

## PRESTATAIRES DE SERVICES DU SECTEUR TERTIAIRE

### TEXTE INTEGRAL

convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du  
13 août 1999

*Étendue par arrêté du 13 avril 2001*

*Brochure J.O. 3301*

*Dernière mise à jour : samedi 16 août 2003*



*A voir également sur LexiSocial.com :*

- *La revue du Web : chaque jour, une sélection des meilleurs articles de l'actualité sociale et de l'emploi*
  - *Les conventions collectives : Actualité et veille quotidienne sur 600 textes*
- *La boîte à outils : Formulaires administratifs, Lettres-type, Modèles de contrats, chiffres clé...*
  - *9 Forums thématiques pour questionner, échanger et partager...*
    - *Jurisprudence sociale*
  - *Dossiers et fiches pratiques sur le droit du travail*

#### **AVERTISSEMENTS :**

*Ce document n'est pas une version officielle. En cas de doute ou de litige, consultez le texte officiel (Edition du Journal Officiel de la République Française) disponible en version papier sur [www.LexiSocial.com](http://www.LexiSocial.com).*

*Une convention collective est un texte vivant et évolutif ; ses mises à jour sont nombreuses et fréquentes. Afin d'actualiser ces informations, pensez à consulter régulièrement la rubrique actualité de votre convention collective ou abonnez-vous à la news letters de LexiSocial.com.*

<b>SIGNATAIRES</b>	<b>5</b>
<b><u>CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DU PERSONNEL DES PRESTATAIRES DE SERVICES DANS LE DOMAINE DU SECTEUR TERTIAIRE DU 13 AOUT 1999</u></b>	<b>5</b>
<b><u>AVENANT CADRES</u></b>	<b>24</b>
<b><u>AVENANT DU 11 AVRIL 2000 RELATIF AUX CLASSIFICATIONS</u></b>	<b>31</b>
<b><u>ACCORD DU 20 SEPTEMBRE 2002 RELATIF A LA CLASSIFICATION ET AUX FRAIS DE REPRESENTATION DES SALAIRES DES ENTREPRISES DES SERVICES D'ACCUEIL</u></b>	<b>39</b>
<b><u>AVENANT DU 4 FÉVRIER 2003 RELATIF AUX GRILLES DE CLASSIFICATION DES SALAIRES DES CENTRES D'APPEL NON INTEGRES</u></b>	<b>41</b>
<b><u>ANNEXE I SIST</u></b>	<b>49</b>
<b><u>ANNEXE II</u></b>	<b>56</b>
<b><u>ANNEXE III RECOUVREMENT DE CRÉANCES</u></b>	<b>61</b>
<b><u>ANNEXE IV PALAIS DES CONGRÈS</u></b>	<b>66</b>
<b><u>ANNEXE V INFORMATION ÉCONOMIQUE ET COMMERCIALE</u></b>	<b>73</b>
<b><u>ANNEXE VI TRADUCTION</u></b>	<b>79</b>
<b><u>ANNEXE VII</u></b>	<b>88</b>
<b><u>AVENANT DU 18 SEPTEMBRE 2001 RELATIF A LA MODIFICATION DU CHAMP D'APPLICATION</u></b>	<b>90</b>
<b><u>AVENANT DU 13 AOÛT 1999 RELATIF A LA PREVOYANCE</u></b>	<b>93</b>
<b><u>ACCORD DU 4 JUILLET 2000 RELATIF A LA PREVOYANCE (ETENDU PAR ARRETE DU 10 DECEMBRE 2001)</u></b>	<b>101</b>
<b><u>ACCORD DU 11 AVRIL 2000 RELATIF A L'AMENAGEMENT ET A LA REDUCTION DU TEMPS DE TRAVAIL (MODIFIE PAR ACCORD DU 29 NOVEMBRE 2000)</u></b>	<b>102</b>
<b><u>ACCORD DU 11 AVRIL 2000 RELATIF AU COMPTE EPARGNE-TEMPS</u></b>	<b>118</b>

<b><u>AVENANT DU 29 NOVEMBRE 2000 A L'ACCORD DU 11 AVRIL 2000 RELATIF AU COMPTE EPARGNE-TEMPS</u></b>	<b>121</b>
<b><u>RÉGLEMENT INTÉRIEUR DU 20 SEPTEMBRE 2000 DE LA COMMISSION PARITAIRE NATIONALE DE CONCILIATION ET D'INTERPRETATION</u></b>	<b>122</b>
<b><u>ANNEXE I FICHE DE SAISINE</u></b>	<b>127</b>
<b><u>ACCORD DU 5 FÉVRIER 2002 RELATIF A LA CONSTITUTION D'UN FONDS COMMUN D'AIDE AU PARITARISME</u></b>	<b>128</b>
<b><u>ACCORD DU 20 SEPTEMBRE 2002 RELATIF AUX DISPOSITIONS SPECIFIQUES A L'ACCUEIL EVENEMENTIEL</u></b>	<b>136</b>
<b><u>ACCORD DU 20 SEPTEMBRE 2002 RELATIF A LA CLASSIFICATION ET AUX FRAIS DE REPRESENTATION DES SALARIES DES ENTREPRISES DES SERVICES D'ACCUEIL</u></b>	<b>138</b>
<b><u>AVIS D'INTERPRÉTATION N° 1 DU 4 JUILLET 2001 RELATIF A LA REMUNERATION MINIMALE DES ENCAISSEURS</u></b>	<b>141</b>
<b><u>AVIS D'INTERPRÉTATION N° 2 DU 4 JUILLET 2001 RELATIF AUX JOURS RTT RESULTANT DE LA REDUCTION DE LA DUREE DU TRAVAIL</u></b>	<b>142</b>
<b><u>AVIS D'INTERPRÉTATION N° 3 DU 4 JUILLET 2001 RELATIF A L'APPLICATION DE LA CCN A LA FILIALE DU CLUB MEDITERRANEE</u></b>	<b>142</b>
<b><u>AVIS INTERPRÉTATIF SAISINE DU 3 JANVIER 2001 PAR FO-SOFINREC, RELATIF AU LIEU DE TRAVAIL DES ENCAISSEURS, LA REVISION ANNUELLE DES OBJECTIFS ET LES INDEMNISATIONS</u></b>	<b>143</b>
<b><u>AVENANT DU 20 JUIN 2002 RELATIF AUX SALARIES DES CENTRES D'APPELS NON INTEGRES</u></b>	<b>144</b>
<b><u>AVENANT DU 20 JUIN 2002 RELATIF AUX SALARIES DES CENTRES D'APPELS NON INTEGRES</u></b>	<b>155</b>
<b><u>AVENANT DU 4 FÉVRIER 2003 RELATIF AUX GRILLES DE CLASSIFICATION DES SALARIES DES CENTRES D'APPEL NON INTEGRES</u></b>	<b>165</b>
<b><u>ACCORD DU 4 FÉVRIER 2003 RELATIF AU TRAVAIL DE NUIT</u></b>	<b>175</b>
<b><u>AVENANT DU 13 AOÛT 1999 RELATIF A LA REMUNERATION DES ENCAISSEURS DANS LE SECTEUR DU RECOUVREMENT DE CREANCES ET RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX</u></b>	<b>183</b>
<b><u>ACCORD « SALAIRES » DU 20 SEPTEMBRE 2000 (TEXTE ETENDU PAR ARRETE DU 21 FEVRIER 2001)</u></b>	<b>185</b>

<b><u>ANNEXE I GRILLE DES SALAIRES MINIMAUX MENSUELS</u></b>	<b><u>185</u></b>
<b><u>ANNEXE II GRILLE DES SALAIRES MINIMAUX ANNUELS</u></b>	<b><u>186</u></b>
<b><u>AVENANT DU 7 NOVEMBRE 2001 RELATIF AUX SALAIRES</u></b>	<b><u>187</u></b>
<b><u>AVENANT « SALAIRES » DU 4 FÉVRIER 2003</u></b>	<b><u>191</u></b>

## 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).  
**Syndicats de salariés :** « **Syndicats de salariés :** Fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services (FNECS) CFE-CGC ; CFTC. »

## CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999

### TITRE I<sup>er</sup> DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### Article 1<sup>er</sup> Champ d'application (*modifié par avenant du 18 septembre 2001*)

Le champ d'application est modifié dans les conditions suivantes :

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, 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, attribution de badges, mallettes, documentation, etc., 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 : de l'échantillonnage, distribution, etc., à la promotion des ventes en grands magasins ou GMS. 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 ou plus simplement par le biais d'une présence en tenues publicitaires ;

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

Entrent enfin dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services :

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.

## **Article 2 Indemnisation des salariés participant à la commission paritaire de la négociation de la convention collective**

Pour participer à la commission paritaire de la négociation de la convention collective, les syndicats patronaux signataires par mutualisation prennent en charge, par organisation syndicale, le salaire de deux représentants salariés des entreprises entrant dans le champ d'application de la présente convention de telle sorte que ce salaire soit maintenu.

Ce temps de présence s'entend hors du temps de délégation.

Chaque organisation syndicale pourra prétendre au remboursement, sur justificatifs, des frais indiqués ci-dessous de 2 délégués au maximum.

### **Frais de repas**

L'indemnité forfaitaire de repas est fixée à 6 fois la valeur du minimum garanti (MG) au 1<sup>er</sup> janvier de l'année considérée, arrondie au franc supérieur.

Le remboursement est effectué sur la base suivante :

- 1 repas par délégué de la région parisienne ;
- 2 repas par délégué de province ou 1 repas en cas de déplacement en avion.

### **Frais de déplacement**

Le remboursement est effectué sur les bases suivantes :

Pour les délégués de province en deçà de 500 kilomètres : billet SNCF aller et retour en 2<sup>e</sup> classe, déduction faite des réductions éventuelles.

Pour les délégués de province au-delà de 500 kilomètres :

- soit billet SNCF aller et retour en 2<sup>e</sup> classe, déduction faite des réductions éventuelles et frais d'hôtel sur la base de 16 fois le MG par délégué, ou couchette aller et retour en 2<sup>e</sup> classe par délégué ;
- soit billet en TGV aller et retour en 2<sup>e</sup> classe par délégué ;
- soit billet d'avion aller et retour en classe économique et frais de navette entre l'aéroport et la ville par délégué.

Les frais seront remboursés à la fin de chaque mois civil suivant la réunion à la demande de l'organisation syndicale auprès de l'une des organisations patronales.

Il ne sera pas versé d'indemnité aux permanents syndicaux.

### **Article 3 Durée de la convention**

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée sauf dénonciation dans les conditions prévues à l'article 6.

Elle entre en vigueur le premier jour du mois suivant la date de publication de l'arrêté d'extension au *Journal officiel* et au plus tôt le 1<sup>er</sup> janvier 2000. Elle se substitue intégralement à toute convention de même niveau pouvant exister dans le champ d'application visé par la présente convention.

Les délais d'application susvisés ont été fixés en considération des délais nécessaires à la mise en œuvre de l'information tant des institutions représentatives du personnel que des salariés concernés.

### **Article 4 Formalités de dépôt et de publicité**

La présente convention ainsi que ses avenants et annexes sont à déposer auprès de la direction départementale du travail et de l'emploi et au secrétariat greffe du conseil des prud'hommes conformément aux dispositions légales.

### **Article 5 Avantages acquis**

La présente convention ne peut en aucun cas être la cause de réduction d'avantages acquis individuels avant la date de son entrée en vigueur, ni avoir pour effet de mettre en cause les avantages plus favorables résultant des accords collectifs ou conventions collectives conclus à un autre niveau.

Toutefois, les avantages reconnus soit par la présente convention, soit par des avenants ne peuvent en aucun cas s'ajouter à ceux déjà accordés ayant le même objet.

### **Article 6 Révision. - Dénonciation**

#### **6.1. Révision**

La présente convention 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 accusé 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.

## **6.2. Dénonciation**

La présente convention 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 accusé 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.

## **Article 7 Adhésion**

Toute organisation syndicale représentative de salariés, toute organisation syndicale ou association, groupement d'employeurs ou tout employeur pris individuellement peut adhérer à la présente convention collective conformément aux dispositions légales.

## **Article 8 Commission nationale de conciliation et d'interprétation**

La commission nationale de conciliation et d'interprétation est composée de 2 collèges :

– un collège salarié comprenant 2 représentants par organisation syndicale représentative de salariés signataires ou adhérents.

La participation des représentants salariés aux réunions de cette commission est assimilée à du temps de travail et rémunérée comme tel ;

– un collège employeur d'un même nombre total de représentants par organisation patronale signataire ou adhérente sans pouvoir excéder toutefois le nombre des représentants de la délégation salariale.

La commission est compétente pour débattre :

– de tout problème de la présente convention, de ses annexes ou avenants ;

– de tout différend à caractère individuel ou collectif né de l'application ou de l'interprétation de la présente convention, de ses annexes ou avenants.

La saisine de la commission est faite par la partie la plus diligente adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, à laquelle sera joint l'exposé du litige et les éventuelles propositions. Cette demande sera adressée au secrétariat de la commission assuré par les organisations patronales.



La présidence de la commission sera assurée alternativement par un représentant des employeurs et un représentant des organisations salariales désigné par leur collège respectif selon les modalités définies au règlement intérieur.

La commission se réunit dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la présentation de la requête et se prononce dans un délai de 15 jours ouvrés à partir de sa première réunion. La commission émet un avis à la majorité de ses membres présents après avoir entendu contradictoirement les parties.

Les avis signés par les membres de la commission sont publiés en annexe de la convention.

## **TITRE II REPRÉSENTATION DU PERSONNEL DROIT SYNDICAL. - DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL COMITÉ D'ENTREPRISE**

### **Article 9 Principes généraux**

L'exercice du droit syndical est reconnu dans toutes les entreprises et s'effectue conformément aux dispositions légales en vigueur.

Les parties contractantes reconnaissent le droit pour tous de s'associer et d'agir librement pour la défense de leurs intérêts professionnels.

En aucun cas, les origines, les croyances, le sexe, l'âge, l'état de santé ou le fait d'appartenir ou de ne pas appartenir à un syndicat ou d'exercer une activité syndicale ne seront pris en considération en ce qui concerne l'embauchage, la conduite et la répartition du travail, la rémunération et l'octroi d'avantages sociaux, les mesures disciplinaires, l'avancement ou le licenciement.

Les employeurs, pour eux et leurs représentants, s'engagent à ne faire aucune pression sur le personnel en faveur de tel ou tel syndicat.

Les salariés s'engagent de leur côté à ne pas prendre en considération dans le travail les opinions de leurs collègues et du personnel avec lequel ils sont en rapport, leur adhésion à tel ou tel syndicat ou le fait de n'appartenir à aucun syndicat.

Les parties contractantes s'engagent à veiller à la stricte observation des engagements ci-dessus définis et à s'employer auprès de leurs ressortissants respectifs pour en assurer le respect intégral.

Si le bien-fondé d'une décision est contesté parce que cette décision aurait été effectuée en violation du droit syndical tel qu'il vient d'être défini ci-dessus, les organisations patronales et de salariés s'emploieront à reconnaître les faits et à apporter une solution équitable à ces cas litigieux.

Si aucune solution n'est acceptée par les deux parties, le litige sera soumis à la commission paritaire de conciliation et d'interprétation.

Le recours devant cette commission paritaire ne fait pas obstacle au droit pour le salarié ou l'organisation à laquelle il est adhérent de demander judiciairement réparation du préjudice causé.

### **Article 10 Mise en place des institutions représentatives**

La mise en place des institutions représentatives se fera par rapport aux seuils d'assujettissement prévu par le code du travail.

S'agissant des modalités de décompte de l'effectif, les parties contractantes conviennent de se référer aux dispositions contenues dans le code du travail.

### **Article 11 Conditions de désignation, d'électorat et d'éligibilité**

Les parties contractantes décident de se référer aux dispositions du code du travail.

### **Article 12 Les conditions et moyens d'exercice au sein de l'entreprise**

Les dispositions relatives aux conditions et moyens d'exercice au sein de l'entreprise non visées ci-après sont régies par le code du travail et les accords collectifs négociés éventuellement à ce sujet au niveau de l'entreprise ou d'un établissement.

#### **12.1. Information syndicale**

L'affichage des communications syndicales s'effectue librement sur les panneaux réservés à cet usage pour chaque organisation représentative et distincts de ceux affectés aux communications des délégués du personnel et du comité d'entreprise, un exemplaire de ces communications syndicales étant transmis à la direction simultanément à l'affichage.

Ces communications ne pourront se rapporter qu'à des informations d'ordre strictement professionnel ou syndical et ne devront en aucun cas prendre une forme ou un ton injurieux de nature à apporter une perturbation dans la marche de l'entreprise.

Il pourra être procédé à la diffusion des publications et tracts de nature syndicale aux seuls salariés de l'entreprise et dans l'enceinte de celle-ci.

Les lieux et temps de diffusion, si celle-ci ne se place pas aux heures d'entrée et de sortie du personnel, sont fixés par accord entre la direction et les organisations syndicales représentatives.

La direction de l'entreprise et le ou les délégués syndicaux prendront dans le cadre d'un accord, toutes dispositions utiles pour favoriser une fois par semestre la diffusion de l'information syndicale propre à l'entreprise, au personnel qui n'est pas en mesure de prendre connaissance de l'affichage de ladite information.

## **12.2. Collecte des cotisations syndicales**

La collecte des cotisations syndicales sera effectuée conformément aux dispositions légales.

## **12.3. Temps de délégation. - Autorisations d'absence**

Un crédit d'heures sera accordé aux représentants du personnel conformément aux dispositions légales.

Dans le cadre de son utilisation, il appartiendra à chaque entreprise de l'organiser par la mise en place de bons de délégation afin de préserver le bon fonctionnement de l'entreprise. Par ailleurs, les entreprises affecteront aux représentants du personnel une charge de travail adaptée à la charge de leur mandat.

En cas de délégation unique, les représentants élus bénéficieront du même crédit d'heures individuel qu'en cas de double institution (comité d'entreprise et délégués du personnel).

Des autorisations exceptionnelles d'absence pour participer à des congrès ou assemblées statutaires seront accordées à 2 salariés au maximum dûment mandatés à raison de 2 jours par an et par organisation.

La demande devra être présentée une semaine à l'avance par l'organisation syndicale et sera accompagnée des justificatifs nécessaires.

## **12.4. Budget du comité d'entreprise**

Le comité d'entreprise, dès lors qu'il aura été mis en place, bénéficiera, d'une part, d'une subvention de fonctionnement dans les conditions définies par le code du travail et, d'autre part, d'un budget des activités sociales et culturelles.

La dotation de l'entreprise aux activités sociales et culturelles ne pourra être inférieure à 0,5 % de la masse salariale brute hors charges sociales.

En tout état de cause, l'application de ce minimum doit s'avérer au moins aussi avantageuse quant au résultat que le calcul légal.

# **TITRE III LE CONTRAT DE TRAVAIL**

## **SOUS-TITRE 1<sup>ER</sup> DISPOSITIONS COMMUNES**

### **Article 13 Conclusion du contrat de travail**

#### **13.1. Embauchage**

Les employeurs sont tenus de faire connaître dans tous les cas leurs besoins de personnel à l'Agence nationale pour l'emploi. Ils se réservent cependant le droit de recourir à toute époque à l'embauchage direct.

Nul employeur n'est tenu d'agréeer le salarié qui leur est présenté par l'Agence nationale pour l'emploi.

Les employeurs s'engagent à respecter les dispositions légales sur la non-discrimination en matière d'embauchage et sur le respect des libertés individuelles en matière de recrutement, ainsi que sur les priorités d'embauchage résultant des lois et règlements en vigueur.

Chaque entreprise ou établissement est tenu d'engager des personnes handicapées suivant les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est garantie conformément à l'article L. 123-1 du code du travail.

Aucun travailleur étranger ne pourra être employé en dehors des conditions strictement définies par la législation et la réglementation en vigueur.

L'exécution d'une épreuve préliminaire comprenant des entretiens de recrutement et des tests d'évaluation, limitée à un jour maximum, ne constitue pas un embauchage et ne saurait en aucun cas concerner un acte de production.

Le candidat à l'embauchage fera l'objet d'une information écrite de son employeur potentiel qu'il va subir une épreuve préliminaire.

En vue de son embauchage, tout salarié doit justifier de son état civil et de son domicile ainsi que des diplômes et références professionnelles requis pour la qualification considérée. Il doit en outre produire :

- le ou les certificats de travail ;
- un certificat d'invalidité le cas échéant ;
- la carte d'assuré social ;
- s'il est étranger, les documents imposés par les lois et règlements.

Dans les jours précédant son engagement et au plus tard dans les 2 jours suivant la prise de fonctions, il sera remis à tout salarié un contrat de travail écrit comportant notamment, sous réserve des dispositions légales applicables :

- l'identité des parties ;
- la date de prise de fonctions ;
- la durée et les modalités de la période d'essai ;
- le lieu de travail ;
- la qualification du salarié (niveau, coefficient) ;
- l'emploi occupé ou la fonction exercée ;
- la rémunération et les éléments qui la composent ;
- la durée de travail de référence ;
- l'intitulé de la convention collective applicable ;
- les coordonnées de la caisse de retraite complémentaire et de l'organisme de prévoyance.

Tout embauchage donne lieu à une visite médicale obligatoire dans les conditions légales. Cette visite doit avoir lieu avant l'embauchage ou au plus tard avant l'expiration de la période d'essai.

Le temps nécessité par ces examens médicaux est soit pris sur les heures de travail des salariés sans qu'aucune retenue de salaire puisse être effectuée, soit rémunéré comme temps de travail normal dans le cas où ces examens ne pourraient avoir lieu pendant les heures de travail.

Si cette visite conduit à un avis d'inaptitude rendu avant l'expiration de la période d'essai, le salarié doit être avisé par écrit que son engagement ne peut être confirmé.

Si cette visite conduit à un avis d'inaptitude rendu après l'expiration de la période d'essai, le salarié sera licencié pour inaptitude conformément aux articles L. 122-24-4 et suivants du code du travail.

Tout embauchage donnera lieu à l'établissement de la déclaration unique d'embauche, le récépissé devant être délivré par l'entreprise au salarié concerné dès sa réception.

Par ailleurs, lors de l'embauchage, la personne recrutée peut demander à prendre connaissance de la présente convention collective ainsi que de ses avenants et annexes, sachant qu'un avis sur ladite convention collective applicable devra être affiché sur les panneaux spécialement réservés à cet effet.

Dans les entreprises ou établissements non assujettis à l'obligation de mise en place des institutions représentatives ou dans lesquelles est constatée une carence totale desdites institutions, serait remis à tout salarié qui en fera la demande :

- un exemplaire de la convention collective applicable ;
- un exemplaire du règlement des régimes de retraite et de prévoyance en vigueur ;
- un exemplaire du règlement intérieur en vigueur dans l'entreprise si l'obligation légale de mise en place est remplie.

### **13.2. Période d'essai**

Le contrat de travail à durée indéterminée n'est considéré comme définitivement conclu qu'à la fin d'une période d'essai correspondant à du temps de travail effectif. En conséquence, toute période d'absence viendra donc suspendre la période d'essai et prolonger d'autant sa durée.

La durée de la période d'essai est fixée à 1 mois pour les employés, 2 mois pour les techniciens et agents de maîtrise et 3 mois pour les cadres.

Avant l'expiration de la période d'essai initiale, tout salarié peut donner congé sur simple notification écrite.

De la même façon, avant l'expiration de la période d'essai initiale, l'employeur notifie sa décision par écrit. Cette décision peut être :

- la confirmation de l'embauche du salarié ;
- la rupture sans préavis ni indemnité ;
- la prolongation de la période d'essai qui n'aura pas un caractère systématique et qui sera réalisée par avenant d'un commun accord entre les parties. La durée initiale de la période d'essai pourra être prolongée une fois dans les conditions ci-après.

La durée de la prolongation de la période d'essai est fixée à :

- 2 semaines pour les employés qualifiés (au minimum coefficient 170) ;
- 1 mois pour les techniciens et agents de maîtrise ;
- 2 mois pour les cadres.

Au moment de la décision de prolongation, le cadre devra être informé qu'il ne sera pas, en cas de démission, bénéficiaire de l'ASSEDIC.

Chacune des parties pourra mettre fin aux relations contractuelles jusqu'au dernier jour de la période de prolongation sous réserve de respecter les délais de préavis suivants :

- 1 semaine pour les employés qualifiés (au minimum coefficient 170) ;
- 2 semaines pour les techniciens et agents de maîtrise ;
- 1 mois pour les cadres.

### **13.3. Déplacements professionnels**

Pour leurs déplacements professionnels, les salariés concernés bénéficieront du remboursement des frais exposés selon les modalités propres à l'entreprise.

Quel que soit le mode de remboursement adopté par l'entreprise, l'indemnisation ne pourra pas être inférieure aux allocations forfaitaires prévues par les règles ACOSS en termes d'exonération de cotisations de sécurité sociale.

## **Article 14 Modification du contrat de travail**

Toute modification du contrat de travail pour cause économique fera l'objet d'une proposition écrite au salarié par lettre recommandée avec accusé de réception. A cette proposition explicitant les motifs de la modification envisagée sera joint l'avenant au contrat de travail déterminant les nouvelles conditions de collaboration que le salarié devra régulariser par sa signature en cas d'acceptation de la modification.

Le salarié disposera d'un délai de réflexion d'un mois à compter de la première présentation de la lettre recommandée pour faire part de sa décision. Le silence à l'issue de ce délai sera assimilé à un refus.

En cas de refus, la rupture du contrat incombera à l'employeur si celui-ci maintient sa demande.

Dans ce cas, l'employeur devra respecter la procédure en matière de licenciement pour cause économique.

Toute modification du contrat pour une autre cause, en particulier personnelle, fera aussi l'objet d'une notification écrite au salarié ; en revanche, le silence conservé dans le délai imparti au salarié de 15 jours sera considéré comme refus de la modification proposée. Ce refus, qu'il soit exprès ou tacite, mettra à la charge de l'employeur l'obligation d'engager la procédure de licenciement.

A contrario, la simple modification des conditions de travail, quelle qu'en soit la cause, ne sera pas soumise à la procédure préalablement définie.

### **Article 15 Mutation géographique nécessitée par les besoins de l'entreprise**

Constatant l'intérêt économique et social de la mobilité géographique des salariés entrant dans le champ d'application de la présente convention, mais conscientes des répercussions qu'elle peut avoir, les parties signataires recommandent que cette mobilité ne soit pas, pour les salariés, l'occasion d'une charge supplémentaire et qu'il soit tenu compte dans toute la mesure du possible de leur situation familiale.

Le changement de résidence à l'initiative de l'employeur doit correspondre à des besoins réels de l'entreprise.

La faculté de prévoir dans le contrat de travail la possibilité d'un changement de résidence ne doit pas donner lieu à une application qui dénaturerait l'usage pour lequel elle a été prévue.

Toute modification du lieu de travail comprenant un changement de résidence fixe qui n'est pas accepté par le salarié, à défaut de solution alternative, s'analysera comme un licenciement et sera réglé comme tel.

Il est expressément convenu que la modification du lieu de travail peut résulter de 2 causes :

– soit la mobilité géographique est destinée à favoriser la mobilité professionnelle du salarié.

Dans ce cas, le délai de réflexion d'un mois prévu par la présente convention pour accepter ou refuser la modification du contrat de travail sera allongé d'un mois pendant lequel le salarié aura la possibilité d'une immersion totale dans son nouveau lieu de travail ;

– soit la mobilité géographique est une alternative au licenciement pour motif économique.

Dans ce cas, le salarié bénéficiera du délai d'un mois prévu par la présente convention pour accepter ou refuser la modification du contrat de travail.

Pendant ce délai, le salarié aura la faculté d'une immersion totale dans son nouveau lieu de travail.

Ces dispositions ne font pas obstacle à l'élaboration de dispositions spécifiques dans le cadre du plan social s'il existe.

Dans les 2 situations visées ci-dessus, l'immersion totale dans le nouveau lieu de travail s'accompagnera d'une prise en charge des frais de déplacements et d'hébergement selon les modalités propres à l'entreprise sans que le remboursement puisse être inférieur aux limites d'exonération fixées par l'ACOSS en matière de cotisations de sécurité sociale.

De même, dans les 2 situations, le conjoint aura la possibilité de se rendre sur place dans la limite de 2 jours avec prise en charge des frais de déplacements et d'hébergement selon les mêmes modalités.

Lorsque le salarié se voit imposer un changement de résidence, les frais de déménagement et de voyage occasionnés par le déplacement de sa famille (conjoint, et personnes à charge au sens de la législation fiscale) sont à la charge de l'employeur.

Le montant de ces frais est soumis à l'accord de l'employeur préalablement à leur engagement.

Les frais de déplacement de résidence, lorsque l'employeur n'a pas prévenu le salarié dans les délais suffisants pour donner congé régulier à son propriétaire comprennent le remboursement du dédit éventuel à payer par le salarié dans la limite de 3 mois de loyer.

Si un salarié est muté dans un autre lieu de travail entraînant un changement de résidence, il est considéré comme déplacé et indemnisé comme tel, tant qu'il n'aura pu installer sa famille dans sa nouvelle résidence. En principe, cette indemnisation sera allouée pendant 6 mois au maximum, sauf accord entre les parties prolongeant ce délai, en cas de nécessité.

Tout salarié qui, après un changement de résidence imposé par la direction, sera licencié dans sa nouvelle résidence dans un délai de 2 ans, et sauf pour une faute grave ou lourde, aura droit au remboursement des frais occasionnés par son retour et celui de sa famille au lieu de sa résidence initiale.

Le remboursement sera effectué sur présentation des pièces justificatives et après accord formel de l'employeur et ne sera dû que si le retour de l'intéressé a lieu dans un délai de 6 mois suivant notification du licenciement.

### **Article 16 Ancienneté**

Pour la détermination des droits liés à l'ancienneté, sont notamment assimilées à des périodes de travail effectif les absences suivantes, sous réserve des dispositions légales :

- les congés payés ;
- les congés pour événements familiaux ;
- les périodes de maladie ;
- les périodes d'accident du travail ou de maladie professionnelle ;
- les congés maternité ;
- les congés parentaux pour la moitié de leur durée ;
- les congés de formation économique, sociale et syndicale ;
- les congés pour ancienneté ;
- les congés pour enfant malade.

### **Article 17 Congés**

#### **17.1. Congés payés**

Le salarié qui, au cours de l'année de référence, justifie avoir été occupé chez le même employeur pendant un temps équivalant à un minimum d'un mois de travail effectif au sens de l'article L. 223-4 du code du travail, a droit à un congé dont la durée est déterminée à raison de 2 jours et demi ouvrables par mois de travail effectif sans que la durée totale du congé puisse excéder 30 jours ouvrables.

L'absence au travail ne peut avoir pour effet d'entraîner une réduction de ses droits à congés plus que proportionnelle à la durée de cette absence.

Lorsque le nombre de jours ouvrables calculé conformément aux 2 alinéas précédents n'est pas un nombre entier, la durée du congé est portée au nombre entier immédiatement supérieur.

Les jours supplémentaires accordés pour fractionnement ne se confondent pas avec la durée du congé payé annuel susvisée.

Dans tous les cas, les jours fériés tombant un jour ouvrable, ne pouvant être comptabilisés en tant que jours de congés, prolongent les congés.

Les salariés ou apprentis (homme ou femme) ayant moins de 21 ans au 30 avril de l'année précédente ont droit à 2 jours de congé supplémentaires par enfant à charge. Le congé supplémentaire est réduit à 1 jour par enfant à charge si le congé légal n'excède pas 6 jours. Est réputé comme enfant à charge l'enfant qui vit au foyer et est âgé de moins de 15 ans au 30 avril de l'année en cours.

Les jeunes de moins de 21 ans au 30 avril de l'année précédente ont droit de prendre la totalité des congés conventionnels, même si une partie seulement est payée.

##### **17.1.1. Période de référence.**

Elle court du 1<sup>er</sup> juin de l'année précédente au 31 mai de l'année en cours.

Sont notamment assimilés sous réserve des dispositions légales à des périodes de travail effectif ouvrant droit aux congés payés :

- tous congés légaux conventionnels ;
- les périodes d'absence justifiée par accident de travail ou maladie professionnelle limitée à une durée ininterrompue d'un an ;

- le congé maternité ;
- les périodes de chômage partiel ;
- les congés payés de l'année précédente ;
- les périodes de service citoyen ;
- les jours fériés ;
- les périodes de maladie supérieures à 3 mois consécutifs dans la période de référence ;
- les congés pour événements familiaux ou exceptionnels ;
- les absences pour participer aux commissions paritaires visées par la présente convention ;
- les congés pour ancienneté ;
- les congés pour enfant malade ;
- les périodes de congé économique, social et syndical.

#### 17.1.2. Période légale des congés.

Du 1<sup>er</sup> mai au 31 octobre de l'année en cours.

La période légale des congés s'étend en principe du 1<sup>er</sup> mai au 31 octobre de l'année en cours. Après consultation du personnel et des représentants du personnel, l'employeur devra fixer l'ordre des départs. Cet ordre des départs sera communiqué à chaque ayant droit et affiché dans les entreprises au plus tard 2 mois avant la date d'ouverture de la période de congés. Conformément au code du travail, il est recommandé de tenir compte de la situation familiale et des usages. Cette règle ne jouera pas en cas de fermeture totale de l'entreprise ou de l'établissement.

#### 17.1.3. Fractionnement des congés.

Le fractionnement des congés n'est possible que sur les 4 semaines de congés principal. Sauf accord particulier, la cinquième semaine ne pourra être accolée aux 4 semaines précédentes.

La cinquième semaine de congé n'ouvre pas droit à l'application des dispositions sur le fractionnement.

Le congé d'une durée supérieure à 12 jours ouvrables peut être fractionné à la demande du salarié ou de l'employeur et d'un commun accord.

Cette fraction de 12 jours ouvrables doit être continue et comprise entre 2 jours de repos hebdomadaire.

Lorsque la fraction prise en dehors de la période légale, en une ou plusieurs fois, est au moins égale à 6 jours ouvrables, le salarié bénéficie de 2 jours ouvrables de congé supplémentaire.

Lorsque cette fraction comprend 3, 4 ou 5 jours ouvrables, le salarié bénéficie de 1 jour ouvrable de congé supplémentaire.

#### 17.1.4. Calcul de l'indemnité de congés payés.

Le code du travail prévoit 2 modes de calcul :

1. Rémunération moyenne : l'indemnité minimale est égale au 1/10 de la rémunération perçue par le salarié au cours de la période de référence, à l'exclusion des gratifications et des primes annuelles.

2. Maintien du salaire : l'indemnité minimale est égale au salaire qu'aurait perçu le salarié s'il avait travaillé pendant sa période de congé.

En tout état de cause, l'indemnité due est la plus favorable au salarié.

Il est rappelé que le calcul ci-dessus ne concerne que l'indemnisation propre à la durée du congé annuel, sans considérer l'incidence des jours fériés survenant pendant cette période.

En cas de fractionnement ou de congés payés exceptionnels, en particulier pour ancienneté, les jours supplémentaires seront indemnisés proportionnellement au montant de l'indemnité de congé principal.

#### 17.1.5. Incidence de la fermeture de l'entreprise.

Si les droits du salarié aux congés ne couvrent pas la période de fermeture de l'entreprise (en cas de période de référence insuffisante), le salarié percevra une allocation de chômage partiel pour la période non indemnisée, dans les conditions légales.

L'employeur est tenu d'effectuer les démarches nécessaires auprès de la direction départementale du travail et de la main d'œuvre.

### **17.2. Congés exceptionnels**

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.

### **17.3. Congés pour ancienneté**

Il sera accordé à tous salariés en fonction de l'ancienneté acquise à la date d'ouverture des droits :

- après une période de 10 années d'ancienneté : 1 jour ouvré supplémentaire ;
- après une période de 15 années d'ancienneté : 2 jours ouvrés supplémentaires ;
- après une période de 20 années d'ancienneté : 3 jours ouvrés supplémentaires ;
- après une période de 25 années d'ancienneté : 4 jours ouvrés supplémentaires.

### **17.4. Congés pour enfant(s) malade(s)**

Il sera accordé à tout parent sur présentation d'un justificatif médical attestant de la présence indispensable auprès du ou des enfant(s), des autorisations d'absence pouvant être fractionnées dans la limite de 5 jours ouvrés par année civile.

Le paiement cependant n'interviendra qu'à partir du quatrième jour d'absence. En conséquence, les 3 premiers jours entraînent une suspension du versement de la rémunération, sauf en cas d'hospitalisation du ou des enfants.

Pour les conjoints travaillant dans la même entreprise, les deux pourront bénéficier sans cumul de ces autorisations d'absence dans la limite de 5 jours ouvrés par année civile.

### **17.5. Salariés à temps partiel**

Pour les salariés à temps partiel dont l'organisation de la durée du travail est répartie sur moins de 5 jours, le décompte aura obligatoirement lieu en jours ouvrables.

## **Article 18 Suspension du contrat de travail pour cause de maladie, accident, maternité**

### **18.1. Dispositions communes**

A. - Obligation de prévenance et de justification :



Toute absence quelle qu'en soit le motif devra faire l'objet d'une information à l'employeur par tous moyens, aussi rapide que possible de telle manière que ce dernier puisse prendre toutes dispositions utiles en considération des impératifs de l'entreprise.

Par ailleurs, toute absence devra faire l'objet d'une justification notifiée au plus tard dans les 48 heures à l'employeur sauf cas de force majeure.

Les mêmes obligations s'imposeront en cas de prolongation de la période d'absence.

**B. - Complément de salaire en cas d'absence pour maladie, maternité ou accident :**

Tout salarié ayant au moins une année d'ancienneté dans l'entreprise et dont le contrat de travail se trouve suspendu par suite de maladie ou d'accident dûment justifié par un certificat médical, et contre-visite s'il y a lieu, percevra un complément de salaire dans les conditions suivantes :

1. Lors de chaque arrêt de travail, les délais d'indemnisation commenceront à courir :

– à compter du premier jour d'absence, si celle-ci est consécutive à un accident du travail ou à une maladie professionnelle (à l'exclusion des accidents de trajet) ;

– à compter du premier jour d'hospitalisation réelle ou à domicile ;

– à compter du huitième jour en cas de maladie non professionnelle ou d'accident de trajet.

