

# PERSONNEL DES PRESTATAIRES DE SERVICES DANS LE DOMAINE DU SECTEUR TERTIAIRE

IDCC 2098

Brochure 3301

## TEXTE INTÉGRAL

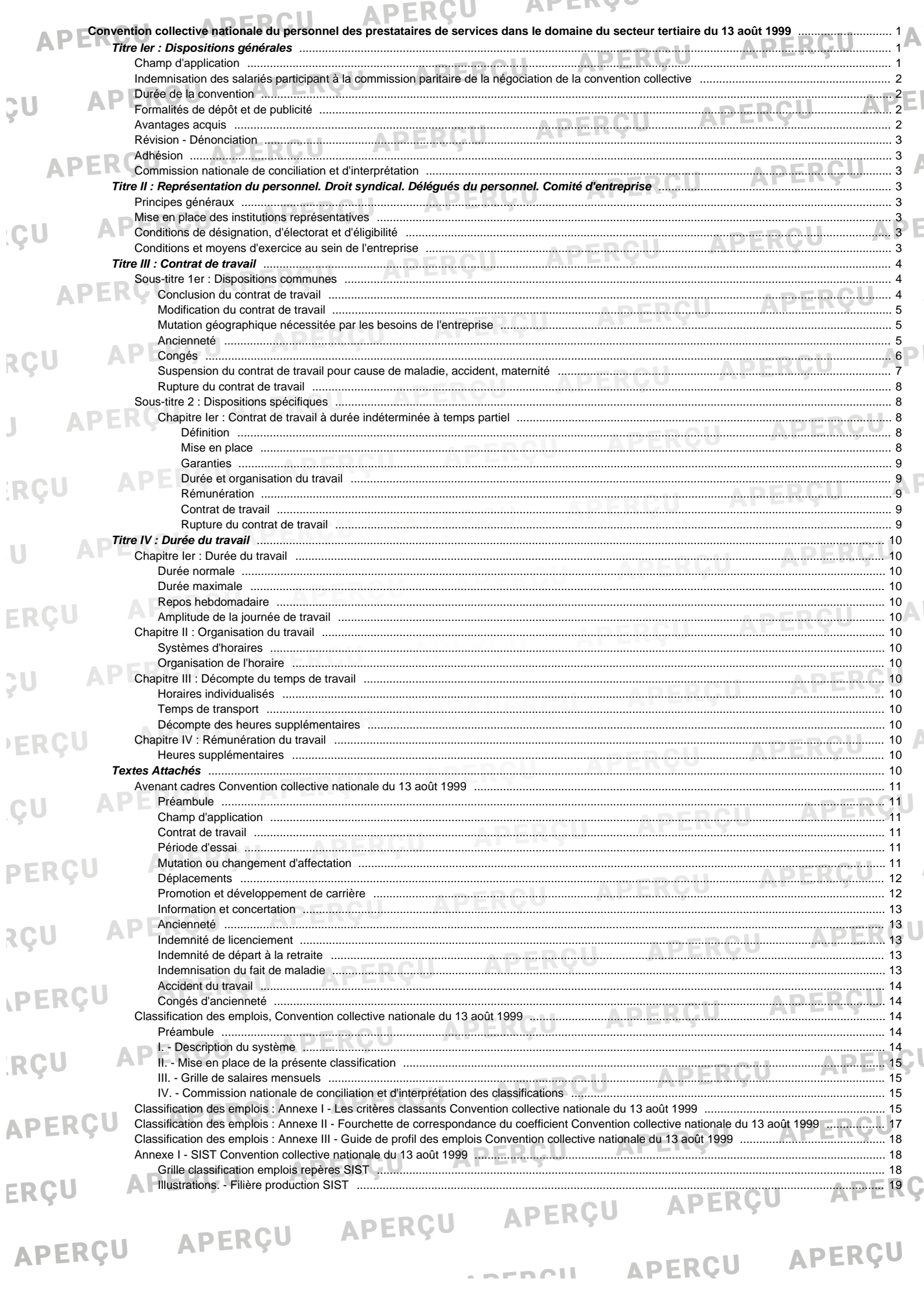
13/10/2022

Entreprises de téléservices, secrétariat, réception ou émission d'appels, télésecrétariat, domiciliation commerciale, bureautique, centres d'affaires, entreprises de domiciliation, entreprises de recouvrement de créances et/ou de renseignements commerciaux ou économiques, entreprises de traduction.



Sommaire





<b>Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999</b>	1
<b>Titre Ier : Dispositions générales</b>	1
Champ d'application	1
Indemnisation des salariés participant à la commission paritaire de la négociation de la convention collective	2
Durée de la convention	2
Formalités de dépôt et de publicité	2
Avantages acquis	2
Révision - Dénonciation	3
Adhésion	3
Commission nationale de conciliation et d'interprétation	3
<b>Titre II : Représentation du personnel. Droit syndical. Délégués du personnel. Comité d'entreprise</b>	3
Principes généraux	3
Mise en place des institutions représentatives	3
Conditions de désignation, d'électorat et d'éligibilité	3
Conditions et moyens d'exercice au sein de l'entreprise	3
<b>Titre III : Contrat de travail</b>	4
Sous-titre 1er : Dispositions communes	4
Conclusion du contrat de travail	4
Modification du contrat de travail	5
Mutation géographique nécessitée par les besoins de l'entreprise	5
Ancienneté	5
Congés	6
Suspension du contrat de travail pour cause de maladie, accident, maternité	7
Rupture du contrat de travail	8
Sous-titre 2 : Dispositions spécifiques	8
Chapitre Ier : Contrat de travail à durée indéterminée à temps partiel	8
Définition	8
Mise en place	8
Garanties	9
Durée et organisation du travail	9
Rémunération	9
Contrat de travail	9
Rupture du contrat de travail	9
<b>Titre IV : Durée du travail</b>	10
Chapitre Ier : Durée du travail	10
Durée normale	10
Durée maximale	10
Repos hebdomadaire	10
Amplitude de la journée de travail	10
Chapitre II : Organisation du travail	10
Systèmes d'horaires	10
Organisation de l'horaire	10
Chapitre III : Décompte du temps de travail	10
Horaires individualisés	10
Temps de transport	10
Décompte des heures supplémentaires	10
Chapitre IV : Rémunération du travail	10
Heures supplémentaires	10
<b>Textes Attachés</b>	10
Avenant cadres Convention collective nationale du 13 août 1999	11
Préambule	11
Champ d'application	11
Contrat de travail	11
Période d'essai	11
Mutation ou changement d'affectation	11
Déplacements	12
Promotion et développement de carrière	12
Information et concertation	13
Ancienneté	13
Indemnité de licenciement	13
Indemnité de départ à la retraite	13
Indemnisation du fait de maladie	13
Accident du travail	14
Congés d'ancienneté	14
Classification des emplois, Convention collective nationale du 13 août 1999	14
Préambule	14
I. - Description du système	14
II. - Mise en place de la présente classification	15
III. - Grille de salaires mensuels	15
IV. - Commission nationale de conciliation et d'interprétation des classifications	15
Classification des emplois : Annexe I - Les critères classants Convention collective nationale du 13 août 1999	15
Classification des emplois : Annexe II - Fourchette de correspondance du coefficient Convention collective nationale du 13 août 1999	17
Classification des emplois : Annexe III - Guide de profil des emplois Convention collective nationale du 13 août 1999	18
Annexe I - SIST Convention collective nationale du 13 août 1999	18
Grille classification emplois repères SIST	18
Illustrations. - Filière production SIST	19

