

La semaine de pointe : heures supplémentaires et prévention

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. La semaine du lundi 23 novembre 2026, le centre de relation client a connu un pic d'appels. Inès calcule les heures supplémentaires de trois téléacteurs à temps plein (document 1) ; aucun accord collectif ne fixe d'autre taux de majoration que ceux du code du travail. Deux incidents ont aussi été signalés cette semaine-là (document 2).

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

Document 1 - Heures travaillées la semaine du 23 novembre 2026

Téléacteur	Heures travaillées
Lina	37 heures
Hugo	43 heures
Sarah	46 heures

Salaire fixe de chacun : 1 950 € brut par mois pour 35 heures par semaine, soit un taux horaire brut de 12,86 € (1 950 ÷ 151,67, arrondi au centime).

Document 2 - Incidents signalés

Mardi : pendant un appel, Hugo a reçu dans son casque un son bref et très fort ; il signale des sifflements dans l'oreille.

Jeudi : Sarah se plaint de douleurs au dos et à la nuque, après plusieurs longues journées sur un siège qui ne se règle plus.

Annexe (heures supplémentaires de la semaine : arrondir les montants au centime)

Question	Réponse
Rémunération des heures supplémentaires de Lina (€)	
Heures supplémentaires de Hugo (heures)	
Rémunération des heures supplémentaires de Hugo (€)	
Heures supplémentaires de Sarah majorées à 50 % (heures)	
Rémunération des heures supplémentaires de Sarah (€)	
Coût brut total des heures supplémentaires de la semaine (€)	

Questions d'analyse

Quelles mesures répondent aux incidents du document 2 ? (plusieurs réponses)

- ☐ Demander à Hugo de monter le volume de son casque pour mieux entendre
- ☐ Équiper les postes de casques munis d'un limiteur de son
- ☐ Remplacer le siège de Sarah par un siège réglable et revoir son poste
- ☐ Supprimer les pauses pour terminer les journées plus tôt
- ☐ Inscrire ces risques et les mesures prévues dans le document unique

Justification :

Qui doit évaluer les risques du plateau et tenir le document unique à jour ?

- ☐ Le médecin du travail, qui suit la santé des salariés
- ☐ Chaque téléacteur, pour son propre poste de travail
- ☐ L'employeur, en consultant le CSE s'il existe

Justification :