Pour le calcul des indemnités dues au titre d'une période de paie, il sera tenu compte des indemnités déjà perçues par l'intéressé durant les 12 mois antérieurs, de telle sorte que si plusieurs absences pour maladie ou accident ont été indemnisées au cours de ces 12 mois, la durée totale d'indemnisation ne dépasse pas celle applicable en vertu des alinéas suivants.

2. Le montant du complément est calculé comme suit :

– salarié de 1 à 3 ans d'ancienneté :

– pendant 30 jours, 90 % de la rémunération brute que le salarié aurait gagné s'il avait continué à travailler ;

– pendant 30 jours, 75 % de cette rémunération.

– salarié après 3 ans d'ancienneté :

– pendant 30 jours, 100 % de la rémunération brute que le salarié aurait gagné s'il avait continué à travailler ;

– pendant 30 jours, 80 % de cette rémunération.

Ces temps d'indemnisation seront augmentés de 10 jours par période entière de 5 ans d'ancienneté en sus du minimum de 3 années sans que chacun d'eux puisse dépasser 90 jours.

3. Toutes les garanties mentionnées au présent article s'entendent déduction faite des allocations que l'intéressé perçoit de la sécurité sociale et de tout régime de prévoyance.

Lorsque les indemnités de la sécurité sociale sont réduites ou supprimées, du fait notamment d'une sanction de la caisse pour nonrespect de son règlement intérieur, le complément sera suspendu.

En cas d'absence pour cause de maternité, le complément de salaire visé préalablement s'appliquera dans la limite du salaire versé.

En tout état de cause, un salarié ne pourra percevoir après application des garanties mentionnées ci-dessus, une rémunération nette plus importante que celle qu'il aurait perçue s'il avait continué à travailler pendant la période de suspension de son contrat.

4. La rémunération à prendre en considération est celle correspondant à l'horaire pratiqué dans l'entreprise pendant l'absence de l'intéressé.

Toutefois, si par suite de l'absence de l'intéressé, l'horaire du personnel restant au travail devait être augmenté, cette augmentation ne serait pas prise en compte pour la fixation de la rémunération du salarié absent.

L'ancienneté prise en considération pour la détermination du droit au complément s'apprécie au premier jour de l'absence.

## **18.2. Dispositions spécifiques**

A. - L'incidence sur le contrat de travail de la maladie ou accident non professionnel, de l'inaptitude totale et définitive ou de l'invalidité non consécutive à un accident du travail ou à une maladie professionnelle :

1. L'incidence de la maladie ou l'accident non professionnel :

La maladie ou l'état de santé ne constitue pas en tant que tel un motif de rupture du contrat de travail.

En revanche, la désorganisation de l'entreprise résultant d'absences fréquentes et répétées ou la nécessité de remplacement effectif et définitif suite à une absence prolongée peuvent constituer une cause réelle et sérieuse de licenciement dans les conditions prévues ci-après :

a) Rupture du contrat en raison d'absences fréquentes et répétées désorganisant l'entreprise :

Lorsque des absences fréquentes et répétées, quelle qu'en soit la durée, désorganisant l'entreprise, ont été constatées dans un délai de 12 mois précédant un nouvel arrêt de travail, l'employeur aura la faculté d'envisager la rupture des relations contractuelles sous réserve de respecter les règles légales relatives au licenciement ;

b) Rupture du contrat pour cause d'absence prolongée imposant la nécessité de remplacement effectif et définitif :

La nécessité de remplacement effectif et définitif du fait d'une absence prolongée pourra constituer une cause des relations contractuelles dès lors que l'absence se prolongera au-delà d'une durée de 12 mois.

Si la rupture est prononcée, l'employeur devra respecter le formalisme du licenciement et le salarié bénéficiera d'une priorité de réembauchage dans le délai d'un an qui suivra la rupture effective des relations contractuelles.

Pour bénéficier de cette priorité de réembauchage, l'intéressé devra informer l'entreprise dans les 2 mois qui suivront la rupture effective des relations de son intention de bénéficier d'une telle priorité.

2. L'incidence sur le contrat de travail de l'inaptitude totale et définitive ou de l'état d'invalidité non consécutive à un accident de travail :

En cas d'inaptitude totale et définitive au poste médicalement constatée par le médecin du travail, l'employeur est tenu de lui proposer un autre emploi approprié à ses capacités, dans les conditions prévues à l'article L. 122-24-4 du code du travail.

A défaut de reclassement, l'employeur doit en tirer les conséquences au plan des relations contractuelles sauf à se voir appliquer les dispositions de l'article L. 122-24-1 du code du travail précité.

En cas de licenciement par l'employeur, il est versé au salarié licencié l'indemnité légale de licenciement telle que prévue par l'article L. 122-9 du code du travail.

En cas d'admission au titre de l'invalidité deuxième et troisième catégorie sur décision de la sécurité sociale, l'employeur a la faculté d'en tirer les conséquences au plan des relations contractuelles dans la mesure où l'absence prolongée du salarié impose la nécessité d'un remplacement effectif et définitif.

En cas de licenciement, il est tenu de verser au salarié l'indemnité légale de licenciement telle que prévue par l'article L. 122-9 du code du travail.

B. - L'incidence de l'accident du travail ou de la maladie professionnelle :

En matière de protection, les cas des absences résultant des accidents du travail ou des maladies professionnelles seront réglés par les dispositions légales.

C. - L'incidence de la maternité :

En matière de protection, les cas des absences résultant de la maternité seront réglés par les dispositions légales.

## **Article 19 La rupture du contrat de travail**

### **19.1. Préavis**

A. - En cas de rupture du contrat de travail, sauf faute grave ou lourde ou force majeure, un préavis est dû par la partie qui prend l'initiative de la rupture.

Le non-respect de ce préavis réciproque impliquera le paiement de l'indemnité compensatrice.

B. - La durée de ce préavis est calculée sur la base de l'horaire applicable dans l'entreprise. Elle est :

– de 1 mois pour les employés. En cas de rupture du contrat de travail du fait de l'employeur, sauf en cas de faute grave ou lourde ou force majeure, cette durée est portée à 2 mois après 2 ans d'ancienneté ;

– de 2 mois pour les techniciens et agents de maîtrise ;

– de 3 mois pour les cadres, ce préavis étant ramené à 2 mois en cas de départ à la retraite à l'initiative du salarié.

C. - Le salarié devra formaliser sa démission par écrit, remis en main propre contre récépissé ou adressé en lettre recommandée avec accusé de réception.

D. - Pendant la période du délai-congé, le salarié licencié ou démissionnaire est autorisé, afin de chercher un nouvel emploi et jusqu'à ce qu'il l'ait trouvé, à s'absenter chaque jour dans la limite de 2 heures. Le moment de la journée où peuvent se placer ces absences est fixé alternativement un jour au gré de l'intéressé, un jour au gré de l'employeur. Ces heures d'absence peuvent également être groupées sur la demande de l'intéressé, en accord avec l'employeur, compte tenu des nécessités du service. Les heures d'absence ne donneront pas lieu à réduction de salaire, uniquement en cas de licenciement. Les heures inutilisées ne peuvent donner lieu à rémunération.

E. - Sous réserve des dispositions plus favorables prévues à cet effet, en cas de licenciement pour cause économique, et lorsque la moitié du délai-congé aura été exécutée, le salarié qui justifierait de l'obligation d'occuper un nouvel emploi avant la fin de la période du délai-congé pourra quitter l'entreprise sans avoir à payer d'indemnité pour inobservation du délai-congé et, dans ce cas, il ne percevra son salaire que pour la période de travail effectuée.

Si ce délai-congé atteint 1 mois, le salarié qui a trouvé un emploi devra prévenir son employeur 2 jours ouvrables avant la date de son départ, 8 jours avant si le délai-congé atteint 2 mois ; pour les cadres, ce délai sera porté à 15 jours.

### **19.2. Indemnité de licenciement**

Tout salarié licencié, sauf faute grave ou lourde ou force majeure, lorsqu'il a droit au délai-congé reçoit à partir de 2 ans d'ancienneté une indemnité calculée selon un barème progressif par tranche d'ancienneté fixé comme suit :

– pour la tranche de 0 à 5 ans : 1/10 de mois par année d'ancienneté à compter de la 1<sup>re</sup> année ;

– pour la tranche de 6 à 10 ans : 1/7 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 5<sup>e</sup> année ;

– pour la tranche de 11 à 20 ans : 1/5 de mois par année d'ancienneté au-delà 10<sup>e</sup> année ;

– pour la tranche de 21 à 30 ans : 1/4 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 20<sup>e</sup> année ;

– au-delà de 30 ans : 1/3 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 30<sup>e</sup> année.

L'indemnité est en tout état de cause plafonnée à 1 an de salaire sous réserve du respect des règles relatives à l'indemnité légale de licenciement.

Le salaire à prendre en considération pour le calcul de l'indemnité est le douzième de la rémunération des 12 derniers mois précédant le licenciement ou, selon la formule la plus avantageuse pour l'intéressé, le tiers des 3 derniers mois, étant entendu que, dans ce cas, toute prime ou gratification de caractère annuel ou exceptionnel, qui aurait été versée au salarié pendant cette période, ne serait prise en compte que *pro rata temporis*.

Cette indemnité ne se cumule pas avec toute autre indemnité de même nature.

### **19.3. Départ ou mise à la retraite**

A. - Le départ ou la mise à la retraite s'effectue dans les conditions prévues par la loi :

Tout salarié pourra être mis à la retraite s'il réunit les conditions prévues pour l'attribution d'une retraite à taux plein.

De même, tout salarié pourra prendre sa retraite dans les conditions prévues par la législation en vigueur.

Cette décision sera effective sous réserve de respecter les délais de préavis prévus à l'article 19.1 B.

B. - L'indemnisation :

En cas de départ ou de mise à la retraite, le salarié percevra une indemnité calculée selon les mêmes modalités qu'en cas de licenciement.

Le montant résultant de ces modalités fera l'objet d'un abattement de 50 %. Il ne pourra cependant être inférieur à celui qui résulterait de l'application du barème légal.

## **SOUS-TITRE 2 DISPOSITIONS SPECIFIQUES**

### **Chapitre I<sup>er</sup>**

Le contrat de travail à durée indéterminée à temps partiel

Face au développement du travail à temps partiel, il est apparu nécessaire aux parties d'en préciser les modalités de mise en œuvre et d'application.

Les dispositions qui suivent ont pour objet, dans le cadre des dispositions légales en vigueur, d'améliorer les garanties individuelles et collectives des salariés à temps partiel et donc de mieux les insérer dans la collectivité du travail. Elles peuvent être complétées par des accords d'entreprise.

#### **Article 20 Définition**

Sont salariés à temps partiel les salariés dont le contrat prévoit une durée de travail inférieure à la durée légale ou conventionnelle.

#### **Article 21 Mise en place**

##### **21.1. Consultation préalable**

L'employeur qui souhaite introduire le temps partiel dans l'entreprise doit préalablement solliciter l'avis du comité d'entreprise ou d'établissement ou à défaut des délégués du personnel. Cet avis doit être communiqué dans un délai de 15 jours à l'inspecteur du travail.

En l'absence de représentation du personnel, l'inspecteur du travail doit être informé préalablement à la mise en place du temps partiel.

Cette consultation préalable est de principe. Elle n'a pas à être réitérée à l'occasion de la signature de chaque contrat de travail.

##### **21.2. Demande du salarié**

21.2.1. Tout salarié engagé sous contrat de travail à durée indéterminée ayant plus de 6 mois d'ancienneté dans l'entreprise peut demander :

- s'il est à temps plein, un emploi à temps partiel ;
- s'il est à temps partiel, un emploi à temps plein,

pour une durée indéterminée ou pour une durée limitée selon des modalités déterminées par accord avec l'employeur.

21.2.2. Le salarié devra formuler sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre contre décharge auprès de l'employeur 6 semaines au moins avant la date à laquelle il souhaite voir entrer en vigueur son nouvel horaire. Il devra préciser l'horaire souhaité ainsi que ses modalités de répartition.

L'employeur devra, au plus tard dans les 15 jours suivant la première présentation de cette demande, répondre au salarié par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise contre décharge.

En cas d'acceptation de la demande formulée par le salarié, un avenant sera établi.

En cas de passage à temps partiel, cet avenant devra spécifier les mentions obligatoires propres aux contrats de travail à temps partiel.

En cas de refus, l'employeur devra en préciser les motifs par écrit soit par lettre recommandée avec accusé de réception soit par lettre remise en main propre contre décharge.

Dans un tel cas, la demande du salarié reste prise en compte dans l'ordre des priorités si l'emploi correspondant à ses qualifications devient disponible.

21.2.3. Les salariés à temps partiel qui souhaitent prendre ou reprendre un emploi à temps complet ont priorité pour l'attribution d'un emploi équivalent à celui qu'ils occupent au moment de leur demande. Cette demande et la réponse qui sera apportée seront formulées conformément à la procédure prévue au paragraphe 21.2.2.

### 21.3. Initiative de l'employeur

21.3.1. Outre le cas d'embauche directe à temps partiel, l'employeur a la possibilité de demander à un salarié à temps complet de travailler à temps partiel. Cependant, le refus par un salarié d'effectuer un travail à temps partiel ne constitue ni une faute ni un motif de licenciement sous réserve des dispositions ci-dessous prévues à l'article 21.3.2.

21.3.2. Toute modification du contrat de travail pour cause économique fera l'objet d'une proposition écrite au salarié par lettre recommandée avec accusé de réception. A cette proposition explicitant les motifs de la modification envisagée, sera joint l'avenant au contrat de travail déterminant les nouvelles conditions de collaboration que le salarié devra régulariser par sa signature en cas d'acceptation de la modification.

Le salarié disposera d'un délai de réflexion d'un mois à compter de la première présentation de la lettre recommandée pour faire part de sa décision. Le silence à l'issue de ce délai sera assimilé à un refus.

En cas de refus, la rupture du contrat incombera à l'employeur si celui-ci maintient sa demande.

Dans ce cas l'employeur devra respecter la procédure en matière de licenciement pour cause économique.

Lorsque la modification s'inscrit dans le cadre de l'obligation de reclassement suite à un avis d'inaptitude permanente rendu par le médecin du travail, la même procédure de proposition de la modification sera applicable.

Cependant, le délai de réflexion sera ramené à 15 jours et en cas de refus soit express soit tacite, l'employeur devra alors respecter la procédure de licenciement pour cause personnelle dans le cadre des dispositions légales.

## Article 22 Garanties

### 22.1. Garanties individuelles

Les salariés employés à temps partiel bénéficient des mêmes droits et avantages que ceux accordés aux salariés occupés à temps complet à qualification et ancienneté équivalentes.

### 22.2. Garanties collectives

Compte tenu de la situation de l'emploi, lorsque les entreprises embauchent à temps partiel des salariés privés d'emploi totalement ou partiellement, elles doivent veiller au respect des dispositions du code du travail limitant les cumuls d'emplois dans la limite de la durée maximale du travail.

Afin de limiter le recours au contrat à durée déterminée, les entreprises s'efforceront de proposer prioritairement aux salariés à temps partiel d'effectuer des heures complémentaires.

L'employeur devra enfin communiquer au moins une fois par an au comité d'entreprise ou, à défaut, aux délégués du personnel, un bilan du travail à temps partiel réalisé dans l'entreprise conformément aux dispositions de l'article L. 212-4-5 du code du travail. Ce bilan sera également communiqué aux délégués syndicaux.

## Article 23 Durée et organisation du travail

23.1. La durée du travail est fixée par le contrat de travail.

La durée minimale de travail à temps partiel est fixée en principe à 23 heures hebdomadaires ou 100 heures mensuelles ou 1 2100 heures annuelles sauf accord exprès du salarié.

Les salariés bénéficiant d'un régime de sécurité sociale - en cas de pluralité d'employeurs, d'affiliation à un régime étudiant ou, en qualité d'ayant droit du conjoint etc. - au moment de leur embauche à temps partiel pourront être employés en deçà du seuil minimal prévu au paragraphe précédent.

Lorsque le contrat est conclu pour une durée inférieure à celles prévues ci-dessus, une mention spécifique de contrat devra alors préciser que le salarié n'est pas couvert par les assurances sociales au titre de son activité professionnelle.

23.2 La durée minimum de la séquence de travail continue est fixée en principe à 3 heures minimum, sauf accord exprès du salarié.

Lorsque plusieurs séquences sont programmées dans une même journée, aucune des séquences ne peut être inférieure à 1 heure sauf accord exprès du salarié.

23.3. Le travail ne pourra être interrompu plus de 2 fois au cours de la même journée, sauf accord exprès du salarié.

Dans le cas de travail réparti en plusieurs séquences, et à défaut d'accord exprès des salariés, le rapport entre l'amplitude de la journée de travail et les durées de travail effectif ne pourra être supérieur à 2.

Les pauses et les repas ne sont pas considérés comme des périodes d'interruption.

La modification de la répartition des horaires de travail devra être notifiée aux salariés au minimum 3 jours avant la date à laquelle la modification doit intervenir.

23.4. L'employeur pourra demander aux salariés occupés à temps partiel d'effectuer des heures complémentaires limitées à un tiers de la durée des heures fixées contractuellement.

Les heures complémentaires ne peuvent avoir pour effet de porter la durée du travail effectuée par le salarié au niveau de la durée légale du travail ou de l'horaire contractuel des salariés à temps plein dans l'entreprise si cet horaire est inférieur à la durée du travail.

Les heures complémentaires effectuées pour suivre des formations dispensées par l'employeur sont considérées comme hors contingent pour l'application de la limite du tiers fixé ci-dessus.

Lorsque, pendant une période de 12 semaines consécutives, l'horaire moyen réellement effectué par un salarié a dépassé de 2 heures au moins par semaine, ou de l'équivalent mensuel ou annuel de cette durée, l'horaire prévu dans son contrat, celui-ci est modifié, sous réserve d'un préavis de 7 jours et sauf opposition du salarié intéressé, en ajoutant à l'horaire antérieurement fixé la différence entre cet horaire et l'horaire moyen réellement effectué.

#### **Article 24 Rémunération**

24.1. La rémunération du salarié à temps partiel est proportionnelle en tout point à celle d'un salarié qui, à qualification et ancienneté égales, occupe un emploi à temps complet équivalent dans l'entreprise ou l'établissement. Le calcul des avantages financiers est effectué au prorata de l'horaire réel du salarié.

24.2. La rémunération des heures prévues au contrat ou par avenant est mensualisée selon la formule applicable au personnel à temps complet.

24.3. Les dispositions conventionnelles relatives aux jours fériés sont applicables aux salaires occupés à temps partiel. De ce fait, le chômage des jours fériés compris dans l'horaire habituel de travail n'entraînera aucune réduction de leur rémunération.

24.4. Les heures complémentaires effectuées par le salarié sont rémunérées au tarif horaire normal et versées avec la paie du mois au cours duquel elles sont effectuées.

#### **Article 25 Contrat de travail**

Le contrat de travail à temps partiel qui est obligatoirement un contrat écrit devra indiquer en plus des mentions obligatoires prévues à l'article 13.1 de la présente convention relative à l'embauchage les mentions obligatoires prévues par l'article L. 212-4-3 du code du travail.

#### **Article 26 Rupture du contrat de travail**

26.1. Les indemnités de licenciement et de départ ou mise à la retraite des salariés à temps partiel sont calculées en fonction de leur ancienneté. Celle-ci est décomptée comme s'ils avaient été occupés à temps plein.

Le montant de ces indemnités est calculé en fonction de la rémunération brute moyenne mensuelle des 3 ou 12 derniers mois, la méthode la plus favorable étant appliquée au salarié.

En cas de licenciement économique ou de mise à la retraite d'un salarié dans un délai d'un an suivant la date d'effet de la modification de son contrat de travail à temps complet en temps partiel du fait de l'employeur, l'indemnité, si elle est due, est calculée pour cette année sur la base du salaire à temps plein.

26.2. Le nombre d'heures pour recherche d'emploi, tel que prévue par la convention en cas de démission ou de licenciement, est calculé proportionnellement à la durée de travail du salarié à temps partiel.

## **TITRE IV LA DURÉE DU TRAVAIL**

### **CHAPITRE I<sup>ER</sup> DUREE DU TRAVAIL**

#### **Article 27 Durée normale**

La durée normale hebdomadaire de travail est fixée conformément aux dispositions légales.

#### **Article 28 Durée maximale**

##### **28.1. Principes**

Les durées maximales hebdomadaire et journalière de travail sont fixées conformément aux dispositions légales.

A la date de signature de la convention collective :

- la durée maximale hebdomadaire de travail est fixée à 48 heures, sur une semaine, 46 heures en moyenne sur 12 semaines consécutives ;
- la durée journalière de travail ne peut être supérieure à 10 heures.

##### **28.2. Dépassement de la durée maximale hebdomadaire**

Les limites prévues à l'article 27.1 ci-dessus peuvent être dépassées dans le cadre des dispositions prévues par le code du travail.

#### **Article 29 Repos hebdomadaire**

Sous réserve des dérogations prévues à cet effet pour les centres de congrès au titres des dispositions de l'article L. 221-5 du code du travail, le repos hebdomadaire sera accordé en application des dispositions légales.

#### **Article 30 Amplitude de la journée de travail**

Sous réserve d'aménagements prévus à cet effet, l'amplitude de la journée de travail est fixée à 13 heures et l'amplitude entre deux séquences de travail est fixée à 11 heures.

### **CHAPITRE II ORGANISATION DU TRAVAIL**

#### **Article 31 Systèmes d'horaires**

Dans le cadre des règles générales concernant la durée du travail fixées au chapitre I<sup>er</sup>, le travail est organisé selon l'un des systèmes suivants :

- horaires hebdomadaires constants ou horaire collectif ;
- horaires variables.

Les systèmes d'horaires sont arrêtés par l'employeur compte tenu des tâches générales assignées aux différents secteurs d'activité, l'ensemble de ces tâches concourant à la réalisation des missions de chacune des entreprises.

#### **Article 32 Organisation de l'horaire**

Le travail est en principe organisé selon des horaires réguliers se reproduisant chaque semaine.

Les horaires sont portés à la connaissance des salariés par affichage dans chacun des lieux de travail d'un tableau daté et signé par l'employeur.

### **CHAPITRE III DECOMPTE DU TEMPS DE TRAVAIL**

#### **Article 33 Horaires individualisés**

Considérant que pour assurer leur pérennité, maintenir et développer leur compétitivité, les entreprises doivent pouvoir se doter de souplesse dans l'organisation du travail mais considérant également que les salariés doivent pouvoir adapter leur rythme de travail à leur vie personnelle, des horaires individualisés pourront être mis en place dans le cadre des dispositions de l'article L. 212-4-1 du code du travail.

Les horaires individualisés ainsi mis en place peuvent entraîner un report d'heures d'une semaine à une autre dans la limite de 7 heures par semaine sans que ces heures aient d'effet sur le nombre et le paiement des heures supplémentaires.

Le cumul des reports ne peut avoir pour effet de porter le total des heures reportées à plus de 30.

### **Article 34 Temps de transport**

Certains temps de transport sont considérés comme temps de travail effectif dans les conditions fixées ci-après.

#### **34.1. Temps de transport décompté comme temps de travail effectif**

Sont décomptés comme temps de travail effectif :

- les temps de transport inclus dans une prestation inhérente à l'emploi ;
- les temps de transport ou de voyage des salariés dont l'activité professionnelle consiste dans la conduite d'un véhicule lorsqu'ils le conduisent effectivement.

#### **34.2. Temps de transport non décompté comme temps de travail effectif**

Ne sont pas décomptés comme temps de travail effectif :

- le temps de trajet aller et retour entre le domicile et le lieu de travail habituel du salarié ;
- le temps de trajet aller et retour entre le domicile et le lieu de rassemblement ou lieu de travail occasionnel dans la mesure où il est au plus égal au temps de trajet habituel.

### **Article 35 Décompte des heures supplémentaires**

Les heures supplémentaires sont les heures de temps de travail effectif tel que défini ci-dessus accomplies par les salariés à la demande du responsable désigné par l'employeur et contrôlées par lui en sus de la durée normale du travail.

Le décompte s'effectue à partir :

- soit d'un relevé d'heures visés par le responsable désigné par l'employeur pour les salariés suivant un tableau d'horaires permanents ;
- soit d'un tableau de service nominatif pour les salariés qui y sont soumis, les heures supplémentaires portées à ce tableau étant visées par le responsable désigné par l'employeur.
- soit d'un compte rendu d'activité visé par le responsable désigné par l'employeur pour les salariés dont les horaires journaliers résultent d'un programme de travail.

Pour une semaine civile, le nombre d'heures supplémentaires est égal à la différence entre la durée hebdomadaire de travail effectuée et la durée normale hebdomadaire pour la semaine considérée.

## **CHAPITRE IV REMUNERATION DU TRAVAIL**

### **Article 36 Les heures supplémentaires**

36.1. Les heures supplémentaires sont comptabilisées et rémunérées conformément aux dispositions légales en vigueur.

36.2. Les heures supplémentaires pourront être récupérées au lieu d'être payées pour une durée égale au produit du nombre des heures supplémentaires effectuées par le coefficient de majoration applicable.

Les modalités de la récupération sont précisées par les règles propres à chaque entreprise.

## **Avenant cadres**

### **Préambule**



L'ensemble des dispositions générales prévues au titre I<sup>er</sup> de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire s'applique au salarié cadre défini à l'article 1<sup>er</sup> ci-dessous dans toutes ses dispositions non contraires au présent avenant.

### **Article 1<sup>er</sup> Champ d'application**

Le présent avenant fixe les dispositions particulières applicables aux cadres commerciaux, administratifs, ou de formation technique des deux sexes des entreprises comprises dans le champ d'application territorial et professionnel de la présente convention nationale.

Entrent dans cette catégorie :

- les cadres de commandement dont la fonction est d'exercer par délégation de l'employeur un commandement sur des salariés de toute nature (ouvriers, employés, cadres, maîtrise) ;
- les cadres techniques qui ont une formation technique, administrative, juridique, commerciale ou financière acquise par la pratique ou par une formation spéciale sanctionnée ou non par un diplôme et qui occupent dans l'entreprise un poste où ils mettent ces connaissances en œuvre ;
- les dispositions s'appliquant également, compte tenu des aménagements que pourrait prévoir un contrat individuel de travail, aux cadres engagés ou affectés temporairement à un établissement situé dans les départements d'outre-mer et territoires d'outre-mer ou à l'étranger.

### **Article 2.1 Contrat de travail**

Les cadres peuvent convenir par des contrats individuels avec leur employeur des clauses différentes de celles insérées dans la présente convention et de ses avenants, sous réserve que ces dispositions ne soient en aucun cas moins favorables.

Outre les précisions déjà prévues à l'article 13.1 de la présente convention, le contrat ou avenant ou une annexe ultérieure peut comporter le cas échéant la précision des domaines, en particulier en matière d'hygiène et de sécurité, sur lesquels porte la délégation de pouvoir conférée au personnel d'encadrement.

Dans un tel cas, le bénéficiaire devra disposer de la formation et des moyens nécessaires pour assurer effectivement ce pouvoir.

En cas de délégation en matière d'hygiène, le salarié devra être informé des responsabilités encourues.

### **Article 2.2 Période d'essai**

Tout engagement est confirmé par écrit. Excepté pour les contrats à durée déterminée, pour lesquels il conviendra de se référer aux dispositions légales, la période d'essai visée à l'article 13.2 des clauses générales est fixée à 3 mois.

Dans les 2 semaines précédant la fin de la période d'essai et après un entretien en justifiant la nécessité, elle pourra être prolongée d'une nouvelle période de 2 mois.

Pendant les 3 premiers mois, les deux parties sont libres de se séparer à tout moment sans préavis ni indemnité.

En cas de prolongation éventuelle de la période d'essai initiale de 3 mois, celle-ci pourra être résiliée sous réserve d'un préavis réciproque d'un mois sauf en cas de faute grave ou lourde ou cas de force majeure.

Dans ce cadre, le cadre devra être informé de sa situation au regard de l'Assedic en cas de rupture à son initiative pendant la période de prolongation.

Pour rechercher un emploi pendant la période de préavis susvisée, le personnel d'encadrement peut s'absenter 2 heures par jour ouvré, sous réserve de prévenir le chef d'établissement. Ces absences ne donnent pas lieu à réduction de la rémunération lorsque l'employeur a pris l'initiative de la résiliation du contrat.

Le préavis pourra être donné jusqu'au dernier jour de la période d'essai, la fin du préavis réciproque d'un mois pouvant, le cas échéant, déborder de la période d'essai elle-même.

En cas de résiliation du contrat de travail à l'initiative de l'employeur pendant la période d'essai, le personnel d'encadrement, ayant trouvé un nouvel emploi, aura toutes facilités pour lui permettre d'occuper rapidement ce nouvel emploi.

Dans ce cas, l'intéressé n'aura auprès de l'employeur aucune indemnité à verser pour inobservation du préavis. De son côté, l'employeur n'aura aucune obligation à verser le salaire correspondant à la période de préavis non exécutée.

### **Article 2.3 Mutation ou changement d'affectation**

La modification du contrat qui concerne le lieu ou le cadre géographique de travail convenu et imposant un changement de résidence devra être notifiée par écrit.

Un délai d'un mois est prévu pendant lequel le cadre pourra accepter ou refuser la modification notifiée. Durant ce délai, l'intéressé et son conjoint auront la possibilité d'effectuer, au lieu de l'affectation envisagée, un voyage dont les frais seront à la charge de l'employeur après accord entre ce dernier et l'intéressé. Dans le cas d'un refus de la mutation, la rupture éventuelle sera considérée comme étant du fait de l'employeur, lequel devra verser à l'intéressé, le cas échéant, le montant des indemnités dues en cas de licenciement.

Lorsque le lieu de travail fait, à l'initiative de l'employeur, l'objet d'une modification prévue ou non par le contrat de travail et nécessitant un changement de résidence, les frais justifiés de déménagement ainsi que les frais de voyage de l'intéressé et de sa famille (conjoint et personnes à charge) seront à la charge de l'employeur après accord entre ce dernier et l'intéressé.

Ce transfert s'effectuera dans les conditions suivantes :

Le changement de résidence à l'initiative de l'employeur doit correspondre à des besoins de l'entreprise.

La faculté de prévoir dans le contrat de travail la possibilité d'un changement de résidence, ne doit pas donner lieu à une application qui dénaturerait l'usage pour lequel elle a été prévue.

Toute modification du lieu de travail comprenant un changement de résidence fixe qui n'est pas accepté par le cadre est considérée, à défaut de solution de compromis, comme un licenciement et réglée comme tel.

Il est expressément convenu que la modification du lieu de travail peut résulter de deux causes :

– soit la mobilité géographique est destinée à favoriser la mobilité professionnelle du cadre.

Dans ce cas, le délai de réflexion de un mois, prévu par la présente convention pour accepter ou refuser la modification du contrat de travail sera allongé d'un mois pendant lequel le cadre aura la possibilité d'une immersion totale dans son nouveau lieu de travail ;

– soit la mobilité géographique est une alternative au licenciement pour motif économique.

Dans ce cas, le cadre bénéficiera du délai d'un mois prévu par la présente convention pour accepter ou refuser la modification du contrat de travail.

Pendant ce délai, le cadre aura la faculté d'une immersion totale dans son nouveau lieu de travail.

Ces dispositions ne font pas obstacle à l'élaboration de dispositions spécifiques dans le cadre du plan social s'il existe.

Dans les deux situations visées ci-dessus, l'immersion totale dans le nouveau lieu de travail s'accompagnera d'une prise en charge des frais de déplacements et d'hébergement selon les modalités propres à l'entreprise sans que le remboursement puisse être inférieur aux limites d'exonération fixées par l'ACOSS en matière de cotisations de sécurité sociale.

De même, dans les deux situations, le conjoint aura la possibilité de se rendre sur place dans la limite de 2 jours avec prise en charge des frais de déplacements et d'hébergement selon les mêmes modalités.

Lorsque le cadre se voit imposer un changement de résidence, les frais de déménagement et de voyage occasionnés par le déplacement de sa famille (conjoint, et personnes à charge au sens de la législation fiscale) sont à la charge de l'employeur.

Le montant de ces frais est soumis à l'accord de l'employeur préalablement à leur engagement.

Les frais de déplacement de résidence, lorsque l'employeur n'a pas prévenu le cadre dans les délais suffisants pour donner congé régulier à son propriétaire, comprennent le remboursement du dédit éventuel à payer par le cadre dans la limite de 3 mois de loyer.

Si un cadre est muté dans un autre lieu de travail entraînant un changement de résidence, il est considéré comme déplacé et indemnisé comme tel, tant qu'il n'aura pu installer sa famille dans sa nouvelle résidence. En principe, cette indemnisation sera allouée pendant 6 mois au maximum, sauf accord entre les parties prolongeant ce délai, en cas de nécessité.

Tout cadre qui, après un changement de résidence imposé par la direction, sera licencié dans sa nouvelle résidence dans un délai de 2 ans, et sauf pour une faute grave ou lourde, aura droit au remboursement des frais occasionnés par son retour et celui de sa famille au lieu de sa résidence initiale.

Le remboursement sera effectué sur présentation des pièces justificatives et après accord formel de l'employeur et ne sera dû que si le retour de l'intéressé a lieu dans un délai de 6 mois suivant notification du licenciement.

Dans tous les cas de changement de résidence sans modification de l'importance des fonctions, les appointements du cadre ne devront pas être diminués.

Les clauses du présent article ne s'appliquent pas aux cadres appelés occasionnellement à faire des missions temporaires ne dépassant pas 3 mois dans les différents établissements de l'entreprise.

Lorsqu'un membre du personnel d'encadrement est appelé à occuper un poste dans un établissement situé hors du territoire métropolitain à la suite d'un engagement ou d'une mutation, il sera établi avant son départ un contrat écrit qui précisera les conditions de cet engagement ou de cette mutation.

Pour l'application des clauses de la présente convention, l'ancienneté acquise hors de la métropole entre en ligne de compte lors de la réintégration de l'intéressé dans les membres du personnel d'encadrement métropolitain de l'entreprise.

En cas de rupture du contrat du fait de l'employeur dans un délai d'un an, à compter de la mutation, les frais de retour du cadre au point de départ sont pris en charge par l'employeur.

#### **Article 2.4 Déplacements**

Tout déplacement d'un cadre nécessité par des raisons de service et entraînant des frais supplémentaires donnera lieu à indemnisation dans les conditions suivantes :

##### **2.4.1. Petits déplacements.**

Sont considérés comme tels les déplacements qui n'empêchent pas le cadre de regagner chaque jour son domicile.

Dans ce cas, les frais supplémentaires de transport seront remboursés.

Si, du fait de son déplacement, le cadre est dans l'impossibilité de prendre le repas de midi dans les conditions où il le fait habituellement, une indemnité compensatrice lui sera allouée.

##### **2.4.2. Grands déplacements.**

Sont considérés comme tels les déplacements ne permettant pas au cadre de regagner chaque jour son domicile.

Dans ce cas, les règles ci-dessous seront appliquées :

- frais de voyage : dans les conditions qui seront fixées dans l'entreprise, l'employeur prendra à sa charge les frais effectifs de voyage, de séjour et les frais de transport des bagages personnels normaux ;
- indemnité de séjour : les frais de séjour, de repas et de logement seront remboursés sur états ou suivant un barème susceptible d'être révisé annuellement en fonction de l'évolution des prix.

##### **2.4.3. Voyages de détente.**

A. - Au cours d'un déplacement d'une durée égale ou supérieure à 1 mois, le cadre bénéficiera d'un voyage de détente à la charge de l'employeur pour lui permettre de rejoindre sa résidence principale selon les conditions suivantes :

- si le déplacement est inférieur ou égal à 300 kilomètres, le cadre aura droit au remboursement d'un voyage toutes les 2 semaines lui permettant de bénéficier, à sa résidence principale, d'un repos équivalent au repos de fin de semaine ;

– si le déplacement est supérieur à 300 kilomètres et inférieur à 1 000 kilomètres, le cadre aura droit alternativement toutes les 4 semaines à :

- un voyage permettant un congé de détente d'une durée nette d'un jour et demi habituellement non travaillé selon l'horaire de l'intéressé ;
- un voyage permettant un congé de détente d'une durée nette de 2 jours ouvrables précédant ou suivant le jour de repos hebdomadaire ou un jour férié.

B. - Lorsque la mission est effectuée à plus de 1 000 kilomètres, les conditions dans lesquelles le cadre pourra bénéficier de voyages de détente à la charge de l'employeur seront déterminées dans le cadre de l'entreprise ou à l'occasion de chaque déplacement, compte tenu notamment de la durée de la mission et de son éloignement sans pouvoir être inférieur aux dispositions de l'article 2.4.3. A.

Pour les déplacements inférieurs à 1 000 kilomètres, les frais de voyage concernant les congés de détente ci-dessus fixés sont à la charge de l'employeur dans les conditions définies par le présent article.

Pendant la durée du congé de détente, seule est maintenue la partie des frais ou de l'indemnité forfaitaire de séjour correspondant aux dépenses qui continuent d'être exposées dans le cadre du fait de sa situation de déplacement.

Un congé de détente ne peut être exigé lorsqu'il tombe moins de 2 semaines ou de 4 semaines si le déplacement est supérieur à 300 kilomètres avant la fin d'une mission, mais sera accordé au terme de celle-ci. Les congés de détente peuvent être bloqués en fin de déplacement d'un commun accord entre les parties.

#### **2.4.4. Voyage à l'occasion du congé annuel payé.**

Lorsque la prise de ses congés annuels payés survient au cours de la période durant laquelle le cadre se trouve en déplacement, ses frais de voyage à son lieu de résidence habituelle lui seront remboursés sur justification de son retour à ce lieu avant son départ en congé. Ce voyage compte comme voyage de détente dans le cas où le déplacement effectué y ouvre droit.