Illustrations. - Filière administrative SIST .....	19
Illustrations. - Filière commerciale SIST .....	20
Annexe II - SNCAED Convention collective nationale du 13 août 1999 .....	20
Grille classification emplois repères SNCAED .....	20
Illustrations. - Filière production SNCAED .....	21
Illustrations. - Filière administrative SNCAED .....	21
Illustrations. - Filière commerciale SNCAED .....	22
Annexe III - Recouvrement de créances Convention collective nationale du 13 août 1999 .....	22
Grille classification emplois repères .....	22
Illustrations. - Filière administrative .....	23
Illustrations. - Filière technique .....	23
Illustrations. - Filière commerciale .....	24
Annexe IV - Palais des congrès Convention collective nationale du 13 août 1999 .....	24
Grille classification emplois repères (1) .....	24
Illustrations. - Filière administrative .....	24
Illustrations. - Filière technique .....	25
Illustrations. - Filière commerciale .....	25
Illustrations. - Filière intendance .....	26
Annexe V - Information économique et commerciale Convention collective nationale du 13 août 1999 .....	26
Grille classification emplois repères (1) .....	26
Illustrations. - Filière production .....	27
Illustrations. - Filière administrative .....	27
Illustrations. - Filière gestion de créances .....	27
Illustrations. - Filière informatique .....	27
Illustrations. - Filière commerciale .....	27
Annexe VI - Traduction Convention collective nationale du 13 août 1999 .....	28
Grille classification emplois repères (1) .....	28
Illustrations. - Filière production .....	28
Illustrations. - Filière administrative .....	29
Illustrations. - Filière technique .....	29
Illustrations. - Filière commerciale .....	30
Annexe VII - Salaires minimaux Convention collective nationale du 13 août 1999 .....	30
Grille des salaires minimaux mensuels .....	30
Avenant du 13 août 1999 relatif à la rémunération des encaisseurs dans le secteur du recouvrement de créances et renseignements commerciaux .....	30
Grille spécifique .....	30
Avenant spécifique .....	30
Référence à l'horaire légal .....	31
Rémunération minimale (1) .....	31
Éléments complémentaires au salaire .....	31
Application de l'avenant .....	31
Accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance .....	31
Principe général .....	31
Bénéficiaires des garanties du régime de prévoyance .....	31
Définition des garanties .....	32
Salaire de référence .....	33
Prestations .....	33
Cotisations .....	34
Institution gestionnaire .....	34
Commission paritaire nationale de prévoyance .....	34
Date d'effet .....	34
Durée et modalités de révision et de dénonciation de l'accord .....	34
Changement d'organisme assureur .....	35
Convention de gestion du 13 août 1999 (1) relative à la prévoyance .....	35
Objet de la convention .....	35
Adhésion des organismes .....	36
Informations .....	36
Gestion du contrat .....	36
Gestion des situations particulières .....	36
Comptes de résultats .....	37
Remise de données statistiques .....	38
Rémunération .....	39
Information des entreprises et des salariés .....	39
Contrôle médical .....	39
Cotisations .....	39
Aide au fonctionnement de la commission paritaire nationale : de prévoyance .....	39
Fonds social .....	39
Date d'effet - Durée de la convention .....	39
Accord du 11 avril 2000 relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail .....	39
Préambule .....	40
Titre Ier : Champ d'application .....	40
Titre II : Dispositions conventionnelles sur la durée et l'organisation du travail .....	40
Titre III : Modulation du temps de travail .....	43
Titre IV : Temps partiel .....	44
Titre V : Dispositions particulières .....	44
Remplacement des heures supplémentaires par un repos compensateur .....	44

Titre VI : Dispositions générales	44
Phase exécutoire	44
Révision - Dénonciation	45
Durée de l'accord	45
Suivi de l'accord	45
Extension	45
Titre VII : Pour les entreprises de 20 salariés ou plus	45
Titre VIII : Dispositions particulières applicables aux entreprises prestataires de services de moins de 20 salariés souhaitant bénéficier du dispositif d'aide prévu par la loi du 13 juin 1998	45
Accord du 11 avril 2000 relatif au compte épargne-temps	48
Salariés bénéficiaires	48
Alimentation du compte épargne-temps	48
Conversion	48
Utilisation du compte épargne-temps	48
Rupture du contrat de travail	48
Information du salarié	49
Renonciation du salarié	49
Garanties	49
Avenant du 11 avril 2000 relatif aux classifications	49
Accord du 29 novembre 2000 relatif à l'aménagement et réduction du temps de travail	52
Préambule	52
Durée et date d'entrée en vigueur de l'avenant	52
Révision - Dénonciation	52
Adhésion	52
Interprétation et conciliation	52
Dépôt et publicité de la convention	52
Avis d'interprétation n° 2 du 4 juillet 2001 relatif aux jours de RTT résultant de la réduction de la durée du travail	53
Avis d'interprétation n° 3 du 4 juillet 2001 relatif à l'application de la CCN à la filiale du Club Méditerranée	53
Avis interprétatif du 4 juillet 2001, saisine du 3 janvier 2001 par FO-SOFINREC, relatif au lieu de travail des encaisseurs, la révision annuelle des objectifs et les indemnités	53
Avenant du 18 septembre 2001 relatif à la modification du champ d'application	54
Avenant du 20 juin 2002 (1) (2) relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés	55
Préambule	55
Classification	55
Prime de vacances	55
Majoration pour travail de nuit	55
Majoration pour travail du dimanche et des jours fériés	56
Pause déjeuner	56
Pauses	56
Temporisation des appels	56
Dépôt - Publicité	56
Grille classifications emplois repères SMT	56
Projet de filière production SMT	57
Projet de filière administrative SMT	57
Projet de filière technique SMT	58
Projet de filière formation SMT	58
Projet de filière commerciale SMT	58
Accord du 20 septembre 2002 relatif à la classification et aux frais de représentation des salariés des entreprises des services d'accueil	59
Préambule	59
Classification	59
Frais de représentation	59
Dépôt - Publicité	59
Annexe	59
Accord du 20 septembre 2002 (1) relatif aux dispositions spécifiques à l'accueil événementiel	60
Préambule	60
Durée du travail	61
Durée maximale journalière de travail effectif	61
Durée maximale hebdomadaire de travail effectif	61
Rémunération et heures supplémentaires	61
Travail du dimanche et des jours fériés	61
Contrat d'intervention à durée déterminée	61
Définition	61
Contenu du contrat de travail	61
Dépôt - Publicité	61
Avenant du 4 février 2003 relatif aux grilles de classification des salariés des centres d'appels non intégrés	62
Grille classifications emplois repères SMT	62
Filière commerciale SMT	62
Filière production SMT	63
Filière administrative SMT	63
Filière technique SMT	64
Filière formation SMT	64
Accord du 4 février 2003 (1) relatif au travail de nuit	65
Préambule	65
Champ d'application	65
Mise en place ou extension du travail de nuit à de nouvelles catégories de salariés	65
Définition du travail de nuit	65



