Le planning du Black Friday chez Calanc'Appel

Calanc'Appel, centre de contact de 45 salariés installé à Vitrolles, assure le service client de marques de commerce en ligne : appels, e-mails et chat. Novembre et décembre sont ses mois de pointe.

Yasmine Haddad, téléconseillère à temps plein (35 heures par semaine), a beaucoup travaillé pendant la semaine du Black Friday. Son superviseur, Rémi Achour, vous demande de calculer ses heures supplémentaires, puis de vérifier si le planning qu'il prévoit pour la semaine suivante respecte le droit du travail.

Complétez l'annexe 1, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : horaires de Yasmine pendant la semaine du 23 au 29 novembre 2026

Jour	Matin	Après-midi
Lundi 23 novembre	8 h 30 – 12 h 30	13 h 30 – 17 h 30
Mardi 24 novembre	8 h 30 – 12 h 30	13 h 30 – 18 h 00
Mercredi 25 novembre	9 h 00 – 12 h 30	13 h 30 – 18 h 30
Jeudi 26 novembre	9 h 00 – 13 h 00	14 h 00 – 19 h 00
Vendredi 27 novembre	8 h 00 – 12 h 00	12 h 45 – 18 h 15
Samedi 28 novembre	9 h 00 – 12 h 30	Repos
Dimanche 29 novembre	Repos	Repos

Document 2 : règles applicables chez Calanc'Appel

- Taux horaire brut de Yasmine : 13,40 €.
- Heures supplémentaires : heures accomplies au-delà de 35 heures dans la semaine. Aucun accord collectif ne fixe d'autres taux : les majorations légales s'appliquent, 25 % pour les huit premières (de la 36e à la 43e heure), 50 % au-delà.
- Durées maximales de travail : 10 heures par jour ; 48 heures sur une même semaine et 44 heures en moyenne sur 12 semaines consécutives.
- Repos : 11 heures consécutives au moins entre deux journées de travail ; pause de 20 minutes au moins dès 6 heures de travail.

Document 3 : durées de travail hebdomadaires de Yasmine depuis la rentrée

Semaine	Durée de travail
Semaine 38 (du 14 au 20 septembre)	40 h
Semaine 39 (du 21 au 27 septembre)	42 h
Semaine 40 (du 28 septembre au 4 octobre)	44 h
Semaine 41 (du 5 au 11 octobre)	44 h
Semaine 42 (du 12 au 18 octobre)	45 h
Semaine 43 (du 19 au 25 octobre)	45 h
Semaine 44 (du 26 octobre au 1er novembre)	46 h
Semaine 45 (du 2 au 8 novembre)	44 h
Semaine 46 (du 9 au 15 novembre)	45 h
Semaine 47 (du 16 au 22 novembre)	46 h
Semaine 48 (du 23 au 29 novembre)	47 h

Avant la semaine 38, Yasmine travaillait 35 heures par semaine.

Document 4 : planning prévu par le superviseur pour la semaine 49 (du 30 novembre au 6 décembre 2026)

- Jeudi 3 décembre (opération de télé-achat d'une marque cliente, appels jusqu'au soir) : 9 h 30 – 13 h 00, 14 h 00 – 17 h 00 et 17 h 30 – 21 h 30.
- Vendredi 4 décembre : 8 h 00 – 12 h 00 et 13 h 00 – 17 h 00.
- Durée totale prévue pour la semaine : 46 heures.

Annexe 1 (durées en heures décimales : 30 minutes = 0,5 h ; montant au centime)

Question	Réponse
Durée de travail de Yasmine pendant la semaine du 23 novembre (h)	
Heures supplémentaires majorées à 25 % (h)	
Heures supplémentaires majorées à 50 % (h)	
Rémunération brute des heures supplémentaires de la semaine (€)	
Durée de travail prévue le jeudi 3 décembre (h)	
Durée du repos entre la fin du travail le jeudi 3 et la reprise le vendredi 4 décembre (h)	
Durée maximale de travail de Yasmine pour la semaine 49 (h)	

Questions d'analyse

La semaine du Black Friday (47 heures) respectait-elle le droit du travail ?

☐ Oui, puisque Yasmine a accepté ce planning : au-delà de 35 heures, l'accord de la salariée suffit, et les 12 heures supplémentaires peuvent alors lui être payées au taux normal de 13,40 €
☐ Non : avec 47 heures, elle dépasse le plafond de 44 heures, qui s'applique à chaque semaine prise isolément ; les 12 heures au-delà de 35 heures auraient dû être récupérées la semaine suivante
☐ Oui : elle reste sous les maximums de 10 heures par jour et de 48 heures par semaine, avec 11 heures de repos au moins entre deux journées et des pauses ; les 12 heures au-delà de 35 heures sont des heures supplémentaires majorées

Justification :

Que répondre au superviseur à propos du planning prévu pour le jeudi 3 et le vendredi 4 décembre ?

☐ Le refuser tel quel : 10,5 heures de travail le jeudi dépassent le maximum de 10 heures et ne laissent que 10,5 heures de repos ; proposer par exemple de commencer le jeudi à 11 h 00 et de reprendre le vendredi à 8 h 30
☐ L'accepter tel quel : la semaine reste sous 48 heures, et dans cette limite la durée de chaque journée et l'heure de reprise s'organisent librement selon l'activité
☐ L'accepter en majorant de 50 % les 4 heures du jeudi soir : la majoration compense le dépassement de la durée maximale et le repos raccourci avant le vendredi

Justification :

Le superviseur prévoit 46 heures de travail pour Yasmine en semaine 49. Est-ce possible ?

☐ Non : sur 12 semaines consécutives, la moyenne ne doit pas dépasser 44 heures ; Yasmine ne peut pas travailler plus de 40 heures en semaine 49
☐ Oui : sur les 12 dernières semaines, sa moyenne n'est que de 43,6 heures, sous le plafond de 44 heures ; Yasmine peut donc travailler jusqu'à 48 heures en semaine 49
☐ Oui : le maximum est de 48 heures sur une même semaine ; avec 46 heures, Yasmine reste sous ce plafond, et la moyenne de 44 heures ne s'apprécie que sur l'année

Justification :