (appels téléphoniques, e-mail) en dehors du temps de travail normal. L'employé-e veille à ce que les demandes soient traitées immédiatement.

(Exemple pour des collaborateurs du service externe)

- le traitement de problèmes techniques urgents et de travaux de maintenance planifiés en dehors du temps de travail normal. En cas d'intervention de service, l'employé-e veille à être sur place le plus rapidement possible.

L'affectation au service de piquet est effectuée au moins deux semaines¹ à l'avance et consignée respectivement pour une semaine (lun - dim) sur le rapport de piquet.

4.2 Planification du service de piquet

Deux variantes différentes sont disponibles à cet égard:

- Variante A: principe
- Variante B: exception

La réglementation B (Exception) est possible pour les entreprises qui, en raison de leur taille et de leur structure, ne disposent pas de ressources en personnel suffisantes pour un service de piquet selon la variante A. Dans le cadre de la variante B, il ne peut être effectué en moyenne plus de cinq interventions de piquet par mois au cours d'une année civile.

Variante A (Principe)

Lors de la planification du service de piquet, il est veillé à ce que l'employé-e

1. soit de piquet ou effectue des interventions de piquet **pendant sept jours au maximum**² au cours d'une période de quatre semaines, et
2. ne soit plus astreint-e au service de piquet au cours **des deux semaines suivant** la fin du dernier service de piquet.

Variante B (Exception)

Lors de la planification du service de piquet, il est veillé à ce que l'employé-e

1. soit de piquet ou effectue des interventions de piquet **pendant 14 jours au maximum**³ au cours d'une période de quatre semaines, et
2. ne soit plus astreint-e au service de piquet au cours **des deux semaines suivant** la fin du dernier service de piquet.

Horaires du service de piquet (adapter les horaires à votre entreprise)

Les services de piquet sont respectivement assurés comme suit

- Service en semaine (lun, mar, mer, jeu, ven): **de 17h00 à 08h00** (le lendemain)
- Service le week-end (sam, dim): **de 08h00 à 08h00** (le lendemain)

¹ Cf. art. 69 al. 1 OLT 1.

² Cf. art. 14 al. 2 OLT 1.

³ Cf. art. 14 al. 3 OLT 1.

4.3 Indemnisation

L'indemnisation pour le service de piquet est divisée en une indemnisation forfaitaire pour le service de piquet et une indemnisation pour les interventions de piquet.

4.3.1 Service de piquet (ajuster le montant en fonction des contrats)

Les indemnisations suivantes sont valables pour tous les services de piquet:

- CHF xy par service en semaine
- CHF xy par samedi, dimanche ou jour férié

4.3.2 Intervention de piquet

Pour chaque heure travaillée, y compris les déplacements pour se rendre au travail et en revenir, on ajoute le salaire horaire calculé à partir du salaire brut, en tenant compte des suppléments légaux pour le travail de nuit (25%) et le travail du dimanche (50%).

Les indemnisations sont consignées dans le rapport, approuvées par le supérieur hiérarchique et transmises au service responsable. La rémunération des services de piquet est versée en même temps que le salaire.

5 Bases juridiques et explications

- [Art. 319 ss. Code des obligations](#)
- [Art. 14 et 15 Ordonnance 1 relative à la loi sur le travail \(OLT 1\)](#)
- [Loi sur le travail - Commentaire de la loi sur le travail et des ordonnances 1 et 2](#)
- [Procédure d'autorisation concernant le service de piquet \(nuit et dimanche\)](#)
- [Seco - Aide-mémoire sur le service de piquet](#)
- [Liste des autorités cantonales de l'emploi](#)

Pour toute question, n'hésitez pas à contacter:

Marcel Vogel, lic. en droit, spécialiste des affaires réglementaires, marcel.vogel@swico.ch

Christa Hofmann, lic. en droit, responsable du service juridique et des affaires publiques, christa.hofmann@swico.ch