Définition du travailleur de nuit	66
Durées de travail	66
Contreparties au travail de nuit	66
Temps de pause	67
Articulation du travail de nuit avec la vie sociale et familiale des travailleurs	67
Egalité professionnelle	67
Passage du travail de nuit au travail de jour	67
Passage du travail de jour au travail de nuit	67
Garanties offertes aux travailleurs de nuit	67
Durée et date d'entrée en vigueur de l'accord	68
Révision - Dénonciation	68
Adhésion	69
Interprétation et conciliation	69
Dépôt et publicité de la convention	69
Adhésion par lettre du 23 mai 2003 du syndicat des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales à la convention collective et à ses avenants	69
Accord du 28 octobre 2003 (1) relatif à la constitution d'un fonds commun d'aide au paritarisme	69
Préambule	69
Objet de l'avenant	69
Financement du fonds d'aide au paritarisme	70
Collecte des fonds	70
Répartition des fonds	70
Dispositions finales	70
Avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	70
Avenant du 17 décembre 2003 relatif au secret professionnel et clause de non-concurrence	71
Préambule	71
Champ d'application	71
Secret professionnel	72
Clause de non-concurrence	72
Avis interprétatif n° 8 du 1er juillet 2004 relatif au champ d'application de la convention collective	72
Adhésion par lettre du 6 décembre 2004 de la fédération des commerces et des services UNSA à la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire	72
Avenant du 24 mars 2005 relatif à la modification du champ d'application de la convention	72
Dépôt - Publicité	73
Avenant n° 3 du 11 juillet 2005 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	73
Avenant n° 3 du 11 juillet 2005 relatif au régime de prévoyance	73
Accord du 13 février 2006 relatif à la mise à la retraite des salariés avant l'âge de 65 ans	74
Préambule	74
Champ d'application	74
Conditions de mise à la retraite d'un salarié entre 60 et 65 ans	74
Organisation de la mise à la retraite	74
Contreparties en termes d'embauche	75
Suivi du dispositif	75
Durée et date d'entrée en vigueur de l'accord	75
Révision - Dénonciation	75
Interprétation et conciliation	75
Dépôt et publicité de la convention	75
Avenant du 13 février 2006 relatif à l'animation commerciale	76
Préambule	76
Chapitre Ier : Contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale	76
I. - Création du contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale	76
II - Forme du contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale	76
Contenu du contrat de travail	76
Conclusion du contrat de travail	76
III - Exécution et terme du contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale	76
Temps de travail et contrôle	76
Rémunération	78
Indemnisation en cas d'annulation du contrat à durée déterminée d'animation commerciale	78
Hygiène, sécurité et discipline	78
Succession de contrats à durée déterminée d'animation commerciale avec le même animateur	78
Fin du contrat à durée déterminée d'animation commerciale avec le même animateur	78
Participation aux institutions représentatives du personnel	78
Chapitre II : Travail intermittent	78
I. - Bénéficiaires	78
Principes	78
Salariés ayant conclu plusieurs contrats d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale	78
II - Éléments du contrat de travail intermittent	79
Durée du travail	79
Mention du contrat de travail intermittent	79
Rémunération	79
Autres dispositions	79
Chapitre III : Dispositions finales	80
Commission de suivi	80
Dépôt - Publicité	80
Accord salaires	80
Avenant n° 4 du 23 mai 2006 relatif aux cotisations du régime de prévoyance	81