#### **2.4.5. Maladie ou accident.**

En cas de maladie ou d'accident, les frais ou indemnité forfaitaire de séjour continuent d'être payés intégralement si le cadre n'est pas rappatrié.

Lorsque la maladie ou l'accident entraîne une hospitalisation, les dépenses autres que les frais médicaux et d'hospitalisation et consécutives à la prolongation du séjour sont remboursés sur justification.

En cas de maladie ou d'accident grave du cadre, le conjoint ou le plus proche parent a droit sur attestation médicale au remboursement des frais de voyage effectivement engagés.

En cas de maladie ou d'accident grave du conjoint ou d'un enfant à charge, l'intéressé a droit, sur attestation médicale, au remboursement des frais de retour à son lieu de résidence habituelle.

Pendant son arrêt dû à la maladie ou à l'accident, le cadre bénéficie du régime d'indemnisation complémentaire prévu à l'article 4.1 du présent avenant.

#### **2.4.6. Décès.**

En cas de décès du cadre au cours de son déplacement, les frais de retour du corps au lieu de résidence habituelle sont assurés par l'employeur, déduction faite des versements effectués par la sécurité sociale et les régimes complémentaires d'assurance et de prévoyance. L'employeur supportera également les frais d'un voyage aller et retour au profit du conjoint ou de la personne nominativement désignée par le cadre avant son départ.

En cas de décès du conjoint ou d'un enfant à charge venu accompagner ou rejoindre le cadre sur le lieu du déplacement avec l'accord et aux frais de l'employeur, les frais de retour du corps au lieu de résidence habituelle sont pris en charge par l'employeur, déduction faite des versements effectués par les régimes d'assurance et de prévoyance auxquels l'employeur participe.

#### **2.4.7. Licenciement.**

En cas de licenciement au cours de son déplacement, sauf en cas de faute grave ou lourde ou cas de force majeure, les frais de voyage du cadre au lieu de résidence habituelle sont assurés par

l'employeur à la condition que le retour ait lieu dans les quatre semaines qui suivent la rupture du contrat de travail.

### **Article 2.5 Promotion et développement de carrière**

Les entreprises mettront en œuvre une politique favorisant les développements de carrière. A cet effet, elles sont invitées à développer la pratique d'entretiens entre les cadres et leurs supérieurs hiérarchiques directs pour faire périodiquement le point.

En cas de vacance ou de création de poste, l'employeur fait appel en priorité aux cadres de l'entreprise susceptibles d'occuper ce poste.

En cas de promotion d'un membre du personnel à une situation de cadre dans l'entreprise ou établissement, il lui sera adressé une lettre de notification de ses nouvelles conditions d'emploi.

La promotion d'un cadre d'une position à une autre ne peut entraîner une diminution de la garantie qui lui est précédemment accordée dans le cadre de la présente convention.

Au cas où il apparaîtrait nécessaire à l'employeur de faire appel à des candidatures extérieures à l'entreprise pour la meilleure efficacité du poste à pourvoir, les candidatures internes et externes seraient examinées en fonction des mêmes critères de choix.

### **Article 2.6 Information et concertation**

Disposer d'une information spécifique sur la marche de l'entreprise et avoir la possibilité de donner son point de vue sur celle-ci à la direction est une condition du bon exercice des fonctions d'encadrement.

La mise à disposition du personnel d'encadrement d'une information diversifiée propre à lui permettre d'établir son jugement sur des bases objectives est de nature à favoriser pleinement l'exercice de ses responsabilités au sein de l'entreprise, tout particulièrement sous l'angle du sens de l'initiative et de l'esprit de création.

De plus, la rapidité de l'évolution de l'économie, des technologies et des contraintes des entreprises se traduit par une complexité grandissante au plan technique qui renforce la nécessité de l'information.

Les directions doivent donc avoir le souci de procéder à une concertation suivie avec le personnel d'encadrement, tant sur les problèmes techniques que sur la marche générale de l'entreprise, ses perspectives d'avenir et les projets la concernant, y compris l'évolution de son secteur d'activité.

### **Article 2.7 Ancienneté**

L'ancienneté est comptée du jour de l'entrée dans l'entreprise, comme fixée à l'article 16 aux clauses générales auxquelles vient s'ajouter :

- les interruptions pour mobilisation ou faits de guerre telles qu'elles sont légalement définies,
- les interruptions pour périodes militaires obligatoires.

### **Article 3.1 Indemnité de licenciement**

En cas de licenciement d'un cadre ayant au moins 2 ans d'ancienneté dans l'entreprise, il sera dû une indemnité de licenciement sauf en cas de faute grave, lourde ou cas de force majeure.

La base de calcul de cette indemnité est fixée comme suit en fonction de la durée de l'ancienneté de l'intéressé dans l'entreprise :

- pour la tranche de 0 à 5 ans : 3/10 de mois par année d'ancienneté à compter de la première année ;
- pour la tranche de 6 à 10 ans : 4/10 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 5<sup>e</sup> année ;
- pour la tranche de 11 à 15 ans : 5/10 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 10<sup>e</sup> année ;
- pour la tranche au-delà de 15 ans : 6/10 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 15<sup>e</sup> année.

Chaque année entamée donnera lieu en ce qui la concerne à un calcul proportionnel.

Le salaire à prendre, en considération pour le calcul de l'indemnité de licenciement est le 1/12 de la rémunération brute perçue au cours des 12 mois ayant précédé la rupture effective du contrat de travail.

Toutefois, en ce qui concerne le salarié âgé de plus de 50 ans et moins de 55 ans, le montant de l'indemnité de licenciement prévu au présent article sera majoré de 10 %.

Pour le salarié âgé de plus de 55 ans, le montant de l'indemnité prévu ci-dessus sera majoré de 25 %.

L'indemnité de licenciement résultant des alinéas ci-dessus ne pourra en aucun cas dépasser 18 mois de rémunération.

### **Article 3.2 Indemnité de départ en retraite**

Le départ à la retraite s'effectue dans les conditions prévues par la loi.

Tout salarié pourra prendre sa retraite ou être mis à la retraite s'il réunit les conditions prévues par l'attribution d'une retraite à taux plein.

Dans le cas de mise à la retraite, l'employeur devra prévenir le salarié au moins 3 mois à l'avance de son intention de mettre fin au contrat de travail.

Une allocation de départ en retraite est versée dans les conditions suivantes :

- 1/2 mois de 2 à 5 ans d'ancienneté ;
- 1 mois après 5 ans d'ancienneté ;
- 2 mois après 10 ans d'ancienneté ;
- 3 mois après 15 ans d'ancienneté ;
- 4 mois après 20 ans d'ancienneté ;
- 5 mois après 25 ans d'ancienneté ;
- 6 mois après 30 ans d'ancienneté.

Chaque période entamée donnera lieu en ce qui la concerne à un calcul proportionnel.

Si le cadre prend l'initiative de son départ en retraite, l'allocation correspondante lui est due et lui sera versée en cas de retraite avec abattement sous réserve qu'il ait notifié son départ en retraite avec un préavis de 2 mois.

Les appointements à prendre en considération pour calculer les indemnités de départ en retraite sont ceux définis à l'article 3.1.

Le salarié mis à la retraite ne peut percevoir une indemnité inférieure à celle prévue à l'article L. 122-14-13 du code du travail.

### **Article 4.1 Indemnisation du fait de maladie**

1. Tout cadre ayant un an d'ancienneté dans l'entreprise et qui est dans l'incapacité de travailler du fait de maladie reçoit, à compter du premier jour d'absence justifiée, une indemnité dont le montant s'ajoute aux prestations versées par ailleurs par la sécurité sociale sans préjudice de l'application du régime de prévoyance minimal tel que prévu par l'accord de prévoyance ou d'un régime plus favorable.

Cette indemnité est calculée de façon à assurer au salarié malade en fonction de son ancienneté dans l'entreprise :

- 90 % de son salaire pendant les 60 premiers jours d'arrêt et 75 % pendant les 30 jours suivants, de 1 à moins de 3 ans d'ancienneté ;
- 90 % de son salaire pendant les 120 premiers jours d'arrêt et 80 % pendant les 30 jours suivants, de 3 à moins de 8 ans d'ancienneté ;
- 90 % de son salaire pendant les 150 premiers jours d'arrêt et 80 % pendant les 60 jours suivants, de 8 à moins de 12 ans d'ancienneté ;
- 90 % de son salaire pendant les 180 premiers jours d'arrêt et 80 % pendant les 90 jours suivants, au-delà de 12 ans d'ancienneté.

L'ancienneté s'apprécie au premier jour d'arrêt de travail.

2. Quel que soit le motif de l'arrêt, la durée totale d'indemnisation ne peut, à aucun moment, dépasser sur une période « glissante » de 12 mois la durée fixée ci-dessus, cette période s'appréciant au premier jour du premier arrêt de travail au cours de cette période.

Le salaire versé au salarié absent, par cumul des indemnités journalières de la sécurité sociale et de l'indemnisation conventionnelle ainsi définie, ne peut être supérieur à celui qu'aurait perçu l'intéressé s'il avait travaillé pendant la même période.

Toutefois, en cas de rémunération incluant des éléments variables, ces éléments seront à prendre en considération pour effectuer la moyenne mensuelle des 12 derniers mois.

Par éléments variables de rémunération, il faut entendre tous les éléments liés à l'exécution de la prestation de travail tels qu'ils sont pris en compte pour l'évaluation de l'assiette de calcul de l'indemnité de congés payés.

A ce titre, toutes les primes liées à la situation financière de la société, les systèmes d'intéressement et de participation légaux, le 13<sup>e</sup> mois, les gratifications exceptionnelles notamment sont exclus de la prise en considération ci-dessus visée.

3. L'absence pour maladie ne constitue pas, en principe, une cause de rupture du contrat de travail. Toutefois :

- si la maladie n'a pas été dûment justifiée et si, dans ce cas, le salarié n'a pas répondu dans un délai de 8 jours à une lettre recommandée avec accusé de réception à son employeur lui demandant justification de son absence, le contrat de travail pourra être rompu à l'initiative de l'employeur ;
- si, à l'issue d'un délai de 12 mois à compter du premier jour de l'arrêt de travail, l'absence contraint l'employeur à embaucher un remplaçant sous contrat de travail à durée indéterminée en raison de la désorganisation de la société ou du service, le contrat de travail pourra être rompu à l'initiative de l'employeur.

#### **Article 4.2 Accident du travail**

Les périodes d'arrêt consécutives à un accident de travail ou de trajet n'entrent pas en ligne de compte pour l'appréciation des droits aux indemnités de maladie.

Le contrat de travail du personnel d'encadrement victime d'un accident de travail et de trajet ou d'une maladie professionnelle est suspendu pendant la durée de l'arrêt de travail ainsi que, le cas échéant, pendant le délai d'attente et la durée du stage de réadaptation, de rééducation ou de formation professionnelle que doit suivre l'intéressé.

#### **Article 5.1 Congés d'ancienneté**

La durée du congé légal est augmentée en fonction de la durée de service dans l'entreprise continue ou non de :

- 1 jour ouvré après 5 ans ;
- 2 jours ouvrés après 10 ans ;
- 3 jours ouvrés après 15 ans ;
- 4 jours ouvrés après 20 ans.

La durée des services ouvrant droit au congé supplémentaire est appréciée à la date anniversaire de l'entrée du salarié dans l'entreprise.

En cas de résiliation du contrat de travail, l'ancienneté est appréciée à l'expiration du contrat.

Un mois de présence complet est toutefois requis dans l'année de référence.

Le congé d'ancienneté peut être pris ou versé au compte épargne tel que prévu par les dispositions législatives en vigueur.

En accord avec les parties, le congé d'ancienneté peut être pris ou faire l'objet d'une indemnité.

### **AVENANT DU 11 AVRIL 2000 Relatif aux classifications**

Entre :

Le syndicat national des professionnels du recouvrement (SNPR) ;

Les services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ;

Le syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED) ;

L'association nationale des professionnels de centres de congrès (ANPCC),

D'une part, et

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

La CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Dans le prolongement de la signature et de l'extension de la convention collective du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire, il est apparu aux partenaires, en particulier à l'ANPCC, des erreurs matérielles sur les grilles emplois repères de la classification couvrant ce secteur d'activité.

Cette question a fait l'objet d'une évocation officielle lors de la réunion du 15 mars dernier au cours de laquelle les partenaires sociaux ont conclu à la nécessité de formaliser un avenant pour les corriger.

Aussi, le présent avenant et ses annexes sont-ils soumis à la signature des partenaires sociaux en vue de leur extension par le ministère.

Cet avenant et les annexes feront l'objet d'un dépôt à la direction départementale du travail et de l'emploi de Paris et au conseil de prud'hommes de Paris.

Fait à Paris, le 11 avril 2000.

(Suivent les signatures.)

### Grille classification emplois repères

STATUT	NIVEAU	POINT	COEFFICIENT	INTENDANCE	COMMERCIAL	ADMINISTRATIF	TECHNIQUE
Employés	I	45/60	120	Employé nettoyage			
		65/90	130	Gardien			Manutentionnaire
		95/120	140	Hôtesse standard.		Employé adm.	Magasinier
				Agent de sécurité		Secrétaire	
	II	125/150	150				Electricien
							Assit. tech. opér.
		155/180	160		Secr. commerciale	Aide comptable	
	III	185/240	170	Chef hôtesse	Chargé de dossiers		



		245/280	190		Chargé de clientèle	Comptable	Machiniste
						Secr. direction	
Agents de maîtrise	IV	285/320	200				Resp. logistique
							Tech. opér. pal.
		325/340	220				
	V	345/360	230				
		365/380	240				
	VI	385/400	250		Attaché cal		Régisseur grande et petite structure
405/420		260					
Cadres	VII	425/440	280				
		445/465	300		Chargé d'affaires		
		470/520	330				
	VIII	525/550	360				
		555/585	390		Chef de service	Chef de service	
		590/620	420				
	IX	625/670	450				
		675/720	500				
		725/770	550				

### Illustrations. - Filière administrative

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT	
Employé administratif	Exécute des tâches administratives simples.	Connaissance	25	95	140
		Technicité	20		
		Autonomie	20		
		Gestion d'équipe	10		

		Communication	20		
Aide comptable	Traduit toute opération simple commerciale, industrielle ou financière. Tient et surveille sous la direction d'un comptable les comptes particuliers notamment ceux des clients et fournisseurs et ajuste les balances correspondantes.	Connaissance	40	175	160
		Technicité	30		
		Autonomie	35		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	40		
Comptable	Contrôle les écritures passés par l'aide comptable. Tient les livres légaux et auxiliaires nécessaires à la comptabilité générale. Prépare les écritures jusqu'au bilan.	Connaissance	70	275	190
		Technicité	40		
		Autonomie	65		
		Gestion d'équipe	40		
		Communication	60		
Secrétaire	Assure les tâches simples de secrétariat telles que la rédaction de correspondance, classement, prises de RV. Peut être à même de traiter des dossiers commerciaux simples.	Connaissance	40	120	140
		Technicité	30		
		Autonomie	20		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	20		
Secrétaire de direction	Prépare et réunit les éléments de travail à un directeur dont elle est la collaboratrice directe. Rédige la majeure partie de la correspondance, prend des initiatives et donne des renseignements, notamment en cas d'absence du directeur.	Connaissance	70	265	190
		Technicité	60		
		Autonomie	65		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	40		
Chef de service	Assume sous l'autorité d'un directeur la responsabilité d'un service ou exécute des tâches dont l'importance ou les difficultés impliquent les capacités requises.	Connaissance	120	575	390
		Technicité	125		
		Autonomie	110		
		Gestion d'équipe	120		
		Communication	100		

### Illustrations. - Filière technique

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT
Magasinier	Assure la gestion des matériels de toute nature entreposés dans magasin.	Connaissance 25 Technicité 20 Autonomie 20 Gestion d'équipe 10 Communication 40	115	140
Agent d'exploitation, manutentionnaire	Assure la mise en place des salles suivant un plan précis, répond aux demandes ponctuelles d'aménagement des clients pendant les manifestations.	Connaissance 10 Technicité 10 Autonomie 20 Gestion d'équipe 10 Communication 20	70	130
Electricien	Assure la mise en place des branchements électriques des espaces congrès-expositions suivant un plan précis. Répond aux demandes ponctuelles d'aménagements pendant la manifestation.	Connaissance 40 Technicité 40 Autonomie 35 Gestion d'équipe 10 Communication 20	145	150
Responsable logistique	Dirige une équipe d'agents d'exploitation. Est en contact permanent avec les autres services. Négocie avec les fournisseurs.	Connaissance 70 Technicité 40 Autonomie 65 Gestion d'équipe 70 Communication 40	285	200
Assistant technique, opérateur	Sous l'autorité d'un technicien-opérateur, exploite les équipements et matériels qui lui sont confiés. Procède à leur entretien élémentaire et aux dépannages simples.	Connaissance 25 Technicité 30 Autonomie 35 Gestion d'équipe 30 Communication 20	140	150
Technicien	Peut encadrer une équipe d'assistants	Connaissance 70	320	200

opérateur principal	techniques-opérateurs. En contact avec les clients et les fournisseurs, assure le bon déroulement technique de la manifestation.	Technicité 55 Autonomie 65 Gestion d'équipe 70 Communication 60		
Opérateur hautement qualifié ou régisseur technique petite structure	Peut encadrer une équipe de techniciens-opérateurs principaux. Exploite un matériel qui nécessite des compétences techniques acquises après une formation spécifique. Assure la préparation et le bon déroulement technique des manifestations.	Connaissance 90 Technicité 60 Autonomie 80 Gestion d'équipe 90 Communication 80	400	250
Machiniste	Assure la mise en œuvre de la machinerie, de la manipulation des décors et des matériels.	Connaissance 70 Technicité 55 Autonomie 80 Gestion d'équipe 30 Communication 20	255	190
Régisseur grande structure	Assure la coordination de l'ensemble de la prestation. Prépare les manifestations dans ses moindres détails et se préoccupe de sa bonne exécution sur le terrain. Assure la centralisation de la facturation finale.	Connaissance 90 Technicité 60 Autonomie 80 Gestion d'équipe 90 Communication 80	400	250

### Illustrations. - Filière commerciale

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT
Chargé de dossiers	Prépare les manifestations dans leurs moindres détails avec les clients et les services internes concernés. Transmet les commandes aux prestataires extérieurs. Assure la coordination pendant la manifestation. Assure le suivi administratif du dossier client.	Connaissance 40 Technicité 60 Autonomie 50 Gestion d'équipe 30 Communication 60	240	170

Chargé de clientèle	Assure la protection et le suivi administratif des dossiers du secteur dont il a la charge dans les petites structures.	Connaissance 70 Technicité 55 Autonomie 65 Gestion d'équipe 40 Communication 40	270	190
Attaché commercial	Assure la prospection et le suivi administratif des clients du secteur dont il a la charge. Doit tout mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés par la direction.	Connaissance 90 Technicité 80 Autonomie 80 Gestion d'équipe 70 Communication 80	400	250
Secrétaire	Assure les tâches du secrétariat commercial telles que la rédaction de correspondance courant sur simples directives verbales, le classement et l'envoi de mailings.	Connaissance 40 Technicité 30 Autonomie 35 Gestion d'équipe 30 Communication 40	175	160
Chargé d'affaires	Assure l'ensemble de la commercialisation du secteur dont il a la charge. Il encadre une équipe. Il assure le recouvrement des créances.	Connaissance 90 Technicité 100 Autonomie 80 Gestion d'équipe 90 Communication 100	460	300
Chef de service	Assure sous l'autorité d'un directeur ou d'un chef d'exploitation la responsabilité d'un service ou exécute des tâches dont l'importance ou les difficultés impliquent les capacités requises.	Connaissance 120 Technicité 125 Autonomie 110 Gestion d'équipe 120 Communication 100	575	390

### Illustrations. - Filière intendance

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT
Hôtesse	Assure l'accueil des visiteurs et congressistes, les renseigne, gère les appels téléphoniques internes et externes. Peut être positionnée en «hôtesse congrès» lors des manifestations.	Connaissance 25 Technicité 20 Autonomie 20 Gestion d'équipe 10 Communication 40	115	140
Chef hôtesse	Même définition que pour l'hôtesse. A une expérience confirmée d'hôtesse, organise le travail et l'accueil et dirige une équipe d'hôtesse.	Connaissance 40 Technicité 40 Autonomie 50 Gestion d'équipe 55 Communication 40	225	170
Standardiste	Reçoit et transmet en permanence des communications téléphoniques. Assure des tâches simples de bureautique. Bilan.	Connaissance 25 Technicité 20 Autonomie 20 Gestion d'équipe 10 Communication 40	115	140
Agent de sécurité	Assure de jour et de nuit la sécurité des biens et des personnes dans l'enceinte du palais, apporte les premiers soins. Entretien le matériel dont il a la charge.	Connaissance 25 Technicité 20 Autonomie 20 Gestion d'équipe 10 Communication 40	115	140
Employé de nettoyage	Assure le nettoyage suivant les directives d'un supérieur hiérarchique.	Connaissance 10 Technicité 10 Autonomie 5 Gestion d'équipe 10 Communication 10	45	120
Gardien	Contrôle et ordonnance les accès des	Connaissance 10	90	130

	véhicules et personnes aux zones prévues suivant les instructions reçues.	Technicité	10		
		Autonomie	20		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	40		

**ACCORD DU 20 SEPTEMBRE 2002 Relatif à la classification et aux frais de représentation des salariés des entreprises des services d'accueil**

Entre :

Le SNPA, 53, rue Boissière, 75116 Paris,

D'une part, et

La CGC ;

La CFTC,

D'autre part,

**Préambule**

Les entreprises, définies dans l'avenant d'adhésion conclu par le SNPA, entrent désormais dans le champ d'application de la convention collective nationale étendue des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Il est rappelé que le champ d'application de ladite convention nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire a été modifié pour intégrer 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 accueils en gares ou aéroports et visites de sites (exemple : usine ou autre site de production ou de réalisation) ;
- les actions d'animation : de l'échantillonnage, distribution, etc., à la promotion des ventes en grands magasins ou GMS. 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 ou plus simplement par le biais d'une présence en tenues publicitaires ;
- la gestion annualisée de prestations de services d'accueil et d'accueil téléphonique en entreprises. Gestion totale de services d'accueil externalisés.

Toutefois, ces entreprises développent des activités spécifiques nécessitant l'adoption de moyens adaptés leur permettant d'exercer leur activité et de poursuivre leur développement.

Les partenaires sociaux souhaitent, dans le cadre du présent avenant, harmoniser les règles propres à assurer des garanties réelles aux salariés.

Il a été convenu ce qui suit :

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

En application de la grille de classification de la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, une grille de classification par emplois repères est jointe en annexe au présent avenant afin de permettre aux entreprises du secteur de se conformer aux critères de classification établis par la convention collective précitée.

## Article 2 Frais de représentation

Les employeurs doivent assumer l'ensemble des frais afférents à l'exercice exclusif de l'activité professionnelle des salariés dans l'unique mesure où ils répondent à des exigences professionnelles imposées par l'employeur.

Ces derniers frais ne seront pris en charge par l'employeur que dans la mesure où les salariés ne peuvent en retirer un profit personnel dans le cadre de leur vie extraprofessionnelle.

A ce titre, il est convenu que les employeurs auront à leur charge les coûts du pressing des tenues fournies par eux aux salariés pour l'exercice de leur activité professionnelle dans la limite d'un nettoyage à la charge de l'employeur tous les 5 jours de travail effectif.

De même, les coûts de maquillage, des tenues vestimentaires..., seront à la charge de l'employeur dans l'unique mesure où ils répondent à une demande exceptionnelle de ce dernier et qu'ils excèdent les dépenses habituelles du salarié.

## Article 3 Dépôt, publicité

Le présent avenant fera l'objet d'un dépôt à la direction départementale du travail et de l'emploi de Paris en 5 exemplaires et au greffe du conseil des prud'hommes de Paris.

Fait à Paris, le 20 septembre 2002.

### Grille de classification emplois repères du SNPA

CLASSIFICATION	ÉCHELON	POINTS	CEF-FICIENT	PRODUCTION	EXPLOITATION	COMMERCIAL	ADMINISTRATIF
EMP	I	45/60	120	Hôte(sse) accueil/standard* Hôte(sse) événementielle* Animateur(trice) commercial(e)* ( <i>maxi 6 mois effectifs</i> )			
		65/90	130				Employé(e) administratif(ve)
		95/120	140				
	II	125/150	150				
		155/180	160	Guide-accompagnateur(trice) Hôte(sse) polyvalent(e) multisites			Secrétaire
	III	185/240	170	Chef d'équipe	Chargé(e) d'exploitation I Chargé(e) de recrut./formation Contrôleur qualité I	Assistant(e) commercial(e)	Comptable
245/280		190					
A-M	IV	285/320	200		Chargé(e) d'exploitation II Contrôleur qualité II	Attaché(e) commercial(e)	Assistant(e) de direction



					Responsable qualité/formation		
	V	345/360	230				
		365/380	240		Responsable d'exploitation	Responsable d'agence	Responsable administratif
	VI	358/400	250				
		405/420	260				
CAD	VII	425/440	280	(maxi 12 mois effectifs)			
		445/465	300				
		470/520	330				
	VIII	525/550	360		Directeur(trice) d'exploitation	Directeur(trice) commercial(e)	
		555/585	390				
		590/620	420				Dir. admin. et/ou financier
	IX	625/670	450				
		675/720	500				
		725/770	550				

\* Concernant : – Hôte(sse) accueil/standard coef. 120 : maxi 6 mois de travail effectif – Hôte(sse) événementiel(le) coef. 130 : maxi 12 mois de travail effectif – Animateur(trice) commercial(e) coef. 140 : maxi 18 mois de travail effectif

### AVENANT DU 4 FÉVRIER 2003 Relatif aux grilles de classification des salariés des centres d'appel non intégrés

Entre :

Le SMT, dont le siège social est situé au 20, rue des Rigoles, 75020 Paris,

D'une part, et

Les organisations syndicales de la convention collective du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire :

La CFE-CGC (FNECS) ;

La CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Dans le prolongement de la signature et de l'extension de l'avenant à la convention collective du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire concernant les salariés des centres d'appels non intégrés, il est apparu aux partenaires, en particulier au SMT, des erreurs matérielles sur les grilles emplois repères de la classification couvrant ce secteur d'activité.

Aussi le présent avenant et ses annexes sont-ils soumis à la signature des partenaires sociaux en vue de leur extension par le ministère.

Cet avenant et les annexes feront l'objet d'un dépôt à la direction départementale du travail et de l'emploi de Paris et au conseil de prud'hommes de Paris.

Fait à Paris, le 4 février 2003.

(Suivent les signatures.)

### ANNEXE Grille classifications emplois repères SMT

STATUT	NIVEAU	POINT	COEFF.	PRODUCTION	FORMATION	COMMERCIAL	ADMINISTRATIF	TECHNIQUE
Employé	I	< 60	120	Téléconseiller débutant (0 à 6 mois)			Employé de bureau débutant (0 à 6 mois).	
		65/90	130	Téléconseiller confirmé (6 à 12 mois).			Employé de bureau confirmé.	
		95/120	140	Téléconseiller (> 12 mois).			Employé de bureau (> 12 mois).	Opérateur de saisie. Hôtesse standardiste
	II	125/150	150					
		155/180	160	Superviseur débutant (0 à 6 mois).			Secrétaire. Aide-comptable.	Monteur-dépanneur en téléphone. Gestionnaire, récept. appels.
		185/240	170	Superviseur confirmé (6 mois à 1 an).				
	III	245/280	190	Superviseur (> 12 mois).	Formateur interne.	Responsable clientèle.	Assistante comptable.	
285/320		200	Chef de projet junior.					
Agent de maîtrise	IV	325/340	220					
		345/360	230		Formateur externe.		Analyste programmeur.	

		365/380	240	Chef de projet senior.				
	VI	385/400	250					
		405/430	260	Responsable production junior.		Consultant. Directeur de clientèle junior.		
Cadres	VII	425/440	280					
		445/465	300		Responsable formation.	Consultant confirmé. Directeur de clientèle.		Analyste programmeur confirmé.
		470/520	330	Responsable production senior.			Responsable administratif.	
	VIII	525/550	360					
		555/585	390			Directeur commercial.		
		590/620	400					
	IX	625/670	450					
		675/720	500					
		725/770	550					

### Filière commerciale SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	CŒFFICIENT
Attaché commercial	Emploi portant sur la création et le développement d'une relation commerciale avec des entreprises de secteurs professionnels et géographiques déterminés. Requiert de travailler sur des objectifs définis par la direction.	Connaissance 3 = Technicité 40 Autonomie 4 = Gestion d'équipe 40 Communication 5 = 65	265	190
Consultant Directeur de	Fonction d'agent de maîtrise portant sur la création et le développement des relations commerciales dans	Connaissance 4 = Technicité 70	405	260

A la recherche d'une lettre-type ou d'un modèle de courrier ? Quel ton adopter, quelles références utiliser pour rendre efficaces vos démarches ? **Visitez LexiSocial.com !**

clientèle junior	certaines lignes de prestations définies. Requiert de travailler sur des objectifs établis par la direction.	Autonomie 8 = Gestion d'équipe 100 Communication 6 = 80 6 = 75 5 = 80		
Consultant confirmé Responsable clientèle Directeur de clientèle	Fonction de cadre portant sur la création et le développement des relations commerciales pour l'entreprise. Nécessite une connaissance approfondie des applications du télémarketing afin d'étudier les projets des clients, d'élaborer et de vendre des programmes ou opérations de télémarketing.	Connaissance 4 = 70 Technicité 9 = Autonomie 125 Gestion d'équipe Communication 6 = 80 6 = 75 6 = 100	450	300
Directeur commercial	Fonction de cadre comportant la définition de la stratégie commerciale de l'entreprise et de sa réalisation : formation et direction des commerciaux, contrôle et gestion des résultats.	Connaissance 6 = 120 Technicité 9 = Autonomie 125 Gestion d'équipe 8 = Communication 140 8 = 120 6 = 100	605	420

### Filière production SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	CŒFFICIENT
Téléconseiller	Emploi utilisant le téléphone ou tout autre moyen de télécommunication en émission et réception d'appels comportant des tâches administratives connexes.	Connaissance 2 = 25 Technicité 2 = Autonomie 20 Gestion d'équipe 2 = Communication 20 1 = 10 1 = 10	85	130
Téléconseiller confirmé	Emploi nécessitant les compétences précédemment définies et de plus la connaissance complète des	Connaissance 3 = 40 Technicité 3 =	120	140

	techniques professionnelles de base ainsi que la maîtrise de l'émission et de la réception d'appels.	Autonomie 30 Gestion d'équipe 2 = 20 Communication 1 = 10 2 = 20		
Superviseur	Emploi nécessitant des compétences de TA permettant d'employer son titulaire comme tel et de plus une expérience permettant d'assurer des missions d'animation, de contrôle et d'organisation d'une équipe de TA.	Connaissance 3 = 40 Technicité 4 = 40 Autonomie 3 = 35 Gestion d'équipe 4 = 55 Communication 2 = 20	190	170
Chef de projets	Emploi d'agent de maîtrise nécessitant la compétence requise pour animer, contrôler et coordonner le travail de plusieurs superviseurs. Ce chef de groupe peut être chargé d'intervenir dans les relations clients	Connaissance 4 = 70 Technicité 4 = 40 Autonomie 4 = 50 Gestion d'équipe 6 = 75 Communication 4 = 60	295	200
Responsable production	Emploi d'agent de maîtrise nécessitant une expérience significative du télémarketing et l'aptitude à mettre en place et gérer des opérations de télémarketing de natures variées. Ce responsable peut être chargé d'intervenir dans la conception de ces opérations.	Connaissance 5 = 90 Technicité 7 = 80 Autonomie 6 = 80 Gestion d'équipe 7 = 90 Communication 5 = 80	420	260
	Poste de cadre nécessitant toutes les compétences de l'agent de maîtrise et comportant, de surcroît, une autonomie élargie.	Connaissance 5 = 90 Technicité 9 = 125 Autonomie 8 = 140 Gestion d'équipe 7 = 90 Communication 6 =	545	360

		100		
--	--	-----	--	--

### Filière administrative SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	CØEFFICIENT
Employé de bureau	Emploi portant sur des tâches simples ayant pour support les documents utilisés pour les opérations de télémarketing : tri, classement, codification, vérification...	Connaissance 2 = Technicité 25 Autonomie 2 = Gestion d'équipe 20 Communication 2 = 1 = 10 2 = 20	95	140
Hôtesse standardiste	Assure l'accueil physique des visiteurs et gère les appels téléphoniques externes et/ou internes.	Connaissance 2 = Technicité 25 Autonomie 2 = Gestion d'équipe 20 Communication 2 = 1 = 10 3 = 40	115	140
Secrétaire	Emploi comportant de l'accueil téléphonique et physique, de la dactylographie, du courrier et du classement pour le compte d'un ou plusieurs collaborateurs de l'entreprise.	Connaissance 3 = Technicité 40 Autonomie 4 = Gestion d'équipe 40 Communication 3 = 35 1 = 10 3 = 40	165	160
Aide-comptable	Emploi portant sur la saisie des écritures comptables.	Connaissance 2 = Technicité 25 Autonomie 2 = Gestion d'équipe 20 Communication 2 = 20 1 = 10 2 =	95	140

			20		
Comptable	Emploi portant sur la tenue des écritures comptables et l'élaboration des comptes de l'entreprise.	Connaissance	3 = 40	265	190
		Technicité	6 = 60		
		Autonomie	5 = 65		
		Gestion d'équipe	3 = 40		
		Communication	4 = 60		
Assistant(e)	Salarié(e) qui assiste un ou plusieurs responsables dans ses fonctions afin de lui permettre de remplir sa mission dans les meilleures conditions possibles.	Connaissance	3 = 40	265	190
		Technicité	6 = 60		
		Autonomie	5 = 65		
		Gestion d'équipe	3 = 40		
		Communication	4 = 60		
Responsable administratif	Fonction de cadre portant sur la gestion administrative de l'entreprise : supervision et contrôle de la comptabilité, de la trésorerie et de l'ordonnancement des règlements. Elle peut comporter de la gestion administrative du personnel et services généraux.	Connaissance	5 = 90	545	360
		Technicité	9 = 125		
		Autonomie	8 = 140		
		Gestion d'équipe	7 = 90		
		Communication	6 = 100		

### Filière technique SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	Coefficient	
Opérateur de saisie	Emploi d'exécution de saisie informatique des données liées aux opérations de télémarketing selon des schémas prédéterminés.	Connaissance	2 = 25	95	140
		Technicité	2 = 20		
		Autonomie	2 = 20		
		Gestion d'équipe	1 = 10		
		Communication	2 =		

			20		
Monteur-dépanneur en téléphonie	Emploi chargé de la mise en service et de la gestion technique du réseau téléphonique de la société, en fonction des campagnes clients et des besoins administratifs d'une installation privée.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	3 = 40 5 = 55 3 = 35	180	160
Gestionnaire d'appels	Emploi d'agent de maîtrise chargé de la gestion des flux d'appels en veillant à atteindre les objectifs de productivité qui lui sont fixés.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	4 = 70 7 = 80 4 = 50	295	200
Analyste-programmeur	Emploi d'agent de maîtrise chargé de l'analyse, de la conception, de la mise en place et du suivi des opérations de télémarketing sur les systèmes informatiques de l'entreprise.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	5 = 90 7 = 80 6 = 80	350	230
Analyste-programmeur confirmé	Poste de cadre nécessitant toutes les compétences de l'agent de maîtrise et comportant, de surcroît, une autonomie élargie.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	6 = 120 8 = 100 7 = 110	460	300
			5 = 70 4 = 60		

#### Filière formation SMT

INTITULÉ DE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	Coefficient
-------------	-------------	--------	------	-------------



POSTE				
Formateur interne	Emploi portant sur la transmission aux téléacteurs des règles du télémarketing et des instructions relatives aux opérations.	Connaissance 3 = Technicité 40 Autonomie 6 = Gestion d'équipe 4 = Communication 50  4 = 55  3 = 40	245	190
Formateur entreprises extérieures	Emploi d'agent de maîtrise portant sur l'enseignement des règles de la communication par téléphone et les méthodes du télémarketing à toutes catégories d'utilisateurs concernés. Requiert la compétence nécessaire pour adapter le programme de formation destiné à chaque groupe.	Connaissance 4 = Technicité 70  Autonomie 6 = Gestion d'équipe 5 = Communication 65  5 = 70  5 = 80	345	230
Responsable de la formation	Fonction de cadre comportant la conception et l'utilisation des programmes de formation à l'utilisation du téléphone et à la réalisation d'actions de télémarketing-programmes destinés en interne aux salariés de l'entreprise et en externe aux salariés d'entreprises clientes. Requiert la capacité d'animer et de diriger une équipe de formateurs.	Connaissance 4 = Technicité 70  Autonomie 8 = Gestion d'équipe 7 = Communication 110  7 = 90  6 = 100	470	330

## ANNEXE I SIST

### Grille classification emplois repères SIST

STATUT	NIVEAU	POINT	COEFF.	PRODUCTION	FORMATION	COMMERCIAL	ADMINISTRATIF	TECHNIQUE
Employés	I	45/60	120	Télésecrétaire*				
		65/90	130					
		95/120	140	Télésecrétaire			Employée bureau	

A la recherche d'une lettre-type ou d'un modèle de courrier ? Quel ton adopter, quelles références utiliser pour rendre efficaces vos démarches ? **Visitez LexiSocial.com !**

	II	125/150	150	Télésecrétaire confirmée			Secrétaire	
		155/180	160	Télésecrétaire bureautique		Secrétaire commerciale	Aide comptable	
	III	185/240	170	Superviseur		Secr. c <sup>iale</sup> conf.		
						Commercial base		
		245/280	190				Sec. direction	
Agents de maîtrise	IV	285/320	200	Responsable groupes		Attaché c <sup>ial</sup> (dom.) commercial senior		
		325/340	220				Comptable	
	V	345/360	230					
		365/380	240					
	VI	385/400	250					
		405/420	260					
Cadres	VII	425/440	280					
		445/465	300					
		470/520	330				Responsable administratif	
Cadres	VIII	525/550	360					
		555/585	390					
		590/620	420			Directeur c <sup>ial</sup>	Dir. adm. et/ou fin.	
	IX	625/670	450					
		675/720	500					
		725/770	550					

\* La télésecrétaire sera classifiée au coefficient 120 pendant la durée de la période de formation qui ne peut excéder 6 mois ; au-delà de cette période, la télésecrétaire se verra appliquer le coefficient 140.

