



LE TEMPS DE TRAVAIL DES TÉLÉACTEURS : LES RÈGLES ESSENTIELLES

Cadre Légal : Les Obligations de l'Employeur

En CRC (centre de relation client), respecter la réglementation sur le temps de travail et les salaires.

La Durée du Travail et les Heures Supplémentaires

Durée légale : 35h/semaine (10h/jour max).

Heures au-delà : heures supplémentaires (majoration de salaire ou RTT).

Majoration : minimum 10% (accord de branche).

Seuil déclenchement : 25% (8 premières heures), 50% (suivantes).

Le Travail de Nuit

Travail de nuit = période de 9h consécutives (minuit à 7h).

Majoration obligatoire (accord collectif).

Repos compensateur obligatoire.
Suivi médical renforcé.

Aménager le Temps de Travail : Prévenir les Risques

- Travail en CRC souvent intense (stress, troubles musculo-squelettiques...).
- Prévoir des pauses régulières (courtes et fréquentes).
- Alternance des tâches de nature différente.

Les Pauses : Un Droit Essentiel

- Pause de 20 minutes obligatoire après 6 heures de travail.
- Si temps de travail > 6h : pause de 10 min (avant) + 10 min (après) OU 15 min + 15 min.
- Les accords collectifs peuvent prévoir des pauses rémunérées.

Repos et Congés : Les Droits des Salariés

- Minimum 1 jour de repos consécutif par semaine (souvent 2).
- Le dimanche est un repos hebdomadaire (sauf dérogation).
- Congés payés : 2,5 jours ouvrables par mois travaillé (5 semaines/an).