

Brochure n° 3301

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

AVENANT DU 25 FÉVRIER 2019
RELATIF AUX CONGÉS EXCEPTIONNELS
(MODIFICATION DE L'ARTICLE 17.2 DE LA CONVENTION)

NOR : ASET1950543M
IDCC : 2098

Entre :
ANCR ;
FIGEC ;
SIST ;
SNPA ;
SORAP ;
SP2C ;
SYNAPHE,

D'une part, et
FNECS CFE-CGC ;
CSFV CFTC ;
FEC – FO ;
F3C CFDT ;
FSE CGT ;
SUD solidaires,

D'autre part,
il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

La convention collective des prestataires de services a historiquement fait bénéficier aux salariés de congés exceptionnels à l'occasion de certains événements, familiaux en particulier.

Après une négociation initiée en janvier 2018, les organisations syndicales et patronales se sont accordées sur la révision du texte initial en faisant évoluer certains des congés conventionnels exceptionnels.

Article 1^{er}

Champ d'application

Le champ d'application du présent avenant concerne les 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 nationale 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.

À 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 multimédias, 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.

8. Les entreprises qui pratiquent l’activité de recherche de débiteurs en masse, autrement appelée activité d’enquête civile, entrent dans le champ d’application de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Afin d’éviter toute confusion avec toute autre activité, et notamment avec l’activité du recouvrement de créances, il a été décidé de définir clairement l’activité d’enquête civile.

Cette définition permet de clarifier le champ d’application de la réglementation LSI visé par l’article 20 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983.

L’activité d’enquête civile dont la finalité exclusive est la recherche de débiteurs en masse consiste à mettre en œuvre, pour le compte de tiers, dans le cadre d’une demande spécifique, tous moyens d’investigations destinés à déterminer les éléments relatifs aux coordonnées, à la solvabilité et au patrimoine d’une personne physique.

L’interrogation de bases de données issues de publicités légales ou de fichiers accessibles à titre gratuit et/ou onéreux ne constitue pas une activité d’enquête civile.

Article 2

Congés exceptionnels

L’article 17.2, sous-titre 1^{er}, titre III, du texte de base de la convention collective et intitulé « Congés exceptionnels » dispose que :

« Les salariés bénéficieront, sur justification, à l’occasion de certains événements, d’une autorisation d’absence exceptionnelle, accordée dans les conditions suivantes :

- mariage du salarié : 4 jours ouvrés, portés à 5 jours ouvrés après 1 an d’ancienneté ;
- mariage d’un enfant : 1 jour ;
- décès du conjoint ou d’un enfant : 4 jours ouvrés, portés à 5 jours ouvrés après 1 an d’ancienneté ;
- naissance d’un enfant : 3 jours ouvrés ;
- accueil au foyer en vue d’adoption : 3 jours ouvrés ;
- décès : père, mère, beau-père, belle-mère : 2 jours ouvrés ;
- décès : frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, grands-parents ou petits-enfants : 1 jour ouvré ;
- l’appel de préparation à la défense : 1 jour ;
- déménagement : 1 jour ouvré, sous réserve que le droit n’ait pas été accordé au cours des 3 années civiles précédentes.

Ces cas d’absence exceptionnelle devront en principe être pris au moment des événements en cause et n’entraînent pas de réduction de la rémunération mensuelle. Ils seront assimilés à des jours de travail effectif pour la seule détermination de la durée du congé annuel.

Dans le cas où l’événement familial le nécessiterait, l’employé pourra bénéficier d’une absence supplémentaire d’un jour ouvré non rémunéré. »

Cet article est modifié comme suit :

« Les salariés bénéficieront, sur justification, à l'occasion de certains événements, d'une autorisation d'absence exceptionnelle, accordée dans les conditions suivantes :

| | |
|--|--|
| Mariage ou Pacs du salarié | 4 jours sans condition d'ancienneté 5 jours après 1 an d'ancienneté |
| Mariage d'un enfant | 1 jour |
| Décès du conjoint, du partenaire pacsé, du concubin | 5 jours |
| Décès d'un enfant, enfant décédé né vivant et viable ou enfant né sans vie | 5 jours |
| Naissance d'un enfant et accueil en vue d'adoption | 3 jours |
| Décès parents/beaux-parents | 4 jours |
| Décès frère/sœur | 4 jours |
| Décès grands-parents | 2 jours |
| Décès beau-frère/belle-sœur/petits-enfants | 1 jour |
| Annonce de la survenance d'un handicap chez un enfant | 2 jours |
| Appel préparation à la défense | 1 jour |
| Déménagement | 1 jour tous les 2 ans |

Les jours de congés susvisés sont des jours ouvrés.

Ces cas d'absence exceptionnelle devront en principe être pris au moment des événements en cause et n'entraînent pas de réduction de la rémunération mensuelle. Ils seront assimilés à des jours de travail effectif pour la seule détermination de la durée du congé annuel.

Dans le cas où l'événement familial le nécessiterait, l'employé pourra bénéficier d'une absence supplémentaire d'un jour ouvré non rémunéré ».

Les définitions des événements et des membres de la famille du salarié restent inchangées.

Article 3

Date d'effet, durée et dépôt du présent avenant

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée et sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 2231-6 du code du travail.

Il prend effet à compter du premier jour civil suivant son extension qui sera demandée au ministère compétent par les signataires.

Le présent avenant produira ainsi ses effets aux seuls événements survenus postérieurement à son entrée en vigueur.

Article 4

Révision et dénonciation de l'avenant

Le présent avenant pourra faire l'objet d'une révision ou d'une dénonciation dans les conditions prévues par la convention collective.

Article 5

Application de l'avenant aux entreprises de moins de 50 salariés

Compte tenu de la nature et de l'objet du présent avenant, les partenaires sociaux confirment ne pas avoir entendu prendre de stipulations spécifiques à l'égard des entreprises de moins de 50 salariés.

Le présent accord s'applique donc à l'ensemble des entreprises visées dans son champ d'application quel que soit leur effectif.

Fait à Paris, le 25 février 2019.

(Suivent les signatures.)