Accord du 11 décembre 2007 relatif à la mise en oeuvre de l'accord sur l'animation commerciale	81
Accord du 18 mars 2008 relatif à la prise en charge	83
Préambule	83
Avenant n° 5 du 1er avril 2008 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	83
Adhésion par lettre du 6 mai 2008 de la CFE-CGC FNECS à l'avenant n° 5 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	85
Adhésion par lettre du 11 juin 2008 de la CFDT à l'avenant n° 5 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	85
Avis interprétatif n° 16 du 29 avril 2008 relatif à l'article 2 de la convention collective	85
Accord du 28 mai 2009 (1) relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes	85
Préambule	85
Avis interprétatif n° 20 du 16 juin 2009	90
Avenant du 13 mai 2009 à l'accord du 13 février 2006 relatif à l'animation commerciale	91
Préambule	91
Objet de l'avenant	91
Revalorisation du montant de l'allocation spécifique de déplacement	91
Trajet pris en compte pour l'allocation spécifique versée au salarié en contrepartie de l'utilisation de son véhicule	91
Définition des temps annexes	92
Remboursement des frais annexes	92
Dépôt et extension	92
Avis interprétatif n° 21 du 16 septembre 2009	92
Avenant du 16 décembre 2009 relatif à l'élargissement du champ d'application de la convention	92
Accord du 19 avril 2010 relatif au maintien dans l'emploi et au recrutement des seniors	94
Préambule	95
Principe de non-discrimination et principe d'égalité de traitement intergénérationnelle	95
Champ d'application	96
Dispositions chiffrées favorables au maintien dans l'emploi des salariés seniors	96
Promouvoir les outils de la branche	98
Dispositions complémentaires favorables au maintien dans l'emploi et au recrutement en faveur des salariés seniors	101
Annexe I	102
Avenant n° 6 du 17 juin 2009 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	103
Avenant n° 7 du 30 septembre 2009 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	104
Accord du 8 février 2010 relatif au niveau de classification de l'enquêteur civil	105
Accord du 10 mai 2010 relatif à l'activité d'optimisation de linéaires	105
Préambule	105
Chapitre Ier Contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation de linéaires	105
Chapitre II Travail intermittent	107
Chapitre III Dispositions finales	108
Accord du 11 mai 2010 relatif aux emplois repères	109
Préambule	109
Avenant n° 1 du 28 juin 2010 à l'accord du 19 avril 2010 relatif au maintien dans l'emploi et au recrutement des travailleurs âgés	109
Avenant n° 3 du 1er juillet 2010 relatif à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	110
Avenant du 28 juin 2011 relatif à l'ancienneté	111
Préambule	111
Avenant du 25 juillet 2011 relatif au champ d'application	112
Préambule	112
Avenant du 25 juillet 2011 à l'accord du 8 février 2010 relatif à la classification professionnelle	114
Préambule	114
Accord du 28 juin 2011 relatif à la grille de classification des emplois du SORAP	114
Préambule	114
Annexe	115
Avenant n° 9 du 22 novembre 2011 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	116
Accord du 23 novembre 2011 relatif à la création du CQP « Chargé d'accueil »	116
Accord du 1er février 2012 relatif à l'engagement des négociations	118
Préambule	118
Accord du 1er février 2012 relatif à la prise en charge des réunions préparatoires dans le cadre de la négociation	119
Préambule	119
Avenant n° 10 du 8 février 2012 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	119
Avenant du 12 septembre 2012 modifiant le champ d'application de la convention	120
Préambule	120
Avenant n° 1 du 13 novembre 2012 à l'accord du 10 mai 2010 relatif à l'activité d'optimisation linéaire	121
Avenant du 15 décembre 2012 à l'accord du 13 février 2006 relatif à l'animation commerciale	122
Adhésion par lettre du 30 octobre 2012 de la FEC FO à la convention	123
Avis interprétatif n° 31 du 16 octobre 2013 relatif aux dispositions spécifiques à l'animation commerciale	123
Dénonciation par lettre du 19 novembre 2013 relative à la formation professionnelle	124
Annexe	125
Adhésion par lettre du 3 mars 2014 de l'AAEC à la convention	125
Dénonciation par lettre du 10 avril 2014 du collège patronal des prestataires de services du secteur tertiaire de l'accord du 13 août 1999 et de ses avenants	125
Avenant n° 11 du 20 mars 2014 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	126
Préambule	126
Avenant du 8 juillet 2014 relatif à l'article 2 « Indemnisation des salariés participant à la commission mixte paritaire » de la convention collective	129
Préambule	129
Avenant du 27 octobre 2014 relatif à l'animation commerciale et à l'optimisation linéaire	130
Avenant du 24 novembre 2014 à l'accord du 28 octobre 2003 relatif au fonds d'aide au paritarisme	131
Préambule	131
Avenant du 15 décembre 2014 à l'avenant n° 3 du 1er juillet 2010 relatif à la prévoyance	133

Préambule .....	133
Annexes .....	135
Accord du 15 décembre 2014 relatif au régime de prévoyance .....	141
Préambule .....	141
Annexe .....	146
Avenant n° 1 du 16 mars 2015 à l'accord du 15 décembre 2014 relatif au régime de prévoyance .....	151
Préambule .....	152
Avenant n° 2 du 25 septembre 2015 à l'accord du 15 décembre 2014 relatif au régime de prévoyance .....	152
Préambule .....	153
Accord du 25 septembre 2015 relatif au régime de frais de santé .....	154
Préambule .....	154
Titre Ier Champ d'application et objet .....	154
Titre II Couverture du socle conventionnel obligatoire .....	155
Titre III Couvertures optionnelles .....	157
Titre IV Dispositions communes à la couverture du socle obligatoire et aux couvertures optionnelles .....	157
Titre V Assureur gestionnaire recommandé .....	159
Titre VI Garanties collectives présentant un degré élevé de solidarité .....	159
Titre VII Commission paritaire nationale .....	159
Titre VIII Date d'effet, durée, révision, dénonciation, dépôt .....	160
Annexes .....	160
Annexe IV - Protocole technique et financier .....	160
Annexes I, II et III - Tableaux de garanties .....	163
Accord du 12 octobre 2015 relatif à la formation professionnelle .....	163
Préambule .....	163
Chapitre Ier Dispositions générales .....	163
Chapitre II Dispositions financières .....	164
Chapitre III Dispositifs de formation professionnelle .....	165
Chapitre IV Accès égalitaire ou prioritaire aux dispositifs de formation professionnelle .....	169
Chapitre V Information et orientation tout au long de la vie du salarié .....	170
Chapitre VI Suivi des dispositifs de la formation professionnelle .....	171
Chapitre VII Dispositions finales .....	173
Adhésion par lettre du 8 décembre 2015 de la FEC FO aux accords relatifs à la prévoyance et aux frais de santé .....	173
Accord du 16 décembre 2015 relatif à la création du CQP « Télésecrétaire qualifié(e) » .....	173
Préambule .....	174
Annexe .....	175
Accord du 19 avril 2016 relatif à la désignation d'un OPCA AGEFOS-PME .....	175
Avenant n° 1 du 19 avril 2016 à l'accord du 23 novembre 2011 relatif à la création du CQP « Chargé d'accueil » .....	177
Préambule .....	177
Annexe .....	178
Accord du 19 avril 2016 relatif au degré de solidarité du régime de prévoyance et de frais de santé .....	178
Annexe .....	182
Avenant n° 2 du 17 mai 2016 à l'accord du 8 février 2010 relatif au niveau de classification de l'enquêteur civil .....	183
Avenant du 6 octobre 2016 à l'accord du 12 octobre 2015 relatif à la formation professionnelle .....	183
Préambule .....	183
Accord du 15 mai 2017 relatif à la création de la commission paritaire permanente de négociation et d'interprétation .....	185
Préambule .....	186
Annexes .....	188
Annexe I .....	188
Annexe II .....	188
Annexe III .....	189
Avenant du 16 octobre 2017 relatif aux contributions des entreprises à la formation professionnelle continue .....	191
Préambule .....	191
Avenant du 13 novembre 2017 portant révision du régime de frais de santé .....	193
Préambule .....	193
Annexe .....	199
Avenant n° 3 du 13 novembre 2017 relatif au régime de prévoyance .....	199
Préambule .....	200
Avenant du 8 janvier 2018 portant rectification de l'accord du 15 mai 2017 relatif à la création de la CPPNI .....	201
Préambule .....	202
Avenant du 8 janvier 2018 relatif à la rectification d'une erreur matérielle sur l'avenant du 13 novembre 2017 portant révision du régime de frais de santé .....	202
Préambule .....	203
Annexe .....	203
Avenant du 14 mai 2018 relatif à l'application d'accords et d'avenants aux entreprises de moins de 50 salariés .....	203
Préambule .....	203
Accord du 10 septembre 2018 relatif à la mise en place d'un régime de plan d'épargne interentreprises et participation .....	205
Préambule .....	205
Partie 1 Dispositions liminaires .....	205
Partie 2 Alimentation du PEI par la participation aux résultats de l'entreprise .....	206
Partie 3 Gestion du plan d'épargne interentreprises (PEI) .....	210
Partie 4 Dispositions communes .....	212
Partie 5 Dispositions finales .....	213
Annexes .....	213
Avenant du 10 septembre 2018 à l'accord du 25 septembre 2015 relatif au régime de frais de santé .....	215
Préambule .....	215
Annexes .....	217

