

LE TEMPS DE TRAVAIL DES TÉLÉACTEURS

I Le temps de travail : réglementation

Bien que l'activité en CRC tende à un service continu 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, les CRC doivent respecter la réglementation sur le temps de travail des salariés.

1. La durée du travail et les heures supplémentaires

Les CRC doivent respecter la durée légale du travail qui est de 35 heures par semaine (10 heures par jour maximum). Les heures travaillées au-delà de 35 heures sont considérées comme des heures supplémentaires. Les salariés qui travaillent plus de 35 heures par semaine ont droit à une majoration de salaire ou à un repos compensateur (RTT). L'accord d'entreprise ou la convention ou l'accord de branche détermine un taux de majoration, qui ne peut être inférieur à 10 % du taux horaire de rémunération. Si aucun accord collectif n'a été conclu, la règle du Code du travail s'applique de la façon suivante : 25 % pour les huit premières heures supplémentaires (soit de la 36^e à la 43^e heure) et 50 % pour les suivantes (à partir de la 44^e heure). Le nombre d'heures supplémentaires effectuées dans l'année ne peut pas dépasser un certain plafond, fixé par accord collectif ou, à défaut, fixé par la loi à 220 heures par an et par salarié. Si l'employeur oublie de payer les heures supplémentaires, le salarié est en droit de réclamer le paiement.

2. Le travail de nuit

Certains CRC, afin d'assurer un service client en continu, font travailler les téléacteurs de nuit ou le dimanche. Le travail de nuit (travail de nuit = période de 8 heures travaillée comprenant l'intervalle entre minuit et 5 heures du matin) ne peut pas dépasser 8 heures consécutives par jour et donne droit à une compensation salariale dont le montant est fixé par un accord collectif et/ou à un repos compensateur. Le travail de nuit doit toutefois rester exceptionnel et entre dans la liste des dix risques professionnels du compte personnel de prévention de la pénibilité (C3P).

II Les jours de repos et les congés

Les salariés ne peuvent pas travailler plus de 6 jours consécutifs par semaine et ont droit à un repos quotidien de 11 heures consécutives et à une journée de repos par semaine, en principe le dimanche. Le CRC peut obtenir une dérogation au repos dominical et faire travailler certains salariés le dimanche (les salariés se relaient) de manière permanente ou temporaire, sous condition d'avoir obtenu une autorisation administrative. Le travail exécuté le dimanche ou un jour férié donne lieu à une compensation.

Les salariés ont droit à 2,5 jours de congé payé par mois travaillé (soit 5 semaines par an).

III Les pauses

Une pause de 20 minutes est obligatoire au bout de six heures de travail. Les salariés des centres de relation client bénéficient d'une pause de 10 minutes toutes les 2 heures ou de 15 minutes toutes les 3 heures (soit 30 minutes après 6 heures de travail). Les accords collectifs prévoient que ces pauses sont rémunérées.

IV L'aménagement du temps de travail pour diminuer les risques

Le travail en CRC est constamment en flux tendu, accentuée par la distribution automatique des appels et la nécessité d'effectuer plusieurs tâches en même temps (téléphone, saisie informatique, consultation de données...). Pour diminuer les risques de troubles psychosociaux (stress, anxiété...), les troubles musculo-squelettiques (douleurs musculaires, problèmes de dos...) et les pathologies sensorielles (pathologies oculaires, auditives ou de la voix), il est nécessaire de prévoir des aménagements, comme par exemple des pauses régulières (pause préconisée de 5 mn / heure) ou l'alternance des tâches de nature différente.