

Le planning du lundi 7 décembre

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale. Son centre de relation client compte une équipe de 6 téléacteurs qui prospectent et vendent à distance (téléphone, e-mail, tchat) et reçoivent les appels entrants ; leur salaire fixe est de 1 950 € bruts par mois. Début décembre 2026, ConseilOr envoie une offre de fin d'année à ses entreprises clientes et attend un pic d'appels entrants. Inès prépare le planning du lundi 7 décembre à partir des prévisions (document 1) et des présences déjà prévues (document 2).

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

Document 1 - Prévisions de la semaine du 7 décembre 2026

Élément	Valeur
Appels entrants de la même semaine en 2025	820
Évolution prévue	+ 5 %
Part du lundi dans les appels de la semaine	24 %
Durée moyenne d'un appel	7 minutes

Document 2 - Lundi matin : répartition des appels et téléacteurs déjà prévus

Créneau	Part des appels du lundi	Téléacteurs déjà prévus
9 h - 10 h	9 %	3
10 h - 11 h	18 %	4
11 h - 12 h	16 %	4
12 h - 13 h	8 %	2

Annexe (planning du lundi : arrondir les appels à l'unité, les besoins au centième)

Question	Réponse
Appels prévus dans la semaine (appels)	
Appels prévus le lundi (appels)	
Appels prévus de 10 h à 11 h (appels)	
Besoin de 10 h à 11 h (téléacteurs, au centième)	
Téléacteurs à prévoir de 10 h à 11 h (arrondi à l'unité supérieure)	
Téléacteurs à prévoir de 11 h à 12 h (arrondi à l'unité supérieure)	

Questions d'analyse

Inès propose plusieurs horaires à Malik, téléacteur à temps plein, pour cette semaine. Lesquels respectent le code du travail ? (plusieurs réponses)

- ☐ Mardi de 9 h à 16 h, sans aucune pause dans la journée
- ☐ Mercredi de 8 h à 19 h, avec une heure de pause de 13 h à 14 h
- ☐ Jeudi jusqu'à 21 h, puis reprise le vendredi dès 7 h
- ☐ Samedi de 9 h à 13 h, sixième jour travaillé de la semaine

Justification :

Pour fixer les règles de son planning, quelle convention collective ConseilOr doit-elle appliquer ?

- ☐ Celle qui couvre l'activité principale de ConseilOr
- ☐ Celle des centres d'appels, puisque l'équipe travaille au téléphone
- ☐ Celle que chaque téléacteur choisit en signant son contrat

Justification :