### Illustrations. - Filière production SIST

INTITULE DE POSTE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEFF.
Télésecrétaire	Prise de messages téléphoniques et saisie informatique de ceux-ci.	Connaissance 2 = 25 Technicité 3 = 30 Autonomie 2 = 20 Gestion d'équipe 1 = 10 Communication 2 = 20	105	140
Télésecrétaire qualifiée	Prise de messages téléphoniques et saisie de ceux-ci. Gestion et modification de dossiers.	Connaissance 2 = 25 Technicité 4 = 40 Autonomie 3 = 35 Gestion d'équipe 2 = 30 Communication 2 = 20	150	150
Télésecrétaire bureautique	Prise de messages téléphoniques et saisie de ceux-ci. Gestion et modification de dossiers. Travaux de traitement de texte, tableur. Tâches administratives diverses.	Connaissance 3 = 40 Technicité 4 = 40 Autonomie 3 = 35 Gestion d'équipe 2 = 30 Communication 2 = 20	165	160
Superviseur	Prise de messages téléphoniques et saisie de ceux-ci. Modification de dossiers. Création des nouveaux dossiers. Enregistrement de consignes spécifiques. Vérification des tâches des télésecrétaires.	Connaissance 3 = 40 Technicité 6 = 60 Autonomie 5 = 65	210	170

		Gestion d'équipe 3 = 40		
		Communication 2 = 20		
Responsable de groupes	Gestion des plannings des télésecrétaires et superviseurs. Gestion des outils informatiques et téléphoniques. Relation clientèle en amont et en aval de la mise en place d'un nouveau contrat. Gestion litiges clients.	Connaissance 3 = 40	300	200
		Technicité 7 = 90		
		Autonomie 5 = 65		
		Gestion d'équipe 4 = 55		
		Communication 4 = 60		

### Illustrations. - Filière administrative SIST

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEFF.
Employée de bureau	Exécute des tâches de dactylographie de base.	Connaissance 25	120	140
		Technicité 30		
		Autonomie 35		
		Gestion d'équipe 10		
		Communication 20		
Secrétaire	Assure le secrétariat du centre et les travaux divers liés à cette fonction.	Connaissance 25	140	150
		Technicité 30		
		Autonomie 35		
		Gestion d'équipe 30		
		Communication		

		20		
Secrétaire de direction	Assure le secrétariat d'un cadre responsable ou du dirigeant du centre.	Connaissance 70 Technicité 55 Autonomie 50 Gestion d'équipe 40 Communication 60	275	190
Aide-comptable	Travaux essentiellement de saisie d'écriture comptable.	Connaissance 40 Technicité 40 Autonomie 35 Gestion d'équipe 10 Communication 40	165	160
Comptable	Assure le suivi du dossier facturation, salaires, jusqu'aux opérations diverses d'inventaires.	Connaissance 90 Technicité 60 Autonomie 50 Gestion d'équipe 70 Communication 60	330	220
Responsable administratif	Contrôle budgétaire, salaires. Encadrement du personnel administratif, suivi de l'organisation administrative du centre ou d'agences.	Connaissance 90 Technicité 100 Autonomie 110 Gestion d'équipe	490	330

		90 Communication 100		
Directeur administratif et/ou financier	Elaboration politique administrative et financière de l'entreprise, établissement budgétaire, établissement de procédures administratives, encadrement et organisation administrative d'un ou plusieurs établissements.	Connaissance 120 Technicité 125 Autonomie 140 Gestion d'équipe 120 Communication 100	605	420

### Illustrations. - Filière administrative SIST

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEFF.
Secrétaire commerciale	Gestion fichiers clients, location ponctuelle de bureaux, secrétariat clientèle.	Connaissance 25 Technicité 30 Autonomie 35 Gestion d'équipe 30 Communication 40	160	160
Secrétaire commerciale confirmée	Centre plus important, toujours location ponctuelle de bureaux ou contrats de domiciliation.	Connaissance 40 Technicité 40 Autonomie 35 Gestion d'équipe 40 Communication 40	195	170

Commercial base	Prospection clientèle, visite de bureaux, signature de contrats, données nécessaires à la facturation.	Connaissance 40  Technicité 55  Autonomie 35  Gestion d'équipe 40  Communication 40	210	170
Attaché commercial (dom), animation d'équipe	Communication interne et externe, rédaction publicité, étude concurrence.	Connaissance 70  Technicité 55  Autonomie 65  Gestion d'équipe 55  Communication 60	305	200
Commercial senior	Même définition de poste avec plus d'autonomie que le commercial de base, comptes plus importants ou établissements plus importants.	Connaissance 70  Technicité 55  Autonomie 50  Gestion d'équipe 55  Communication 60	290	200
Directeur commercial	Elaboration politique commerciale, prospection, encadrement animation et formation, large autonomie, avis à donner.	Connaissance 120  Technicité 125  Autonomie 140  Gestion d'équipe 120	605	420

		Communication 100		
--	--	----------------------	--	--

## ANNEXE II

### SNCAED

#### Grille classification emplois repères SNCAED

STATUT	NIVEAU	POINT	COEFF.	PRODUCTION	FORMATION	COMMERCIAL	ADMINISTRATIF	TECHNIQUE	
Employés	I	45/60	120	Téléopératrice*					
		65/90	130						
		95/120	140	Téléopératrice				Employée bureau	
	II	125/150	150					Secrétaire	
		155/180	160	Secr. standard.			Secr. commerciale	Aide-comptable	
	III	185/240	170	Secr. volante (dom.) Secr. stand. conf. Secr. bilingue			Secr. c <sup>ial</sup> conf. Commercial base		
		245/280	190						
Agents de maîtrise	IV	285/320	200					Secr. direction	
		325/340	220	Chef d'agence (dom.)			Attaché c <sup>ial</sup> (dom.)		
	V	345/360	230				Commercial senior		
		365/380	240	Assist. resp. centre				Comptable	
	VI	385/400	250						
		405/420	260						
Cadres	VII	425/440	280						



		445/465	300					
		470/520	330	Secr. génér. (dom.)				
Cadres	VIII	525/550	360				Resp. administratif	
		555/585	390	Resp. sect.				
		590/620	420			Directeur c <sup>ial</sup>	Dir. adm. et/ou fin.	
	IX	625/670	450					
		675/720	500					
		725/770	550					

\* La télésecrétaire sera classifiée au coefficient 120 pendant la durée de la période de formation qui ne peut excéder 6 mois ; au-delà de cette période, la télésecrétaire se verra appliquer le coefficient 140.

### Illustrations. - Filière production SNCAED

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEFF.	
Téléopératrice	Réception appels téléphoniques, prise de messages et RV sur informatique.	Connaissance	25	105	140
		Technicité	30		
		Autonomie	20		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	20		
Secrétaire standardiste	Accueil clients, réception et filtrage des appels téléphoniques, travaux de dactylographie sur informatique pour la clientèle du centre, note des travaux effectués en vue de la facturation.	Connaissance	40	180	160
		Technicité	40		
		Autonomie	30		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	40		
Secrétaire standardiste confirmée	Même type de poste, plus d'autonomie, fonction commerciale légère.	Connaissance	40	215	170
		Technicité	40		
		Autonomie	35		
		Gestion d'équipe	40		

		Communication	60		
Secrétaire volante	Réception clients, préparation facturation, signature contrats domiciliation, poste polyvalent : peut être amenée à renforcer les effectifs de certains centres de domiciliation.	Connaissance	40	205	170
		Technicité	40		
		Autonomie	35		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	60		
Secrétaire bilingue	Secrétariat, traduction, téléphone, contacts extérieurs.	Connaissance	70	220	170
		Technicité	30		
		Autonomie	20		
		Gestion d'équipe	40		
		Communication	60		
Chef d'agence (dom.)	Même fonction que secrétaire volante mais fonction d'animation des secrétaires.	Connaissance	70	305	200
		Technicité	55		
		Autonomie	50		
		Gestion d'équipe	70		
		Communication	60		
Assistante responsable centre d'affaires	Gestion quotidienne du centre, fonction management personnel, polyvalence fonction commerciale, dispose d'une autonomie.	Connaissance	70	330	220
		Technicité	60		
		Autonomie	65		
		Gestion d'équipe	75		
		Communication	60		
Secrétaire général (dom.)	Gestion du personnel, contrôle de gestion et des procédures dans les agences, proposition amélioration services.	Connaissance	90	435	280
		Technicité	80		
		Autonomie	110		
		Gestion d'équipe	75		
		Communication	80		
Responsable secteur	Un à trois centres d'affaires en commercial et gestion du personnel et mission d'intérêt général.	Connaissance	90	470	330
		Technicité	100		

		Autonomie	110		
		Gestion d'équipe	90		
		Communication	80		

### Illustrations. - Filière administrative SNCAED

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT		NOTE	COEFF.
Employée de bureau	Exécute des tâches de dactylographie de base.	Connaissance	25	120	140
		Technicité	30		
		Autonomie	35		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	20		
Secrétaire	Assure le secrétariat du centre et les travaux divers liés à cette fonction.	Connaissance	25	140	150
		Technicité	30		
		Autonomie	35		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	20		
Secrétaire de direction	Assure le secrétariat d'un cadre responsable ou du dirigeant du centre.	Connaissance	70	275	190
		Technicité	55		
		Autonomie	50		
		Gestion d'équipe	40		
		Communication	60		
Aide-comptable	Travaux essentiellement de saisie d'écriture comptable.	Connaissance	40	165	160
		Technicité	40		
		Autonomie	35		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	40		
Comptable	Assure le suivi du dossier facturation,	Connaissance	90	330	220

	salaires, jusqu'aux opérations diverses d'inventaires.	Technicité 60 Autonomie 50 Gestion d'équipe 70 Communication 60		
Responsable administratif	Contrôle budgétaire, salaires. Encadrement du personnel administratif, suivi de l'organisation administrative du centre ou d'agences.	Connaissance 90 Technicité 100 Autonomie 110 Gestion d'équipe 90 Communication 100	490	330
Directeur administratif et/ou financier	Elaboration politique administrative et financière de l'entreprise, établissement budgétaire, établissement de procédures administratives, encadrement et organisation administrative d'un ou plusieurs établissements.	Connaissance 120 Technicité 125 Autonomie 140 Gestion d'équipe 120 Communication 100	605	420

### Illustrations. - Filière commerciale SNCAED

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEFF.
Secrétaire commerciale	Gestion fichiers clients, location ponctuelle de bureaux, secrétariat clientèle.	Connaissance 25 Technicité 30 Autonomie 35 Gestion d'équipe 30 Communication 40	160	160
Secrétaire commerciale confirmée	Centre plus important, toujours location ponctuelle de bureaux ou contrats de domiciliation.	Connaissance 40 Technicité 40 Autonomie 35 Gestion d'équipe 40 Communication 40	195	170

Commercial base	Prospection clientèle, visite de bureaux, signature de contrats, données nécessaires à la facturation.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	40 55 35 40 40	210	170
Attaché commercial (dom), animation d'équipe	Communication interne et externe, rédaction publicité, étude concurrence.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	70 55 65 55 60	305	200
Commercial senior	Même définition de poste avec plus d'autonomie que le commercial de base, comptes plus importants ou établissements plus importants.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	70 55 50 55 60	290	200
Directeur commercial	Elaboration politique commerciale, prospection, encadrement animation et formation, large autonomie, avis à donner.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	120 125 140 120 100	605	420

### ANNEXE III RECOUVREMENT DE CRÉANCES

#### Grille classification emplois repères

STATUT	NIVEAU	POINT	COEFF.	PRODUCTION	FORMATION	COMMERCIAL	ADMINISTRATIF	TECHNIQUE
Employés	I	45/60	120				Employée bureau	
		65/90	130				Secrétaire	

A la recherche d'une lettre-type ou d'un modèle de courrier ? Quel ton adopter, quelles références utiliser pour rendre efficaces vos démarches ? **Visitez LexiSocial.com !**

							Aide comptable	
		95/120	140					
	II	125/150	150			Téléprospecteur		Télcouvreur
						Délégué cal		Sec. juridique
		155/180	160			Secr. commerciale	Secr. direction	Encaisseur
	III	185/240	170				Comptable	
245/280		190					Rédacteur	
Agents de maîtrise	IV	285/320	200				Comptable conf.	
		325/340	220					Resp. procédures
	V	345/360	230					
		365/380	240					
	VI	385/400	250					Gest portefeuille
		405/420	260					
Cadres	VII	425/440	280				Resp. administ.	
							Resp. financier	
		445/465	300					
		470/520	330					
	VIII	525/550	360			Dir. commercial		
		555/585	390					
		590/620	420					
	IX	625/670	450				Resp. adm. + fin.	
		675/720	500					
725/770		550						

### Illustrations. - Filière administrative

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT		NOTE	COEFF.
Employé de bureau	Exécute des tâches administratives simples.	Connaissance	10	55	120
		Technicité	20		
		Autonomie	5		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	10		
Secrétaire	Effectue toutes correspondances et tâches administratives courantes. Accueil téléphonique, classement...	Connaissance	25	85	130
		Technicité	20		
		Autonomie	20		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	10		
Secrétaire de direction	Prépare les éléments de travail d'un cadre. Rédige ses correspondances et l'aide à gérer son planning.	Connaissance	40	175	160
		Technicité	30		
		Autonomie	35		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	40		
Aide-comptable	Traduit des opérations financières simples. Procède sur ordre aux règlements des clients ou fournisseurs. Procède aux encaissements des deniers et valeurs.	Connaissance	25	80	130
		Technicité	20		
		Autonomie	5		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	20		
Comptable	Passé les écritures comptables et financières. Pointe et surveille les comptes clients et fournisseurs. Assiste l'aide comptable.	Connaissance	40	200	170
		Technicité	40		
		Autonomie	50		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	40		
Comptable	Contrôle des écritures passées par le	Connaissance	90	315	200

confirmé	comptable. Tient les livres légaux nécessaires à la comptabilité générale. Prépare les écritures jusqu'au bilan.	Technicité 60 Autonomie 50 Gestion d'équipe 55 Communication 60		
Responsable administratif	Organise et contrôle la filière administrative et juridique sous le contrôle du dirigeant.	Connaissance 90 Technicité 80 Autonomie 80 Gestion d'équipe 75 Communication 100	425	280
Responsable financier	Organise et contrôle la filière comptable, fait la paie, sort le bilan, gère la trésorerie sous les ordres du dirigeant.	Connaissance 120 Technicité 80 Autonomie 80 Gestion d'équipe 75 Communication 80	435	280
Responsable administratif et financier	Assume la responsabilité des services administratifs et financiers.	Connaissance 150 Technicité 125 Autonomie 140 Gestion d'équipe 120 Communication 100	635	450

### Illustrations. - Filière technique

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEFF.
<b>Encaisseur</b>	<b>Effectue des missions de recouvrement, d'encaissement au domicile des débiteurs ou au siège des entreprises débitrices.</b>	<b>Connaissance 40 Technicité 40 Autonomie 50 Gestion d'équipe 10 Communication 40</b>	<b>180</b>	<b>160</b>



<b>Télérecouvreur</b>	<b>Après les relances épistolaires, intervient auprès des débiteurs particuliers ou entreprises pour susciter le paiement ou mettre en place des moratoires par tél.</b>	<b>Connaissance</b> 25 <b>Technicité</b> 40 <b>Autonomie</b> 35 <b>Gestion d'équipe</b> 10 <b>Communication</b> 20	<b>130</b>	<b>150</b>
<b>Secrétaire juridique</b>	<b>Effectue toutes correspondances, dont les correspondances juridiques nécessaires au suivi des dossiers.</b>	<b>Connaissance</b> 40 <b>Technicité</b> 40 <b>Autonomie</b> 35 <b>Gestion d'équipe</b> 10 <b>Communication</b> 20	<b>145</b>	<b>150</b>
<b>Rédacteur</b>	<b>Effectue toutes correspondances, dont les correspondances et rédige les actes de procédure sur ordre.</b>	<b>Connaissance</b> 70 <b>Technicité</b> 60 <b>Autonomie</b> 65 <b>Gestion d'équipe</b> 40 <b>Communication</b> 40	<b>245</b>	<b>190</b>
<b>Responsable des procédures</b>	<b>Suit, organise les procédures judiciaires à mener dans les dossiers qui lui sont confiés en tant que rédacteur.</b>	<b>Connaissance</b> 90 <b>Technicité</b> 60 <b>Autonomie</b> 50 <b>Gestion d'équipe</b> 75 <b>Communication</b> 60	<b>335</b>	<b>220</b>
<b>Gestionnaire de portefeuille</b>	<b>Est responsable d'un portefeuille clients ou dossiers, est l'interface entre le service encaissement, le service commercial et le service juridique, sous les ordres de la direction ou d'un cadre.</b>	<b>Connaissance</b> 90 <b>Technicité</b> 80 <b>Autonomie</b> 65 <b>Gestion d'équipe</b> 75 <b>Communication</b> 80	<b>390</b>	<b>250</b>

### Illustrations. - Filière commerciale

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEFF.
<b>Téléprospecteur</b>	<b>Effectue la prise de rendez-vous pour le ou les commerciaux VRP.</b>	<b>Connaissance 25</b> <b>Technicité 40</b> <b>Autonomie 35</b> <b>Gestion d'équipe 10</b> <b>Communication 20</b>	<b>130</b>	<b>150</b>
<b>Délégué commercial</b>	<b>Sous les ordres d'un cadre ou du dirigeant. Vend les prestations de l'entreprise</b>	<b>Connaissance 25</b> <b>Technicité 40</b> <b>Autonomie 35</b> <b>Gestion d'équipe 10</b> <b>Communication 40</b>	<b>150</b>	<b>150</b>
<b>Secrétaire commerciale</b>	<b>Sous les ordres du directeur commercial et ou du dirigeant effectue le secrétariat commercial d'un ou plusieurs VRP.</b>	<b>Connaissance 40</b> <b>Technicité 40</b> <b>Autonomie 35</b> <b>Gestion d'équipe 10</b> <b>Communication 40</b>	<b>165</b>	<b>160</b>
<b>Directeur commercial</b>	<b>Cadre chargé de mettre en place la stratégie commerciale de l'entreprise sous les ordres du dirigeant, anime, forme et contrôle les commerciaux. Dirige le service commercial.</b>	<b>Connaissance 120</b> <b>Technicité 100</b> <b>Autonomie 110</b> <b>Gestion d'équipe 120</b> <b>Communication 100</b>	<b>550</b>	<b>360</b>

## ANNEXE IV PALAIS DES CONGRÈS

### Grille classification emplois repères

STATUT	NIVEAU	POINT	COEFF.	INTENDANCE	COMMERCIAL	ADMINISTRATIF	TECHNIQUE
--------	--------	-------	--------	------------	------------	---------------	-----------

Employés	I	45/60	120	Employé nettoyage				
		65/90	130	Gardien			Manutentionnaire	
		95/120	140	Hôtesse standard. Agent de sécurité		Employé adm. Secrétaire	Magasinier	
	II	125/150	150				Electricien Assist. tech. opér.	
		155/180	160			Aide-comptable		
	III	185/240	170	Chef hôtesse	Sec. commerciale			
		245/280	190		Chargé de dossiers Chargé de clientèle	Comptable Sec. direction	Machiniste	
	Agents de maîtrise	IV	285/320	200				Resp. logistique Tech. opér. pal.
			325/340	220				
		V	345/360	230		Attaché commercial		
365/380			240				Régisseur pet. struct.	
VI		385/400	250				Régisseur gde struct.	
		405/420	260					
Cadres	VII	425/440	280					
		445/465	300		Chargé d'affaires			
		470/520	330		Chef de service	Chef de service		
Cadres	VIII	525/550	360					
		555/585	390					

		590/620	420				
	IX	625/670	450				
		675/720	500				
		725/770	550				

### Illustrations. - Filière administrative

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT		NOTE	COEFF.
Employé administratif	Exécute des tâches administratives simples.	Connaissance	25	95	140
		Technicité	20		
		Autonomie	20		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	20		
Aide-comptable	Traduit toute opération simple commerciale, industrielle ou financière. Tient et surveille sous la direction d'un comptable les comptes particuliers notamment ceux des clients et fournisseurs et ajuste les balances correspondantes	Connaissance	40	175	160
		Technicité	30		
		Autonomie	35		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	40		
Comptable	Contrôle les écritures passées par l'aide-comptable. Tient les livres légaux et auxiliaires nécessaires à la comptabilité générale. Prépare les écritures jusqu'au bilan	Connaissance	70	275	190
		Technicité	40		
		Autonomie	65		
		Gestion d'équipe	40		
		Communication	60		
Secrétaire	Assure les tâches simples de secrétariat telles que la rédaction de correspondance courant, classement, prises de RV. Peut être à même de traiter des dossiers commerciaux simples.	Connaissance	40	120	140
		Technicité	30		
		Autonomie	20		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	20		

Secrétaire de direction	Prépare et réunit les éléments de travail à un directeur dont elle est la collaboratrice directe. Rédige la majeure partie de la correspondance, prend des initiatives et donne des renseignements, notamment en cas d'absence du directeur.	Connaissance	70	265	190
		Technicité	60		
		Autonomie	65		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	40		
Chef de service	Assume sous l'autorité d'un directeur la responsabilité d'un service ou exécute des tâches dont l'importance ou les difficultés impliquent les capacités requises.	Connaissance	120	495	330
		Technicité	125		
		Autonomie	110		
		Gestion d'équipe	120		
		Communication	100		

### Illustrations. - Filière technique

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT		NOTE	COEFF.
Magasinier	Assure la gestion des matériels de toute nature entre-posés dans un magasin.	Connaissance	25	115	140
		Technicité	20		
		Autonomie	20		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	40		
Agent d'exploitation/manutentionnaire	Assure la mise en place des salles suivant un plan précis, répond aux demandes ponctuelles d'aménagement des clients pendant les manifestations.	Connaissance	10	70	130
		Technicité	10		
		Autonomie	20		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	20		
Electricien	Assure la mise en place des branchements électriques des espaces congrès-expositions suivant un plan précis. Répond aux demandes ponctuelles	Connaissance	40	145	150
		Technicité	40		
		Autonomie	35		
		Gestion d'équipe	10		

	d'aménagements pendant la manifestation.	Communication	20		
Responsable logistique	Dirige une équipe d'agents d'exploitation. Est en contact permanent avec les autres services. Négocie avec les fournisseurs.	Connaissance	70	310	200
		Technicité	40		
		Autonomie	65		
		Gestion d'équipe	70		
		Communication	40		
Assistant technique/opérateur	Sous l'autorité d'un technicien/opérateur, exploite les équipements et matériels qui lui sont confiés. Procède à leur entretien élémentaire et aux dépannages simples.	Connaissance	25	140	150
		Technicité	30		
		Autonomie	35		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	20		
Technicien opérateur principal	Peut encadrer une équipe d'assistants techniques/opérateurs. En contact avec les clients et les fournisseurs, assure le bon déroulement technique de la manifestation.	Connaissance	70	320	200
		Technicité	55		
		Autonomie	65		
		Gestion d'équipe	70		
		Communication	60		
Opérateur hautement qualifié ou régisseur technique petite structure	Peut encadrer une équipe de techniciens/opérateurs principaux. Exploite un matériel qui nécessite des compétences techniques acquises après une formation spécifique. Assure la préparation et le bon déroulement technique des manifestations.	Connaissance	90	375	240
		Technicité	60		
		Autonomie	90		
		Gestion d'équipe	90		
		Communication	80		
Machiniste	Assure la mise en œuvre de la machinerie, de la manipulation des décors et des matériels.	Connaissance	70	255	190
		Technicité	55		
		Autonomie	80		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	20		
Régisseur grande structure	Assure la coordination de	Connaissance	90	400	250

	l'ensemble de la prestation. Prépare les manifestations dans ses moindres détails et se préoccupe de sa bonne exécution sur le terrain. Assure la centralisation de la facturation finale.	Technicité	50		
		Autonomie	80		
		Gestion d'équipe	90		
		Communication	80		

### Illustrations. - Filière commerciale

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT		NOTE	COEFF.
Chargé de dossiers	Prépare les manifestations dans ses moindres détails avec les clients et les services internes concernés. Transmet les commandes aux prestataires extérieurs. Assure la coordination pendant la manifestation. Assure le suivi administratif du dossier client.	Connaissance	40	235	190
		Technicité	60		
		Autonomie	50		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	60		
Chargé de clientèle	Assure la protection et le suivi administratif des dossiers du secteur dont il a la charge dans les petites structures.	Connaissance	70	270	190
		Technicité	55		
		Autonomie	65		
		Gestion d'équipe	40		
		Communication	40		
Attaché commercial	Assure la prospection et le suivi administratif des clients du secteur dont il a la charge. Doit tout mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés par la direction.	Connaissance	90	360	230
		Technicité	80		
		Autonomie	80		
		Gestion d'équipe	70		
		Communication	80		
Secrétaire	Assure les tâches du secrétariat commercial telles que la rédaction de correspondance courant sur simples directives verbales, le classement et l'envoi de mailings.	Connaissance	40	185	170
		Technicité	30		
		Autonomie	35		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	40		

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEFF.
-------------------	-------------	-------	------	--------

Chargé d'affaires	Assume l'ensemble de la commercialisation du secteur dont il a la charge. Il encadre une équipe. Il assure le recouvrement des créances.	Connaissance	90	460	300
		Technicité	100		
		Autonomie	80		
		Gestion d'équipe	90		
		Communication	100		
Chef de service	Assume sous l'autorité d'un directeur ou d'un chef d'exploitation la responsabilité d'un service ou exécute des tâches dont l'importance ou les difficultés impliquent les capacités requises.	Connaissance	120	495	330
		Technicité	125		
		Autonomie	110		
		Gestion d'équipe	120		
		Communication	100		

### Illustrations. - Filière intendance



Hôtesse	Assure l'accueil des visiteurs et congressistes, les renseigne, gère les appels téléphoniques internes et externes. Peut être positionnée en «hôtesse congrès» lors des manifestations.	Connaissance 25 Technicité 20 Autonomie 20 Gestion d'équipe 10 Communication 40	115	140
Chef hôtesse	Même définition que pour l'hôtesse. A une expérience confirmée d'hôtesse, organise le travail et l'accueil et dirige une équipe d'hôtesse.	Connaissance 40 Technicité 40 Autonomie 50 Gestion d'équipe 55 Communication 40	225	170
Standardiste	Reçoit et transmet en permanence des communications téléphoniques. Assure des tâches simples de bureautique. Bilan.	Connaissance 25 Technicité 20 Autonomie 20 Gestion d'équipe 10 Communication 40	115	140
Agent de sécurité	Assure de jour et de nuit la sécurité des biens et des personnes dans l'enceinte du palais, apporte les premiers soins. Entretien le matériel dont il a la charge.	Connaissance 10 Technicité 10 Autonomie 5 Gestion d'équipe 10 Communication 10	45	120
Gardien.	Contrôle et ordonnance les accès des véhicules et personnes aux zones prévues suivant les instructions reçues.	Connaissance 10 Technicité 10 Autonomie 20 Gestion d'équipe 10 Communication 40	90	130

## ANNEXE V INFORMATION ÉCONOMIQUE ET COMMERCIALE

### Grille classification emplois repères

STATUT	NIVEAU	POINT	COEFF.	PRODUCTION	INFORMATIQUE	COMMERCIAL	ADMINISTRATIF	GEST. CREANCE
Employés	I	45/60	120					
		65/90	130					
		95/120	140	Opératrice saisie				Archiviste
	II	125/150	150					Opératrice saisie
		155/180	160					
	III	185/240	170	Enquêt. rédac. I	Opérat. pupitr.			
245/280		190	Enquêt. rédac. II		Assist. commer.	Comptable		
Agents de maîtrise	IV	285/320	200		Analyste prog.	Télévendeur		Chargé clientèle
		325/340	220					
	V	345/360	230					
		365/380	240			Consult. commer.		
	VI	385/400	250	Assist. tech.				
		405/420	260					
Cadres	VII	425/440	280		Chef de projet			Superviseur
		445/465	300					
		470/520	330	Dir. régional		Dir. rég. ventes		
Cadres	VIII	525/550	360					Direct. régional
		555/585	390					
		590/620	420					
	IX	625/670	450					

		675/720	500					
		725/770	550					

### Illustrations. - Filière production

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEFF.	
Opératrice de saisie	Saisie d'informations économiques et financières sur terminal.	Connaissance	25	95	140
		Technicité	20		
		Autonomie	20		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	20		
Enquêteur rédacteur I	Contrôle et analyse les informations sur sa région d'affectation. Accorde ou confirme un avis de crédit.	Connaissance	40	205	170
		Technicité	40		
		Autonomie	30		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	60		
Enquêteur rédacteur II	Idem enquêteur rédacteur I plus expérience approfondie.	Connaissance	40	260	190
		Technicité	55		
		Autonomie	65		
		Gestion d'équipe	40		
		Communication	60		
Assistant technique (superviseur)	Encadre et coordonne le travail d'une équipe d'opératrice enquêteur, rédacteur et préparatrice.	Connaissance	70	400	250
		Technicité	80		
		Autonomie	80		
		Gestion d'équipe	90		
		Communication	80		
Directeur régional agence	Organise avec son directeur le travail de l'ensemble du circuit de production des enquêtes.	Connaissance	120	500	330
		Technicité	100		

		Autonomie	80		
		Gestion d'équipe	120		
		Communication	80		

### Illustrations. - Filière administrative

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION		POINT	NOTE	COEFF.
Assistante commerciale	Gère le planning des commerciaux. Assure leur secrétariat et assure l'interface clients.	Connaissance	40	250	190
		Technicité	40		
		Autonomie	50		
		Gestion d'équipe	40		
		Communication	80		
Comptable	Passation d'écritures comptables. Procède à des règlements.	Connaissance	70	275	190
		Technicité	60		
		Autonomie	50		
		Gestion d'équipe	55		
		Communication	40		

### Illustrations. - Filière gestion de créances

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION		POINT	NOTE	COEFF.
Archiviste	Sort les dossiers soumis à révision et/ou calendrier préétabli. Classe, vérifie et réparti le courrier.	Connaissance	25	105	140
		Technicité	30		
		Autonomie	20		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	20		
Opératrice	Saisie informatique d'informations	Connaissance	40	135	150

de saisie	administratives et éventuellement effectuées quelques recherches.	Technicité	30		
		Autonomie	35		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	20		
Chargé de clientèle judiciaire interne	Gère téléphoniquement le recouvrement de créances confiées par nos clients plus expérience et spécialisation juridique.	Connaissance	90	300	200
		Technicité	80		
		Autonomie	50		
		Gestion d'équipe	40		
		Communication	60		
Superviseur	Traite les réclamations importantes, anime son équipe.	Connaissance	70	440	280
		Technicité	100		
		Autonomie	80		
		Gestion d'équipe	90		
		Communication	100		
Directeur régional opération gestion créances	Responsable marge brute de son département. Gère et développe les aspects techniques et courriers créances. Gestion des créances.	Connaissance	120	550	360
		Technicité	125		
		Autonomie	110		
		Gestion d'équipe	120		
		Communication	100		

### Illustrations. - Filière informatique

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEFF.	
Opérateur pupitre	Génère les éditions. Effectue les sauvegardes. Assure le support du 1 <sup>er</sup> niveau aux utilisateurs.	Connaissance	40	225	170
		Technicité	40		
		Autonomie	35		
		Gestion d'équipe	70		
		Communication	40		

Analyste programmeur	Développe des programmes, en assure la maintenance selon cahier des charges fourni par le chef de projet.	Connaissance	70	320	200
		Technicité	60		
		Autonomie	50		
		Gestion d'équipe	70		
		Communication	60		
Chef de projet	Elaboration du cahier des charges avec utilisateurs. Coordonne réalisation des programmes afférents au projet.	Connaissance	90	440	280
		Technicité	100		
		Autonomie	80		
		Gestion d'équipe	90		
		Communication	80		

### Illustrations. - Filière commerciale

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEFF.	
Télévendeur	Gère et développe un portefeuille clients confié. Conseille et informe le client sur les nouveaux produits.	Connaissance	40	300	200
		Technicité	55		
		Autonomie	65		
		Gestion d'équipe	55		
		Communication	80		
Consultant commercial	Prospection, développement d'un portefeuille client en vue d'assurer un objectif de chiffre d'affaires plus expérience.	Connaissance	90	360	230
		Technicité	80		
		Autonomie	80		
		Gestion d'équipe	75		
		Communication	80		
Directeur régional des ventes	Idem plus équipe et objectifs plus importants.	Connaissance	90	520	330
		Technicité	100		
		Autonomie	110		
		Gestion d'équipe	120		

		Communication	100		
--	--	---------------	-----	--	--

## ANNEXE VI TRADUCTION

### Grille classification emplois repères

POINT	COEFF.	PRODUCTION	FORMATION	COMMERCIAL	ADMINISTRATIF
45/60	120				
65/90	130				
95/120	140				Employée bure
125/150	150				
155/180	160			Secrétaire C <sup>isl</sup> .	Sec. aide-compt
185/240	170				
245/280	190	Opér. PAO			
285/320	200			Attaché c <sup>isl</sup> ou tech.	
325/340	220	Assist. dir.			
345/360	230	Trad. débutant (1 <sup>er</sup> échelon)			
365/380	240				
385/400	250				
405/420	260	Trad. débutant (2 <sup>e</sup> échelon)			
425/440	280	Trad. confirmé			
445/465	300				
470/520	330	Interprète			
525/550	360				

555/585	390				
590/620	420			Directeur c <sup>isl</sup>	
625/670	450				
675/720	500				
725/770	550				

### Illustrations. - Filière production

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT		NOTE	COEFF.
Assistante de direction	Assure les tâches de secrétariat de direction pour le compte d'un ou plusieurs collaborateurs de l'entreprise. Dans les PME de traduction, elle assure souvent la gestion des travaux en liaison avec les fournisseurs extérieurs. Rapports avec la clientèle en liaison avec la direction. Secret professionnel absolu.	Connaissance	70	325	220
		Technicité	60		
		Autonomie	80		
		Gestion d'équipe	55		
		Communication	60		
Opérateur de PAO	Saisie et mise en forme des textes techniques traduits sur outils informatiques de PAO. Travaille sur saisie existante en collaboration avec le (les) traducteur(s). Connaissance	Connaissance	70	250	190
		Technicité	60		
		Autonomie	50		
		Gestion d'équipe	30		
		Communication	40		



	des outils informatiques et suivi de l'évolution des matériels et logiciels. Connaissances fondamentales d'une ou deux langues étrangères. Secret professionnel absolu.			
Traducteur débutante 1 <sup>er</sup> échelon	Traduit des textes techniques ou spécialisés à partir d'une, deux ou plusieurs langues étrangères vers sa langue maternelle. N'a pas de compétences technique particulière. Travaille pendant 3 ans sous la supervision d'un traducteur confirmé ou du chef du service traduction. Connaissances fondamentales de la documentation technique et des outils informatiques. Compétences linguistiques acquises par études, licences (LEA), ESIT, ISIT, DEA ou autres écoles universitaires de langues ou connaissances et expériences techniques confirmées acquises par des moyens personnels.	Connaissance 90 Technicité 100 Autonomie 65 Gestion d'équipe 30 Communication 60	345	230

	Secret professionnel absolu.			
Traducteur 2 <sup>e</sup> échelon	Traduit des textes techniques ou spécialisés à partir d'une, deux ou plusieurs langues étrangères vers sa langue maternelle après avoir travaillé 3 ans sous la supervision d'un traducteur confirmé ou du chef du service traduction. Connaissances approfondies des outils informatiques et de la documentation technique. Très bonne compétence technique. Travaille en liaison avec un traducteur confirmé et le chef du service traduction pendant encore 2 ans. Secret professionnel absolu.	Connaissance 120 Technicité 100 Autonomie 80 Gestion d'équipe 55 Communication 60	415	260
Traducteur confirmé	Traduit des textes techniques ou spécialisés à partir d'une, deux ou plusieurs langues étrangères vers sa langue maternelle après avoir travaillé 3 ans sous la supervision d'un traducteur confirmé ou du chef de service traduction. Connaissances	Connaissance 120 Technicité 125 Autonomie 80 Gestion d'équipe 55 Communication 60	440	280

	<p>approfondies des outils informatiques et de la documentation technique. Très bonne compétence technique. A satisfait pendant 3 ans à la formation de traducteur de 1<sup>er</sup> échelon et pendant 2 ans la formation de traducteur 2<sup>e</sup> échelon. Travaille en liaison avec le chef du service traduction. Secret professionnel absolu.</p>			
Interprète	<p>Spécialiste de l'interprétariat en situation d'entretiens, en cabine pour traduction simultanée, ou en réunion. Expérience de la préparation rigoureuse du travail. Esprit d'initiative, polyvalence et souplesse du travail. Sens de la responsabilité et des contacts. Secret professionnel absolu.</p>	<p>Connaissance 120</p> <p>Technicité 125</p> <p>Autonomie 110</p> <p>Gestion d'équipe 55</p> <p>Communication 60</p>	470	330

### Illustrations. - Filière administrative

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEFF.
Employée	Exécute des	Connaissance 25	100	140

de bureau	tâches simples de travaux de bureau souvent sous la supervision d'un secrétariat. Connaissances fondamentales des équipements de bureau. Opérations de classement.	Technicité 20 Autonomie 35 Gestion d'équipe 0 Communication 20		
Secrétaire aide-comptable	Assure les tâches de secrétariat associées aux préparations de la comptabilité. Facturation. Comptabilité fournisseurs extérieurs. Secret professionnel absolu.	Connaissance 40 Technicité 40 Autonomie 35 Gestion d'équipe 10 Communication 40	165	160
Comptable	Assure la tenue des écritures comptables et l'élaboration des comptes de l'entreprise. Liaison avec l'expert comptable (ou commissaire aux comptes) extérieur. Secret professionnel absolu.	Connaissance 70 Technicité 60 Autonomie 65 Gestion d'équipe 40 Communication 60	295	200

### Illustrations. - Filière technique

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEFF.
Traducteur terminologue	Recherche terminologique en complément du travail de traduction des textes techniques ou spécialisés à partir d'une,	Connaissance 150 Technicité 125 Autonomie 80 Gestion d'équipe 55	470	330

	deux ou plusieurs langues étrangères vers sa langue maternelle. Connaissances approfondies des outils informatiques et de la documentation technique. Très bonne compétence technique. A satisfait pendant 3 ans à la formation de traducteur 1 <sup>er</sup> échelon et pendant 2 ans la formation de traducteur 2 <sup>e</sup> échelon. Travaille en liaison avec le chef du service traduction. Secret professionnel absolu.	Communication	60		
Traducteur réviseur	Traducteur confirmé qui relit des textes traduits pour validation, éventuellement dans une langue qui n'est pas sa langue maternelle, mais dont il a une maîtrise approfondie. Connaissance des outils informatiques et de la documentation technique. Secret professionnel absolu.	Connaissance	120	475	330
		Technicité	125		
		Autonomie	70		
		Gestion d'équipe			
		Communication	80		
Chef du service traduction	Responsable des traducteurs, des réviseurs, des	Connaissance	120	575	390
		Technicité	125		

	<p>interprètes et des terminologues du service.  Gestion de la documentation technique.  Responsable du plan de charge des travaux.  Négocie les tarifs de base en liaison avec les attachés commerciaux, la direction technique et commerciale.  Ancien traducteur réviseur confirmé.  Bonnes connaissances de la clientèle.  Responsable de la qualité du travail fourni et de la rentabilité du service.  Assure la défense des travaux en cas de litige technique.  Secret professionnel absolu.</p>	<p>Autonomie 110  Gestion d'équipe 120  Communication 100</p>		
Directeur technique	<p>Responsable de tous les aspects techniques relatifs aux travaux de traduction en liaison avec le chef du service traduction et les clients.  Responsable du parc informatique de la société et de la documentation technique.  Responsable de la qualité du travail fourni à la clientèle. Peut avoir un niveau</p>	<p>Connaissance 150  Technicité 150  Autonomie 110  Gestion d'équipe 120  Communication 80</p>	610	420

	d'ingénieur. Assure la défense des travaux en cas de litige technique. Secret professionnel absolu.		
--	---	--	--

### Illustrations. - Filière commerciale

INTITULE DU POSTE	DESCRIPTION	POINT		NOTE	COEFF.
Secrétaire commerciale	Assure l'accueil téléphonique et physique, les opérations de dactylographie, de courrier, de classement et de suivi des dossiers pour le compte d'un ou plusieurs collaborateurs de l'entreprise. Secret professionnel absolu.	Connaissance	40	165	160
		Technicité	40		
		Autonomie	35		
		Gestion d'équipe	10		
		Communication	40		
Attaché commercial	Assure la création et le développement des relations commerciales et de la clientèle. Responsable des devis. Suivi des travaux en liaison avec l'assistance de direction, la direction technique et commerciale. Peut être un traducteur, avoir des connaissances fondamentales des moyens informatiques et d'une ou plusieurs	Connaissance	45	285	200
		Technicité	55		
		Autonomie	65		
		Gestion d'équipe	40		
		Communication	80		

	langues étrangères. Secret professionnel absolu.			
Directeur commercial	Responsable de tous les aspects commerciaux de la société, des coûts et de la rentabilité. Il est responsable également des achats et de la bonne gestion de la rentabilité des différents postes. Définit la stratégie commerciale et de prospection de l'entreprise. Contacts suivis avec la clientèle. Secret professionnel absolu.	Connaissance 120 Technicité 125 Autonomie 140 Gestion d'équipe 120 Communication 100	605	420

## ANNEXE VII

### Grille des salaires minimaux mensuels

STATUT	NIVEAU	COEFF.	INDICE DE rémunération	SALAIRES MINIMAUX conventionnels (base 169 h)	
				Valeur du point	Salaire (en francs)
Employés	I	120	373	18,5	6 900,50
		130	382	18,5	7 067,00
		140	393	18,5	7 270,50
	II	150	403	18,5	7 455,50
		160	413	18,5	7 640,50



	III	170	423	18,5	7 825,50
		190	443	18,5	8 195,50
Techniciens et agents de maîtrise	IV	200	494	18,5	9 139,00
		220	526	18,5	9 731,00
	V	230	543	18,5	10 045,50
		240	559	18,5	10 341,50
	VI	250	575	18,5	10 637,50
		260	591	18,5	10 933,50
Cadres	VII	280	628	18,5	11 618,00
		300	725	18,5	13 412,50
		330	798	18,5	14 763,00
	VIII	360	964	18,5	17 834,00
		390	1 044	18,5	19 314,00
		420	1 123	18,5	20 775,50
	IX	450	1 374	18,5	25 419,00
		500	1 626	18,5	30 081,00
		550	1 794	18,5	33 189,00

A l'expiration d'un délai de 6 mois de travail effectif, à compter de la prise effective de fonction, tout salarié devra relever au minimum du coefficient 130 tel que décrit ci-dessus.

