Recruter et encadrer les conseillers d'Agachon Services

Agachon Services, entreprise de 64 salariés installée à Martigues, propose ménage, jardinage et petit bricolage aux particuliers de l'ouest des Bouches-du-Rhône. Ses 12 conseillers clientèle prennent les demandes par téléphone et par chat, établissent les devis et organisent les interventions.

Pour accompagner la croissance, Nadia Belkhir, responsable de l'équipe, recrute deux conseillers et revoit l'organisation du service. Elle vous associe à ses décisions.

Pour chaque situation, choisissez la bonne réponse.

Quelle offre d'emploi Nadia peut-elle publier ?

☐ « Conseillère clientèle, CDI à temps plein : accueil téléphonique et chat, établissement des devis ; 25-35 ans, aisance à l'écrit exigée ; un samedi sur trois travaillé »
☐ « Conseiller clientèle (H/F), CDI à temps plein : accueil téléphonique et chat, établissement des devis ; aisance à l'écrit exigée ; un samedi sur trois travaillé »
☐ « Conseiller clientèle (H/F), CDI à temps plein : accueil téléphonique et chat, établissement des devis ; sans enfants de préférence, un samedi sur trois étant travaillé »

Justification :

Pendant l'entretien d'embauche, quelles questions Nadia peut-elle poser ? (plusieurs réponses)

☐ « Avez-vous un projet de grossesse dans les prochaines années ? »
☐ « Étiez-vous adhérent d'un syndicat dans votre précédent poste ? »
☐ « Comment avez-vous traité un client mécontent dans votre précédent poste ? »
☐ « Pouvez-vous rédiger en dix minutes une réponse à cette réclamation écrite ? »

Justification :

De janvier à mars 2027, Agachon Services prévoit un surcroît d'appels, lié à l'entretien des jardins d'une grande copropriété. Quel contrat convient pour un conseiller supplémentaire pendant ces trois mois ?

☐ Un CDI à temps plein, rompu fin mars par une rupture conventionnelle quand l'activité baissera
☐ Un CDD conclu oralement pour accroissement temporaire d'activité, le contrat écrit n'étant exigé qu'au-delà de six mois
☐ Un CDD écrit, conclu pour accroissement temporaire d'activité, avec une indemnité de fin de contrat

Justification :

Lina est embauchée en CDI comme conseillère clientèle (statut employé). L'accord de branche permet de renouveler la période d'essai. Nadia voudrait fixer d'emblée cette période à quatre mois. Que lui répondre ?

☐ C'est possible : un CDI peut prévoir jusqu'à six mois d'essai, renouvellement compris, quel que soit le statut du salarié ; quatre mois restent donc sous ce plafond
☐ C'est impossible : pour un employé, la période d'essai initiale dure deux mois au plus ; elle peut être renouvelée une fois, si le contrat le prévoit et si Lina l'accepte pendant l'essai, soit quatre mois au total
☐ C'est possible : l'accord de branche autorisant le renouvellement, le contrat peut fixer d'emblée une période d'essai de quatre mois, durée totale permise pour un employé, sans demander l'accord de Lina

Justification :

Pour former les nouveaux conseillers, Nadia veut écouter et enregistrer des appels. Comment procéder ?

☐ Enregistrer les appels en continu, sans prévenir les conseillers pour qu'ils restent naturels, et informer les clients par un message diffusé en début d'appel
☐ Écouter les appels en direct sans les enregistrer : comme rien n'est conservé, cette écoute dispense d'informer les conseillers, les clients et les représentants du personnel
☐ Consulter les représentants du personnel et informer les conseillers avant la mise en place, prévenir les clients en début d'appel et limiter les écoutes à la formation et à l'évaluation, sans dispositif permanent

Justification :

Deux conseillers demandent à télétravailler deux jours par semaine ; un troisième refuse le télétravail que Nadia lui propose. Que prévoir ?

☐ Encadrer le télétravail par un accord collectif ou une charte, sur la base du volontariat, avec l'équipement fourni et le droit à la déconnexion ; le refus du troisième conseiller ne peut lui être reproché
☐ Imposer à l'équipe deux jours de télétravail par une charte, pour plus d'équité, avec l'équipement fourni et le droit à la déconnexion ; le refus du troisième conseiller est une faute
☐ Accepter le télétravail des deux conseillers, mais supprimer leurs titres-restaurant les jours télétravaillés et leur demander d'utiliser leur propre ordinateur, puis encadrer le reste par une charte

Justification :

Nadia veut ouvrir le service le samedi toute la journée, par roulement. Avec 64 salariés, que doit faire l'entreprise avant de changer les plannings ?

☐ Demander l'avis de chaque conseiller par un sondage anonyme, puis appliquer le choix de la majorité : la consultation directe des salariés remplace celle de leurs représentants
☐ Consulter le comité social et économique (CSE), compétent sur l'organisation du travail dans une entreprise de cette taille, puis prévenir les salariés en respectant le délai de prévenance
☐ Diffuser une note de service, puisque l'organisation des horaires relève du pouvoir de direction de l'employeur, quelle que soit la taille de l'entreprise, puis afficher les nouveaux plannings dès le lundi suivant

Justification :

Karim, conseiller clientèle, a été embauché le 5 janvier 2026. Quand doit avoir lieu son entretien de parcours professionnel ?

☐ Au cours de sa première année dans l'entreprise, donc avant le 5 janvier 2027, puis tous les quatre ans
☐ Tous les deux ans à compter de la date de son embauche, donc pour la première fois avant le 5 janvier 2028
☐ Tous les quatre ans à compter de la date de son embauche, donc pour la première fois avant le 5 janvier 2030

Justification :