Avenant n° 4 du 10 septembre 2018 à l'accord du 15 décembre 2014 relatif au régime de prévoyance	217
Préambule	217
Avenant du 8 octobre 2018 à l'accord du 19 avril 2016 relatif au degré de solidarité du régime de prévoyance et du régime de frais de santé	219
Préambule	219
Avenant du 10 décembre 2018 à l'accord du 25 septembre 2015 relatif à la définition des ayants droit	221
Préambule	221
Avenant du 10 décembre 2018 relatif au renouvellement du gestionnaire de la politique conventionnelle de solidarité	223
Préambule	223
Accord du 10 décembre 2018 relatif à la désignation de l'opérateur de compétences (OPCO)	224
Préambule	224
Annexe	226
Avenant du 25 février 2019 relatif aux congés exceptionnels (modification de l'article 17.2 de la convention)	227
Préambule	227
Avenant du 25 février 2019 relatif aux contributions des entreprises à la formation professionnelle continue	229
Préambule	229
Accord du 18 mars 2019 relatif à la désignation de l'opérateur de compétences (OPCO)	231
Préambule	231
Avenant du 17 juin 2019 relatif à l'allocation spécifique de déplacement	233
Préambule	233
Avenant du 17 juin 2019 portant mise en conformité avec la réglementation 100 % Santé	233
Préambule	233
Annexes	234
Avenant du 17 juin 2019 relatif à l'annexe IV de l'avenant du 10 septembre 2018	234
1. Objet du contrat-cadre	234
2. Souscription du contrat d'assurance par les entreprises	235
3. Bénéficiaires et niveaux de couverture	235
4. Maintien des garanties	236
5. Notice d'information des organismes assureurs recommandés	236
6. Conditions générales des organismes assureurs	236
7. Cotisation	236
8. Degré élevé de solidarité	237
9. Délégation de gestion	237
10. Suivi du régime	237
11. Date d'effet du contrat-cadre. - Conditions d'assurance	237
Protocole technique et financier	237
Accord du 9 décembre 2019 relatif à la liste des actions éligibles au dispositif de reconversion ou de promotion par alternance (« Pro-A »)	240
Préambule	241
Annexes	242
Avenant du 9 décembre 2019 relatif aux contributions des entreprises à la formation professionnelle continue	244
Préambule	244
Avenant du 22 janvier 2020 à l'accord du 25 septembre 2015 relatif à la révision des taux de cotisations des ayants droit au 1er avril 2020	246
Préambule	247
Avenant du 24 février 2020 à l'accord du 28 octobre 2003 relatif au paritarisme	249
Préambule	249
Accord du 24 avril 2020 relatif aux diverses mesures visant à participer à la lutte contre la propagation du Covid-19 et à accompagner les entreprises et les salariés	250
Préambule	250
Avenant du 26 octobre 2020 à l'accord du 15 décembre 2014 relatif au régime de prévoyance (clause de recommandation et révision du régime)	253
Préambule	254
Avenant du 7 décembre 2020 relatif aux contributions des entreprises à la formation professionnelle continue	256
Préambule	257
Accord du 8 février 2021 relatif à la désignation de l'opérateur de compétences	258
Préambule	258
Avenant du 8 février 2021 relatif au renouvellement du gestionnaire de la politique conventionnelle de solidarité	259
Préambule	259
Accord du 13 décembre 2021 relatif au formulaire de saisine de la CPPNI	259
Accord du 13 décembre 2021 relatif au formulaire de transmission d'un accord à la CPPNI	260
Avenant du 13 décembre 2021 à l'accord du 25 septembre 2015 relatif au régime de frais de santé	261
Préambule	261
Avenant du 13 décembre 2021 relatif aux contributions des entreprises à la formation professionnelle continue	262
Préambule	262
Accord du 15 mars 2022 relatif à l'activité partielle de longue durée (APLD)	264
Préambule	264
<b>Textes Salaires</b>	267
Avis d'interprétation n° 1 du 4 juillet 2001 relatif à la rémunération minimale des encaisseurs	267
Accord du 20 juin 2005 relatif aux salaires	267
Accord « Salaires » du 10 septembre 2007	268
Annexes	269
Avenant « Salaires » du 19 mai 2008	269
Annexes	270
Accord du 4 novembre 2009 relatif aux salaires	270
Annexe I	271
Annexe II	272
Annexe III	272
Accord du 11 janvier 2011 relatif aux salaires pour l'année 2011	272

Annexes .....	274
Accord du 22 septembre 2011 relatif aux salaires pour l'année 2011 .....	274
Champ d'application .....	274
Modalités d'application de la grille annuelle (annexe II) .....	276
Clause de revoyure .....	276
Dépôt et extension .....	276
Annexes .....	276
Accord du 26 mars 2013 relatif aux rémunérations minimales pour l'année 2013 .....	276
Annexes .....	278
Accord du 19 avril 2016 relatif aux salaires et à la valeur du point .....	278
Annexe .....	280
Accord du 12 mars 2018 relatif aux salaires pour l'année 2018 .....	281
Préambule .....	281
Annexe .....	282
Accord du 16 mars 2020 relatif aux salaires pour l'année 2020 .....	283
Préambule .....	283
Annexes .....	284
Accord du 15 mars 2022 relatif aux salaires et à la valeur du point .....	284
Préambule .....	285
Annexes .....	286
Avenant rectificatif du 17 mai 2022 à l'accord du 15 mars 2022 relatif aux salaires et à la valeur du point .....	286
Préambule .....	286
<b>Accord professionnel du 27 février 2019 relatif à l'OPCO des entreprises de proximité .....</b>	<b>287</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>290</b>
Annexe I Champ d'application .....	290
Annexe II Statuts de l'opérateur de compétences des entreprises de proximité .....	291
I. - Règles de constitution .....	291
II. - Administration et fonctionnement .....	292
III. - Organisation financière .....	295
IV. - Dispositions diverses .....	296
<b>Textes parus au JORF .....</b>	<b>JO-1</b>
<b>Nouveautés .....</b>	<b>NV-1</b>
<b>Avenant n°2 accord 21/11/2007 formation prof FPSPP (26 novembre 2012) .....</b>	<b>NV-1</b>
<b>Accord du 27 février 2019 portant création de l'opérateur de compétences des entreprises de proximité .....</b>	<b>NV-1</b>
<b>Accord du 24 avril 2020 .....</b>	<b>NV-10</b>
<b>Avenant allocation déplacement (17 mai 2022) .....</b>	<b>NV-13</b>
<b>Avenant frais de sante (17 mai 2022) .....</b>	<b>NV-14</b>
<b>Liste des sigles .....</b>	<b>SIG-1</b>
<b>Liste thématique .....</b>	<b>THEM-1</b>
<b>Liste chronologique .....</b>	<b>CHRO-1</b>
<b>Index alphabétique .....</b>	<b>ALPHA-1</b>

# Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999

Signataires	
Organisations patronales	Syndicat national des cabinets de recouvrement de créances et de renseignements commerciaux (ANCR) ; Syndicat national des professionnels du recouvrement (SNPR) ; Fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances (FIGEC) ; Services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ; Syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED) ; Chambre nationale des entreprises de traduction (CNET) ; Association nationale des professionnels de centres de congrès (ANPCC).
Organisations de salariés	Fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services (FNECS) CFE-CGC ; CFTC.
Organisations adhérentes	Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP), c/o EBC, 8, rue de Berri, 75008 Paris, par lettre du 23 mai 2003 (BO 2003-27). Fédération des commerces et des services UNSA, 21, rue Jules-Ferry, 93177 Bagnolet Cedex, par lettre du 6 décembre 2004 (BO 2005-19). Fédération des employés et cadres FO, par lettre du 30 octobre 2012 (BO n°2013-18) Association des acteurs de l'enquête civile, par lettre du 3 mars 2014 (BO n°2014-19)
Organisations dénonçantes	Syndicat Foires, salons et congrès de France, 11, rue Friant, 75014 Paris, dénonciation de l'application de la CCN au secteur d'activité des centres de congrès, par lettre du 13 juin 2003 (BO CC 2003-36).

## Titre Ier : Dispositions générales

### Champ d'application

#### Article 1er

En vigueur étendu

La présente convention 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, services, 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, attribution de badges, mallettes, documentation, vestiaire, service voiturier, acheminement de groupes incluant accueil en gare ou aéroport et visite de sites (ex. : 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 tenue publicitaire.

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 de terrain, la technologie informatique (matériels et logiciels de relevés, de transmission et d'analyse de 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, 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,

Liste thématique

Theme	Titre	Article	Page
Accident du travail	Accident du travail (Avenant cadres Convention collective nationale du 13 août 1999)	Article 4.2	14
	Accident du travail (Avenant cadres Convention collective nationale du 13 août 1999)	Article 4.2	14
	Définition des garanties (Accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance)	Article 3	32
	Définition des garanties (Accord du 15 décembre 2014 relatif au régime de prévoyance)	Article 4	143
	Gestion des situations particulières (Convention de gestion du 13 août 1999 (1) relative à la prévoyance)	Article 5	36
	Suspension du contrat de travail pour cause de maladie, accident, maternité (Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999)	Article 18	7
Arrêt de travail, Maladie	Définition des garanties (Accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance)	Article 3	32
	Définition des garanties (Accord du 15 décembre 2014 relatif au régime de prévoyance)	Article 4	143
	Indemnisation du fait de maladie (Avenant cadres Convention collective nationale du 13 août 1999)	Article 4.1	13
Champ d'application	Suspension du contrat de travail pour cause de maladie, accident, maternité (Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999)	Article 18	7
	Avis interprétatif n° 8 du 1er juillet 2004 relatif au champ d'application de la convention collective (Avis interprétatif n° 8 du 1er juillet 2004 relatif au champ d'application de la convention collective)		
	Champ d'application (Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999)		
	Champ d'application (Accord du 22 septembre 2011 relatif aux salaires pour l'année 2011)		
Chômage partiel	Préambule (Avenant du 20 juin 2002 (1) (2) relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés)		
	Congés (Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999)		
Démission	Titre III : Modulation du temps de travail (Accord du 11 avril 2000 relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail)		
	Rupture du contrat de travail (Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999)		
Frais de santé	Rupture du contrat de travail (Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999)		
	Annexe (Avenant du 13 novembre 2017 portant révision du régime de frais de santé)		
	Annexe (Avenant du 8 janvier 2018 relatif à la rectification d'une erreur matérielle sur l'avenant du 13 novembre 2017 portant révision du régime de frais de santé)		
	Annexes (Avenant du 10 septembre 2018 à l'accord du 25 septembre 2015 relatif au régime de frais de santé)		
	Annexes (Avenant du 17 juin 2019 portant mise en conformité avec la réglementation 100 % Santé)		
	Annexes (Avenant du 17 juin 2019 portant mise en conformité avec la réglementation 100 % Santé)		
Indemnités de licenciement	Annexes (Avenant du 17 juin 2019 portant mise en conformité avec la réglementation 100 % Santé)		
	Annexes I, II et III - Tableaux de garanties (Accord du 25 septembre 2015 relatif au régime de frais de santé)		
Maternité, Adoption	Indemnité de licenciement (Avenant cadres Convention collective nationale du 13 août 1999)		
	Accord du 28 mai 2009 (1) relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes (Accord du 28 mai 2009 relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes)		
Paternité	Au augmentations individuelles faisant suite à un congé de maternité ou d'adoption (Accord du 28 mai 2009 relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes)		
Période d'essai			
Préavis en de rupture contrat de travail			
Prime, Gratification, Treizième			

