

Brochure n° 3301

**Convention collective nationale**  
**IDCC : 2098. – PRESTATAIRES DE SERVICES**  
**DANS LE DOMAINE DU SECTEUR TERTIAIRE**

ACCORD DU 11 JANVIER 2011  
RELATIF AUX SALAIRES POUR L'ANNÉE 2011

NOR : ASET1150189M  
IDCC : 2098

Entre :  
L'ANCR ;  
La FIGEC ;  
Le SIST ;  
Le SYNAPHE ;  
Le SNPR ;  
Le SNPA ;  
Le SORAP,

D'une part, et

La FNECS CFE-CGC ;  
La F3C CFDT ;  
La CSFV CFTC ;  
La CGT-FO,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

**Article 1<sup>er</sup>**

*Champ d'application*

Le présent accord règle, dans les territoires métropolitains et départements d'outre-mer, les rapports entre employeurs et salariés des entreprises dont l'activité principale est constituée par une ou plusieurs des activités suivantes :

1. Les entreprises de téléservices qui font pour le compte de leurs clients les travaux de secrétariat, réception ou émission d'appels, télésecrétariat, domiciliation commerciale, bureautique et transfert de données informatiques et toutes prestations de services nécessaires au bon fonctionnement d'un bureau, d'une entreprise quelle que soit sa nature (commerciale, industrielle, service, profession libérale) et même des particuliers, en utilisant les nouvelles techniques de télécommunications.

Par ailleurs, les entreprises de services réalisant également toute opération manuelle de saisie, acquisition ou capture de données, à partir de tout support (papier, documents scannés, images numériques, etc.).

2. Les centres d'affaires et entreprises de domiciliation qui, en tant que prestataires de services, assurent à titre principal une assistance aux entreprises en leur offrant un service comprenant totalement ou partiellement la domiciliation fiscale ou commerciale, la mise à disposition de bureaux individuels équipés pour toute durée (à l'heure, au jour, à la semaine, au mois, à l'année, etc.), la mise à disposition d'installations téléphoniques et bureautiques, la mise à disposition de salles de réunion.

Par ailleurs, ils réalisent également à la demande de leur clientèle tous travaux spécifiques de bureautique.

Plus généralement, les centres d'affaires et entreprises de domiciliation permettent à toute entreprise, quelle que soit sa forme juridique de disposer de toute la logistique indispensable à l'exercice de son activité professionnelle.

3. Les entreprises de recouvrement de créances et/ou de renseignements commerciaux ou économiques.

4. Les entreprises de traduction, quelle que soit leur forme juridique, pour autant qu'elles délivrent des prestations de services de traduction ainsi que toutes activités s'y rattachant.

5. Toute structure autonome à but lucratif ou non lucratif généralement appelée palais des congrès ou centre de congrès ayant pour vocation d'offrir à toutes personnes physiques ou morales un service d'organisation et de prestation de services, internes ou externes, et des équipements destinés à les accueillir et/ou à animer leurs manifestations, à l'exclusion des foires et expositions.

Ils peuvent prendre éventuellement diverses appellations en y joignant ou non une ou plusieurs caractéristiques (festival, musique...) ainsi que le nom de la ville dans laquelle ils se situent.

6. Entrent également dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services les entreprises dont l'activité principale réside dans :

- les services d'accueil à caractère événementiel : services d'accueil occasionnels dans le cadre de salons, conventions, colloques ou tout autre événement de relation publique ou commercial. Les services développés intègrent l'ensemble des composantes de l'accueil de réception : gestion de listings, attributions de badges, mallettes, documentation, vestiaire, service voiturier, acheminement de groupes incluant accueils en gares ou aéroports et visites de sites (exemple : usine ou autre site de production ou de réalisation) ;
- les actions d'animation et de promotion : de l'échantillonnage, distribution, etc., à la promotion des ventes en grands magasins ou GSM dont l'objectif est de faire connaître et de vendre les produits (ou services) du client aux consommateurs sur le lieu de vente.

