

Droit du travail appliqué à l'équipe commerciale

Recruter, faire travailler et encadrer des téléconseillers ou des commerciaux suppose de connaître les règles essentielles du droit du travail. Cette fiche en donne les repères utiles au manager d'une équipe de relation client à distance.

Recruter sans discriminer

- Offre d'emploi : aucune mention discriminatoire (âge, sexe, origine, situation de famille, état de santé, opinions... plus de vingt critères) ; descriptif réel du poste.
- Entretien : questions limitées à l'aptitude à occuper le poste (art. L.1221-6 du code du travail) ; le candidat est informé des méthodes de recrutement utilisées ; données des candidats conservées deux ans au plus.
- Formalités d'embauche : déclaration préalable (DPAE), contrat écrit pour le CDD, l'intérim, le temps partiel et l'apprentissage, visite d'information et de prévention, affiliation à la mutuelle.
- Période d'essai : durée légale selon le statut (deux mois pour un employé, renouvelable si la convention le prévoit).

Les contrats de travail

Contrat	Caractéristiques	Usage dans un centre de contact
CDI	Durée indéterminée, rupture encadrée (démission, licenciement, rupture conventionnelle)	Équipe permanente
CDD	Motif précis (remplacement, accroissement temporaire d'activité), durée maximale, indemnité de fin de contrat	Pics saisonniers, remplacements
Intérim	Mise à disposition par une agence, mêmes motifs que le CDD	Campagnes ponctuelles
Apprentissage / professionnalisation	Alternance formation – entreprise, rémunération en % du SMIC selon l'âge	BTS NDRC en alternance
Temps partiel	Durée minimale de 24 h par semaine sauf exceptions, répartition écrite	Horaires étendus, étudiants

Durée du travail, horaires, télétravail

- Durée légale de 35 heures par semaine ; maximum de 10 heures par jour et 48 heures par semaine (44 heures en moyenne sur 12 semaines) ; heures supplémentaires majorées.
- Repos : 11 heures entre deux journées, 35 heures consécutives par semaine (le dimanche en principe), pause de 20 minutes au-delà de 6 heures ; travail sur écran : pauses recommandées.
- Planning : délai de prévenance pour les changements, équité des horaires contraignants (samedi, soirée), prise en compte de la convention collective (prestataires de services, IDCC 2098, ou convention de l'entreprise).
- Télétravail : accord collectif ou charte, volontariat, prise en charge des équipements, droit à la déconnexion, mêmes droits que sur site.
- Contrôle de l'activité : proportionné et déclaré ; écoute et enregistrement des appels avec information des salariés (CNIL) ; pas de surveillance permanente.

Rémunération, santé et dialogue social

- Salaire au moins égal au SMIC et au minimum conventionnel ; variable et primes définis par écrit avec des objectifs connus et réalisables ; bulletin de paie dématérialisé possible.
- Santé et sécurité : obligation générale de l'employeur, document unique d'évaluation des risques (bruit, écran, stress, incivilités), formation, médecine du travail ; prévention des risques psychosociaux.
- Représentants du personnel : comité social et économique (CSE) dès 11 salariés, à consulter sur l'organisation du travail ; droit syndical ; entretien professionnel tous les deux ans.
- Formation : plan de développement des compétences, compte personnel de formation (CPF) ; France Travail pour les aides à l'embauche et la formation des demandeurs d'emploi.

À retenir

- Recruter sur l'aptitude, jamais sur un critère discriminatoire.
- 35 h, 10 h par jour, 11 h de repos, pauses : le socle du planning.
- Télétravail et contrôle : charte, proportionnalité, information.
- Santé, sécurité et dialogue social sont des obligations de l'employeur.

Pour aller plus loin :

[Ministère du Travail – offre d'emploi et embauche : les droits du candidat](#)

[Service-public.fr – professionnels : ressources humaines](#)

[Défenseur des droits](#)

[CNIL – écoute et enregistrement des appels](#)

Espace commercial – www.espacecommercial.fr – BTS NDRC, relation client à distance et digitalisation