Liste chronologique



Date	Texte	Page
	Accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	31
	Annexe I - SIST Convention collective nationale du 13 août 1999	18
	Annexe II - SNCAED Convention collective nationale du 13 août 1999	20
	Annexe III - Recouvrement de créances Convention collective nationale du 13 août 1999	22
	Annexe IV - Palais des congrès Convention collective nationale du 13 août 1999	24
	Annexe V - Information économique et commerciale Convention collective nationale du 13 août 1999	26
	Annexe VI - Traduction Convention collective nationale du 13 août 1999	28
	Annexe VII - Salaires minimaux Convention collective nationale du 13 août 1999	30
1999-08-13	Avenant cadres Convention collective nationale du 13 août 1999	10
	Avenant du 13 août 1999 relatif à la rémunération des encaisseurs dans le secteur du recouvrement de créances et renseignements commerciaux	30
	Classification des emplois, Convention collective nationale du 13 août 1999	14
	Classification des emplois : Annexe I - Les critères classants Convention collective nationale du 13 août 1999	
	Classification des emplois : Annexe II - Fourchette de correspondance du coefficient Convention collective nationale du 13 août 1999	
	Classification des emplois : Annexe III - Guide de profil des emplois Convention collective nationale du 13 août 1999	
	Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999	
	Convention de gestion du 13 août 1999 (1) relative à la prévoyance	
2000-04-11	Accord du 11 avril 2000 relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail	
	Accord du 11 avril 2000 relatif au compte épargne-temps	
	Avenant du 11 avril 2000 relatif aux classifications	
2000-11-29	Accord du 29 novembre 2000 relatif à l'aménagement et réduction du temps de travail	
	Avis d'interprétation n° 1 du 4 juillet 2001 relatif à la rémunération minimale des encaisseurs	
	Avis d'interprétation n° 2 du 4 juillet 2001 relatif aux jours de RTT résultant de la réduction de la durée du travail	
2001-07-04	Avis d'interprétation n° 3 du 4 juillet 2001 relatif à l'application de la CCN à la filiale du Club Méditerranée	
	Avis interprétatif du 4 juillet 2001, saisine du 3 janvier 2001 par FO-SOFINREC, relatif au lieu de travail des encaisseurs, la détermination annuelle des objectifs et les indemnités	
2001-09-18	Avenant du 18 septembre 2001 relatif à la modification du champ d'application	
2002-06-20	Avenant du 20 juin 2002 (1) (2) relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés	
2002-09-20	Accord du 20 septembre 2002 (1) relatif aux dispositions spécifiques à l'accueil événementiel	
	Accord du 20 septembre 2002 relatif à la classification et aux frais de représentation des salariés des entreprises des services	
2003-02-04	Accord du 4 février 2003 (1) relatif au travail de nuit	
	Avenant du 4 février 2003 relatif aux grilles de classification des salariés des centres d'appels non intégrés	
2003-05-23	Adhésion par lettre du 23 mai 2003 du syndicat des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales à la convention collective et à ses avenants	
2003-10-28	Accord du 28 octobre 2003 (1) relatif à la constitution d'un fonds commun d'aide au paritarisme	
2003-12-17	Avenant du 17 décembre 2003 relatif au secret professionnel et clause de non-concurrence	
2004-03-23	Avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	
2004-07-01	Accord du 1er juillet 2004 relatif au champ d'application de la convention collective	
2004-12-01		
2005-03-21		
2005-06-21		
2005-07-11		
2006-02-11		
2006-05-21		
2007-09-11		
2007-12-11		
2008-03-11		
2008-04-01		
2008-04-21		
2008-05-01		
2008-05-11		
2008-06-11		
2009-05-11		
2009-05-21		
2009-06-11		
2009-06-21		
2009-09-11		
2009-09-30		
2009-11-01		
2009-12-11		
2010-02-01		
2010-04-11		
2010-05-11		

# PERSONNEL DES PRESTATAIRES DE SERVICES DANS LE DOMAINE DU SECTEUR TERTIAIRE

IDCC 2098

Brochure 3301

## SYNTHÈSE

13/10/2022

Entreprises de téléservices, secrétariat, réception ou émission d'appels, télésecrétariat, domiciliation commerciale, bureautique, centres d'affaires, entreprises de domiciliation, entreprises de recouvrement de créances et/ou de renseignements commerciaux ou économiques, entreprises de traduction.

Remarques .....

I. Signataires .....

a. Organisation(s) patronale(s) .....

b. Syndicats de salariés .....

II. Champ d'application .....

a. Champ d'application professionnel .....

b. Champ d'application territorial .....

III. Contrat de travail - Essai .....

a. Contrat de travail .....

i. Dispositions générales .....

ii. Contrat d'intervention à durée déterminée (CIDD) .....

iii. Contrat de travail intermittent .....

b. Période d'essai .....

i. Durée de la période d'essai .....

ii. Préavis de rupture pendant l'essai .....

iii. Heures de liberté pour recherche d'emploi (Cadres) .....

c. Ancienneté .....

d. Clause de non-concurrence .....

IV. Classification .....

a. Critères classants .....

i. Connaissances requises .....

ii. Technicité - complexité - polyvalence .....

iii. Responsabilité: autonomie/initiative .....

iv. Gestion d'une équipe et conseils .....

v. Communication - contacts - échanges .....

b. Fourchette de correspondance du coefficient .....

c. Classification des emplois-repères .....

i. Emplois-repères SIST .....

ii. Emplois-repères SNCAED .....

iii. Emplois-repères du recouvrement des créances .....

iv. Emplois-repères de palais des congrès .....

v. Emplois-repères de l'information économique et commerciale .....

vi. Emplois-repères de la traduction .....

vii. Emplois-repères des services d'accueil .....

viii. Emplois-repères des centres d'appel non intégrés .....

ix. Emplois-repères SORAP .....

d. Certificat(s) de qualification professionnelle (CQP) .....

e. Définition spécifique des encaisseurs dans le secteur du recouvrement de créances et renseignements commerciaux .....

V. Salaires et indemnités .....

a. Salaires minima .....

i. Valeur du point .....

ii. Grille des rémunérations minimales mensuelles .....

iii. Grille des rémunérations minimales annuelles (effectifs commerciaux en charge de clientèle) .....

b. Rémunération du travail de nuit .....

c. Frais de déplacements professionnels et de changement de résidence .....

d. Dispositions spécifiques aux salariés des centres d'appels non intégrés .....

i. Prime de vacances .....

ii. Majoration pour travail de nuit .....

iii. Majoration pour travail du dimanche .....

e. Frais de représentation des entreprises des services d'accueil .....

f. Rémunération du travail du dimanche et des jours fériés dans les services d'accueil à caractère événementiel .....

g. Indemnité de repas pour les titulaires d'1 CIDD d'animation commerciale ou d'optimisation linéaire .....