Le type de prestation plus couramment développé est l'animation consistant à mettre en avant un produit, une marque ou un événement par le biais d'une distribution publicitaire, d'un échantillonnage, d'une dégustation, d'une vente-conseil, d'une démonstration dans les points de vente ou à l'extérieur ou plus simplement par le biais d'une présence en tenues publicitaires.

L'ensemble de ces prestations ont pour caractéristiques communes la mise en œuvre et la gestion complète de moyens humains et matériels dans le cadre d'une offre globale adaptée aux besoins de chaque client. Elles mettent en jeu le conseil, les ressources humaines terrain, la technologie informatique (matériels et logiciels de relevés, de transmission et d'analyse des données) et la logistique du matériel d'animation ou de promotion (stockage, expédition, installation et maintenance...) dans le cadre de la prestation ;

- la gestion annualisée de prestations de services d'accueil et d'accueil téléphonique en entreprises, la gestion totale de services d'accueil externalisés.

7. Les centres d'appels dont la vocation est de gérer à distance la relation que les entreprises souhaitent entretenir avec leurs clients et prospects. C'est un ensemble de moyens humains, organisationnels et techniques mis en place afin d'apporter à la demande et aux besoins de chaque client une réponse adaptée.

A ce titre, les centres d'appels se définissent comme des entités composées d'opérateurs, organisés par type de compétence et regroupés par équipes sur des plates-formes destinées à gérer, exclusivement par téléphone et à distance, des clients et/ou des prospects en s'appuyant sur des systèmes de couplage téléphonique et informatique, que ce soit en émission ou en réception d'appels.

Entités de relation à distance, les centres d'appels optimisent l'outil téléphonique et ses connexions avec l'informatique et d'autre médias (courrier, fax, minitel, internet, extranet, sms, wap, etc.).

Ils mettent en jeu quatre composantes majeures :

- les ressources humaines (téléconseillers, superviseurs, managers, formateurs...) ;
- la technologie (téléphonie, informatique, internet, logiciels, progiciels, serveurs multimédia, bases de données, cartes de commutation, câblage...) ;
- la logistique (immobilier, mobilier, ergonomie de l'environnement matériel et de l'environnement écran...) ;
- une culture et des méthodes marketing (stratégie de l'entreprise, relation client, fulfillment, rentabilité...).

Par exception, le champ d'application de la convention collective des prestataires de services ne concerne pas les centres d'appels filiales de sociétés de télécommunications ou centres d'appels intégrés, lesquels entrent dans le champ d'application de la convention collective des télécommunications.

Entrent enfin dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services les entreprises dont l'activité principale réside dans :

- les actions de force de vente : actions dont l'objectif est de développer les ventes des produits ou des services du client.

Ces actions regroupent les opérations ponctuelles (lancement de produits, opérations promotionnelles ou saisonnières) et les opérations permanentes.

Elles sont menées en particulier dans les points de vente de la grande distribution, de la distribution spécialisée (surfaces de bricolage, jardinage, téléphonie...), mais aussi auprès d'autres circuits de distribution ;

- les actions d'optimisation linéaire : actions dont l'objectif est de valoriser la présence, le positionnement et la visibilité des produits (ou services) du client dans son ou ses réseaux de distribution.

Ces actions regroupent les opérations de pose de PLV, implantations et réimplantations, destinées à mettre en avant les produits, mais aussi les opérations permanentes de veille commerciale en point de vente : relevés de prix, de présence et nombre de facings ainsi que des informations concernant la concurrence (celle de l'industriel pour lequel l'action est conduite).

Elles sont menées dans tous les réseaux de distribution.

## Article 2

La valeur du point est fixée à 3,257 €.

Pour le coefficient 120, le taux horaire brut s'élève à 9,02 € brut.

