

Quel ordre de priorité respecter pour rappeler des agents de sécurité en cas de besoin urgent ?

Réponse courte

Lorsqu'un besoin urgent impose de modifier les plans de travail, l'employeur doit respecter un **ordre de priorité à trois niveaux** défini par l'article 25-1 d) de la CCT Gardiennage et Sécurité 2026-2027 : d'abord les salariés accusant un **débit d'heures** sur le mois ou la période de référence, puis les **volontaires inscrits** sur une liste établie à cet effet, et enfin **tous les autres** salariés.

Ce mécanisme est conçu pour équilibrer la répartition des heures entre agents, notamment pour réduire le malus d'heures en fin de période, tout en respectant les préférences de ceux qui acceptent d'être mobilisés en priorité. Le changement de plan de travail se fait en principe avec **l'accord de l'agent**, mais l'employeur peut déroger à ce principe en cas de besoins objectifs de l'entreprise (perte de contrat, modification des prestations).

Définition

L'**ordre de priorité de rappel** est un mécanisme conventionnel qui détermine la séquence dans laquelle les agents de sécurité doivent être sollicités lorsqu'un changement de plan de travail s'impose.

Ce dispositif vise deux objectifs : réduire les **malus d'heures** des agents sous-utilisés en les rappelant en premier, et limiter les modifications imposées en faisant appel prioritairement aux **volontaires**. Il s'inscrit dans le cadre de l'article 25-1 d) de la CCT sectorielle.

Conditions d'exercice

L'ordre de priorité de rappel est structuré en trois niveaux successifs.

Niveau	Catégorie	Détail
1er	Agents en débit d'heures	Salariés accusant un malus sur le mois et/ou la période de référence
2e	Volontaires inscrits	Salariés ayant accepté de figurer sur la liste de rappel volontaire
3e	Tous les autres	Ensemble des salariés disponibles
—	Limite	Respect des plafonds 10 h/jour, 48 h/semaine, 192 h/mois
—	Repos	48 h après 7 jours consécutifs, 11 h entre tournées

Modalités pratiques

La mise en oeuvre de l'ordre de priorité nécessite un suivi opérationnel structuré.

Action	Détail
Maintenir les compteurs à jour	Suivre le solde d'heures de chaque agent en temps réel
Identifier les agents en débit	Établir la liste des agents avec un malus actuel
Tenir la liste de volontaires	Mettre à jour régulièrement la liste des salariés acceptant le rappel
Contacteur dans l'ordre	Solliciter d'abord les agents en débit, puis les volontaires, puis les autres
Documenter le processus	Conserver la trace des contacts et des réponses pour le bilan semestriel
Vérifier les limites	S'assurer que le rappel ne fait pas dépasser les plafonds horaires

Pratiques et recommandations

Mettre en place un système de suivi en temps réel des soldes d'heures pour identifier rapidement les agents en débit lorsqu'un besoin de rappel se présente, sans attendre la fiche de paie mensuelle.

Organiser la collecte des inscriptions volontaires de manière transparente en affichant la liste sur un support accessible à tous les agents et en permettant les modifications à tout moment.

Tracer chaque décision de rappel en documentant le niveau de priorité utilisé, les agents contactés et leurs réponses, pour justifier le respect de l'ordre conventionnel lors du bilan semestriel.

Éviter de rappeler systématiquement les mêmes agents du troisième niveau en répartissant équitablement la charge entre les salariés lorsque ni les agents en débit ni les volontaires ne suffisent à couvrir le besoin.

Cadre juridique

Référence	Objet
Art. 25-1 d) CCT Gardiennage 2026-2027	Ordre de priorité de rappel (débit, volontaires, autres)
Art. 25-1 e) CCT Gardiennage 2026-2027	Bilan semestriel des changements de plans de travail
Art. 19-2 CCT Gardiennage 2026-2027	Plafonds horaires à respecter lors du rappel
Art. 19-4 CCT Gardiennage 2026-2027	Repos de 48 h après 7 jours consécutifs
Art. 26-6 CCT Gardiennage 2026-2027	Solde d'heures sur la fiche de paie

L'ordre de priorité est une obligation conventionnelle, pas une simple recommandation. Son non-respect peut être soulevé lors du bilan semestriel avec les représentants du personnel et constituer un grief en cas de litige individuel. La liste de volontaires doit être régulièrement actualisée pour rester opérationnelle.

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.