VI. Temps de travail, repos et congés .....

a. Temps de travail .....

i. Durée conventionnelle du travail .....

ii. Heures supplémentaires .....

iii. Horaires individualisés .....

iv. Modalités de mise en oeuvre de la RTT .....

v. Dispositions spécifiques à l'encadrement .....

vi. Temps partiel .....

vii. Dispositions spécifiques aux encaisseurs dans le secteur du recouvrement de créances et renseignements commerciaux .....

viii. Dispositions spécifiques aux salariés des centres d'appels non intégrés .....

ix. Dispositions spécifiques applicables aux services d'accueil à caractère événementiel .....

x. Dispositions spécifiques à l'animation commerciale .....

xi. Dispositions spécifiques à l'activité d'optimisation linéaire .....

xii. Travail de nuit .....

xiii. Dispositif Spécifique d'Activité Partielle de Longue Durée (ci-après APLD) .....

b. Repos et jours fériés .....

i. Repos hebdomadaire et travail du dimanche .....

ii. Jours fériés .....

c. Congés .....

i. Congés payés .....

ii. Autres congés .....

iii. Compte épargne-temps (CET) .....

VII. Déplacements professionnels .....



- a. **Frais de déplacements professionnels** .....
  - i. Dispositions applicables aux non-cadres .....
  - ii. Dispositions applicables aux cadres .....
  - iii. Allocation spécifique de déplacement pour les titulaires d'1 CIDD d'animation commerciale ou d'optimisation linéaire .....

**VIII. Formation professionnelle** .....

- a. **Opérateur de Compétences (OPCO)** .....
- b. **L'entretien professionnel** .....
- c. **Le passeport formation** .....
- d. **Le bilan de compétences** .....
- e. **La validation des acquis de l'expérience (VAE)** .....
- f. **Le compte personnel de formation (CPF) ( ex DIF)** .....
- g. **Les contrats de professionnalisation** .....
  - i. Durée du contrat de professionnalisation .....
  - ii. Rémunération du salarié en contrat de professionnalisation .....
  - iii. Fonction tutorale .....
- h. **Période de professionnalisation devient dispositif de reconversion ou de promotion par alternance dénommée « Pro-A »** .....
  - i. Bénéficiaires .....
  - ii. Mise en oeuvre .....
- i. **Certificat(s) de qualification professionnelle (CQP)** .....
- j. **Contribution financière conventionnelle** .....

**IX. Maladie, accident du travail, maternité** .....

- a. **Maladie et accident** .....
  - i. Garantie d'emploi en cas de maladie ou d'accident non professionnel .....
  - ii. Indemnisation .....
  - iii. Conséquences de la maladie sur les congés payés .....
- b. **Maternité** .....
  - i. Réduction d'horaire .....
  - ii. Indemnisation du congé de maternité .....
  - iii. Congé de paternité .....

**X. Retraite complémentaire, prévoyance et frais de santé** .....

- a. **Retraite complémentaire** .....
- b. **Régime de prévoyance** .....
  - i. Institutions de prévoyance .....
  - ii. Bénéficiaires .....
  - iii. Salaire de référence .....
  - iv. Garanties .....
  - v. Cotisations .....
- c. **Régime frais de santé** .....
  - i. Organisme assureur .....
  - ii. Bénéficiaires .....
  - iii. Tableau des garanties .....
  - iv. Cotisations .....
  - v. Suspension du contrat de travail et maintien des garanties .....
  - vi. Maintien des garanties après rupture du contrat de travail : la portabilité .....
  - vii. Maintien des garanties en application de l'article 4 de la Loi EVIN .....

**XI. Rupture du contrat** .....

- a. **Préavis de démission ou de licenciement** .....
  - i. Durée du préavis de démission ou de licenciement .....
  - ii. Heures de liberté pour recherche d'emploi .....
- b. **Indemnité de licenciement** .....
  - i. Indemnité de licenciement des non-cadres .....
  - ii. Indemnité de licenciement des cadres .....
- c. **Retraite** .....
  - i. Préavis de départ ou de mise à la retraite .....
  - ii. Dispositions applicables aux non-cadres .....
  - iii. Dispositions applicables aux cadres .....

## Remarques

Pour vous permettre de savoir à qui et quand doit-on appliquer les dispositions, par principe, sauf disposition contraire, par application des dispositions légales :

- les accords doivent être appliqués par les adhérents des organisations patronales signataires à partir du jour qui suit leur dépôt (quand elle est renseignée, nous indiquons la date). Le texte concerné sera reproduit en italique.
- lorsque l'accord nécessite un agrément, seul son obtention rend opposable le texte aux adhérents des organisations patronales signataires. La référence de l'agrément sera alors mentionnée.
- les non adhérents doivent appliquer le contenu de l'accord au lendemain de la publication au JORF de son arrêté d'extension. Le texte concerné sera reproduit en caractère droit.

Pour optimiser l'efficacité de la portée des alertes, y seront mentionnées les organisations patronales signataires.

## I. Signataires

### a. Organisation(s) patronale(s)

#### Initiales :

Syndicat national des cabinets de recouvrement de créances et de renseignements commerciaux (ANCR)

Syndicat national des professionnels du recouvrement (SNPR)

Fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances (FIGEC)

Services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST)

Syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED)

Chambre nationale des entreprises de traduction (CNET)

Association nationale des professionnels de centres de congrès (ANPCC) remplacée par Foires, salons, congrès et événements de France (FSCEF)

#### Par adhésion :

Syndicat national des prestataires de service d'accueil, d'animation et de promotion (SNPA) ;

Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP) (adhésion) ;

Syndicat des professionnels des centres de contact (SP2C) ;

Syndicat national des professionnels de l'hébergement (SYNAPHE) ;

Association des Acteurs de l'Enquête Civile (AAEC)

### b. Syndicats de salariés

Fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services CFE-CGC (FNECS)

CFTC

UNSA (adhésion)

Fédération des Employés et Cadres FO (adhésion)

## II. Champ d'application

### a. Champ d'application professionnel

La Convention collective s'applique aux entreprises dont l'activité principale est constituée par une ou plusieurs des activités suivantes :

1. Les entreprises de télé-services qui font pour le compte de leurs clients les travaux de secrétariat, réception ou émission d'appels, télé-secrétariat, 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.

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

**Avis d'interprétation n° 3 du 4 juillet 2001** : dans le cas de la filiale du Club Méditerranée, l'activité vendue n'est pas le secrétariat, la réception ou l'émission d'appels mais la vente d'un produit que sont les séjours ou les voyages. Aussi, le téléphone et le secrétariat ne sont que des moyens pour réaliser l'activité de vente de voyages et de séjours. La présente CCN n'est donc pas applicable à cette filiale.

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. 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 commerciale. 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'autres médias (courrier, fax, Minitel, Internet, Extranet, SMS, wap, etc.). Ils mettent en jeu 4 composantes majeures :

- les ressources humaines (télé-conseillers, 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 CCN 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 CCN des télécommunications.

Reviennent également dans le champ d'application de la CCN les entreprises dont l'activité principale réside dans :