Les grilles de rémunérations mensuelles et annuelles garanties sont donc modifiées dans les conditions prévues en annexe au présent accord.

## Article 3

Les indices de rémunération des qualifications sont modifiés comme suit :

Statut cadre :

Niveau VII, coefficient 300 : indice de rémunération de 850 au lieu de 845.

Les autres indices de rémunération restent inchangés.

## Article 4

S'agissant du coefficient 120, la durée d'application de ce coefficient ne peut excéder 6 mois, sauf dispositions contraires négociées à cet effet, et ce pour toutes les entreprises entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale des prestataires de services, dans la mesure où ce coefficient concerne l'ensemble des activités quelle que soit l'organisation patronale concernée.

S'agissant du coefficient 280, la durée d'application de ce coefficient ne peut excéder 12 mois, sauf dispositions contraires négociées à cet effet, et ce pour toutes les entreprises entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale des prestataires de services, dans la mesure où ce coefficient concerne l'ensemble des activités quelle que soit l'organisation patronale concernée.

La durée d'application des autres coefficients reste inchangée, s'agissant en particulier du caractère transitoire des coefficients 120, 130 et 140 pour les emplois d'hôte(sse) accueil/standard, d'hôte(sse) événementiel et d'animateur(trice) commercial(e), ou des coefficients 120 et 140 pour les télésecrétaires et téléopérateurs(trices), tels que visés par les accords de classification antérieurs.

## Article 5

### *Modalités d'application de la grille annuelle (Annexe II)*

#### 5.1. Effectifs concernés

Il s'agit des effectifs commerciaux, en charge de clientèle de chacune des sociétés du secteur concerné, et dont une partie de la rémunération est, par nature, variable, effectifs classés selon la grille de classification à partir du coefficient 280.

#### 5.2. Modalités de détermination de la grille de garantie annuelle de rémunération

En complément de la grille des rémunérations minimales conventionnelles mensuelles, il est établi une grille de garantie annuelle de rémunération déterminant ainsi une possibilité de ramener la rémunération minimale mensuelle à moins de 10 %, sous réserve de prévoir une rémunération annuelle correspondant au total de la rémunération mensuelle minimale, multiplié par 12, majoré de 10 %.

Dans ces conditions, la grille de garantie annuelle de rémunération pour les effectifs concernés est établie en annexe II.

La grille de rémunération annuelle est basée sur une durée de travail égale à 151,67 heures par mois et sur une présence continue dans l'entreprise au cours des 12 mois de l'année civile considérée.

Un coefficient *pro rata temporis* devra donc être appliqué pour toute année civile incomplète, du fait notamment de l'arrivée ou du départ de l'entreprise en cours d'année civile.

## Article 6

### *Dépôt et extension*

Le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 2231-6 du code du travail, et les parties conviennent de le présenter à l'extension auprès du ministère compétent, à l'expiration du délai légal d'opposition.

Le présent accord entrera en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension au *Journal officiel*.

## **Article 7**

### *Révision. – Dénonciation*

#### **7.1. Révision**

Le présent accord est révisable par chaque syndicat représentatif et signataire ou tout syndicat y ayant ultérieurement adhéré sans réserves et en totalité.

Toute demande de révision sera obligatoirement accompagnée d'une proposition de rédaction nouvelle concernant le ou les articles soumis à révision. Elle sera adressée par lettre recommandée avec avis de réception à chacun des autres signataires de la convention.

Dans un délai de 3 mois à partir de la réception de cette lettre, les parties devront se rencontrer en vue de la rédaction d'un nouveau texte.

Les articles révisés donneront lieu à des avenants qui auront les mêmes effets que la convention et devront de ce fait être déposés et appliqués dans les mêmes conditions.

Aucune demande de révision, excepté en matière de salaire, ne pourra être introduite dans les 4 mois suivant la prise d'effet de la dernière révision.

#### **7.2. Dénonciation**

Le présent accord peut être dénoncée totalement par l'un ou plusieurs des signataires avec un préavis de 3 mois.