Pour les cadres, le seuil d'accès à 280 ne peut être maintenu que pour une période maximale d'un an de travail effectif.

### Grille de salaire complémentaire

#### 1. Les effectifs concernés

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

#### 2. Les modalités de détermination de la grille de garantie annuelle de rémunération

En complément de la grille des salaires minimaux conventionnels mensuels, il est établi une grille de garantie annuelle de rémunération déterminant ainsi une possibilité de ramener la rémunération mensuelle minimale à moins de 10 %, sous réserve de prévoir une rémunération annuelle correspondant au total de la rémunération mensuelle minimale, multipliée par 12, majorée de 10 %.

Dans ces conditions, la grille de garantie annuelle de rémunération pour les effectifs concernés s'établit de la façon suivante :

<b>REMUNERATION minimale mensuelle (en francs)</b>	<b>MINIMA mensuels (x 12) (en francs)</b>	<b>REMUNERATION mensuelle (en francs)</b>	<b>GARANTIE annuelle (en francs)</b>	<b>ECART ANNUEL garanti (en francs)</b>
11 618,00	139 416	10 456,20	153 357,60	13 941,60
13 412,50	160 950	12 071,25	177 045,00	16 095,00
14 763,00	177 156	13 286,70	194 871,60	17 715,60
17 834,00	214 008	16 050,60	235 408,80	21 400,80
19 314,00	231 768	17 382,60	254 944,80	23 176,80
20 775,50	249 306	18 697,95	274 236,60	24 930,60
25 419,00	305 028	22 877,10	335 530,80	30 502,80
30 081,00	360 972	27 072,90	397 069,20	36 097,20
33 189,00	398 268	29 870,10	438 094,80	39 826,80

3. La présente grille de rémunération annuelle est basée sur une durée de travail égale à 169 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.

4. La présente grille constitue un tout indivisible et indissociable avec la grille des salaires minima conventionnels prévue par la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Fait à Paris, le 13 août 1999.

### **AVENANT DU 18 SEPTEMBRE 2001 Relatif à la modification du champ d'application**

Entre :

Le syndicat national des professionnels du recouvrement (SNPR) ;

La fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances (FIGEC) ;

Les services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ;

Le syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED) ;

Le syndicat du marketing téléphonique (SMT) ;

Le syndicat national des prestataires de service d'accueil, d'animation et de promotion (SNPA),

D'une part, et

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

La CFTC,

D'autre part,

jusqu'à présent, le champ d'application était rédigé de la façon suivante :

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, service, profession libérale) et même des particuliers, en utilisant les nouvelles techniques de télécommunications.
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.

A la suite de plusieurs réunions de la commission mixte, les parties à la convention collective se sont réunies et ont décidé de modifier le champ d'application dans les conditions ci-après.

Il a donc été convenu ce qui suit :

### **Article unique**

#### *Champ d'application*

Le champ d'application est modifié dans les conditions suivantes :

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, 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

totalemment ou partiellemment 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, attribution de badges, mallettes, documentation, etc., 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 : de l'échantillonnage, distribution, etc., à la promotion des ventes en grands magasins ou GMS. 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 ou plus simplement par le biais d'une présence en tenues publicitaires ;

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

Entrent enfin dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services :

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.

Fait à Paris, le 18 septembre 2001.

## **AVENANT DU 13 AOÛT 1999 relatif à la prévoyance**

Entre :

Le syndicat national des cabinets de recouvrement de créances et de renseignements commerciaux (ANCR) ;

Le syndicat national des professionnels du recouvrement (SNPR) ;

La fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances (FIGEC) ;

Les services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ;

Le syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED) ;

La chambre nationale des entreprises de traduction (CNET) ;

L'association nationale des professionnels de centres de congrès (ANPCC),

D'une part, et

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

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

### **Article 1<sup>er</sup> Principe général**

Le personnel non cadre et cadre entrant dans le champ d'application de la convention bénéficie d'une régime de prévoyance global et indivisible :

- incapacité ;
- invalidité ;
- incapacité permanente professionnelle ;
- décès ;
- frais d'obsèques ;
- rente éducation ;
- rente de conjoint.

### **Article 2 Bénéficiaires des garanties du régime de prévoyance**

Il s'agit de l'ensemble des salariés, non cadres et cadres, présents au travail ou dont le contrat de travail est suspendu pour cause de maladie, le jour de la mise en place du régime de prévoyance.

La notion de salarié s'entend pour tous les bénéficiaires d'un contrat de travail, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée.

### **Article 3 Définition des garanties**

#### **3.1. Incapacité**

##### **3.1.1. Personnel concerné.**

Tout salarié, ayant 12 mois d'ancienneté dans l'entreprise.

#### 3.1.2. Définition de la garantie incapacité.

En cas d'arrêt de travail consécutif à une maladie de la vie courante ou un accident professionnel ou non, pris ou non en charge par la sécurité sociale (cas des salariés effectuant moins de 200 heures de travail dans le trimestre) il sera versé aux salariés des indemnités journalières.

#### 3.1.3. Point de départ de la garantie.

Pour les salariés ayant 12 mois d'ancienneté définie par la convention collective nationale : en complément à la deuxième période à 75 % prise en charge par employeur et en relais à cette dernière période.

#### 3.1.4. Montant des prestations.

Le montant des indemnités journalières s'élève à 80 % du salaire brut en maladie, accident de la vie courante, accident du travail ou maladie professionnelle, y compris les indemnités journalières brutes versées par la sécurité sociale (reconstitué de manière théorique pour les salariés n'effectuant pas 200 heures par trimestre) limité à 100 % du salaire net fiscal sous déduction des cotisations non déductibles.

#### 3.1.5. Durée des prestations.

Les prestations sont servies pendant la durée du service des indemnités journalières de la sécurité sociale, soit jusqu'à la reprise du travail, soit jusqu'au 1 095 jour d'arrêt de travail ou à la date de mise en invalidité et, au plus tard, à la date de départ à la retraite ou à 65 ans.

### 3.2. Invalidité

#### 3.2.1. Personnel concerné.

Tout salarié ayant 12 mois d'ancienneté dans l'entreprise.

#### 3.2.2. Définition de la garantie.

En cas d'invalidité ou en incapacité permanente professionnelle reconnue par la sécurité sociale (ou par le médecin contrôleur de l'organisme gestionnaire du régime pour les moins de 200 heures) il sera versé une rente jusqu'au service de la pension vieillesse.

Pour les salariés ayant moins de 200 heures dans le trimestre, la prestation de la Sécurité sociale est reconstituée de manière théorique.

#### 3.2.3. Montant des garanties.

Le montant des garanties s'élève à :

- 15 % du salaire brut pour les salariés classés en 1<sup>re</sup> catégorie par la Sécurité sociale ;
- à 20 % du salaire brut pour les salariés classés en 2<sup>e</sup> catégorie par la Sécurité sociale ;
- 30 % du salaire brut pour les salariés classés en 3<sup>e</sup> catégorie par la Sécurité sociale.

### 3.3. Décès

#### 3.3.1. Personnel concerné.

Tout salarié, quel que soit le nombre d'heures de travail effectué par mois, et quelle que soit l'ancienneté.

#### 3.3.2. Définition de la garantie.

En cas de décès d'un salarié avant son départ à la retraite, il sera versé aux bénéficiaires un capital dont le montant est fixé à :

Personnel non cadre :

- 100 % du salaire brut des 12 mois précédant l'événement en cas de décès suite à maladie ;
- 200 % du salaire brut des 12 mois précédant l'événement en cas de décès suite à accident.

Personnel cadre :

- 400 % du salaire brut des 12 mois précédant l'événement en cas de décès suite à maladie limité à TA ;
- 200 % du salaire brut des 12 mois précédant l'événement en cas de décès suite à maladie au-delà de la TA ;
- 300 % du salaire brut des 12 mois précédant l'événement en cas de décès suite à accident limité à TA.

Le capital minimum ne pourra être inférieur à 50 000 F, ramené à 30 000 F s'il s'agit d'un salarié à temps partiel revalorisé en fonction de l'évolution du plafond de la sécurité sociale.

### 3.3.3. Invalidité permanente et absolue (IPA).

L'invalidité permanente et absolue (classement en 3<sup>e</sup> catégorie reconnue par la sécurité sociale ou par le médecin conseil) est assimilée au décès et donne lieu au versement du capital par anticipation.

### 3.3.4. Double effet.

Le décès postérieur ou simultané du conjoint, non participant au régime et non remarié, de l'assuré, survenant avant son 60<sup>e</sup> anniversaire, entraîne le versement au profit des enfants à charge, d'un capital égal au capital garanti sur la tête de l'assuré.

## 3.4. Frais d'obsèques

### 3.4.1. Personnel concerné.

Tout salarié, quelle que soit l'ancienneté.

### 3.4.2. Définition de la garantie.

En cas de décès du salarié, de son conjoint ou l'un de ses enfants à charge, un capital frais d'obsèques est versé à la personne qui a acquitté les frais d'obsèques dont le montant est fixé à un plafond mensuel de la Sécurité sociale.

## 3.5. Rente éducation

### 3.5.1. personnel concerné.

Tout salarié, quelle que soit l'ancienneté.

### 3.5.2. Définition de la garantie.

En cas de décès ou d'invalidité permanente et absolue (IPA 3<sup>e</sup> catégorie) d'un salarié, il sera versé au profit de chaque enfant fiscalement à charge, une rente temporaire dont le montant est fixé à :

- 8 % du salaire annuel de référence par enfant âgé de 6 ans à 16 ans ;
- 12 % du salaire annuel de référence par enfant âgé de plus de 16 ans et ce jusqu'à 18 ans ou 25 ans (si poursuite d'étude).

## 3.6. Rente de conjoint

### 3.6.1. Personnel concerné.

Tout salarié, quelle que soit l'ancienneté.

### 3.6.2. Définition de la garantie.

En cas de décès, avant son départ à la retraite ou son 65<sup>e</sup> anniversaire, une rente viagère est versée au profit du conjoint survivant dont le montant est fixé à 10 % du salaire annuel brut.

## Article 4 Salaire de référence

Le salaire de référence pris en compte pour le service des prestations est égal au salaire brut tranches A, B et C perçu au cours des 12 mois précédant l'arrêt de travail, le décès ou l'événement ayant donné lieu à invalidité permanente et absolue, primes incluses.

## Article 5 Prestations

### 5.1. Revalorisation des prestations

Les prestations sont revalorisées selon l'évolution du point conventionnel et avec les mêmes dates d'effet.

## **Article 6 Cotisations**

Le taux global de cotisation, en contrepartie des prestations versées à l'article 3, est fixé à :

Non-cadres :

– 1,13 % de la tranche A et 1,13 % de la tranche B ;

Cadres :

– 1,50 % de la tranche A et 1,44 % de la tranche B.

La cotisation globale est répartie à hauteur de 55 % à la charge de l'employeur et de 45 % à la charge du salarié pour les non cadres, 100 % à la charge de l'employeur pour la tranche A des cadres et 55 % à la charge de l'employeur et de 45 % à la charge du salarié pour les cadres tranche B ;

### **6.1. Entreprises déjà dotées d'un régime de prévoyance**

Les entreprises déjà dotées d'un régime de prévoyance antérieurement à la date d'extension du présent accord pourront conserver leur régime à condition d'avoir des garanties au moins équivalentes. Une copie du contrat ainsi qu'une attestation d'adhésion devront être demandés par les entreprises auprès des organismes assureurs et être adressée au GNP-INPC.

### **6.2. Situations particulières, adhésion tardive des entreprises**

Les entreprises qui, dans les 6 mois de leur date d'obligation n'auront pas adhéré au présent régime auprès du GNP-INPC et n'auront pas participé à la mutualisation, pourront se voir appliquer une compensation financière tenant compte du risque qu'elles représentent et après accord de la commission paritaire sauf application de l'article 6.1.

L'adhésion réalisée postérieurement au délai de 6 mois après la date d'obligation sera effective, à l'égard de l'organisme assureur, à compter de la date à laquelle elle sera enregistrée par lui, sans préjudice des obligations de l'entreprise à l'égard de ses salariés.

## **Article 7 Institution gestionnaire**

### **7.1. Désignation**

Les entreprises entrant dans le champ d'application du présent accord sont tenues d'affilier leurs salariés à l'institution paritaire suivante qui a présenté le meilleur dossier au regard des conditions de la mutualisation :

Le GNP-INPC, Héron Building Montparnasse, 66, avenue du Maine, 75014 Paris et à l'OCIRP pour la garantie rente éducation et rente de conjoint.

### **7.2. Convention de gestion**

Les partenaires sociaux signent avec le GNP-INPC une convention de gestion.

## **Article 8 Commission paritaire nationale de prévoyance**

### **8.1. Composition**

Il est créé une commission paritaire nationale composée d'un représentant de chacune des organisations syndicales de salariés, et signataires du présent accord et d'un nombre égal de représentants des organisations d'employeurs.

Chaque délégation peut se faire assister par un conseiller technique.

## **Article 9 Date d'effet**

Le présent accord s'appliquera à l'ensemble des entreprises figurant dans le champ conventionnel, dès l'arrêté d'extension.

## **Article 10 Modification, résiliation, dénonciation**

En application de l'article 912-1 de la loi n° 94-678 du 8 août 1994, les conditions de la mutualisation des risques et l'accord de gestion seront réexaminés au plus tard tous les 5 ans.

En cas de changement d'organisme assureur, les prestations en cours de service seront maintenues par le GNP-INPC à leur niveau atteint la date de la résiliation.

Fait à Paris, le 13 août 1999.



(Suivent les signatures.)

## **ANNEXE À L'ACCORD DU 13 AOÛT 1999 relatif à la prévoyance**

Entre :

Le syndicat national des cabinets de recouvrement de créances et de renseignements commerciaux (ANCR) ;

Le syndicat national des professionnels du recouvrement (SNPR) ;

La fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances (FIGEC) ;

Les services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ;

Le syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED) ;

La chambre nationale des entreprises de traduction (CNET) ;

L'association nationale des professionnels de centres de congrès (ANPCC),

D'une part, et

Le groupement national de prévoyance de l'institution nationale de prévoyance collective GNP-INPC, institution agréée par arrêté ministériel dont le siège social est à Paris 14<sup>e</sup>, 66, avenue du Maine, Héron Building,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

### **Article 1<sup>er</sup> Objet de la convention**

Les signataires de l'accord du 13 août 1999, annexé à la convention collective, confient au GNP-INPC la gestion des garanties incapacités de travail, invalidité, décès et à l'OCIRP la gestion des rentes éducation et de conjoint définies par l'accord de prévoyance.

### **Article 2 Adhésion des organismes**

L'adhésion de l'entreprise est réalisée par la signature du bulletin d'adhésion à la date d'effet portée par les services du GNP-INPC.

Chaque entreprise reçoit de l'organisme gestionnaire compétent un dossier prévoyance comprenant :

- une lettre l'informant de la mise en place du régime de prévoyance ;
- un document présentant les garanties du régime de prévoyance définies dans l'accord de prévoyance ainsi que les conseils pratiques destinés à faciliter l'adhésion ;
- un bulletin d'adhésion et ses différentes annexes que l'établissement doit très précisément remplir.

L'ensemble de ces documents est regroupé dans une pochette dans laquelle figurent le nom et les coordonnées téléphoniques de la personne responsable du suivi de l'opération et chargée d'apporter les renseignements complémentaires aux entreprises.

Dès l'enregistrement de l'adhésion, l'entreprise reçoit les documents nécessaires aux premières demandes de prestations (demandes d'indemnités journalières, demande de capital décès, etc.) ainsi qu'un document résumant les modalités pratiques de mise en place (fiche de paye, ...).

Toute adhésion fait l'objet d'une saisie informatique sur le fichier « entreprises » de la profession.

Cette mise à jour permet de connaître :

- le nombre d'entreprises adhérentes et le nombre de salariés couverts ;
- les entreprises non adhérentes afin de procéder aux relances nécessaires.

La notice d'information rédigée par l'organisme, destinée à chaque salarié, lui est remise par l'intermédiaire de l'entreprise ainsi qu'un résumé des statuts de l'organisme.

L'entreprise qui a déjà mis en œuvre des garanties de prévoyance au moins équivalentes devra le justifier.

Les entreprises inscrites sur les fichiers accessibles (fichiers INSEE) qui ne justifieront pas, dans les 6 mois à compter de la date d'extension, d'une adhésion antérieure à l'accord auprès d'un organisme tiers et pour des garanties au moins équivalentes, feront l'objet d'une inscription d'office.

### **Article 3 Informations**

Le GNP-INPC et les instances de la profession (par les moyens à leur disposition) s'engagent conjointement à porter à la connaissance des entreprises visées leurs obligations vis-à-vis du régime de prévoyance, à les informer de la présente convention et à leur porter toute aide utile.

Ainsi, toute entreprise peut, à tout moment, obtenir des renseignements sur le régime mis en place, par simple appel téléphonique au bureau local dont il relève.

### **Article 4 Gestion du contrat**

4.1. Le GNP-INPC transmet à chaque entreprise adhérente les différents documents nécessaires au remboursement des prestations définies à l'article 5 de l'accord de prévoyance.

Les documents justificatifs demandés pour verser la prestation diffèrent d'une garantie à une autre :

- pour les indemnités journalières : décompte de la S.S. ;
- pour l'invalidité : justificatif de la S.S. du paiement de la pension ;
- pour le décès : fiche familiale d'état civil, fiche éventuelle de désignation de bénéficiaires, certificat de décès ;
- pour la rente éducation : fiche familiale d'état civil, certificat de scolarité ;
- pour la rente du conjoint : fiche familiale d'état civil, certificat de décès.

Pour les prestations relatives à l'arrêt de travail, les sommes seront versées directement à l'employeur tant que le contrat de travail du salarié ne sera pas rompu, elles seront versées directement à l'intéressé en cas de rupture du contrat de travail.

Pour les garanties incapacité de travail et invalidité, les demandes de prestations sont prescrites dans un délai de 5 ans.

Pour la garantie décès, les demandes de versement des capitaux sont prescrites dans un délai de 10 ans.

Pour ce qui concerne la désignation des bénéficiaires du capital décès, l'organisme gestionnaire transmet à chaque entreprise adhérente un document « désignation de bénéficiaires » destiné à chaque salarié qui doit lui être retourné dans l'hypothèse d'une désignation.

#### **4.2. Délais de règlement.**

Pour les indemnités journalières :

Les paiements sont effectués dans un délai maximum de 8 jours après réception des décomptes de la sécurité sociale.

Pour les rentes invalidité :

Les paiements sont effectués trimestriellement ou mensuellement à terme échu selon la procédure de la sécurité sociale.

Pour la garantie décès :

Dès réception de l'ensemble des pièces, dans un délai maximum de 10 jours.

Pour les rentes éducation :

Les paiements sont effectués trimestriellement à terme échu (trimestre civil).

Pour les rentes de conjoint :

Les paiements sont effectués trimestriellement à terme échu (trimestre civil).

### **Article 5 Gestion des situations particulières**

Les situations particulières relatives à l'incapacité et à l'invalidité sont celles définies aux articles 3.1 et 3.3 de l'accord de prévoyance, c'est-à-dire la compensation des pertes de salaires limitée à la durée

de travail pour les salariés effectuant moins de 200 heures de travail par trimestre, tous employeurs confondus, et n'ayant pas droit, de ce fait, aux prestations incapacité-invalidité de la sécurité sociale.

a) Les règles applicables relatives à la garantie indemnités journalières liées à l'accident du travail sont les mêmes que celles appliquées aux salariés effectuant plus de 200 heures, puisque l'accident de travail est pris en charge par la sécurité sociale, quel que soit le nombre d'heures travaillées.

b) Les règles applicables en cas d'arrêt consécutif à une maladie, accident de la vie privée, ou accident du trajet non assimilé à un accident de travail.

### **Garantie incapacité temporaire de travail**

Le montant des indemnités calculées dans le cadre de la garantie définie à l'article 3.1. de l'accord sera versé à l'employeur tant que le contrat de travail n'est pas rompu, sur production des pièces suivantes :

- avis d'arrêt de travail établi par le médecin ayant prescrit l'arrêt ;
- notification du refus d'intervention de la sécurité sociale ;
- demande de remboursement complétée et signée par l'employeur.

L'avis d'arrêt de travail doit être envoyé à l'employeur dans les 48 heures suivants la délivrance. Les autres pièces dans un délai maximum de 20 jours de leur délivrance, quelle que soit la durée de l'arrêt de travail.

Pour être pris en considération, la déclaration d'arrêt de travail doit être accompagnée :

- d'un certificat médical, indiquant notamment la date de début de l'arrêt de travail et sa durée prévisible ;
- de la demande de remboursement complétée et signée par l'employeur (tant qu'il y a contrat de travail). Ce document n'est plus exigé après rupture du contrat de travail ;
- du certificat sur l'honneur établi par le participant et attestant de son arrêt en cas de rupture du contrat de travail.

### **Garantie invalidité permanente**

Une rente d'invalidité se substitue à l'indemnité journalière à la suite de la constatation médicale de l'état d'invalidité consolidé et, au plus tard, à la fin du 36<sup>e</sup> mois qui suit l'arrêt de travail.

Suivant le taux d'invalidité, le participant perçoit une rente entière ou une rente réduite :

Rente entière :

Une rente annuelle, payable par trimestre échu, est servie au participant atteint, par suite de maladie ou d'accident, d'une invalidité égale ou supérieure à 66 %.

Rente réduite :

Lorsque le taux d'invalidité est ou devient inférieur à 66 %, mais supérieur à 33 %, le participant a droit à une rente réduite aux 3/5<sup>e</sup> de la rente entière. Le montant de la rente d'invalidité est celui garanti au jour de la consolidation de l'invalidité.

La rente cesse d'être due à partir du moment où le taux d'invalidité devient inférieur à 33 %.

Détermination du taux d'invalidité :

L'invalidité ouvrant droit au service de la rente est appréciée en fonction de :

- l'incapacité fonctionnelle physique ou mentale ;
- l'incapacité professionnelle.

L'incapacité fonctionnelle sera établie d'après le « barème des accidents du travail » de la sécurité sociale.

L'incapacité professionnelle est définie en accord avec le médecin conseil désigné par l'organisme de prévoyance. A défaut d'accord et sur recours du salarié, l'arbitrage d'un médecin expert est sollicité.

Elle est appréciée de 0 à 100 %, d'après le taux et la nature de l'incapacité fonctionnelle, par rapport à la profession exercée, en tenant compte de la façon dont elle était exercée antérieurement à la

maladie ou à l'accident, des conditions normales d'exercice de la profession, des possibilités d'exercices restantes, ainsi que des répercussions de cette incapacité sur les revenus professionnels du participant.

### **Montant de la prestation**

La prestation de la sécurité sociale est reconstituée de manière théorique, le GNP-INPC verse le complément à la prestation théorique qui aurait été versée par le régime de base.

### **Article 6 Comptes de résultats**

Le GNP-INPC s'engage à fournir annuellement à la commission paritaire nationale de prévoyance, au plus tard avant le 30 juillet de l'exercice suivant, les résultats techniques et financiers du régime ainsi qu'un bilan annuel faisant ressortir outre le nombre d'établissements adhérents :

Les comptes de résultats annuels :

- pour les garanties « incapacité de travail et invalidité » le montant :
  - des indemnités journalières versées ;
  - des rentes d'invalidité versées ;
  - des revalorisations instituées ;
  - des provisions mathématiques calculées sur les prestations en cours de service ;
  - des provisions pour prestations à payer à la date d'arrêté des comptes ;
  - des frais de gestion et des frais liés aux contrôles médicaux (pour les salariés de moins de 200 heures) ;
  - des cotisations brutes nécessaires ;
- pour la garantie « décès » le montant :
  - des capitaux servis ou à servir ;
  - des frais de gestion ;
  - des cotisations encaissées.

Et, joint à ce bilan, un commentaire portant appréciation sur le caractère exceptionnel ou permanent des résultats de chaque risque et la conclusion qu'il convient d'en tirer.

Les résultats techniques par exercice de survenance :

Les documents présentent l'évolution des régimes garanties, années par année.

Les cotisations et les prestations réglées lors de chaque année civile sont réaffectés par année de survenance pour les cotisations, l'année à laquelle elles ont été appelées, pour les prestations versées l'année en cours de laquelle s'est produit le sinistre.

Il sera soumis à disposition de la commission paritaire nationale de prévoyance tous les documents comptables qui s'avèreraient nécessaires à la bonne analyse des éléments ci-dessus.

Un compte de résultat spécifique identifiera la charge des malades en cours lors de la remise en place des régimes. L'OCIRP réalise les mêmes états pour les prestations rente éducation et rente de conjoint.

### **Article 7 Remise de données statistiques**

Le GNP-INPC s'engage à fournir annuellement à la commission paritaire nationale de prévoyance des statistiques démographiques qui peuvent être obtenues des entreprises sur la population affiliée notamment des éléments :

- sur les effectifs : par département, par taille d'entreprise, répartition par sexe, répartition par type de contrats (CDI, CDD), moyenne d'âge ;
- sur les salaires : salaire moyen mensuel brut.

### **Article 8 Rémunération**

Les frais de gestion alloués pour la couverture et la gestion du régime ainsi que la réassurance sont de 12 % des cotisations brutes encaissées.

## **Article 9 Information des entreprises et des salariés**

### **9.1. Information des salariés : la notice d'information**

Afin d'informer les salariés sur leurs droits, l'organisme réalise un document résumant le régime de la sécurité sociale et présentant le régime de prévoyance mis en place ainsi que les formalités à accomplir lors des demandes de prestations.

### **9.2. Information des entreprises :**

Afin d'informer les entreprises sur les modalités de mise en place du régime de prévoyance, le GNP-INPC réalise un document présentant le calcul des charges sociales et des exemples de fiches de paye, ainsi que les formalités à accomplir.

9.3. Les documents d'information seront mis à jour en fonction de l'évolution des dispositions de l'accord de prévoyance.

9.4. Des réunions régionales d'information peuvent être mises en place en liaison avec les instances de la profession.

## **Article 10 Contrôle médical**

Le GNP-INPC se réserve la possibilité de faire procéder aux visites médicales, contrôles et enquêtes qu'ils jugeraient utiles pour se prononcer sur l'ouverture ou la continuation du service des prestations, le GNP-INPC en informe la commission paritaire.

## **Article 11 Cotisations**

Pour les garanties incapacité de travail, invalidité, décès et rente éducation et rente de conjoint définies dans l'accord du 14 septembre 1999, les cotisations sont fixées à :

- non-cadres : 1,13 % de la tranche A et 1,13 % de la tranche B ;
- cadres : 1,50 % de la tranche A et 1,44 % de la tranche B.

Les taux de cotisations pour les garanties du présent régime sont maintenues durant 4 exercices.

Les cotisations sont réparties entre l'employeur et le salarié de la façon suivante : 55 % à la charge de l'employeur et 45 % à la charge du salarié.

## **Article 12 Aide au fonctionnement de la commission paritaire nationale de prévoyance**

Afin d'aider la commission paritaire nationale de prévoyance dans sa tâche, le GNP-INPC peut organiser des sessions de formation destinées prioritairement aux membres de la Commission nationale paritaire, selon des modalités à définir d'un commun accord.

## **Article 13 Fonds social**

Les participants au régime pourront bénéficier du fonds social mis en place, d'une part, par les institutions gestionnaires dans le cadre du GNP-INPC et, d'autre part, par l'OCIRP.

## **Article 14 Date d'effet. - Durée de la convention**

La convention de gestion prend effet à la date d'entrée en vigueur de l'accord de prévoyance à la convention collective nationale et est résiliable dans les mêmes conditions.

**ACCORD DU 4 JUILLET 2000 Relatif à la prévoyance (étendu par arrêté du  
10 décembre 2001)**

Entre :

Le syndicat national des cabinets de recouvrement de créances et de renseignements commerciaux (ANCR) ;

Le syndicat national des professionnels du recouvrement (SNPR) ;  
La fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances (FIGEC) ;  
Les services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ;  
Le syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED) ;  
L'association nationale des professionnels de centres de congrès (ANPCC),  
D'une part, et  
La fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services (FNECS) CFE-CGC ;  
La CFTC,  
D'autre part,  
il a été convenu ce qui suit :

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

La cotisation de 1,44 % est également applicable pour les cadres sur la tranche C.  
Cette cotisation est répartie à hauteur de 55 % à la charge de l'employeur et de 45 % à la charge du salarié.

#### **Article 2**

Le présent avenant sera déposé à la direction départementale du travail et de l'emploi, au conseil de prud'hommes de Paris et auprès des services du ministère en vue de son extension.

Fait à Paris, le 4 juillet 2000.

### **ACCORD DU 11 AVRIL 2000 Relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail (Modifié par accord du 29 novembre 2000)**

Entre :

Le syndicat national des professionnels du recouvrement (SNPR) ;  
Les services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ;  
Le syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED) ;  
L'association nationale des professionnels de centres de congrès (ANPCC),  
D'une part, et  
La fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services CFE-CGC (FNECS) ;  
La CFTC,  
D'autre part,  
il a été convenu ce qui suit :

#### **Préambule**

Les signataires du présent accord ont décidé de s'engager sans réserve dans la réduction du temps de travail afin de favoriser le développement ou la préservation de l'emploi et l'amélioration des conditions de travail des salariés des entreprises du secteur des prestataires de services.

Tout en conciliant les nécessités économiques des entreprises et les souhaits des salariés, la réduction de la durée du travail doit permettre la préservation ou une augmentation du nombre des salariés dans le secteur concerné.

Par ailleurs, pour les entreprises de moins de 20 salariés, un accord d'anticipation est possible à condition de tenir compte des spécificités d'une activité de service aux entreprises exercée par de

petites unités de travail dispersées sur le territoire national, activité qui nécessite souplesse d'organisation et disponibilité des salariés.

La charge de travail peut être difficilement planifiée et maîtrisée.

C'est la raison pour laquelle les organisations signataires ont défini des modalités de décompte et d'organisation du temps de travail permettant le meilleur équilibre possible entre les aspirations légitimes des salariés et les obligations des entreprises vis-à-vis des clients.

En ce qui concerne le personnel d'encadrement et le personnel non sédentaire, les organisations signataires affirment leur volonté de mettre en œuvre des dispositions adaptées à leur activité pour leur permettre de bénéficier d'une réduction réelle de leur temps de travail.

Dans le cadre d'un accord offensif, l'application des dispositions du présent accord s'accompagne nécessairement du maintien de la rémunération mensuelle brute des salariés concernés par la réduction du temps de travail.

Les parties signataires s'entendent pour que les entreprises prestataires de services de moins de 20 salariés puissent appliquer directement cet accord et notamment les modalités du chapitre 2 lorsqu'elles souhaitent réduire le temps de travail, dans le cadre du volet offensif envisagé par la loi n° 2000-37 du 19 janvier 2000.

Les parties signataires s'entendent pour que les entreprises prestataires de services de moins de 20 salariés puissent appliquer directement cet accord et notamment les modalités du chapitre II lorsqu'elles souhaitent réduire le temps de travail.

Le présent accord forme un ensemble cohérent et équilibré.

## **TITRE I<sup>er</sup> CHAMP D'APPLICATION**

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

Les dispositions du présent accord concernent les entreprises relevant de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Le présent accord s'applique aux employeurs et aux salariés exerçant sur le territoire français y compris les départements d'outre-mer et ce quelque soit le pays d'établissement de l'employeur.

Est concerné par le présent accord l'ensemble des salariés des entreprises visées ci-dessus, à l'exclusion des cadres dirigeants, tels que définis par le présent accord.

La loi n° 98-461 du 13 juin 1998 d'orientation et d'incitation relative à la réduction du temps de travail fixe la date d'entrée en vigueur de la durée du travail effectif de 35 heures au 1<sup>er</sup> janvier 2000 pour les entreprises, établissements ou unités économiques et sociales de plus de 20 salariés et au 1<sup>er</sup> janvier 2002 pour les autres.

Ainsi, les entreprises de moins de 20 salariés pourront toujours anticiper la réduction du temps de travail avant la date du 1<sup>er</sup> janvier 2002 dans le cadre déterminé par le présent accord.

## **TITRE II DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES SUR LA DURÉE ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL**

### **Article 2**

#### **2.1. Date d'effet**

Le présent accord, qui entrera en vigueur le jour suivant la publication au *Journal officiel* de son arrêté d'extension, crée les conditions permettant aux entreprises visées à l'article 1<sup>er</sup> d'appliquer la réduction du temps de travail.

#### **2.2. Date d'application obligatoire de la réduction du temps de travail**

La date obligatoire de la réduction du temps de travail est pour toutes les entreprises visées à l'article 1<sup>er</sup> :

- le 1<sup>er</sup> janvier 2000 pour les entreprises de plus de 20 salariés ;
- le 1<sup>er</sup> janvier 2002 pour les entreprises de 20 salariés ou moins.

