



Astreintes et numéros d'urgence internes : les reconstruire après migration

Toute organisation qui fonctionne au-delà des heures de bureau a construit, souvent sans le formaliser, une **chaîne d'astreinte** : un numéro qu'on appelle, des renvois qui s'enchaînent, une liste de personnes contactées l'une après l'autre jusqu'à ce que quelqu'un décroche. Cette mécanique repose sur des réglages dispersés — dans le standard, dans les automates, dans les têtes. Une migration télécom la casse silencieusement, et l'on ne s'en aperçoit qu'à l'occasion d'un incident nocturne. Voici comment la reconstruire proprement.

Ce qui compose une chaîne d'astreinte

- **Le numéro d'entrée** : celui qu'appellent les usagers, les clients, ou les services de secours. Il doit survivre à la migration — c'est un point de [la portabilité des numéros](#).
- **Le basculement horaire** : la règle qui, à partir d'une certaine heure, oriente les appels ailleurs qu'au standard.
- **La cascade** : si le premier ne répond pas au bout de X sonneries, on appelle le deuxième, puis le troisième.
- **Les appels automatiques des équipements** : une alarme technique, une chaufferie, un système de sécurité qui compose lui-même un numéro — le mécanisme décrit dans [les alarmes de température](#) ou [la télégestion communale](#).
- **Les numéros internes courts**, connus des équipes et parfois affichés sur les murs.

Pourquoi ça casse

Trois raisons, cumulatives. D'abord, ces réglages étaient dans l'**ancien équipement** et ne se transfèrent pas — comme tous ceux listés dans [retrouver ses services après migration](#). Ensuite, les **équipements qui appellent** ont leur propre liste de numéros, stockée dans le boîtier : si un numéro de la chaîne change, il faut la reprogrammer, et cela suppose l'intervention du prestataire. Enfin, la chaîne d'astreinte est **rarement documentée** : elle vit dans la mémoire de ceux qui la font tourner, et personne ne pense à la déclarer au moment de migrer.

La méthode en quatre temps

- **1. Écrire la chaîne actuelle**, avant de toucher à quoi que ce soit : quel numéro, à quelles heures, vers qui, dans quel ordre, avec quel délai. Une page suffit — et c'est la seule fois où cet exercice sera facile.
- **2. Recenser les équipements qui appellent** et les numéros qu'ils composent. Faites-le avec chaque prestataire : eux seuls connaissent le contenu de leurs boîtiers.
- **3. Reconstruire dans la nouvelle solution**, en profitant de l'occasion pour simplifier — les solutions modernes gèrent nativement horaires, cascades et groupes, souvent mieux que l'ancien montage bricolé.
- **4. Tester en conditions réelles** : un appel de nuit, un vrai déclenchement d'alarme technique validé avec le destinataire, une cascade complète jusqu'au dernier de la liste.

Le test qui compte : aller jusqu'au bout de la cascade

La plupart des tests s'arrêtent au premier maillon : on appelle, le premier de la liste décroche, tout le monde est rassuré. C'est insuffisant — précisément parce que la chaîne existe pour le cas où **le premier ne répond pas**. Le test valable consiste donc à laisser sonner sans décrocher, et à vérifier que le deuxième est bien appelé, puis le troisième, dans les délais prévus. C'est aussi l'occasion de découvrir ce qu'un exercice révèle presque toujours : la liste contient un salarié parti depuis deux ans, ou un numéro qui n'existe plus. C'est le même constat que celui de [tester son PRA télécom](#).

Le sujet humain, souvent le vrai

Un dernier point, qui dépasse la technique. La migration modifie souvent les usages : un softphone remplace un poste, un mobile professionnel devient le point d'entrée, les appels arrivent désormais sur une application. Ces changements ont des conséquences pratiques sur l'astreinte — l'application est-elle en veille la nuit ? le téléphone est-il en mode silencieux ? le renvoi vers un personnel d'astreinte fonctionne-t-il hors du réseau de l'entreprise ? Ces questions se traitent avec les personnes concernées, pas seulement avec l'installateur : c'est le volet [conduite du changement](#) de la migration, et il conditionne la fiabilité réelle du dispositif.

Cet article propose une méthode à visée d'information. Les tests impliquant des équipements de sécurité ou des services d'intervention doivent être coordonnés avec les prestataires concernés.

Pour aller plus loin

- [Retrouver ses services après migration](#)
- [Tester son PRA télécom : l'exercice de bascule](#)
- [Le plan de recette : vérifier que tout fonctionne](#)
- [Intégrer les télécoms au plan de continuité](#)

Une astreinte qui doit fonctionner la nuit du premier incident ?

AILERYS Conseil formalise votre chaîne, la reconstruit dans la nouvelle solution et la fait tester jusqu'au dernier maillon.

Échanger avec un expert : <https://finducuivre.info/contact/>

À lire aussi dans ce dossier

- [Éclairage public et télégestion communale](#)
- [Exploitations agricoles : ce qui appelle tout seul](#)
- [Appeler le 112, le 18 ou le 15 depuis une ligne IP](#)
- [Industrie : automates, GTC et télémaintenance](#)

Article révisé le 19 octobre 2026 par FinduCuivre.info

<https://finducuivre.info/astreintes-numeros-urgence-internes-apres-migration/>