La dénonciation doit être notifiée par son ou ses auteurs aux autres signataires par lettre recommandée avec avis de réception et doit faire l'objet des formalités de dépôt conformément aux dispositions légales.

Lorsque la dénonciation émane de la totalité des signataires employeurs ou des signataires salariés, la convention ou l'accord continue de produire effet jusqu'à l'entrée en vigueur de la convention ou de l'accord qui lui est substitué ou à défaut pendant une durée de 2 ans à compter de l'expiration du délai de préavis.

Lorsque la dénonciation est le fait d'une partie seulement des signataires employeurs ou des signataires salariés, elle ne fait pas obstacle au maintien en vigueur de la convention ou de l'accord entre les autres parties signataires.

Dans ce cas, les dispositions de l'alinéa précédent s'appliquent également à l'égard des auteurs de la dénonciation.

Lorsqu'une convention ou un accord a été dénoncé par la totalité des signataires employeurs ou des signataires salariés, une nouvelle négociation doit s'engager à la demande d'une des parties intéressées dans les 3 mois qui suivent la date de la dénonciation.

A défaut de nouvelle convention ou d'un nouvel accord dans les délais précités, les salariés de l'entreprise concernée conservent les avantages individuels qu'ils ont acquis en application de la convention ou de l'accord.

Fait à Paris, le 11 janvier 2011.

(Suivent les signatures.)

# ANNEXE I

## Grille des rémunérations minimales mensuelles

Base 151,67 heures.

(En euros.)

STATUT	NIVEAU	COEF.	INDICE de rémunération	VALEUR DU POINT	RÉMUNÉRATION minimale conventionnelle
Employés	I	120	420	3,257	1 367,94
		130	421	3,257	1 371,20
		140	422	3,257	1 374,45
	II	150	423	3,257	1 377,71
		160	430	3,257	1 400,51
	III	170	450	3,257	1 465,65
		190	470	3,257	1 530,79
Techniciens, agents de maîtrise	IV	200	502	3,257	1 635,01
		220	534	3,257	1 739,24
	V	230	551	3,257	1 794,61
		240	567	3,257	1 846,72
	VI	250	583	3,257	1 898,83
		260	604	3,257	1 967,23
Cadres	VII	280	700	3,257	2 279,90
		300	850	3,257	2 768,45
		330	875	3,257	2 849,88
	VIII	360	964	3,257	3 139,75
		390	1 044	3,257	3 400,31
		420	1 123	3,257	3 657,61
	IX	450	1 374	3,257	4 475,12
		500	1 626	3,257	5 295,88
		550	17 94	3,257	5 843,06

## ANNEXE II

### Grille des rémunérations minimales annuelles

Base 151,67 heures.

(En euros.)

STATUT	NIVEAU	COEF.	INDICE de rémunération	VALEUR DU POINT	RÉMUNÉRATION minimale conventionnelle
Employés	I	120	420	3,257	18 056,80
		130	421	3,257	18 099,84
		140	422	3,257	18 142,74
	II	150	423	3,257	18 185,77
		160	430	3,257	18 486,73
	III	170	450	3,257	19 346,58
		190	470	3,257	20 206,42
Techniciens, agents de maîtrise	IV	200	502	3,257	21 582,13
		220	534	3,257	22 957,96
	V	230	551	3,257	23 688,85
		240	567	3,257	24 376,70
	VI	250	583	3,257	25 064,55
		260	604	3,257	25 967,43
Cadres	VII	280	700	3,257	30 082,80
		300	850	3,257	36 543,54
		330	875	3,257	37 618,41
	VIII	360	964	3,257	41 444,70
		390	1 044	3,257	44 884,09
		420	1 123	3,257	48 280,45
	IX	450	1 374	3,257	59 071,58
		500	1 626	3,257	69 905,61
		550	1 794	3,257	77 128,39