#### **2.3. Procédure de mise en œuvre**

La réduction du temps de travail doit être précédée dans chaque entreprise d'une information préalable des représentants du personnel et des salariés portant sur :

1° L'existence et la communication de l'accord de branche ainsi que les coordonnées des parties signataires ;

2° La date envisagée de l'entrée en vigueur de la réduction du temps de travail ;

3° Les populations concernées ;

4° Les modalités d'application envisagées par les populations concernées.

Les entreprises qui engagent une démarche de réduction du temps de travail et de réorganisation pourront bénéficier d'un dispositif d'appui et d'accompagnement dans les conditions définies par le VII de l'article 3 de la loi n° 98-461 du 13 juin 1998 et du décret n° 98-946 du 22 octobre 1998.

Certains aménagements aux dispositions figurant dans le présent accord peuvent être mis en place, par accord d'entreprise, après négociation avec les délégués syndicaux ou les « salariés mandatés » et consultation du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel.

#### **2.4. Le temps de travail effectif**

Est considéré comme du temps de travail effectif au sens de l'article L. 212-4, alinéa 1<sup>er</sup>, du code du travail le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et doit se conformer à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles.

Il appartient le cas échéant aux partenaires sociaux de préciser les modalités de décompte du temps de travail effectif, en fonction des usages et accords d'entreprises existants.

En application de la loi n° 98-461 du 13 juin 1998, l'horaire moyen mensuel est de 151,67 heures.

Quand la durée hebdomadaire effective du travail est fixée en moyenne annuelle, la durée maximum du travail effectif, après déduction des congés annuels légaux, des repos hebdomadaires et du 1<sup>er</sup> Mai, est de 1 600 heures maximum.

Dans sa programmation annuelle l'employeur déduira de ces durées les jours fériés, ne coïncidant pas avec le repos hebdomadaire.

Compte tenu de la variabilité de ces dates dans le calendrier, il pourra soit forfaitiser sur une moyenne annuelle pour un minimum annuel de 63 heures ou 9 jours soit tenir compte des dates réelles.

#### **2.5. Les heures supplémentaires**

Les heures supplémentaires sont les heures de travail effectuées au-delà de la durée légale du travail lorsqu'elles sont commandées par l'employeur ou effectuées avec l'accord formel ou implicite de ce dernier.

Le contingent annuel d'heures supplémentaires est fixé par la convention collective.

Il sera ramené, sauf accord d'entreprise, à 70 heures par an, sans pouvoir dépasser 90 heures par an, en cas de mise en place de la modulation.

Le paiement des heures supplémentaires et majorations légales y afférentes peut être remplacé par un repos compensateur équivalent dans les conditions prévues par la convention collective.

Dans ce cas, les heures supplémentaires effectuées ne s'imputeront pas sur le contingent.

#### **2.6. Les salaires**

Dans le respect de la loi et des dispositions de la convention collective, tout effet sur les salaires réels et rémunérations ne peut se faire qu'au niveau de l'entreprise et après accord soit avec les délégués syndicaux ou, en leur absence, avec le salarié mandaté en application de l'article 3 de la loi du 13 juin 1998.

Les grilles de minima hiérarchiques fixées pour 169 heures restent inchangées pour les entreprises qui appliqueront une réduction du temps de travail jusqu'à 151,67 heures.

#### **2.7. Organisation du temps de travail**



Les organisations signataires sont conscientes de la diversité des types d'organisation du travail mis en œuvre dans les entreprises prestataires de services ainsi que de la diversité des horaires accomplis selon les entreprises et les fonctions des salariés.

Il est en conséquence préférable pour l'emploi de privilégier au niveau de la branche une démarche qui permette aux entreprises d'adopter la solution la plus adaptée à leur situation.

Il appartient en effet à chaque entreprise d'examiner, au cas par cas, la mise en œuvre des formes d'aménagement-réduction du temps de travail permettant d'adapter celui-ci aux exigences de l'organisation du travail.

En tout état de cause, les organisations signataires du présent accord invitent les entreprises à rechercher, à leur niveau, les meilleures solutions pour l'emploi et pour le développement de leur compétitivité, condition nécessaire pour que la réduction du temps de travail puisse assurer la pérennité des emplois créés dès lors que la croissance de l'activité accompagne ce mouvement.

Les dispositions définies ci-après ne remettent pas en cause les accords d'entreprise existants à la date d'application du présent accord et relatifs à l'aménagement et/ou réduction du temps de travail.

D'autres dispositions d'aménagement et/ou réduction du temps de travail ainsi que des modifications aux modalités fixées dans le présent article peuvent être mises en place dans l'entreprise après la signature d'un accord d'entreprise, notamment avec un salarié mandaté par une organisation syndicale de salariés.

Les organisations signataires incitent les entreprises prestataires de services à privilégier la réduction du temps de travail sous la forme d'une attribution, en tout ou partie, de jour de repos.

#### 2.7.1. Durée moyenne du travail

La durée du travail peut être calculée par l'employeur sur une période de référence hebdomadaire ou en moyenne mensuelle ou annuelle.

Le salarié peut être amené à travailler 4, 5 ou 6 jours sur une semaine en fonction des modalités de réduction et d'aménagement retenues.

Lorsqu'un salarié est amené à travailler 6 jours consécutifs, l'organisation du temps de travail doit lui permettre de prendre le 2<sup>e</sup> jour de repos hebdomadaire dans un délai maximum de 15 jours suivant la fin de la semaine civile considérée.

Ce 2<sup>e</sup> jour de repos est accolé aux autres jours de repos hebdomadaires sauf accord différent entre l'employeur et le salarié.

En tout état de cause, sur 4 semaines civiles consécutives, il ne peut avoir travaillé plus de 5 jours par semaine en moyenne.

#### 2.7.2. Modalités de la réduction

La réduction du temps de travail, en deçà de 39 heures hebdomadaires, peut être organisée de la manière suivante :

- réduction journalière ;
- réduction hebdomadaire ;
- jours de repos, par demi-journée ou journée complète, regroupées ou non ;
- par une formule mixte conjugant réduction hebdomadaire et demijournée ou journée de repos.

Lorsque l'entreprise opte pour une réduction du temps de travail sous une forme comportant l'attribution de demi-journée ou de journée de repos, elle a le choix entre plusieurs modes d'organisation :

- le repos est accordé par semaine ou par quinzaine, les salariés étant occupés 4 jours ou 4,5 jours ;
- les repos sont accordés sur une période de référence plus large que la semaine ou la quinzaine selon un calendrier fixé à l'avance ;
- la durée hebdomadaire « moyenne » de travail est fixée à un niveau compris entre 35 et 39 heures, et des jours de repos permettent d'assurer la différence et d'obtenir une durée annuelle moyenne de 35 heures sans paiement d'heures supplémentaires, s'agissant des heures comprises

entre 35 et 39 heures de travail par semaine, en cours de période, conformément à l'article 9 de la loi n° 2000-37 du 19 janvier 2000.

Ces modalités peuvent être conjuguées avec celles prévues pour la modulation du temps de travail.

Des modalités spécifiques sont prévues pour le personnel d'encadrement dans les articles ci-après.

#### 2.7.3. Organisation de la prise des jours de réduction du temps de travail

La prise des jours de repos est organisée par accord d'entreprise ou, à défaut, avec l'accord du salarié en tout ou partie à des dates prédéterminées et/ou à des dates libres sur l'année.

En tout état de cause, le nombre de jours affectés à des dates prédéterminées est limité à 50 % du nombre de jours total.

Pour les jours de repos pris à des dates libres, 50 % le sont au choix du salarié. Il en est de même pour le choix sur la prise du repos par journée ou par demi-journée. Le contrôle du respect de cette attribution au choix du salarié est fait sur l'année.

L'accord d'entreprise et, à défaut, l'employeur détermine les modalités d'organisation, de prise et de report éventuel des jours de réduction du temps de travail en s'assurant de la continuité du service et du respect de l'équité entre les salariés.

Par continuité du service on entend la nécessité d'assurer l'ouverture des entreprises de services aux horaires habituels.

Les jours de repos doivent être pris au plus tard au cours de l'année de leur acquisition sauf à ce qu'une partie de ces jours alimente un compte épargne-temps conformément aux dispositions conventionnelles relatives au compte épargne-temps des salariés des entreprises prestataires de services.

En tout état de cause, l'utilisation des jours de réduction du temps de travail devra être organisée dans le cadre d'un calendrier préalablement établi selon les conditions fixées par l'accord d'entreprise ou sur accord entre l'employeur et le salarié, à défaut d'accord d'entreprise.

Toute modification de ce calendrier prévisionnel devra faire l'objet d'un délai de prévenance de 7 jours minimum.

#### 2.7.4. Exemples de modalités applicables

A titre d'exemple et sans pour autant être exhaustives, plusieurs modalités d'organisation du travail peuvent être mises en œuvre.

L'entreprise peut :

– soit retenir l'une ou l'autre des 5 modalités définies soit :

- pour l'ensemble de l'entreprise ;
- par service ou activité ou par métiers ;

– soit, par accord d'entreprise ou avec les salariés concernés, aménager, modifier l'une ou l'autre des modalités définies ou créer une modalité d'organisation du travail, soit :

- pour l'ensemble de l'entreprise ;
- par service ou activité ou par métiers.

##### 2.7.4.1. Modalité 1 (35 heures par semaine).

L'horaire hebdomadaire de travail effectif est fixé à 35 heures.

##### 2.7.4.2. Modalité 2 (35 heures sur 2 ou 4 semaines).

L'horaire hebdomadaire de travail effectif est fixé en moyenne à 35 heures, sur 4 ou 5 jours, sur 2 ou 4 semaines consécutives :

Dans ces conditions, ne donnent lieu à repos compensateur de remplacement ou à majoration de paiement au titre de la législation relative aux heures supplémentaires que les seules heures :

– travaillées au-delà d'une moyenne de 35 heures hebdomadaires sur la période considérée ;

– travaillées au-delà de 39 heures au titre d'une semaine donnée, étant précisé que ces heures supplémentaires devront être traitées au titre du mois où elles auront été réalisées.

#### 2.7.4.3. Modalité 3 (36 heures par semaine sur 4 jours).

L'horaire hebdomadaire de travail effectif est fixé à 36 heures sur 4 jours déterminés en fonction des nécessités de l'entreprise.

La réduction du temps de travail est organisée sous la forme de repos rémunéré à raison de 6 jours ouvrés par année civile complète travaillée. Ces jours peuvent être fixés par demi-journées.

Lorsqu'un salarié entre dans l'entreprise ou la quitte en cours d'année, le nombre de jours est calculé au prorata.

3 jours sont fixés par l'employeur dans le cadre d'un calendrier annuel indicatif pouvant être modifié par l'employeur avec un délai de prévenance minimum de 30 jours calendaires.

Les autres jours sont fixés par le salarié dans le cadre d'un calendrier annuel indicatif pouvant être modifié par le salarié avec un délai de prévenance minimum de 30 jours calendaires.

L'entreprise peut reporter dans le temps la demande du salarié pour des impératifs de fonctionnement. Un bilan des reports éventuels sera fait à la fin de chaque trimestre au comité d'entreprise ou à défaut aux délégués du personnel.

Ces jours de repos devront être utilisés en dehors des périodes de suractivité fixées à 16 semaines par l'employeur, sauf accord formel de celui-ci.

Dans ces conditions, la 36<sup>e</sup> heure ne donne lieu ni à repos compensateur de remplacement ni à majoration de paiement pour heure supplémentaire et ne s'impute pas sur le contingent annuel d'heures supplémentaires.

Compte tenu de l'amplitude de la journée de travail de cette modalité, une attention particulière sera apportée au temps de trajet et à la situation familiale des salariés concernés.

#### 2.7.4.4. Modalité 4 (37 heures par semaine).

L'horaire hebdomadaire de travail effectif est fixé à 37 heures sur 5 jours déterminés en fonction des nécessités de l'entreprise.

La réduction du temps de travail est organisée sous la forme de repos rémunéré à raison de 14 jours ouvrés par année civile complète travaillée ; lorsqu'un salarié entre dans l'entreprise ou la quitte en cours d'année, le nombre de jours est calculé au prorata.

6 jours sont fixés par l'employeur dans le cadre d'un calendrier annuel indicatif pouvant être modifié par l'employeur avec un délai de prévenance minimum de 30 jours calendaires.

Les autres jours sont fixés par le salarié dans le cadre d'un calendrier annuel indicatif pouvant être modifié par le salarié avec un délai de prévenance minimum de 30 jours calendaires.

L'entreprise peut reporter dans le temps la demande du salarié pour des impératifs de fonctionnement. Un bilan des reports éventuels sera fait à la fin de chaque trimestre au comité d'entreprise ou à défaut aux délégués du personnel.

Ces jours de repos devront être utilisés en dehors des périodes de suractivité fixées à 16 semaines par l'employeur, sauf accord formel de celui-ci.

Dans ces conditions, la 36<sup>e</sup> et la 37<sup>e</sup> heures ne donnent lieu ni à repos compensateur de remplacement ni à majoration de paiement pour heures supplémentaires et ne s'imputent pas sur le contingent annuel d'heures supplémentaires.

#### 2.7.4.5. Modalité 5 (39 heures par semaine).

L'horaire hebdomadaire de travail effectif est fixé à 39 heures sur 5 jours déterminés en fonction des nécessités de l'entreprise.

La réduction du temps de travail est organisée sous la forme de repos rémunéré à raison de 23 jours ouvrés par année civile complète travaillée ; lorsqu'un salarié entre dans l'entreprise ou la quitte en cours d'année, le nombre de jours est calculé au prorata.

12 jours sont fixés par l'employeur dans le cadre d'un calendrier annuel indicatif pouvant être modifié par l'employeur avec un délai de prévenance minimum de 30 jours calendaires.

Les autres jours sont fixés par le salarié dans le cadre d'un calendrier annuel indicatif pouvant être modifié par le salarié avec un délai de prévenance minimum de 30 jours calendaires.

L'entreprise peut reporter dans le temps la demande du salarié pour des impératifs de fonctionnement. Un bilan des reports éventuels sera fait à la fin de chaque trimestre au comité d'entreprise ou à défaut aux délégués du personnel.

Ces jours de repos devront être utilisés en dehors des périodes de suractivité fixées à 16 semaines par l'employeur, sauf accord formel de celui-ci.

Dans ces conditions, les heures travaillées de la 36<sup>e</sup> à la 39<sup>e</sup> heures ne donnent lieu ni à repos compensateur de remplacement ni à majoration de paiement pour heures supplémentaires et ne s'imputent pas sur le contingent annuel d'heures supplémentaires.

#### 2.7.5. Modalités de décompte du temps de travail du personnel non sédentaire

Pour le personnel amené, de par ses fonctions, à exercer tout ou partie de son temps en dehors des locaux de l'entreprise (commerciaux...), l'entreprise aura le choix entre les différentes modalités prévues par le présent accord.

Dans la mesure du possible, le choix de la modalité 5 sera privilégié.

Dans la mesure où les non-sédentaires auront la qualité de cadres, l'unité de mesure du temps pourra être la journée de travail, la réduction prenant alors la forme de jours de repos dans les conditions prévues par l'article 2.8. du présent accord.

Dans le cas où il existerait un lien direct et immédiat entre la rémunération des objectifs commerciaux et le temps de travail effectif du salarié, l'entreprise recherchera les solutions permettant de tenir compte de la réduction du temps de travail.

En tout état de cause, le salarié doit bénéficier d'un repos d'au moins 12 heures entre deux périodes d'activité.

#### 2.7.6. Modalités de répartition dans le temps des droits à rémunération

La rémunération mensuelle des salariés est calculée en moyenne sur la base de la durée du travail applicable dans l'entreprise (lissage de la rémunération sur la base de l'horaire moyen).

Pour une entreprise ayant une durée hebdomadaire moyenne de référence de 35 heures, la durée mensuelle de référence servant au lissage de la rémunération de 151,67 heures.

Le décompte des heures supplémentaires éventuelles est fait à la fin de chaque mois s'agissant des heures effectuées au-delà de 39 heures par semaine et en fin de période de référence déterminée par l'entreprise, pour les heures comprises entre 35 et 39 heures par semaine, en fonction des modalités 1 à 5 prévues par les articles 2.7.4.1 à 2.7.4.4, cette période de référence étant au maximum annuelle.

Ces heures font l'objet d'un repos de remplacement ou d'un paiement sur la base des dispositions définies par la convention collective.

En cas d'embauche ou de rupture du contrat de travail en cours de période de référence, la durée moyenne de travail du salarié est calculée.

Si celui-ci a perçu, pour cette période, une rémunération inférieure ou supérieure à celle correspondant au temps de travail effectué, une régularisation est opérée

Toutefois, en cas de licenciement pour motif économique, aucune régularisation en sera effectuée si la rémunération perçue par le salarié est supérieure à celle correspondant au temps de travail effectué au titre de la période concernée.

Ces dispositions s'appliquent lorsque la réduction du temps de travail est réalisée en tout ou partie sous forme de jours de repos conformément à l'article 4 de la loi du 13 juin 1998.

## **2.8. Dispositions spécifiques à l'encadrement**

### 2.8.1. Dispositions générales

Les organisations signataires conviennent qu'il est nécessaire de trouver des solutions qui fassent bénéficier les salariés des niveaux IX, VIII et VII de formes de réduction du temps de travail adaptées aux spécificités de leurs fonctions.

En ce qui concerne la réduction du temps de travail de ce personnel, les organisations signataires privilégient l'attribution, en tout ou partie, de jours de repos, unité de mesure du temps de travail mieux adaptée à leurs fonctions que le strict décompte des heures travaillées.

Il n'y a pas lieu d'instaurer, dans ce cas et dans la mesure du possible, une autre mesure du temps de travail individuel que le décompte des jours de repos pris ou le décompte des jours travaillés.

La charge de travail des cadres concernés par la réduction du temps de travail devra être compatible avec celle-ci et ne doit en aucun cas provoquer un surcroît de la charge globale qui leur était impartie.

Cadres forfait jours :

Cadres de niveau VIII : ces salariés disposent d'une grande autonomie dans l'organisation de leur travail.

Pour les salariés de ce niveau, le passage aux 35 heures se traduit par l'attribution forfaitaire d'au moins 12 jours de réduction du temps de travail par année civile, sachant qu'en aucun cas le cadre ne devra travailler plus de 214 jours par an.

La prise des journées de repos se fera en concertation entre l'employeur et le salarié.

Par accord d'entreprise ou dispositions particulières au contrat de travail, il est possible de substituer à tout ou partie de ces jours un ou des avantages au moins équivalents dont le salarié ne bénéficiait pas avant l'application du présent accord étant entendu que le plafond des jours travaillés s'établit à 214 jours par an.

Au niveau de la branche, les organisations signataires adoptent les dispositions suivantes pour le personnel d'encadrement :

Cadres dirigeants :

- cadres de niveau IX : les cadres dirigeants sont les cadres situés au moins au niveau IX et dont la nature des fonctions, le niveau de responsabilités et l'importance de la rémunération impliquent une large indépendance dans l'organisation de leur travail ;
- leur situation est réglée par leur contrat de travail qui doit notamment définir la fonction qui justifie leur autonomie. Ces salariés ne sont pas soumis à un horaire de travail précis ;
- la rémunération forfaitaire est indépendante du nombre d'heures de travail effectif accomplies durant la période de paie considérée.
- en conséquence ils sont exclus de la réduction du temps de travail et correspondent par principe à la définition légale des cadres dirigeants.

Cadres forfait jours :

- cadres de niveau VIII : ces salariés disposent d'une grande autonomie dans l'organisation de leur travail ;
- pour les salariés de ce niveau le passage aux 35 heures se traduit par l'attribution forfaitaire d'au moins 12 jours de réduction du temps de travail par année civile, sachant qu'en aucun cas le cadre ne devra travailler plus de 214 jours par an ;
- par accord d'entreprise ou dispositions particulières au contrat de travail, il est possible de substituer à tout ou partie de ces jours un ou des avantages au moins équivalent dont le salarié ne bénéficiait pas avant l'application du présent accord.

Autres cadres :

- cadres de niveau VII : en ce qui la concerne, la réduction du temps de travail sous la forme de jours de repos et en particulier la modalité prévue par l'article 2.7.4.5. sera privilégiée ;
- dans ce cas, le nombre de jours de repos est proportionnel à la réduction du temps de travail en fonction des modalités retenues par l'entreprise en application de l'article 2.3.4. du présent accord ;
- toutefois, pour les entreprises qui choisiraient d'appliquer aux cadres une réduction du temps de travail qui impliquerait un décompte horaire du temps de travail, il convient, comme pour les autres salariés, de mettre en place des modalités de suivi et de contrôle ;
- ils doivent bénéficier d'un repos d'au moins 12 heures entre deux périodes d'activité.

## 2.8.2. Dispositions particulières au personnel non sédentaire

Dans la mesure où le personnel non sédentaire aura la qualité de cadre, l'entreprise sera conduite à appliquer l'une des modalités prévues à l'article 2.8.1. selon la classification du personnel concerné.

## 2.8.3. Dispositions particulières aux cadres au forfait jours Repos quotidien et hebdomadaire

Les cadres dont le temps de travail est comptabilisé dans le cadre d'un forfait jours doivent bénéficier d'un repos quotidien de 11 heures consécutives, sauf dérogations prévues par les dispositions législatives et conventionnelles en vigueur.

De même, chaque cadre au forfait jours doit pouvoir bénéficier d'un temps de repos hebdomadaire égal à 35 heures consécutives, sauf dérogations prévues par les dispositions législatives et conventionnelles en vigueur.

Ce jour de repos hebdomadaire est par principe fixé le dimanche, sauf dérogations prévues par les dispositions législatives et conventionnelles en vigueur.

### Contrôle du nombre de jours travaillés

Pour l'application du forfait en jours, il sera effectué un contrôle du nombre de jours travaillés.

L'employeur est tenu de mettre en place des modalités de contrôle du nombre des journées ou demi-journées travaillées par l'établissement d'un document récapitulatif faisant en outre apparaître la qualification des jours de repos en repos hebdomadaire, congés payés, congés conventionnels ou jours de réduction du temps de travail.

Ce document peut être tenu par le salarié sous la responsabilité de l'employeur.

Ces modalités pourront être complétées et améliorées par accord d'entreprise.

### Modalités de suivi

Les cadres concernés par un forfait jours bénéficient chaque année d'un entretien avec leur supérieur hiérarchique au cours duquel il sera évoqué l'organisation du travail, l'amplitude des journées d'activité et de la charge de travail en résultant.

Cette amplitude et cette charge de travail devront rester raisonnables et assurer une bonne répartition, dans le temps, du travail des intéressés.

Notamment, la pratique du forfait jours ne doit pas se traduire par des amplitudes journalières et hebdomadaires de travail qui ne permettraient pas un équilibre satisfaisant entre la vie professionnelle et la vie personnelle du cadre concerné.

Ainsi, les 13 heures d'amplitude de travail quotidiennes autorisées par la loi ne doivent pas avoir un caractère systématique.

## **2.9. Modalités de suivi dans l'entreprise**

Les 2 premières années suivant la mise en place des 35 heures, un bilan est fait par l'employeur et présenté au comité d'entreprise et à défaut aux délégués du personnel.

A défaut d'institutions représentatives du personnel dans l'entreprise, le bilan est communiqué à chaque salarié à la fin de l'année civile.

Ce bilan est également adressé aux organisations syndicales représentatives présentes dans l'entreprise.

Ce bilan présente l'évolution des effectifs suite à la réduction du temps de travail et le suivi des modalités de l'organisation du temps de travail mise en place.

Les entreprises qui opteront pour les aides de l'Etat au titre de la loi du 13 juin 1998 doivent mettre en place une commission de suivi lorsqu'un accord d'entreprise a été négocié à cet effet.

Celle-ci est composée du chef d'entreprise ou de son représentant et d'au moins un représentant par organisation syndicale signataire dudit accord d'entreprise.

Le temps passé en réunion ne doit pas entraîner de perte de rémunération.

Les modalités de fonctionnement de cette commission sont définies par l'accord d'entreprise.

## **2.10. Mise en place d'un horaire collectif décalé**

Le mode d'organisation du temps de travail doit permettre d'assurer une amplitude d'ouverture des entreprises prestataires de services supérieure à la durée légale du travail.

Il convient de trouver un mode d'organisation qui permette de conjuguer le nécessaire maintien d'un niveau de service et d'accueil des clients avec une réduction effective du temps de travail des salariés.

Pour répondre à ces objectifs, les entreprises ont la possibilité de définir un horaire collectif décalé.

Le personnel de l'établissement est employé suivant un horaire d'ouverture, un horaire de fermeture ou un horaire intermédiaire permettant ainsi l'intervention de plusieurs équipes ou personnes sur une même journée de travail.

Les horaires d'ouverture et de fermeture de l'établissement sont affichés, ils sont fixes et identiques tout au long de l'année, sauf annualisation.

L'affectation du personnel à ces horaires est faite mensuellement.

Le planning est affiché sur le lieu de travail avant le début du mois concerné, un salarié ne peut être affecté quotidiennement qu'à un des horaires ainsi définis.

## **TITRE III LA MODULATION DU TEMPS DE TRAVAIL**

### **Article 3**

Les parties signataires fixent par le présent article le cadre auquel les entreprises doivent se référer, outre les dispositions légales et réglementaires en vigueur, lorsqu'elles veulent mettre en œuvre une organisation du temps de travail qui tienne compte de la variation de leur activité, telle que prévue par l'article L. 212-2-1 du code du travail.

### **3.1. Organisation du travail sur l'année**

Après accord d'entreprise, la répartition de la durée du travail peut être appréciée sur la période de l'année, conformément à l'article L. 212-2-1 du code du travail, à condition que, sur la période retenue, cette durée n'excède pas, en moyenne, 35 heures de travail effectif par semaine ou 151,67 heures par mois.

Toutefois, si la période de modulation retenue est inférieure à 12 mois, cette moyenne de 35 heures devra tout de même être appréciée sur une durée de 1 an.

En l'absence de délégués syndicaux ou de salarié mandaté pour la réduction de la durée du travail, cette modulation peut être mise en place après consultation du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel.

En l'absence de comité d'entreprise ou de délégués du personnel, les entreprises pourront instituer cette modulation après information des salariés concernés.

Toutefois, l'entreprise, quelle que soit sa taille, ne pourra pas s'opposer à la désignation d'un délégué syndical.

Pour les entreprises de moins de 20 salariés, la modulation ne pourra être mise en œuvre que sous réserve de l'application d'une durée du travail effectif de référence établie sur la base de 35 heures en moyenne.

La durée journalière du travail ne peut excéder 10 heures. Dans la fixation de la durée journalière de travail, une attention particulière sera apportée au temps de trajet et à la situation familiale des salariés afin de respecter l'amplitude de repos effective de 11 heures.

Seules les heures effectuées au-delà de la durée légale en moyenne annuelle et les heures effectuées au titre d'une semaine donnée au-delà de la limite haute de modulation fixée dans l'accord ouvrent droit aux majorations de salaire pour heures supplémentaires ou à un repos de remplacement.

En période de faible activité et sauf accord d'entreprise, les horaires hebdomadaires de travail effectif ne peuvent être inférieurs à 20 heures de travail sur 5 jours maximum.

Il pourra être envisagé la mise en place des horaires de travail sur un nombre de jours inférieur à 5.

En période de haute activité et sauf accord d'entreprise, l'horaire hebdomadaire ne peut excéder 42 heures sur 12 semaines, consécutives ou non.

Les organisations signataires invitent les entreprises à examiner la situation particulière des femmes enceintes à partir du 4<sup>e</sup> mois de grossesse.

### **3.2. Programmation indicative des variations d'horaire**

La programmation indicative des variations d'horaire pour la période considérée est communiquée aux salariés et aux institutions représentatives du personnel au moins un mois avant le début de la période.

Dans sa programmation annuelle, l'employeur peut fixer un seuil minimum d'heures de travail effectif à accomplir, garantissant un niveau de rémunération correspondant à une véritable gestion prévisionnelle de l'activité.

En cours de période, les salariés sont informés individuellement des changements de leur horaire, sous réserve d'un délai de prévenance leur permettant de prendre leurs dispositions en conséquence.

Ce délai est de 7 jours ouvrés minimum, ramené à 3 jours ouvrés en cas de circonstances exceptionnelles liées au fonctionnement de l'entreprise. Par circonstances exceptionnelles on entend les situations de nature à ne pas permettre l'ouverture des entreprises aux horaires habituels.

En outre, pour avoir droit à une telle possibilité de réduire le délai de prévenance de 7 à 3 jours, l'employeur devra préciser au préalable la contrepartie financière, ou en repos, accordée aux salariés lorsque ce délai de prévenance est effectivement réduit.

#### **3.2.1. Lissage des rémunérations**

La rémunération mensuelle des salariés auxquels est appliquée une répartition du temps de travail sur une période de l'année est lissée sur la base de l'horaire moyen effectif de 35 heures de travail. Le décompte des heures supplémentaires éventuelles est fait :

– à la fin de chaque mois s'agissant des heures effectuées au-delà de la limite haute de modulation fixée par l'accord ;

– en fin de période de référence pour les autres heures supplémentaires.

Le décompte des heures supplémentaires éventuelles est fait en fin de période de référence.

Ces heures font l'objet d'un repos de remplacement ou d'un paiement sur la base des dispositions définies par la convention collective.

Le contingent d'heures supplémentaires dans le cadre de la mise en place de l'annualisation est de 70 heures.

En cas d'embauche ou de rupture du contrat de travail en cours de période de référence, la durée moyenne de travail du salarié est calculée.

Si celui-ci a perçu, pour cette période, une rémunération inférieure ou supérieure à celle correspondant au temps de travail effectué, une régularisation est opérée.

En cas de licenciement du salarié, sauf faute grave ou lourde, le trop-perçu ne fait pas l'objet d'un remboursement de la part du salarié.

#### **3.2.2. Recours au chômage partiel**

Le recours au chômage partiel est possible en cours de période.

Il intervient selon les conditions légales et interprofessionnelles en vigueur.

En période de basse activité le seuil de déclenchement du chômage partiel est 24 heures hebdomadaires.

#### **3.2.3. Application aux contrats à durée déterminée**

Les salariés titulaires d'un contrat à durée déterminée sont concernés par la modulation telle que définie au présent article.

A la fin du contrat la durée moyenne de travail du salarié est calculée.



Si celui-ci a perçu, pour cette période, une rémunération inférieure ou supérieure à celle correspondant au temps de travail effectué, une régularisation est opérée.

#### **TITRE IV LE TEMPS PARTIEL**

##### **Article 4**

Dans le cadre du temps partiel choisi, l'employeur proposera aux salariés de choisir :

- la proratisation du nouvel horaire avec maintien de rémunération ;
- ou la possibilité de retour à temps complet ;
- le maintien de l'horaire contractuel avec compensation salariale.

Dans le cadre du temps partiel embauché, si l'organisation du travail dans l'entreprise le permet, l'employeur proposera aux salariés soit :

- le maintien de l'horaire contractuel avec compensation salariale dans des proportions équivalentes ;
- la proratisation du nouvel horaire, sans que celui-ci puisse être inférieur à 200 heures par trimestre ;
- l'augmentation de son temps de travail.

Un avenant au contrat de travail sera établi en conséquence.

#### **TITRE V DISPOSITIONS PARTICULIÈRES**

##### **Article 5 Remplacement des heures supplémentaires par un repos compensateur**

Les parties signataires du présent accord entendent favoriser le remplacement du paiement des heures supplémentaires par un repos compensateur.

Elles conviennent que les entreprises pourront en accord avec le salarié, en application du présent accord et conformément aux dispositions de l'article L. 212-5 du code du travail, remplacer le paiement de tout ou partie des heures supplémentaires et des majorations y afférentes par un repos compensateur équivalent.

Les heures supplémentaires ayant donné lieu au repos compensateur de remplacement ne s'imputeront pas sur le contingent annuel.

#### **TITRE VI DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

##### **Article 6 Phase exécutoire**

La mise en œuvre de la réduction du temps de travail dans l'entreprise doit être accompagnée des mesures d'informations suivantes :

- date d'entrée en vigueur ;
- modalité(s) retenue(s) ;
- personnels concernés ;
- projection de la mise en œuvre de la réduction du temps de travail sur de futures embauches.

Tout changement de modalité devra faire l'objet d'une nouvelle information identique à celle prévue à l'article 2.3 du présent accord, avec un délai de prévenance minimum de 3 mois sauf accord des salariés concernés par la nouvelle modalité.

##### **Article 7 Révision - Dénonciation**

Toute organisation syndicale représentative au plan national au sens de l'article L. 132-2 du code du travail ou toute organisation d'employeurs au niveau national qui n'est pas partie au présent accord et à la convention collective nationale peut adhérer à cet accord, selon les dispositions prévues aux articles L. 132-1 et L. 132-9 du code du travail.

Chaque partie signataire pourra dénoncer ou demander la révision du présent accord conformément aux articles L. 132-7 et L. 132-8 du code du travail.

Le droit d'opposition pourra également s'appliquer dans le cadre de l'article L. 132-7 du code du travail.

##### **Article 8 Durée de l'accord**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être révisé ou dénoncé conformément aux dispositions légales.

Toutefois, en cas de remise en cause de l'équilibre du présent accord par des dispositions législatives ou réglementaires postérieures à sa signature, les organisations signataires se réuniront immédiatement en vue de tirer toutes les conséquences de la situation ainsi créée.

#### **Article 9 Suivi de l'accord**

Il est institué une commission de suivi et d'interprétation composée de 2 représentants par organisation syndicale de salariés signataire, et pour les organisations d'employeurs signataires, d'un nombre de représentants au plus égal à celui de la totalité autorisée pour les organisations de salariés.

La commission a compétence pour se faire remettre tous documents qu'elle jugera nécessaires pour vérifier la bonne application de l'accord, et, le cas échéant, en contrôler l'interprétation.

A cet effet la commission se réunira tous les 6 mois.

#### **Article 10 Extension**

Les parties signataires demandent l'extension du présent accord au ministère de l'emploi et de la solidarité.

Le présent accord est applicable le lendemain de la parution au *Journal officiel* de son arrêté d'extension.

### **TITRE VII POUR LES ENTREPRISES DE 20 SALARIÉS OU PLUS**

Pour toutes les entreprises de 20 salariés ou plus, un accord collectif au niveau de l'entreprise est nécessaire.

Il pourra appliquer les dispositions du présent accord, les adapter, ajouter d'autres dispositions ou adopter d'autres normes.

Le bilan prévu à l'article 2.10 ci-dessus est présenté au comité d'entreprise ou, à défaut, aux délégués du personnel.

### **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**

Afin de permettre aux entreprises prestataires de services dans le secteur tertiaire de moins de 20 salariés, dépourvues de délégué syndical, de s'engager dans le dispositif d'aide à la réduction anticipée du travail prévu par la loi du 13 juin 1998 d'orientation et d'incitation relative à la réduction du temps de travail, les organisations signataires conviennent des dispositions ci-après.

Le présent chapitre permet aux entreprises qui le souhaitent de conclure, auprès de la DDTEFP, une convention de réduction collective de la durée du travail sans autre négociation au niveau de l'entreprise.

Les dispositions du présent chapitre ne s'appliquent qu'à défaut d'accord d'entreprise comportant des dispositions différentes.

Les dispositions du présent chapitre ne sont toutefois directement applicables que dans le cas d'une réduction du temps de travail dans le cadre du développement de l'emploi.

#### **Article 1<sup>er</sup> Champ d'application**

Les dispositions du présent chapitre s'appliquent aux entreprises prestataires de services dont l'effectif est inférieur à 20 salariés et qui choisissent la réduction de la durée du travail dans le cadre de la loi du 13 juin 1998.

Le personnel doit être consulté préalablement à la démarche auprès de la DDTEFP.

Tous les salariés de l'entreprise sont concernés par la réduction du temps de travail sans préjudice des dispositions spécifiques concernant le personnel d'encadrement.

#### **Article 2 Durée du travail**

En application des dispositions de la loi du 13 juin 1998, la durée du travail pour le personnel à temps complet est fixée, au plus, à 35 heures par semaine en moyenne à compter du premier jour du mois suivant le dépôt de la déclaration à la DDTEFP soit 1 600 heures maximum sur une année civile pour un salarié permanent à temps plein.

Pour bénéficier des aides de l'Etat le temps de travail des permanents doit être réduit d'au moins 10 %. Cette réduction peut être portée à 15 %.

### **Article 3 Développement de l'emploi**

En application des dispositions de la loi du 13 juin 1998 et sous réserve de la conclusion de la convention avec la DDTEFP, l'entreprise prestataire de services qui réduit la durée du travail de 10 % s'engage à embaucher 6 % de salariés équivalent plein temps.

Si l'entreprise décide de réduire la durée du travail de 15 %, elle s'engage à procéder à des embauches correspondant au moins à 9 % de l'effectif concerné.

Ces embauches se feront en priorité avec des contrats à durée indéterminée à temps plein ou à temps partiel.

Ces embauches doivent intervenir dans le délai d'un an à compter de la date de l'entrée en vigueur de la réduction du temps de travail dans l'entreprise telle que prévue dans la convention signée avec la DDTEFP.

Les salariés qui demanderaient à bénéficier de la priorité de passage à temps plein prévue par les dispositions de la convention collective relatives au travail à temps partiel des salariés des entreprises prestataires de services, sont pris en compte comme une embauche à concurrence de l'augmentation de leur temps de travail.

Un avenant au contrat de travail est rédigé précisant la nouvelle durée du travail du salarié.

Le chef d'entreprise détermine le nombre d'embauches par catégories professionnelles, le calendrier prévisionnel des embauches ainsi que la durée du maintien de l'emploi qui doit être au moins de 2 ans à compter de la dernière embauche effectuée.

Les entreprises qui procèdent à des embauches exclusivement sous contrat à durée indéterminée ou qui embauchent, pour au moins la moitié des 6 %, soit des jeunes de moins de 26 ans y compris sous contrat de formation en alternance ou d'apprentissage, soit des chômeurs âgés de plus de 50 ans, soit des chômeurs de longue durée, soit des bénéficiaires du RMI, soit des personnes handicapées peuvent demander à bénéficier de l'aide supplémentaire prévue par la loi.

