Révision express : Encadrer et animer une équipe de téléacteurs

Encadrer une équipe de téléacteurs, c'est recruter, intégrer, organiser le temps de travail dans le respect du droit, rémunérer, motiver et protéger la santé. La fiche réunit la fiche de poste et l'offre d'emploi, la grille d'entretien pondérée, le calcul du besoin en téléacteurs, les règles de durée du travail, les heures supplémentaires, la paie avec primes et la prévention des risques. À l'épreuve E5, on vous demande de corriger une annonce, de bâtir un planning, de calculer une paie ou de proposer des actions de motivation.

Définitions à connaître

Fiche de poste
: Description du poste : intitulé et rattachement, mission, activités, compétences, conditions, indicateurs ; elle sert à rédiger l'offre, la grille d'entretien et les objectifs.

Mention discriminatoire
: Mention fondée sur un critère protégé par le code du travail (sexe, âge, situation de famille, santé, origine, religion…) : interdite dans une offre comme en entretien.

Grille d'entretien pondérée
: Les mêmes critères pour tous les candidats, chacun affecté d'un coefficient fixé avant les entretiens ; total = somme des (note × coefficient).

Période d'essai
: Elle n'existe que si le contrat la prévoit ; en CDI, 2 mois au plus pour un employé, renouvelable une fois (4 mois au plus) si un accord de branche étendu et le contrat le prévoient, avec l'accord du salarié.

Heures supplémentaires
: Heures faites au-delà de 35 heures dans la semaine ; à défaut d'accord, majorées de 25 % de la 36e à la 43e heure, puis de 50 %.

Salaire brut et salaire net
: Brut = fixe + primes + heures supplémentaires majorées ; net = brut diminué des cotisations salariales (taux donné par l'énoncé).

Challenge
: Animation courte qui fixe à l'équipe un objectif précis et atteignable, avec des règles écrites, des progrès affichés et une récompense.

Document unique (DUERP)
: Évaluation écrite des risques professionnels (risques psychosociaux, troubles musculosquelettiques, bruit et chocs acoustiques, travail sur écran), obligatoire dès le premier salarié.

Pièges à éviter

- Garder « jeune », une tranche d'âge ou « sans contraintes familiales » dans une offre : ce sont des mentions discriminatoires.
- Poser en entretien une question sans lien avec le poste (« Avez-vous des enfants ? ») : seules les questions qui apprécient la capacité à occuper l'emploi sont permises.
- Arrondir le nombre de téléacteurs à l'unité la plus proche : on arrondit toujours à l'unité supérieure (3,2 donne 4).
- Ajouter un salarié au planning sans vérifier ses heures : 10 heures par jour, pause de 20 minutes dès 6 heures, 11 heures de repos entre deux journées, 48 heures par semaine.
- Majorer de 25 % toutes les heures au-delà de 35 : à défaut d'accord, la majoration passe à 50 % à partir de la 44e heure.
- Lire un barème par tranches sans regarder les bornes : « de 20 à 25 non inclus » couvre 20 à 24 ; des primes « non cumulables » ne comptent que la tranche atteinte.
- Ajouter une prime nette au salaire brut : vérifier d'abord si chaque prime est brute ou nette.

Les formules

Notion	Formule	Quand, unité, arrondi
Appels d'un créneau	Appels de la semaine = appels de la même semaine l'an passé × (1 + taux d'évolution) ; appels du jour = appels de la semaine × part du jour ; appels du créneau = appels du jour × part du créneau	Chaque résultat arrondi à l'unité.
Téléacteurs nécessaires	Téléacteurs = appels du créneau × durée moyenne d'un appel en minutes ÷ 60	Arrondi à l'unité supérieure, puis comparé aux présents (une demi-heure compte pour 0,5).
Taux horaire brut	Taux horaire brut = salaire mensuel brut ÷ 151,67	151,67 heures = 35 heures × 52 semaines ÷ 12 mois ; deux décimales.
Heures supplémentaires	Rémunération = heures × taux horaire brut × (1 + taux de majoration)	25 % de la 36e à la 43e heure, 50 % au-delà, à défaut d'accord.
Salaire net	Salaire net = salaire brut × (1 – taux de cotisations salariales)	Net à payer avant impôt sur le revenu.
Part d'une prime d'équipe	Part = chiffre d'affaires HT × taux de la prime ÷ nombre de bénéficiaires	Chiffre d'affaires HT = chiffre d'affaires TTC ÷ 1,20 avec une TVA de 20 %.
Note pondérée d'un candidat	Total = somme des (note × coefficient) ; note sur 20 = total ÷ total maximal × 20	Coefficients fixés avant les entretiens.
Coût d'un challenge	Coût par résultat supplémentaire = coût du challenge ÷ (résultat obtenu – résultat habituel)	À comparer à la marge apportée par ces résultats.

