

Brochure n° 3301

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

ACCORD DU 22 SEPTEMBRE 2011
RELATIF AUX SALAIRES POUR L'ANNÉE 2011

NOR : ASET1151413M
IDCC : 2098

Entre :

L'ANCR ;

Le SNPR ;

La FIGEC ;

Le SIST ;

Le SYNAPHE ;

Le SP2C ;

Le SNPA ;

Le SORAP,

D'une part, et

La FNECS CFE-CGC ;

La CGT-FO ;

La CSFV CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

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, malles, 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'autres 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, profitabilité...).

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 3,322 €.

Pour le coefficient 120, le taux horaire brut s'élève à 9,19 € brut.

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

Article 3

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 4

Les organisations patronales et syndicales s'engagent, pour le coefficient 300, à rattraper le plafond de la sécurité sociale au plus tard fin 2013, par tranche minimale de 15 % du différentiel existant à ce jour, entre ledit plafond et la rémunération minimale conventionnelle prévue pour ce coefficient, et ce à l'occasion de chaque négociation portant sur les salaires d'ici à 2013.

En tout état de cause, lors de chaque négociation portant sur les salaires et pour le coefficient 300, l'augmentation résultant de ce rattrapage ne pourra pas conduire à ce que la rémunération minimale conventionnelle mensuelle excède le rapport de 2,2 fois le Smic.

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

Clause de revoyure

Les parties au présent accord conviennent que si le salaire minimum conventionnel des trois premiers coefficients, 120, 130 et 140, prévu par la présente grille devait être inférieur au Smic revalorisé au 1^{er} janvier 2012, une nouvelle négociation des salaires serait automatiquement ouverte entre les organisations patronales et les organisations syndicales.

Article 7

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*.

Fait à Paris, le 22 septembre 2011.

(Suivent les signatures.)

ANNEXE I

Grille des rémunérations minimales mensuelles

(Base 151,67 heures)

(En euros.)

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE de rémunération	VALEUR du point	RÉMUNÉRATION minimale conventionnelle
Employés	I	120	420	3,322	1 395,24
		130	421	3,322	1 398,56
		140	422	3,322	1 401,88
	II	150	423	3,322	1 405,21
		160	430	3,322	1 428,46
	III	170	450	3,322	1 494,90
		190	470	3,322	1 561,34
Techniciens Agents de maîtrise	IV	200	502	3,322	1 667,64
		220	534	3,322	1 773,95
	V	230	551	3,322	1 830,42
		240	567	3,322	1 883,57
	VI	250	583	3,322	1 936,73
		260	604	3,322	2 006,49
Cadres	VII	280	700	3,322	2 325,40
		300	850	3,322	2 823,70
		330	875	3,322	2 906,75
	VIII	360	964	3,322	3 202,41
		390	1 044	3,322	3 468,17
		420	1 123	3,322	3 730,61
	IX	450	1 374	3,322	4 564,43
		500	1 626	3,322	5 401,57
		550	1 794	3,322	5 959,67

ANNEXE II

Grille des rémunérations minimales annuelles

(En euros.)

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE de rémunération	VALEUR du point	RÉMUNÉRATION minimale conventionnelle
Employés	I	120	420	3,322	18 417,16
		130	421	3,322	18 460,99
		140	422	3,322	18 504,81
	II	150	423	3,322	18 548,77
		160	430	3,322	18 855,67
	III	170	450	3,322	19 732,68
		190	470	3,322	20 609,68
Techniciens Agents de maîtrise	IV	200	502	3,322	22 012,84
		220	534	3,322	23 416,14
	V	230	551	3,322	24 161,54
		240	567	3,322	24 863,12
	VI	250	583	3,322	25 564,83
		260	604	3,322	26 485,66
Cadres	VII	280	700	3,322	30 695,28
		300	850	3,322	37 272,84
		330	875	3,322	38 369,10
	VIII	360	964	3,322	42 271,81
		390	1 044	3,322	45 779,84
		420	1 123	3,322	49 244,05
	IX	450	1 374	3,322	60 250,47
		500	1 626	3,322	71 300,72
		550	1 794	3,322	78 667,64