### **Article 4 Maintien de l'emploi**

Dans le cas où la réduction du temps de travail permettrait d'éviter des licenciements prévus dans le cadre d'une procédure collective de licenciement pour motif économique, l'entreprise définit, après consultation du comité d'entreprise ou à défaut des délégués du personnel, le nombre d'emplois préservés.

Ce dernier doit être équivalent à 6 % au moins de l'effectif auquel s'applique la réduction du temps de travail.

Si l'entreprise réduit de 15 % la durée du travail et s'engage à préserver un volume d'emplois équivalent à 9 % au moins de l'effectif auquel s'applique la réduction du temps de travail, elle bénéficie d'une aide majorée.

La durée du maintien de l'emploi est au moins de 2 ans.

Il est toutefois rappelé que dans le cadre d'un maintien de l'emploi, les entreprises prestataires de service devront impérativement conclure leur propre accord d'entreprise, le présent accord ne pouvant dans cette hypothèse être appliqué directement.

### **Article 5 Incidences de la réduction de l'horaire collectif de travail sur les rémunérations**

Dans les entreprises s'engageant à développer l'emploi :

Au jour de l'entrée en vigueur de la réduction du temps de travail la rémunération fixe mensuelle de base des salariés présents est maintenue. Toutefois, une telle réduction de salaire ne pourra faire échec aux dispositions de l'article 32 de la loi n° 2000-37 du 19 janvier 2000 instituant au profit des salariés rémunérés au SMIC une garantie mensuelle de rémunération.

Dans les entreprises s'engageant à maintenir l'emploi :

Dans ces entreprises, la rémunération des salariés dont le temps de travail est réduit en vue de maintenir l'emploi peut être réduit pour tenir compte des difficultés économiques de l'entreprise.

## **Article 6 Organisation du temps de travail**

### **6.1. - Durée moyenne du travail**

La durée du travail peut être calculée par l'employeur sur une période de référence hebdomadaire ou en moyenne mensuelle ou annuelle.

Le salarié peut être amené à travailler 4, 5 ou 6 jours sur une semaine en fonction des modalités de réduction et d'aménagement retenues.

Lorsqu'un salarié est amené à travailler 6 jours consécutifs, l'organisation du temps de travail doit lui permettre de prendre le 2<sup>e</sup> jour de repos hebdomadaire dans un délai maximum de 15 jours suivant la fin de la semaine civile considérée.

Ce 2<sup>e</sup> jour de repos est accolé aux autres jours de repos hebdomadaire sauf accord différent entre l'employeur et le salarié. En tout état de cause, sur 4 semaines civiles consécutives, il ne peut travailler plus de 5 jours par semaine en moyenne.

### **6.2. - Modalités de la réduction**

La réduction du temps de travail en deçà de 39 heures hebdomadaires peut être organisée de la manière suivante :

- réduction journalière ;
- réduction hebdomadaire ;
- jours de repos, par demi-journée ou journée complète, regroupée ou non ;
- par une formule mixte conjuguant réduction hebdomadaire et demijournée ou journée de repos.

Lorsque l'entreprise opte pour une réduction du temps de travail sous une forme comportant l'attribution de demi-journée ou de journée de repos, elle a le choix entre plusieurs modes d'organisation :

- le repos est accordé par semaine ou par quinzaine, les salariés étant occupés 4 jours ou 4,5 jours ;
- les repos sont accordés sur une période de référence plus large que la semaine ou la quinzaine selon un calendrier fixé à l'avance ;
- la durée hebdomadaire moyenne de travail est fixée à un niveau supérieur à 35 heures et des jours de repos permettent d'assurer la différence et d'obtenir une durée annuelle moyenne de 35 heures sans paiement d'heures supplémentaires en cours de période conformément à l'article 4 de la loi du 13 juin 1998.

Ces modalités peuvent être conjuguées avec celles prévues aux articles 2.7.4 et 3 du présent accord.

### **6.3. - Planning prévisionnel des jours de réduction du temps de travail et délai de prévenance**

Lorsque la réduction du temps de travail se fait, en tout ou partie, sous forme de jours de repos, au début de chaque période de référence, l'employeur communique par écrit à chaque salarié un planning prévisionnel des jours de réduction du temps de travail auxquels il a droit sur ladite période. Ces plannings sont affichés sur le lieu de travail.

En fonction des besoins du service, une modification de ce planning prévisionnel peut intervenir sous réserve d'un délai de prévenance de 7 jours ouvrés minimum ramené à 3 jours ouvrés en cas de circonstances exceptionnelles liées au fonctionnement de l'entreprise.

En fonction des besoins du service, une modification de ce planning prévisionnel peut intervenir sous réserve d'un délai de prévenance de 7 jours ouvrés minimum, ramené à 3 jours ouvrés, avec l'accord du salarié, en cas de circonstances exceptionnelles liées au fonctionnement de l'entreprise.

### **6.4. - Organisation de la prise des jours de réduction du temps de travail**

La prise des jours de réduction du temps de travail est organisée avec l'accord du salarié, en tout ou partie, à des dates prédéterminées et/ou à des dates libres sur l'année.

En tout état de cause, le nombre de jours affectés à des dates prédéterminées est limité à 50 % du nombre total.

Pour les jours de repos pris à des dates libres, 50 % le sont au choix du salarié. Il en est de même pour le choix sur la prise du repos par journée ou demi-journée.

Le contrôle du respect de cette attribution au choix du salarié est fait sur l'année.

L'employeur détermine les modalités d'organisation et de prise des jours de réduction du temps de travail en s'assurant de la continuité du service et du respect de l'équité entre les salariés.

En ce qui concerne les jours de repos à l'initiative du salarié, l'employeur peut, afin d'assurer la continuité du service, demander au salarié d'en reporter la prise dans le respect de la procédure prévue à l'article 2.6.3 ci-dessus. Par continuité du service on entend la nécessité d'assurer l'ouverture des agences aux horaires habituels.

Les jours de repos doivent être pris au plus tard au cours de l'année de leur acquisition sauf à ce qu'une partie de ces jours alimente un compte épargne-temps.

Le report ne peut dépasser la moitié des jours de repos acquis par le salarié, celui-ci étant tenu d'utiliser son droit à congé dans les 4 ans suivant l'ouverture de ces droits.

#### **6.5. - Modalités de décompte du temps de travail**

En cas d'horaire collectif, l'affichage des heures de début et de fin des périodes de travail du personnel vaut décompte du temps de travail des salariés présents.

Pour le personnel sédentaire non soumis à un horaire collectif l'affichage des horaires individuels précisant les heures de début et de fin de poste, sur le lieu de travail, vaut décompte du temps de travail des salariés présents.

Dans la mesure du possible, le choix de la modalité 5 sera privilégié.

En tout état de cause, le salarié doit bénéficier d'un repos d'au moins 12 heures entre 2 périodes d'activité.

Dans la mesure où les non-sédentaires auraient la qualité de cadres, l'unité de mesure du temps pourra être la journée de travail, la réduction prenant alors la forme de jours de repos dans les conditions prévues par l'article 2.8 du présent accord.

#### **6.6. - Modalités de répartition dans le temps des droits à rémunération**

Le décompte des heures supplémentaires éventuelles est fait :

- en cas de réduction journalière ou hebdomadaire du temps de travail :
  - à la fin de chaque mois s'agissant des heures effectuées au-delà de 35 heures par semaine ;
- en cas de réduction du temps de travail par l'octroi de jours de repos supplémentaires :
  - à la fin de chaque mois s'agissant des heures effectuées au-delà de 39 heures par semaine ;
  - en fin de période de référence pour les heures effectuées entre la durée hebdomadaire de travail retenue et 39 heures par semaine ;
- en cas de modulation du temps de travail :
  - à la fin de chaque mois s'agissant des heures effectuées au-delà de la limite haute de modulation fixée par l'accord ;
  - en fin de période de référence pour les autres heures supplémentaires.

### **Article 7 Dispositions spécifiques à l'encadrement**

Les organisations signataires conviennent qu'il est nécessaire de trouver des solutions qui fassent bénéficier les salariés des niveaux XI, VIII et VII de formes de réduction du temps de travail adaptées aux spécificités de leurs fonctions.

En ce qui concerne la réduction du temps de travail de ce personnel, les organisations signataires privilégient l'attribution, en tout ou partie, de jours de repos, unité de mesure du temps de travail mieux adaptée à leurs fonctions que le strict décompte des heures travaillées.

Il n'y a pas lieu d'instaurer, dans ce cas et dans la mesure du possible, une autre mesure du temps de travail individuel que le décompte des jours de repos pris ou le décompte des jours travaillés.

La charge de travail des cadres concernés par la réduction du temps de travail devra être compatible avec celle-ci et ne doit en aucun cas provoquer un surcroît de la charge globale qui leur était impartie.

Au niveau de la branche, les organisations signataires adoptent les dispositions suivantes pour le personnel d'encadrement :

*Cadres dirigeants :*

– cadres de niveau IX : les cadres dirigeants sont les cadres situés au moins au niveau IX et dont la nature des fonctions, le niveau de responsabilités et l'importance de leur rémunération impliquent une large indépendance dans l'organisation de leur travail.

Leur situation est réglée par leur contrat de travail qui doit notamment définir la fonction qui justifie leur autonomie. Ces salariés ne sont pas soumis à un horaire de travail précis.

La rémunération forfaitaire est indépendante du nombre d'heures de travail effectif accomplies durant la période de paie considérée.

En conséquence, ils sont exclus de la réduction du temps de travail et correspondent par principe à la définition légale des cadres dirigeants.

*Cadres forfait jours :*

– cadres de niveau VIII : ces salariés disposent d'une grande autonomie dans l'organisation de leur travail.

Pour les salariés de ce niveau le passage aux 35 heures se traduit par l'attribution forfaitaire d'au moins 12 jours de réduction du temps de travail par année civile, sachant qu'en aucun cas le cadre ne devra travailler plus de 214 jours par an.

Par accord d'entreprise ou dispositions particulières au contrat de travail, il est possible de substituer à tout ou partie de ces jours un ou des avantages au moins équivalents dont le salarié ne bénéficiait pas avant l'application du présent accord.

*Autres cadres :*

– cadres de niveau VII : en ce qui les concerne, la réduction du temps de travail sous la forme de jours de repos et en particulier la modalité prévue par l'article 2.7.4.5 sera privilégiée.

Dans ce cas, le nombre de jours de repos est proportionnel à la réduction du temps de travail en fonction des modalités retenues par l'entreprise en application de l'article 2.3.4 du présent accord.

Toutefois, pour les entreprises qui choisiraient d'appliquer aux cadres une réduction du temps de travail qui impliquerait un décompte horaire du temps de travail, il convient, comme pour les autres salariés, de mettre en place des modalités de suivi et de contrôle.

– un cadre doit bénéficier d'un repos d'au moins 12 heures entre 2 périodes d'activité.

### **Article 8 Modalités de suivi dans l'entreprise**

Les 2 premières années un bilan est fait par l'employeur et présenté au comité d'entreprise et à défaut aux délégués du personnel.

A défaut d'institutions représentatives du personnel dans l'entreprise, le bilan est communiqué à chaque salarié à la fin de l'année civile.

Ce bilan présente les embauches réalisées en contrepartie de la réduction du temps de travail (nombre, forme, catégories professionnelles), l'évolution des effectifs et un suivi des modalités de l'organisation du temps de travail mise en place.

Fait à Paris, le 11 avril 2000.

## **ACCORD DU 11 AVRIL 2000 Relatif au compte épargne-temps**

Entre :

Le syndicat national des professionnels du recouvrement (SNPR) ;

Les services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ;

Le syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliations (SNCAED) ;

L'association nationale des professionnels de centres de congrès (ANPCC) ;

D'une part, et

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

La CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Les partenaires sociaux signataires créent un dispositif de compte épargne-temps selon les dispositions du code du travail.

Le compte épargne-temps a pour finalité de permettre au salarié d'accumuler des droits en vue d'être rémunéré partiellement ou totalement lors de certaines « absences autorisées » ou pour anticiper le départ en retraite.

Les entreprises désirant mettre en place un compte épargne-temps peuvent appliquer les dispositions décrites ci-après, après consultation du comité d'entreprise ou à défaut des délégués du personnel ou encore après information des salariés concernés en l'absence de représentants du personnel.

#### **Article 1<sup>er</sup> Salariés bénéficiaires (modifié par avenant du 29 novembre 2000)**

Tous les salariés, titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée ou à durée déterminée, ayant au moins 1 an d'ancienneté dans l'entreprise, peuvent ouvrir un compte épargne-temps, l'ancienneté s'appréciant par rapport au contrat de travail en cours.

Les salariés intéressés doivent en informer par écrit leur employeur.

#### **Article 2 Alimentation du compte épargne-temps**

Le compte épargne-temps peut être alimenté par les éléments suivants :

– le report d'une partie des jours de « congés payés » acquis par le salarié dans la limite de 10 jours par an ;

– la moitié des jours éventuels de repos attribués au titre de la réduction du temps de travail dans la limite de 10 jours par an ;

– les primes éventuelles.

D'autres éléments déterminés par accord d'entreprise peuvent alimenter le compte épargne-temps selon les modalités définies par cet accord.

Le salarié doit informer, par écrit, l'employeur du nombre de jours qu'il entend verser à son compte épargne-temps (dans les limites fixées) :

– pour les jours de « congés payés » : au moment de l'établissement de l'ordre des départs en congé ;

– pour les jours de repos pour réduction de temps de travail : au plus tard le 31 octobre de chaque année.

#### **Article 3 Conversion**

Le compte épargne-temps est exprimé en « jours de repos ».

Tout élément affecté au compte est converti en heures de repos indemnisables sur la base du salaire horaire en vigueur à la date de son affectation.

La valeur de ces heures (ou jours) suit l'évolution du salaire fixe de l'intéressé, de telle façon que, lors de la prise d'un congé, le salarié puisse bénéficier d'une indemnisation équivalente au salaire fixe perçu au moment du départ, si la durée de l'absence est égale au nombre d'heures (ou de jours) capitalisées.

## **Article 4 Utilisation du compte épargne-temps**

### **Prise du compte épargne-temps**

Le compte épargne-temps peut être utilisé pour financer totalement ou partiellement l'un des congés suivants :

- après 3 ans d'épargne : les congés parentaux, les congés sabbatiques ou toute autre période d'absence non rémunérée ou rémunérée partiellement définie par le code du travail, à l'exclusion des périodes d'absence pour maladie ou accident du travail ;
- un congé de fin de carrière permettant au salarié de partir en retraite avant la date prévue (dans l'hypothèse d'un dispositif aidé, ce congé doit être pris dans les 4 années qui suivent l'ouverture des droits).

Dans tous les cas, le salarié doit informer l'entreprise deux mois avant son départ de l'utilisation de son compte épargne-temps.

L'utilisation du compte épargne-temps ne deviendra effective que si le salarié remplit les conditions exigées par les textes pour bénéficier du congé demandé par lui et si l'entreprise n'a pas refusé ou reporté le congé lorsque de telles possibilités sont prévues par les textes.

En cas de report éventuel des dates de départ en congés par l'entreprise, conformément aux dispositions légales, l'utilisation du compte épargne-temps est reportée en conséquence, sauf nouvelle information contraire écrite du salarié.

### **Indemnisation du congé**

Les sommes versées au salarié, en vertu du compte épargne-temps lors de la prise d'un congé défini ci-dessus, sont calculées sur la base du salaire brut perçu par l'intéressé au moment de la prise de son congé (le salaire prend en compte les différents éléments de la rémunération du salarié hors primes exceptionnelles ou annuelles éventuelles versées le mois considéré et hors heures supplémentaires).

Les versements sont effectués mensuellement, pendant tout ou partie de la durée du congé, jusqu'à épuisement du compte épargne-temps.

Le compte épargne-temps est diminué chaque mois du nombre de jours indemnités.

Chaque versement mensuel effectué au titre du compte épargne-temps donne lieu à l'établissement d'un bulletin de paie ; il est soumis aux mêmes cotisations que les salaires.

Les versements sont effectués aux mêmes échéances que les salaires dans l'entreprise.

## **Article 5 Rupture du contrat de travail**

En cas de rupture du contrat de travail, pour quelque motif que ce soit et quel que soit l'auteur de la rupture, l'entreprise verse au salarié une indemnité correspondant à l'intégralité des droits qu'il a acquis à son compte épargne-temps.

Cette indemnité est égale au nombre de jours figurant au compte épargne-temps du salarié multiplié par le salaire journalier du salarié au moment de la rupture de son contrat.

Cette indemnité figure sur le bulletin de paie et est soumise aux mêmes conditions que le salaire.

## **Article 6 Information du salarié**

Une information est donnée au salarié sur la situation de son compte épargne-temps dans le mois qui suit celui où a été effectué un versement au compte épargne-temps.

L'information doit préciser la date d'ouverture du compte épargne-temps, le nombre de jours de repos épargnés, avec, s'il y a lieu, le calcul de conversion et le cumul de temps épargné depuis l'ouverture du compte.

## **Article 7 Renonciation du salarié**

Le salarié peut renoncer à tout ou partie de son compte épargne-temps dans les mêmes cas que ceux qui autorisent le débloqué anticipé des droits au titre de la participation.

Il devra dans ce cas notifier, par écrit, à l'employeur sa demande, en observant un délai de prévenance de 4 mois et joindre à celle-ci un justificatif de sa demande.



La part ou la totalité du compte épargne-temps à laquelle le salarié a renoncé donne droit à une indemnité calculée et versée selon les modalités définies à l'article 4.

Toutefois, si l'indemnité est supérieure à 2 mois de salaire, elle fait l'objet de plusieurs versements (un par mois jusqu'à épuisement du compte), chaque versement ne pouvant être supérieur à 2 mois de salaire. L'indemnité ou le premier versement est payé le mois suivant celui de la renonciation.

En cas de renonciation par un salarié à son compte épargne-temps, celui-ci ne peut ouvrir un nouveau compte épargne-temps.

### **Article 8 Garanties**

Les droits acquis dans le cadre du compte épargne-temps sont couverts par l'assurance de garantie des salariés dans les conditions de l'article L. 143-11-1 du code du travail.

L'employeur devra en outre s'assurer contre le risque d'insolvabilité de l'entreprise, pour les sommes excédant celles couvertes par l'assurance de garantie des salaires.

Fait à Paris, le 11 avril 2000.

## **AVENANT DU 29 NOVEMBRE 2000 à l'accord du 11 avril 2000 relatif au compte épargne-temps**

Entre :

Les services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ;

Le syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED) ;

L'association nationale des professionnels de centres de congrès (ANPCC),

D'une part, et

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

La CFTC,

D'autre part,

Les partenaires sociaux signataires ont créé par accord signé le 11 avril 2000 un dispositif de compte épargne-temps selon les dispositions du code du travail.

Toutefois, ces mêmes parties signataires ont entendu compléter cet accord selon les conditions définies ci-après.

### **Article 1<sup>er</sup> Salariés bénéficiaires**

L'article 1<sup>er</sup> de l'accord relatif au compte épargne-temps signé le 11 avril 2000 est remplacé par le nouvel article suivant.

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

Tous les salariés, titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée ou à durée déterminée, ayant au moins 1 an d'ancienneté dans l'entreprise, peuvent ouvrir un compte épargne-temps, l'ancienneté s'appréciant par rapport au contrat de travail en cours.

Les salariés intéressés doivent en informer par écrit leur employeur.

### **Article 2 Durée et date d'entrée en vigueur de l'avenant**

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée en application de l'article L. 132-8 du code du travail.

Il pourra être dénoncé à tout moment par les signataires dans les conditions prévues à l'article 3 du présent avenant.

Les partenaires sociaux signataires ayant décidé de demander l'extension du présent avenant, celui-ci entrera en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension au *Journal officiel*.

### **Article 3 Révision. - Dénonciation**

#### **Article 3.1 Révision**

Le présent avenant est révisable par chaque syndicat représentatif et signataire ou tout syndicat ayant ultérieurement adhéré sans réserve 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 accusé de réception à chacun des autres signataires de l'accord.

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 de nouveaux avenants qui auront les mêmes effets que le présent avenant et devront, de ce fait, être déposés et appliqués dans les mêmes conditions.

Aucune demande de révision ne pourra être introduite dans le délai de 6 mois suivant la prise d'effet de la dernière révision.

#### **Article 3.2 Dénonciation**

Le présent avenant ne peut être dénoncé que simultanément à la dénonciation de l'intégralité de l'accord du 11 avril 2000 relatif au compte épargnetemps avec lequel il forme un tout indivisible, par l'un ou plusieurs des signataires avec un préavis de 6 mois.

A peine de nullité, la dénonciation :

- sera signifiée à l'ensemble des autres parties signataires et à la DDTE du lieu de dépôt par pli recommandé avec accusé de réception ; elle prendra effet au plus tôt le premier jour de l'année civile qui suit la date de l'accusé de réception le plus ancien ;
- sera accompagnée de proposition de rédaction nouvelle de l'ensemble ou des parties dénoncées ;
- sera complétée, dans les 30 jours qui suivent la date de l'accusé de réception le plus ancien, d'une convocation, par la partie ayant dénoncée, d'une réunion paritaire de toutes les organisations représentatives de la branche ayant pour ordre du jour la discussion des propositions nouvelles.

### **Article 4 Adhésion**

Toute organisation syndicale représentative de salariés, toute organisation syndicale ou association, groupement d'employeurs ou tout employeur pris individuellement peut adhérer au présent avenant ainsi qu'à l'accord relatif au compte épargne-temps, signé le 11 avril 2000, conformément aux dispositions légales.

### **Article 5 Interprétation et conciliation**

Tout différend à caractère individuel ou collectif, né de l'application ou de l'interprétation du présent avenant, ainsi que de l'accord relatif au compte épargne-temps signé le 11 avril 2000, sera soumis à l'arbitrage de la Commission nationale de conciliation et d'interprétation instituée par l'article 8 de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

### **Article 6 Dépôt et publicité de la convention**

Conformément à l'article L. 132-10 du code du travail, le présent avenant sera déposé par la partie la plus diligente auprès de la direction départementale et du conseil de prud'hommes du lieu de sa signature.

Une demande d'arrêté d'extension sera également réalisée auprès des services du ministère du travail.

Fait à Paris, le 29 novembre 2000.

**RÈGLEMENT INTÉRIEUR DU 20 SEPTEMBRE 2000 De la commission paritaire**

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

Il est créé entre les signataires une commission paritaire nationale d'interprétation en référence à l'article 8 de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire signée le 13 août 1999, et dont les attributions sont les suivantes :

- débattre de tout problème d'interprétation de la convention précitée, de ses annexes ou avenants ;
- trancher tout différend à caractère individuel ou collectif né de l'application ou de l'interprétation de la convention précitée, de ses annexes ou avenants.

## **Article 2 Composition**

### **2.1. Membres de droit**

La commission est composée de deux collèges :

- un collège salarié comprenant deux représentants par organisation syndicale représentative de salariés signataires ou adhérents à la convention précitée ;
- un collège employeur d'un même nombre total de représentants par organisation patronale signataire ou adhérente de la convention précitée sans pouvoir excéder toutefois le nombre des représentants de la délégation salariale.

Ces membres ont seuls voix délibérative et consultative.

Toutefois, afin de faciliter le fonctionnement de la commission, chacun des collèges peut désigner des représentants suppléants dans un nombre identique à celui des titulaires tel que défini ci-dessus.

Ces membres suppléants peuvent participer aux réunions de la commission mais ne peuvent prendre part aux décisions que dans la mesure où ils remplacent effectivement un titulaire absent.

### **2.2. Membres invités**

Afin d'assurer une représentation effective de tous les signataires de la convention collective, les organisations salariales ou patronales n'ayant pas de représentants directs à la commission sont invités à participer aux débats de celle-ci, sauf opposition de la majorité des membres de droit de la commission.

### **2.3. Organisation interne**

La présidence de la commission est assurée alternativement par un représentant des employeurs et un représentant des organisations salariales désignés par leur collège respectif.

Le collège ne disposant pas de la présidence de la commission désigne un vice-président.

Le président et le vice-président de la commission sont désignés pour une durée de deux ans, étant précisé que, à l'issue d'une année, leur deux rôles sont automatiquement inversés.

La première présidence revient au collège employeur.

Le secrétariat technique est assuré, conformément aux dispositions de la convention collective, par les organisations patronales signataires de ladite convention, étant précisé que cette mission de secrétariat peut être effectivement assumée par un tiers, sauf opposition de la majorité des membres de droit de la commission.

Le secrétariat assurera l'envoi des convocations, la diffusion des délibérations de la commission paritaire nationale de conciliation et d'interprétation.

## **Article 3 Fonctionnement**

### **3.1. Modalités de saisine**

La commission paritaire nationale de conciliation et d'interprétation peut être saisie par tout intéressé.

Toutefois, pour être effectivement examinée par la commission, la demande doit impérativement être présentée par une organisation syndicale et/ou une organisation patronale ayant participé à la négociation de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

La saisine doit impérativement mentionner les points suivants :

- nom de l'organisation syndicale ou patronale présentant le dossier ;
- employeur concerné par la requête ;
- articles de la convention mis en cause ;
- liste des pièces fournies, numérotées.

Synthèse de la situation reprenant :

- l'identification précise de l'employeur concerné (structure sociale, siège social, etc.) ;
- la relation précise des faits, avec indication de toutes dates utiles ;
- un bref exposé de la position de chacune des parties ;
- formulation précise du point de litige soumis à la commission.

Cette saisine pourra notamment être effectuée à l'aide d'un formulaire intitulé « Fiche de saisine », dont un exemplaire est joint en annexe au présent règlement.

Toute saisine ne satisfaisant pas à l'une quelconque des conditions mentionnées précédemment ne pourra être valablement enregistrée.

Dans un tel cas, une fiche de saisine ainsi que la demande incomplète sera retournée à son expéditeur.

La demande de saisine est adressée au secrétariat technique de la commission, dont les coordonnées sont jointes en annexe au présent règlement.

Toute saisine valablement déposée est enregistrée et donne lieu à convocation de la commission.

De même, l'enregistrement de la saisine fait l'objet d'une information par le secrétariat technique de toutes les parties, auxquelles il est accusé réception de la demande.

### **3.2. Convocation de la commission**

Le président, assisté par le secrétariat technique, convoque les membres de droit, titulaires et éventuellement suppléants, de la commission en principe 8 jours avant la date de la réunion, par courrier recommandé avec accusé de réception.

Tout membre qui ne peut pas répondre à la convocation doit en informer immédiatement le président.

L'ordre du jour de chaque réunion de la commission est arrêté par le président et le vice-président.

Cet ordre du jour, accompagné autant que possible des documents qui s'y rapportent, est adressé aux membres de la commission en même temps que les convocations.

### **Article 4 Périodicité des réunions**

Le nombre de réunions est fixé au minimum à une par trimestre.

En cas de saisine par une des organisations signataires, le secrétaire technique peut décider d'une ou plusieurs commissions supplémentaires.

En outre, et en cas de saisine valablement enregistrée par le secrétariat technique, celui-ci convoque les membres de la réunion selon l'ordre du jour arrêté par le président et le vice-président.

La commission doit alors être réunie dans le délai de 15 jours ouvrés suivant l'enregistrement de la saisine.

Toutefois, dans l'hypothèse où une commission mixte paritaire serait programmée dans le délai d'un mois à compter de l'enregistrement de la saisine, il pourra être proposé aux parties de reporter la date de la commission paritaire de conciliation et d'interprétation à la date de réunion de la commission mixte paritaire.

Un tel report sera automatiquement effectué, sauf opposition d'une des parties dans le délai de 8 jours à compter de la réception par celle-ci de l'accusé de réception de la saisine.

### **Article 5 Examen des litiges**

Chaque partie concernée par la demande d'objet de la saisine de la commission reçoit, avec l'accusé de réception de la saisine, une convocation en vue de son audition lors de la réunion de la commission au cours de laquelle sera examinée la demande.

Le secrétariat technique adresse cette convocation par courrier recommandé avec accusé de réception.

Cette convocation mentionne notamment les points suivants :

- date de la réunion ;
- nom et adresse de l'organisation syndicale ou patronale chargée de présenter le dossier ;
- la possibilité pour les parties de se faire assister lors de leur audition par toute personne de leur choix ;
- la possibilité, pour les parties, de s'opposer au report de la réunion de la commission, dans l'hypothèse visée à l'article 4 du présent règlement.

Cette convocation indique également de manière expresse que, à défaut d'excuse légitime présentée par écrit et de manière circonstanciée à la commission, la saisine pourra être considérée comme caduque par la commission en cas d'absence du demandeur lors de la réunion destinée à entendre les parties et à examiner le litige.

Cette décision de caducité est prise à la majorité des membres présents de la commission.

Par principe et sauf décision contraire de la majorité des membres présents de la commission, les parties ne sont pas autorisées à participer aux débats de la commission après leur audition.

### **Article 6 Délibérations**

La commission ne peut valablement délibérer que si la moitié au moins des membres de chacun des collèges la composant statutairement sont présents ou valablement représentés.

Lorsque ce quorum n'est pas atteint, la commission est convoquée à nouveau dans un délai de 8 jours et peut délibérer sur le même ordre du jour quel que soit le nombre de membres présents ou représentés.

Les décisions de la commission sont paritaires ; elles font l'objet d'un accord entre le collège employeur et le collège des organisations de salariés. Cet accord est formalisé par une délibération qui est rendue publique par le secrétariat de la commission.

Le vote a lieu par collège ; les décisions ne sont adoptées que si, respectivement dans chacun des deux collèges, elles ont recueilli la majorité des voix des membres présents ou représentés ; s'il y a un désaccord entre les deux collèges, le président reporte la proposition à l'ordre du jour de la prochaine réunion de la commission où la décision est prise par vote individuel des représentants.

Néanmoins, le président, après en avoir préalablement apprécié l'urgence, pourra proposer, en cas de désaccord entre les deux collèges, de soumettre à nouveau la proposition au vote individuel des représentants.

En cas de vote individuel des représentants, le président et vice-président ne disposent d'aucune voix prépondérante.

Le vote a normalement lieu à main levée.

Toutefois, à la demande de l'un des membres de la commission ayant voix délibérative, le vote a lieu à bulletin secret.

Les abstentions sont admises.

De même, le vote sur délégation spéciale est admis.

Les délibérations de la commission font l'objet d'un relevé de décisions extrait du procès-verbal.

Chaque réunion de la commission donne lieu à la rédaction d'un procès-verbal par le secrétariat technique.

Ce document comporte la répartition des votes, sans indication nominative.

Le procès-verbal fait l'objet d'une approbation lors de la réunion suivante de la commission.

### **Article 7 Indemnisation des salariés participant à la commission**

Pour participer à la commission, les syndicats patronaux signataires par mutualisation prennent en charge par organisation syndicale, le salaire de 2 représentants salariés des entreprises entrant dans le champ d'application de la présente convention de telle sorte que ce salaire soit maintenu.

Ce temps de présence s'entend hors du temps de délégation.

Chaque organisation syndicale pourra prétendre au remboursement, sur justificatifs, des frais indiqués ci-dessous de 2 délégués au maximum.

#### **7.1. Frais de repas**

L'indemnité forfaitaire de repas est fixée à 6 fois la valeur du minimum garanti (MG) au 1<sup>er</sup> janvier de l'année considérée, arrondie au franc supérieur.

Le remboursement est effectué sur la base suivante :

- 1 repas par délégué domicilié à moins de 500 kilomètres ;
- 2 repas par délégué domicilié à plus de 500 kilomètres ou 1 repas en cas de déplacement en avion.

#### **7.2. Frais de déplacement**

Le remboursement est effectué sur les bases suivantes :

Pour les délégués domiciliés à moins de 500 kilomètres : billet SNCF aller et retour en 2<sup>e</sup> classe, déduction faite des réductions éventuelles ;

Pour les délégués domiciliés à plus de 500 kilomètres :

- soit billet SNCF aller et retour en 2<sup>e</sup> classe, déduction faite des réductions éventuelles et frais d'hôtel sur la base de 16 fois le minimum garanti par délégué, ou couchette aller et retour en 2<sup>e</sup> classe par délégué ;
- soit billet en TGV aller et retour en 2<sup>e</sup> classe par délégué ;
- soit billet d'avion aller et retour en classe économique et frais de navette entre l'aéroport et la ville par délégué.

Les frais seront remboursés à la fin de chaque mois civil suivant la réunion à la demande de l'organisation syndicale auprès de l'une des organisations patronales.

Il ne sera pas versé d'indemnité aux permanents syndicaux.

### **Article 8 Révision**

Le présent accord est révisable au gré des parties.

Toute demande de révision par l'une des parties signataires, obligatoirement accompagnée d'une rédaction nouvelle concernant le ou les articles soumis à la révision, sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacune des autres parties signataires.

Le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 3 mois à partir de l'envoi de cette lettre, les parties devront s'être rencontrées en vue de la rédaction d'un nouveau texte. Le présent accord restera en vigueur jusqu'à conclusion d'un nouvel accord.

Les articles révisés donneront lieu à des avenants qui auront les mêmes effets que l'accord initial.

### **Article 9 Dénonciation**

L'accord conclu pour une durée indéterminée peut être à tout moment dénoncé avec un préavis de 3 mois par l'une des parties signataires.

Toute dénonciation doit être notifiée par la partie signataire en cause, à chacune des autres parties signataires en cause par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans le cas d'une dénonciation, l'accord restera en vigueur jusqu'à la date d'application de nouvelles dispositions dans la limite de 1 an à partir de l'envoi de la dénonciation.

Si aucun accord n'intervient avant l'expiration de ce délai, les dispositions du présent accord cesseront de produire leurs effets.

Fait à Paris, le 26 septembre 2000.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

**Organisations patronales :**

FIGEC ;  
ANCR ;  
ANPCC ;  
SNCAED ;  
SIST ;  
SNPR.

**Syndicats de salariés :**

CGT ;  
CFDT ;  
Force ouvrière ;  
FNECS CFE-CGC ;  
CFTC.

**ANNEXE I Fiche de saisine**

***Commission paritaire nationale de conciliation et d'interprétation de la convention collective prestataires du secteur tertiaire***

Secrétariat : cabinet Petrel et associés, CPNE-PST, 83, rue de la République, 69292 Lyon Cedex 2, tél. : 04-78-38-75-38, télécopie : 04-78-38-75-39.

**Avis de saisine**

Dossier présenté par : .....

Employeur concerné : .....

**Litige**

Article(s) de la convention mis en cause : .....

Pièces fournies : ..... (identifier ici, en les numérotant, les pièces fournies)

Commentaires : .....

**NOTES**

1. Toute saisine de la commission doit être effectuée au moyen du présent formulaire ou d'un document respectant les points définis par le présent formulaire.
2. Le formulaire, accompagné des éventuelles pièces, doit être adressé au secrétariat de la commission : cabinet Petrel et associés, CPNE-PST, 83, rue de la République, 69292 Lyon Cedex 2.
3. L'article 3.2 du règlement de la commission nationale paritaire de conciliation et d'interprétation de la convention collective nationale des prestataires du secteur tertiaire, qui prévoit les modalités de fonctionnement de ladite commission, stipule que les conflits et demandes d'interprétation sont présentés par des organisations syndicales ou patronales représentatives. En conséquence, toute saisine doit être présentée par une des organisations ci-dessous listées, signataires de la convention.

**Organisations d'employeurs :**

À la recherche d'une lettre-type ou d'un modèle de courrier ? Quel ton adopter, quelles références utiliser pour rendre efficaces vos démarches ? **Visitez LexiSocial.com !**

- FIGEC : 2, place de la Bourse, 69002 Lyon ;
- ANCR : 91, boulevard Sébastopol, 75002 Paris ;
- SNPR : 320, rue Saint-Honoré, 75001 Paris ;
- ANPCC PACI : 25, avenue Victor-Cresson, 92130 Issy-les-Moulineaux ;
- SIST : 14, rue Villiers-de-l'Isle-Adam, 75020 Paris ;
- SNCAED : 57, rue Amsterdam, 75008 Paris.

**Syndicats de salariés :**

- FS-CFDT : tour Essor, 14, rue Scandicci, 93508 Pantin Cedex ;
- CFTC : 13, rue des Ecluses-Saint-Martin, 75010 Paris ;
- CFE-CGC : 2, rue d'Hauteville, 75010 Paris Cedex 10 ;
- FO : M. Poyet, 6, rue Franklin, 69330 Meyzieu ;
- CGT : 263, rue de Paris, case 421, 93514 Montreuil Cedex.

**ACCORD DU 5 FÉVRIER 2002 Relatif à la constitution d'un fonds commun d'aide au paritarisme**

Entre :

Le syndicat national des cabinets de recouvrement de créances et de renseignements commerciaux (ANCR) ;

Le syndicat national des professionnels du recouvrement (SNPR) ;

La fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances (FIGEC) ;

Les services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ;

Le syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED) ;

La fédération des foires, salons et congrès de France ;

Le syndicat du marketing téléphonique (SMT) ;

Le syndicat national des prestataires de service d'accueil, d'animation et de promotion (SNPA),

D'une part, et

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

La fédération des services CFDT ;

La CFTC ;

La CGT ;

La CGT-FO.

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

**Préambule**

Les organisations signataires du présent accord ont décidé de constituer un fonds commun d'aide au paritarisme pour permettre aux organisations syndicales d'employeurs et aux organisations syndicales confédérées de salariés représentatives au niveau national dans le champ de la convention collective des prestataires de services dans le secteur tertiaire d'exercer leurs missions et afin de favoriser l'application de la convention collective et développer la négociation collective au sein de la branche.



A cette fin, le présent accord a vocation à fixer les règles régissant les modalités de constitution et de financement de ce fonds.

### **Article 1<sup>er</sup> Objet de l'avenant**

Le présent avenant a pour objet :

- de créer une contribution mutualisée visant à financer le fonctionnement du paritarisme et du syndicalisme patronal et salarial ;
- de prévoir les modalités de répartition, de gestion et de contrôle des sommes collectées.