Les règles à connaître en 2026

Situation	Ce que dit le droit
Offre d'emploi	Rédigée en français et datée ; aucune mention discriminatoire ni affirmation fausse sur le poste, la rémunération ou les avantages.
Entretien de recrutement	Questions liées au poste ; tests et mises en situation annoncés au candidat ; CV d'un candidat non retenu gardé deux ans au plus après le dernier contact, s'il en est informé.
Embauche	Déclaration préalable à l'embauche (DPAE) à l'Urssaf avant l'arrivée ; informations essentielles du contrat remises par écrit dans les 7 jours ; visite d'information et de prévention dans les 3 mois.
Durée du travail	35 heures par semaine ; 10 heures par jour et 48 heures par semaine au plus (44 heures en moyenne sur 12 semaines) ; pause de 20 minutes dès 6 heures ; 11 heures de repos quotidien ; 35 heures de repos hebdomadaire (24 + 11).
Santé et sécurité	L'employeur évalue les risques dans le document unique, prévient, informe et forme ; chaque salarié respecte les consignes ; le CSE, s'il existe, est consulté sur les mises à jour du document unique.

La méthode

1. Vérifier le besoin, puis rédiger la fiche de poste et l'offre (intitulé suivi de « H/F », missions, profil, conditions, date) sans mention interdite.
2. Préparer une grille commune pondérée et une mise en situation ; poser en entier le calcul de chaque candidat.
3. Prévoir les appels de chaque créneau, en déduire le nombre de téléacteurs (arrondi supérieur) et le comparer aux présents.
4. Placer un salarié disponible sur les créneaux en manque, puis vérifier sa journée, sa pause, son repos depuis la veille et le total de sa semaine.
5. Pour la paie, repérer la tranche atteinte de chaque prime, calculer les heures supplémentaires majorées, le brut, puis le net.
6. Pour motiver, combiner reconnaissance, responsabilité, formation, conditions de travail et challenge chiffré.
7. Relier chaque risque du plateau à une mesure de prévention inscrite au document unique.

Exemple résolu : Pédalune : planning, heures supplémentaires et paie

Pédalune vend des vélos en ligne depuis Fréjus ; son service client compte huit téléconseillers. La même semaine l'an passé, il a reçu 900 appels ; on prévoit + 8 %. Le lundi pèse 22 % des appels de la semaine et le créneau de 10 h à 11 h, 15 % des appels du lundi ; un appel dure 7 minutes en moyenne. Une téléconseillère payée 2 080 € brut par mois a travaillé 45 heures pendant une semaine de pointe (9 heures par jour). Ce mois-là, elle a obtenu 23 ventes additionnelles (prime : 0 € sous 15 ; 90 € de 15 à 20 non inclus ; 160 € de 20 à 25 non inclus ; 240 € à partir de 25, non cumulables) ; taux de cotisations salariales donné : 22 %.

1. Appels de la semaine = 900 × 1,08 = 972 ; lundi = 972 × 22 % = 213,84, soit 214 ; créneau = 214 × 15 % = 32,1, soit 32 appels
2. Téléconseillers nécessaires = 32 × 7 ÷ 60 = 3,73, soit 4 (arrondi à l'unité supérieure)
3. Taux horaire brut = 2 080 ÷ 151,67 = 13,71 € ; 45 – 35 = 10 heures supplémentaires : 8 à 25 % et 2 à 50 %

4. Heures supplémentaires = 8 × 13,71 × 1,25 + 2 × 13,71 × 1,50 = 137,10 + 41,13 = 178,23 € brut
5. Prime : 23 ventes, tranche « de 20 à 25 non inclus » = 160 € ; salaire brut du mois = 2 080 + 160 + 178,23 = 2 418,23 €
6. Salaire net = 2 418,23 × (1 – 0,22) = 1 886,22 €, net à payer avant impôt sur le revenu ; sa semaine de 45 heures respecte les plafonds de 10 heures par jour et de 48 heures par semaine.

Auto-test

1. « Recherche jeune téléconseiller, 20-25 ans » : qu'est-ce qui ne va pas ?
2. 27 appels de 6 minutes sur un créneau d'une heure : combien de téléacteurs ?
3. Quelle pause est due au bout de 6 heures de travail ?
4. Combien d'heures de repos entre deux journées de travail ?
5. Taux horaire de 13 € : combien rapportent 3 heures supplémentaires majorées de 25 % ?
6. Brut de 2 000 € et cotisations salariales de 22 % : quel net ?
7. Notes de 4 (× 3), 3 (× 2) et 5 (× 1) sur 5 : quelle note sur 20 ?
8. Quels risques le document unique d'un plateau d'appels doit-il évaluer ?

Réponses

1. L'âge (« jeune », « 20-25 ans ») est un critère discriminatoire : on écrit « Téléconseiller (H/F) ».
2. 27 × 6 ÷ 60 = 2,7, soit 3 téléacteurs.
3. 20 minutes consécutives au moins.
4. 11 heures consécutives au moins.
5. 3 × 13 × 1,25 = 48,75 € brut.
6. 2 000 × (1 – 0,22) = 1 560 €.
7. Total = 12 + 6 + 5 = 23 sur 30 ; 23 ÷ 30 × 20 = 15,33 sur 20.
8. Notamment les risques psychosociaux, les troubles musculosquelettiques, le bruit et les chocs acoustiques, le travail sur écran.