#### **1. Le fonctionnement du paritarisme**

Il est fait référence :

- au fonctionnement des commissions de négociation prévues conventionnellement ;
- au remboursement sur justificatifs des frais de déplacement exposés par les représentants des délégations syndicales patronales et salariales à l'occasion de la négociation collective et de la participation aux réunions des commissions paritaires dans les conditions définies conventionnellement ;
- au remboursement des frais de repas et d'hébergement, conformément aux dispositions de l'article 2 de la convention collective ;
- au remboursement aux organisations syndicales salariales et patronales du maintien de la rémunération de leur salarié selon un forfait établi et déterminé par les partenaires sociaux par voie de règlement intérieur ;
- au remboursement des frais engagés pour la formation à la négociation collective des représentants des employeurs et des salariés ;
- au remboursement d'études concernant la branche professionnelle et approuvées par la commission paritaire nationale de la négociation.

#### **2. Le développement de l'exercice du syndicalisme**

Il est fait référence à l'attribution des moyens financiers aux organisations syndicales représentatives au niveau national, tant salariées que patronales.

### **Article 2 Financement du fonds d'aide au paritarisme**

Dans le cadre du présent accord, le fonds d'aide au paritarisme sera financé par le versement d'une contribution des entreprises d'un montant égal à 0,03 % de la masse salariale brute au 31 décembre sur la base de la DADS de l'année considérée.

A titre exceptionnel, les signataires du présent accord sont convenus, aux fins de permettre dès 2002 la constitution du fonds d'aide au paritarisme, que les entreprises verseront au plus tard le 30 mars 2002 une contribution selon les modalités ci-dessus au titre de l'année 2001 assise sur la base de la DADS 2001.

Le montant minimal de cette contribution est fixé à 150 F (22,87 €) par an, et est applicable aux entreprises sans salarié.

Toutefois, le montant maximal de cette contribution ne peut excéder 10 000 F (1 524,49 €) par an.

Le paiement de la contribution due par les entreprises devra avoir lieu au plus tard le 15 février de chaque année.

En outre, l'ensemble des frais générés par les rappels, les procédures précontentieuses et contentieuses seront à la charge des débiteurs.

Tout paiement effectué après la date d'échéance entraînera des pénalités de retard fixées à 1,5 % par mois.

### **Article 3 Collecte des fonds**

L'ensemble des contributions versées par les entreprises seront collectées par le GNP-INPC, dont le siège est situé Héron Building Montparnasse, 66, avenue du Maine, 75014 Paris, selon les conditions qui auront été définies dans ce cadre par la convention signée entre les partenaires sociaux et un

représentant habilité de l'INPC qui devra prévoir une comptabilité distincte pour les fonds du paritarisme.

#### **Article 4 Répartition des fonds**

Afin de mener à bien la mission qui lui a été confiée, les sommes versées au fonds commun d'aide au paritarisme seront réparties de manière égalitaire entre les organisations professionnelles, tant syndicales que patronales.

#### **Article 5 Constitution d'une association**

Une association sera créée, conformément à la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901, afin d'assurer la mise en œuvre et l'application du présent accord.

Cette association sera composée, conformément aux statuts qui seront déposés auprès de la préfecture de Paris, par les organisations syndicales de salariés et d'employeurs ayant conclu le présent accord.

Elle sera administrée par un conseil d'administration composé de représentants d'organisations syndicales de salariés et d'employeurs.

Fait à Paris, le 5 février 2002.

(Suivent les signatures.)

#### **Projets de statuts de l'association**

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

Il est créé, conformément à la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 et aux présents statuts, une association destinée à assurer la mise en œuvre de l'accord conclu dans le cadre de la convention collective des prestataires de services dans le secteur tertiaire pour financer le paritarisme.

L'association a pour dénomination : « Association pour le fonctionnement du paritarisme dans le secteur tertiaire des prestataires de services ».

##### **Article 2**

La durée de cette association est illimitée.

##### **Article 3**

Son siège social est : .....

Il pourra être transféré en tout autre lieu par décision prise en conseil d'administration.

#### **TITRE I<sup>er</sup> COMPOSITION DE L'ASSOCIATION**

##### **Article 4**

L'association se compose de tous les syndicats professionnels confédérés de salariés et les organisations d'employeurs représentatives au niveau national de la convention collective citée à l'article 1<sup>er</sup> ci-dessus.

##### **Article 5**

La qualité de membre se perd par :

1. Démission adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au président de l'association.

La démission d'un ou plusieurs membres n'entraîne pas la dissolution de l'association.

Le membre démissionnaire reste tenu au paiement de sa cotisation afférente aux 6 mois après sa démission.

2. Radiation prononcée par le conseil d'administration à la majorité des 2/3 des membres du conseil d'administration présents ou représentés notamment pour non-paiement de la cotisation ou pour motif grave tel que défini dans le règlement intérieur, l'intéressé ayant été invité par lettre recommandée avec accusé de réception à se présenter devant le conseil d'administration pour fournir des explications.

La qualité de membre se recouvre comme suit : le demandeur propose au président sa réintégration par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le conseil d'administration examine la demande et se prononce lors de sa plus proche réunion.

## **TITRE II ADMINISTRATION DE L'ASSOCIATION**

### **Article 6**

L'assemblée générale se compose de l'ensemble des membres de l'association tel que défini à l'article 4 des présents statuts.

Seuls les membres de l'association disposent du droit de vote, chaque membre n'étant titulaire que d'une seule voix.

L'assemblée générale se réunit :

- ordinairement, une fois par an sur convocation du conseil d'administration ;
- extraordinairement, sur décision du conseil d'administration ou sur la demande de la moitié au moins de ses membres.

Son ordre du jour est fixé par le conseil d'administration. Nulle autre question ne peut être abordée, sauf demande présentée au moins par la moitié des membres 7 jours avant la date de la réunion. Les convocations seront expédiées par lettre recommandée avec accusé de réception 15 jours avant la date de l'assemblée.

Les lettres de convocation doivent préciser le lieu, la date et l'ordre du jour de chaque assemblée.

L'assemblée générale est constituée par les membres ayant répondu à la convocation présents ou représentés.

Pour que les décisions prises lors des assemblées générales ordinaires soient valables, la moitié des membres doivent être présents ou représentés.

Pour que les décisions prises lors des assemblées générales extraordinaires, seules habilitées à modifier les statuts, soient valables, les 3/4 des membres doivent être présents ou représentés.

Les décisions sont prises à la majorité absolue des membres présents ou représentés au premier tour, à la majorité simple au deuxième tour.

Tout membre empêché peut confier son pouvoir à un autre membre.

Chaque membre présent ne pourra disposer de plus de 2 pouvoirs.

A chaque assemblée est tenue une feuille de présence.

Cette feuille de présence sera dûment émargée par les délibérants présents et les mandataires des délibérants empêchés. Les pouvoirs de représentation donnés à chaque mandataire lui seront annexés.

Les assemblées générales sont présidées par le président, ou en son absence par un président de séance désigné par l'assemblée générale à la majorité des votes des présents ou représentés.

### **Article 7**

L'assemblée générale ordinaire se réunit au moins une fois par an à l'effet :

- d'entendre les rapports annuels sur la situation financière et morale présentés par le conseil d'administration ;
- de délibérer sur l'activité de l'association durant le mandat écoulé ;
- de statuer sur les comptes présentés par le conseil d'administration ;
- et sur le quitus à donner aux administrateurs.

Elle approuve notamment le projet du budget, les orientations et projets d'activité présentés par le conseil d'administration.

Elle désignera, s'il y a lieu, un commissaire aux comptes dont le mandat est d'une durée de 2 ans.

Le règlement intérieur de l'association sera approuvé par l'assemblée générale ordinaire.

En outre, l'assemblée générale ordinaire est seule habilitée à se prononcer sur les modifications du règlement intérieur sur proposition du conseil d'administration.

#### **Article 8**

L'assemblée générale extraordinaire est compétente pour prendre toute décision ne résultant pas de celle l'assemblée générale ordinaire, et pour toute modification des statuts, ainsi que pour statuer sur la dissolution.

#### **Article 9**

L'association est administrée par un conseil d'administration. Le conseil d'administration est responsable devant l'assemblée générale.

#### **Article 10**

Le conseil d'administration est composé de 10 membres, dont :

– le président issu d'un des deux collèges, la présidence de l'association étant confiée de manière alternée à un représentant désigné par le collège des employeurs et à un représentant désigné par le collège des salariés.

Chaque période d'alternance est fixée à une durée de 2 ans courant à partir de la date de désignation :

– 5 représentants désignés ou, le cas échéant, élus par les organisations patronales mentionnées à l'article 4 des présents statuts ;

– 5 représentants désignés ou élus par les organisations salariales mentionnées à l'article 4 des présents statuts.

En cas d'élection, cette élection a lieu à bulletins secrets.

Ne sont éligibles que les membres de l'assemblée générale dont les entreprises sont à jour de leurs cotisations.

En outre, il est prévu que le conseil d'administration élit en son sein un bureau exécutif composé de la façon suivante :

– un président issu d'un des deux collèges dans les conditions définies précédemment ;

– un secrétaire ;

– un secrétaire adjoint ;

– un trésorier.

Etant précisé que le président et le secrétaire adjoint sont désignés dans un collège et le trésorier et le secrétaire dans un autre collège.

#### **Article 11**

La durée du mandat des membres élus du conseil d'administration est fixée à 2 ans.

#### **Article 12**

Le conseil d'administration se réunit (selon un calendrier à établir) au moins une fois par semestre, et chaque fois qu'il est convoqué par son président, ou sur demande écrite du tiers de ses membres, au moins.

L'ordre du jour des réunions est établi par le président sur proposition du secrétaire.

Il comportera obligatoirement les questions particulières dont la discussion est souhaitée par 5 membres du conseil d'administration au moins.

Les délibérations sont prises à la majorité des membres présents : majorité absolue au premier tour, majorité simple au deuxième tour.

Un quorum de 7 est nécessaire à la validité des délibérations (6 présents et 1 représenté).

#### **Article 13**

Le conseil d'administration peut inviter à tout ou partie de ses réunions, telle ou telle personne, même étrangère à l'association, dont la présence paraît utile à ses travaux, cette personne ne disposant pas du droit de vote.

#### **Article 14**

Il est tenu procès-verbal de toutes les séances du conseil d'administration, sur registre coté et paraphé, les procès-verbaux étant signés du président et du secrétaire.

#### **Article 15**

Les membres du conseil d'administration ne peuvent recevoir aucune rémunération du fait des responsabilités qui leur sont confiées par l'association.

#### **Article 16**

Le poste de président n'est soumis à aucun vote, le président étant désigné conformément aux dispositions de l'article 10 des présents statuts.

#### **Article 17**

Le bureau exécutif assure l'exécution des tâches définies et décidées par le conseil d'administration et l'assemblée générale.

Il est l'organe permanent d'exécution.

Il se réunit une fois par semestre et, chaque fois que le besoin s'en fait sentir, sur convocation du secrétaire ou de la moitié de ses membres.

#### **Article 18**

Entre les réunions de l'assemblée générale et dans le cadre du schéma général d'activité défini par celle-ci, le conseil d'administration est investi des pouvoirs les plus étendus pour gérer l'association.

L'association est représentée en justice et dans tous les actes de la vie civile, par son président.

Il est précisé qu'avant d'introduire une action en justice, le président devra être mandaté par le conseil d'administration ou l'assemblée générale ordinaire.

### **TITRE III DISPOSITIONS FINANCIÈRES**

#### **Article 19**

L'exercice social de l'association correspond à l'année civile.

#### **Article 20**

Les recettes de l'association se composent des sommes qui lui sont versées au titre :

- des subventions diverses ou dons, qu'elle serait amenée à percevoir ;
- des cotisations de ses membres correspondant à la quote-part du financement de l'association, ainsi qu'au remboursement des frais engagés.

#### **Article 21**

Les charges de l'association sont les dépenses découlant de ses activités (frais d'exploitation, frais généraux).

### **TITRE IV MODIFICATIONS DES STATUTS ET DISSOLUTION**

#### **Article 22**

Les statuts ne peuvent être modifiés que par une décision extraordinaire de l'assemblée générale.

#### **Article 23**

La dissolution de l'association doit être le fait d'une décision extraordinaire de l'assemblée générale.

Si le quorum n'est pas atteint, l'assemblée générale est de nouveau convoquée à 3 semaines d'intervalle. Elle délibère alors valablement, quel que soit le nombre des membres présents.

#### **Article 24**

En cas de dissolution prononcée en assemblée générale extraordinaire un ou plusieurs liquidateurs seront nommés par celle-ci et l'actif, s'il y a lieu, est dévolu conformément à l'article 9 de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 et au décret du 16 août 1901.

La dissolution de l'association ne peut, en aucun cas, porter préjudice à des tiers.

Tous engagements pris par l'association, tout contrat pouvant la lier à des personnes physiques ou morales, devront être résiliés dans les formes légales ou réglementaires préalablement à la dissolution.

#### **Article 25**

Les présents statuts, ainsi que les noms et adresses des membres de l'association, l'identité des membres du conseil d'administration et des dirigeants de l'association, feront l'objet d'un dépôt à la préfecture dont dépend le siège de l'association.

Toute modification des présents statuts, de même que tout changement dans la composition des listes d'adhérents, des membres du conseil d'administration, fera l'objet d'un nouveau dépôt du document concerné.

Le président s'engage à notifier ces changements, dans les 3 mois, à la préfecture du siège de l'association.

Fait à Paris, le 5 février 2002.

(Suivent les signatures.)

#### **Projet de règlement intérieur**

Le présent règlement intérieur a vocation à préciser les fonctions attribuées au conseil d'administration, et particulièrement aux membres du bureau exécutif, ainsi que les différentes modalités de fonctionnement de l'association.

#### **Article 1<sup>er</sup> Motif grave de radiation**

Au titre du présent règlement intérieur, est considéré comme motif grave de radiation, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- la divulgation d'information calomnieuse à l'encontre d'un des membres du conseil d'administration ;
- le dénigrement de l'un des membres de l'association ;
- la violation des statuts de l'association ou le détournement des buts et moyens de l'accord.

#### **Article 2 Fonctions des membres du bureau exécutif**

Au titre des fonctions qui leur sont confiées, les membres du bureau exécutif seront chargés de :

A. - Le président :

- il doit convoquer les membres du conseil d'administration au moins une fois par semestre ;
- cette convocation doit être effectuée par tous les moyens (lettre, télécopie, mél.) et adressée aux intéressés au moins 15 jours à l'avance ;
- elle doit mentionner l'ordre du jour qui est établi par le président sur proposition du secrétaire ;
- il représente l'association en justice sous réserve d'avoir au préalable été mandaté par le conseil d'administration ou par l'assemblée générale ordinaire ;
- il représente l'association dans les actes de la vie civile.

B. - Le secrétaire :

- il propose au président les questions qui pourront être débattues lors des réunions du conseil d'administration ;
- il assure l'ensemble des diligences nécessaires en matière de courrier ;
- il rédige le procès-verbal de chaque réunion du conseil d'administration et du bureau exécutif de l'association ;
- Il contresigne, avec le président, le procès-verbal de chaque réunion du conseil d'administration ;

– il convoque les membres du bureau exécutif.

C. - Le secrétaire adjoint :

– il assiste le secrétaire dans les missions dont il a la charge ;

– il remplace ce dernier dans toutes les hypothèses où il serait absent ou empêché.

D. - Le trésorier :

– il a la charge de veiller à la tenue de la comptabilité de l'association selon les prescriptions légales en vigueur par un expert-comptable désigné par le conseil d'administration, et de la présenter au dit conseil ;

– il doit veiller à ce que chaque membre de l'association soit à jour en matière de versement de cotisation.

Dans l'hypothèse où un membre de l'association ne serait pas à jour du versement des cotisations, le trésorier doit :

– informer l'intéressé par lettre recommandée avec accusé de réception en précisant le montant de la contribution due ;

– en cas de non-réponse sous un délai de 1 mois, il doit en informer le conseil d'administration qui prendra les mesures qui s'imposent.

E. - Le trésorier adjoint :

– il assiste le trésorier dans les missions dont il a la charge ;

– il remplace ce dernier dans toutes les hypothèses où il serait absent ou empêché.

### **Article 3 Représentation et pouvoir**

Afin que la représentation de l'un des membres de l'association soit valable lors des réunions de l'assemblée générale tant ordinaire qu'extraordinaire, et le cas échéant, lors de la réunion du conseil d'administration, le pouvoir devra expressément faire mention de :

– le nom, prénom de la personne représentée ;

– le syndicat auquel appartient la personne représentée ;

– la date, le lieu, l'ordre du jour de la réunion au cours de laquelle le mandant a délivré un pouvoir de représentation ;

– le sens du vote devant être émis sur les questions qui seront abordées lors de la réunion ou la possibilité pour le mandataire de disposer d'une totale liberté.

En tout état de cause, un pouvoir spécial devra être établi pour chaque réunion au cours de laquelle la personne représentée ne peut participer.

Tout mandat général ne saurait constituer un mandat spécial, la mandataire étant dès lors dépourvu de tout droit de vote, bien que sa présence lors de la réunion soit admise.

### **Article 5 Procès-verbal**

Les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration et du bureau exécutif seront établis par le secrétaire, assisté en tant que de besoin du secrétaire adjoint.

Ils seront signés par le secrétaire et le président.

Ils devront être transmis à l'ensemble des membres de l'association sous un délai de 3 semaines à compter de la date de la réunion.

Le secrétaire dispose de la faculté d'utiliser un magnétophone au cours des réunions, les bandes d'enregistrement devant être conservées durant un délai de 1 an.

### **Article 6 Convention de collecte**

Dans le cadre des dispositions énoncées aux termes de l'article 3 de l'accord sur le fonds de paritarisme, seul le conseil d'administration est habilité à :

– discuter et arrêter ladite convention ;

- en assurer le suivi ;
- à proposer aux partenaires sociaux une modification des termes si nécessaire.

### **Article 7 Entrée en vigueur**

Le présent règlement intérieur entrera en vigueur après avoir été approuvé par l'ensemble des membres de l'association lors de la première réunion de l'assemblée générale ordinaire.

Il sera communiqué à l'ensemble des membres de l'association aux fins que ces derniers en prennent connaissance.

Il sera dressé procès-verbal de l'adoption du présent règlement et des modifications ultérieures pouvant intervenir.

Fait à Paris, le 5 février 2002.

## **ACCORD DU 20 SEPTEMBRE 2002 Relatif aux dispositions spécifiques à l'accueil événementiel**

Entre :

Le SNPA, 53, rue Boissière, 75116 Paris,

D'une part, et

La CGC ;

La CFTC,

D'autre part,

### **Préambule**

Les entreprises définies dans l'avenant d'adhésion conclu par le SNPA entrent désormais dans le champ d'application de la convention collective nationale étendue des « prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire ».

Il est rappelé que le champ d'application de ladite convention nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire a été modifié pour intégrer 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 relations publiques 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 gare ou aéroport et visites de sites (exemple : usine ou autre site de production ou de réalisation) ;
- les actions d'animation : de l'échantillonnage, distribution..., à la promotion des ventes en grands magasins ou GMS. 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 ou plus simplement par le biais d'une présence en tenues publicitaires ;
- la gestion annualisée de prestations de services d'accueil et d'accueil téléphonique en entreprises. Gestion totale de services d'accueil externalisés.

A ce titre, les entreprises d'accueil événementiel développent des activités spécifiques nécessitant l'adoption de moyens adaptés leur permettant d'exercer leur activité et de poursuivre leur développement.

Ces activités se déroulent autour de manifestations limitées dans le temps et l'espace obligeant les organisateurs, afin de répondre aux besoins de la clientèle dans le respect des droits des salariés spécifiquement engagés à cet effet, à un aménagement et une organisation du travail particulière.



Dans ce cadre, il est expressément précisé que les dispositions du présent avenant ne sont applicables qu'aux salariés ayant été spécifiquement engagés aux fins d'exercer leur prestation de travail dans le cadre de ces manifestations.

Il a été convenu ce qui suit :

## **Article 1<sup>er</sup> Durée du travail**

### **Article 1.1 *Durée maximale journalière de travail effectif***

La durée journalière de travail effectif est fixée à 10 heures.

Toutefois, cette durée pourra exceptionnellement être portée à 12 heures sur 5 jours consécutifs maximum, dans la mesure où est assuré au salarié un temps de repos de 11 heures consécutives.

Le repos visé ci-dessus pourra exceptionnellement être ramené à 10 heures sur une période de 2 jours consécutifs maximum dans le respect des conditions fixées par les articles D. 220-1 et D. 220-2 du code du travail et dans la limite de 12 fois par salarié et par année civile.

### **Article 1.2 *Durée maximale hebdomadaire de travail effectif***

Conformément à l'article L. 212-7 du code du travail et uniquement en cas de manifestation ou d'opérations exceptionnelles, la durée hebdomadaire maximale de travail effectif pourra être portée à 60 heures dans le cadre de la semaine civile ou 60 heures sur une période quelconque de 5 ou 6 jours consécutifs dans la limite de 3 semaines consécutives maximum ou dans la limite d'une période consécutive de 18 jours, étant entendu qu'en cumul le salarié ne pourra pas être occupé 60 heures sur plus de 8 périodes de 3 semaines consécutives par an.

## **Article 2 Rémunération et heures supplémentaires**

La rémunération des salariés s'effectuera conformément à la législation en vigueur, notamment en ce qui concerne la rémunération des heures supplémentaires.

Celles-ci seront calculées sur la base de la durée hebdomadaire de travail.

Toutefois, pour tout travail effectué sur une journée de travail de 12 heures quotidiennes, les 11<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup> heures de travail effectif devront faire l'objet d'une majoration de 25 %.

Cette majoration s'appliquera sur toutes les heures effectuées entre 10 et 12 heures quotidiennes, en deçà d'une durée hebdomadaire totale de 35 heures.

Au-delà de 35 heures de travail hebdomadaire réalisées sur 5 ou 6 jours, les dispositions légales s'appliqueront.

## **Article 3 Travail du dimanche et des jours fériés**

Il est tout d'abord rappelé en préambule que les dimanches et jours fériés sont considérés comme des jours de travail habituels dans le cadre de prestations à caractère événementiel.

Toutefois, le travail du dimanche sera limité à 20 dimanches par an et par salarié.

Le travail de dimanche n'entraînera aucune majoration de salaire s'agissant des 12 premiers dimanches travaillés par salarié, une majoration de 50 % de la rémunération brute étant appliquée à compter du 13<sup>e</sup> jusqu'au 20<sup>e</sup> dimanche travaillé par salarié.

Les jours fériés feront l'objet de modalités particulières précisées ci-après :

– les 8 Mai, jeudi de l'Ascension, lundi de Pentecôte, 1<sup>er</sup> et 11 Novembre sont considérés comme des jours habituels de travail ne faisant l'objet d'aucune disposition particulière ;

– les lundi de Pâques, 14 Juillet et 15 août : les heures travaillées seront majorées de 25 % ;

– les 1<sup>er</sup> mai, 25 décembre et 1<sup>er</sup> janvier : les heures travaillées seront majorées de 100 %.

## **Article 4 Le contrat d'intervention à durée déterminée**

### **Article 4.1 *Définition***

Conformément à l'article L. 122-1-13 du code du travail, le collaborateur vacataire est celui qui participe à la réalisation d'un événement ou d'une manifestation par prestation à la vacance.

L'emploi des collaborateurs vacataires est soumis aux conditions exposées dans le présent texte, établi dans le cadre des lois et règlements en vigueur, et notamment les articles L. 122-1-1 et D. 121-2 du code du travail.

Le contrat d'intervention ne peut être utilisé qu'en ce qui concerne les salariés présents sur les lieux où la prestation liée à la manifestation événementielle intervient.

Il est rappelé en outre qu'il est conclu un contrat d'intervention par manifestation concernée.

Les contrats d'intervention peuvent se succéder sans carence pendant une durée de 4 mois consécutifs ; au-delà de cette période, les dispositions légales s'appliqueront et un nouveau contrat d'intervention ne pourra être conclu qu'en respectant un délai de carence égal au tiers de la période de 4 mois.

Les salariés employés dans les conditions ci-dessus mentionnées bénéficieront du paiement de l'indemnité légale de précarité étant précisé que cette indemnité sera versée à l'issue de son contrat même en cas de succession de contrats d'intervention.

Si à l'issue d'un ou plusieurs contrats d'intervention le salarié est engagé dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, les primes de précarité lui sont définitivement acquises et l'ancienneté dans l'entreprise se déterminera à compter de la signature du premier contrat d'intervention, en cas de succession ininterrompue de contrats d'intervention.

#### **Article 4.2 Contenu du contrat de travail**

Comme tout contrat à durée déterminée, le contrat d'intervention doit comporter les mentions prévues par la législation applicable.

En outre, le contrat d'intervention doit préciser dans quelles conditions le salarié pourra bénéficier de l'accès aux emplois à durée indéterminée.

En tout état de cause, le salarié peut accepter ou refuser la conclusion d'un contrat d'intervention.

A défaut d'une information expresse du salarié faisant suite à la proposition d'une intervention, ce dernier est présumé avoir accepté la tâche proposée.

Conformément à l'article R. 241-48 du code du travail, le salarié vacataire devra fournir à l'employeur une copie du certificat de la médecine du travail faisant état d'une aptitude à l'emploi datant de moins de 12 mois si le salarié est embauché par le même employeur ou daté de moins de 6 mois si le salarié a été embauché par un nouvel employeur.

#### **Article 5 Dépôt. - Publicité**

Le présent avenant fera l'objet d'un dépôt à la direction départementale du travail et de l'emploi de Paris en 5 exemplaires et au greffe du conseil de prud'hommes de Paris.

Fait à Paris, le 20 septembre 2002.

### **ACCORD DU 20 SEPTEMBRE 2002 Relatif à la classification et aux frais de représentation des salariés des entreprises des services d'accueil**

Entre :

Le SNPA, 53, rue Boissière, 75116 Paris,

D'une part, et

La CGC ;

La CFTC,

D'autre part,

#### **Préambule**

Les entreprises, définies dans l'avenant d'adhésion conclu par le SNPA, entrent désormais dans le champ d'application de la convention collective nationale étendue des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Il est rappelé que le champ d'application de ladite convention nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire a été modifié pour intégrer 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, maillottes, 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 : de l'échantillonnage, distribution, etc., à la promotion des ventes en grands magasins ou GMS. 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 ou plus simplement par le biais d'une présence en tenues publicitaires ;
- la gestion annualisée de prestations de services d'accueil et d'accueil téléphonique en entreprises. Gestion totale de services d'accueil externalisés.

Toutefois, ces entreprises développent des activités spécifiques nécessitant l'adoption de moyens adaptés leur permettant d'exercer leur activité et de poursuivre leur développement.

Les partenaires sociaux souhaitent, dans le cadre du présent avenant, harmoniser les règles propres à assurer des garanties réelles aux salariés.

Il a été convenu ce qui suit :

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

En application de la grille de classification de la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, une grille de classification par emplois repères est jointe en annexe au présent avenant afin de permettre aux entreprises du secteur de se conformer aux critères de classification établis par la convention collective précitée.

#### **Article 2 Frais de représentation**

Les employeurs doivent assumer l'ensemble des frais afférents à l'exercice exclusif de l'activité professionnelle des salariés dans l'unique mesure où ils répondent à des exigences professionnelles imposées par l'employeur.

Ces derniers frais ne seront pris en charge par l'employeur que dans la mesure où les salariés ne peuvent en retirer un profit personnel dans le cadre de leur vie extraprofessionnelle.

A ce titre, il est convenu que les employeurs auront à leur charge les coûts du pressing des tenues fournies par eux aux salariés pour l'exercice de leur activité professionnelle dans la limite d'un nettoyage à la charge de l'employeur tous les 5 jours de travail effectif.

De même, les coûts de maquillage, des tenues vestimentaires..., seront à la charge de l'employeur dans l'unique mesure où ils répondent à une demande exceptionnelle de ce dernier et qu'ils excèdent les dépenses habituelles du salarié.

#### **Article 3 Dépôt, publicité**

Le présent avenant fera l'objet d'un dépôt à la direction départementale du travail et de l'emploi de Paris en 5 exemplaires et au greffe du conseil des prud'hommes de Paris.

Fait à Paris, le 20 septembre 2002.

#### **Grille de classification emplois repères du SNPA**

CLASSIFICATION	ÉCHELON	POINTS	COEFFICIENT	PRODUCTION	EXPLOITATION	COMMERCIAL	ADMINISTRATIF
EMP	I	45/60	120	Hôte(sse) accueil/standard*			

				Hôte(sse) événementielle* Animateur(trice) commercial(e)* ( <i>maxi 6 mois effectifs</i> )			
		65/90	130				Employé(e) administratif(ve)
		95/120	140				
	II	125/150	150				
		155/180	160	Guide- accompagnateur(trice) Hôte(sse) polyvalent(e) multisites			Secrétaire
	III	185/240	170	Chef d'équipe	Chargé(e) d'exploitation I Chargé(e) de recrut./formation Contrôleur qualité I	Assistant(e) commercial(e)	Comptable
245/280		190					
A.M	IV	285/320	200		Chargé(e) d'exploitation II Contrôleur qualité II	Attaché(e) commercial(e)	Assistant(e) de direction
					Responsable qualité/formation		
	V	345/360	230				
		365/380	240		Responsable d'exploitation	Responsable d'agence	Responsable administratif
	VI	358/400	250				
		405/420	260				
	VII	425/440	280	( <i>maxi 12 mois effectifs</i> )			
		445/465	300				
		470/520	330				
	CAD	VIII	525/550	360		Directeur(trice) d'exploitation	Directeur(trice) commercial(e)
555/585			390				
		590/620	420				Dir. admin. et/ou

							financier
	IX	625/670	450				
		675/720	500				
		725/770	550				

\* Concernant : - Hôte(sse) accueil/standard                    cœf. 120 : maxi 6 mois de travail effectif - Hôte(sse) événementiel(le)  
cœf. 130 : maxi 12 mois de travail effectif - Animateur(trice) commercial(e)   cœf. 140 : maxi 18 mois de travail effectif

### AVIS D'INTERPRÉTATION N° 1 DU 4 JUILLET 2001    Relatif à la rémunération minimale des encaisseurs

L'avenant relatif aux encaisseurs a pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles un encaisseur est présumé exercer une activité à temps plein.

La rémunération minimale fixée par cet avenant a été fixée à un moment où la négociation des salaires n'était pas intervenue.

Compte tenu du lien qui doit être fait entre cet avenant et le reste de la convention collective, en particulier la grille de classification, il apparaît que les encaisseurs se voient affecter le coefficient 160.

Dans ces conditions et corrélativement à l'affectation du coefficient 160, en aucun cas la rémunération minimale mensuelle des encaisseurs ne saurait être inférieure à la rémunération minimale fixée pour le coefficient 160.

Dans l'hypothèse d'une variation d'activité et dès lors que le salarié exerce une activité à temps plein qu'il en soit présumé ou qu'il se soit présumé ou qu'il se soit effectivement vu attribuer par voie contractuelle l'exercice de cette activité à temps plein, il y a lieu de respecter cette rémunération minimale, sans pour autant pouvoir déqualifier le contrat d'un mois sur l'autre en fonction du volume des visites réalisées.

A ce jour, le niveau minimal de rémunération correspondant au coefficient 160 s'établit à 7 640,50 F.

A partir du moment où l'extension de l'accord salaire conclu en date du 11 août 2000 sera étendue, le niveau de rémunération minimale s'établira à 7 764,40 F.

Pour l'appréciation du respect des minima conventionnels, il y a lieu de prendre en considération la partie fixe et la partie variable versées aux encaisseurs.

Fait à Paris, le 4 juillet 2001.

#### Organisations patronales :

SNPR ;

SIST ;

FIGEC ;

ANCR ;

ANPCC ;

SNCAED.

**Syndicat de salariés :**

CFTC.

**AVIS D'INTERPRÉTATION N° 2 DU 4 JUILLET 2001 Relatif aux jours RTT  
résultant de la réduction de la durée du travail**

Pour le calcul de la rémunération à verser au salarié lors de la prise effective de ces jours, il y a lieu de raisonner par rapport à la règle du salaire habituel.

En la matière, si le personnel est uniquement rémunéré au fixe, il y a lieu de prendre en considération le salaire habituel fixe journalier du salarié concerné.

S'agissant des salariés rémunérés à la fois au fixe et au variable, il y a lieu de se référer à la jurisprudence de la Cour de cassation en matière de préavis qui prend en considération la rémunération moyenne des 12 derniers mois.

Dans ces conditions, la rémunération à prendre en considération pour la règle du maintien de salaire pendant les jours RTT correspond à la moyenne de la rémunération (fixe + variable) des 12 derniers mois divisée par le nombre de jours travaillés sur la période annuelle concernée.

Fait à Paris, le 4 juillet 2001.

**Organisations patronales :**

SNPR ;

SIST ;

FIGEC ;

ANCR ;

ANPCC ;

SNCAED.

**Syndicat de salariés :**

CFTC.

**AVIS D'INTERPRÉTATION N° 3 DU 4 JUILLET 2001 Relatif à l'application de la  
CCN à la filiale du Club Méditerranée**

La société, filiale du Club Méditerranée, a pour activité exclusive de recevoir les appels téléphoniques de réservation pour ce groupe et dont l'activité est l'organisation de séjours de vacances sollicite la commission d'interprétation sur l'applicabilité de la convention collective des prestataires de services.

Conformément aux dispositions de la convention collective nationale (champ d'application), l'activité de secrétariat, de réception ou d'émission d'appels pour le compte de clients doit être analysée de façon intrinsèque.

En d'autres termes, le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire ne vise que les sociétés qui ont pour objet et activités exclusifs cette activité de secrétariat de réception ou d'émission d'appels, en ce sens que la prestation vendue est le secrétariat, la réception ou l'émission d'appels.

Dans le cas de la filiale concernée, 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 n'étant que des moyens pour réaliser l'activité de vente de voyages et de séjours, la convention collective nationale du personnel des prestataires de services ne saurait en aucun cas s'appliquer à la filiale du Club Méditerranée.

Fait à Paris, le 4 juillet 2001.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

**Organisations patronales :**

SNPR ;  
SIST ;  
FIGEC ;  
ANCR ;  
ANPCC ;  
SNCAED.

**Syndicat de salariés :**

CFTC.

**AVIS INTERPRÉTATIF Saisine du 3 janvier 2001 par FO-SOFINREC, relatif au lieu de travail des encaisseurs, la révision annuelle des objectifs et les indemnisations**

Au regard des questions soulevées par FO-SOFINREC, la CNCI des prestataires de service a émis l'avis suivant :

**1. Sur le lieu de travail des encaisseurs**

En application des dispositions de l'article 13 de la convention collective nationale, tout contrat de travail doit être nécessairement écrit et doit préciser au salarié son lieu de travail notamment.

En conséquence et nonobstant la mention précisant l'établissement de l'entreprise auquel l'encaisseur est administrativement rattaché, tout contrat de travail d'un encaisseur doit indiquer expressément et précisément le secteur géographique sur lequel celui-ci est amené à développer son activité.

A cette fin, les éléments suivants pourront notamment être utilisés :

- nom ou numéro du ou des départements ;
- nom de la ou des communes ;
- codes postaux ;
- délimitation du secteur sur une carte géographique...

**2. Sur la révision annuelle des objectifs**

A priori, la procédure décrite à l'article 14 de la convention collective nationale et concernant les modifications contractuelles pour motif économique n'a pas lieu de s'appliquer.

Pour autant, aucune réponse définitive ne peut être apportée puisqu'il conviendra en réalité d'examiner pour chaque cas d'espèce la rédaction précise du contrat de travail ainsi que les conditions et origines de la révision afin de déterminer :

- s'il y a ou non modification du contrat de travail ;
- en cas de modification du contrat, si celle-ci trouve son fondement dans une cause personnelle ou économique.

**3. Sur les modalités d'indemnisation des congés payés, jours fériés chômés, congés d'ancienneté et congés conventionnels**

L'article 17 de la convention collective nationale ne concerne que l'indemnisation des congés payés et procède par renvoi aux dispositions légales applicables.

S'agissant des autres types de congés, aucune disposition conventionnelle particulière n'existe.

Aucune interprétation ne peut donc être apportée par la commission.

En revanche, les partenaires sociaux souhaitent rappeler les grands principes légaux suivants, sous réserve de l'appréciation des tribunaux naturellement :

– en matière de congés payés : l'indemnisation peut être effectuée soit par maintien du salaire, soit par application de la règle dite du 1/10.

En tout état de cause et quelles que soient les modalités initialement retenues, il revient à l'employeur, en fin de période de prise des congés payés, de procéder à une vérification des résultats obtenus par chacune des méthodes afin que la plus avantageuse pour chaque salarié concerné soit effectivement retenue, par le biais notamment d'une régularisation.

En matière de jours fériés chômés (hors 1<sup>er</sup> Mai), de congés d'ancienneté et de congés conventionnels : en la matière, c'est la règle du maintien de salaire qui doit être appliquée dès lors qu'une indemnisation de l'absence est légalement ou conventionnellement prévue.

En conséquence et dans ces cas, le salarié concerné ne doit subir aucune diminution de sa rémunération.

Pour la partie variable de rémunération, un taux moyen peut notamment être retenu.

#### **4. Sur l'indemnisation des temps de déplacement dans l'exercice de mandat de représentant du personnel**

L'article 13.3 de la convention collective nationale indique clairement qu'une indemnisation n'est prévue qu'en matière d'heures de délégation.

Les temps de trajet domicile-travail étant exclus du temps de travail effectif, aucune indemnisation au titre des heures de délégation n'est due.

Naturellement, une amélioration de ce dispositif pourra être négociée au niveau de la branche comme au niveau de l'entreprise.

Fait à Paris, le 4 juillet 2001.

#### **Organisations patronales :**

SNPR ;

SIST ;

FIGEC ;

ANCR ;

ANPCC ;

SNCAED.

#### **Syndicat de salariés :**

CFTC.

### **AVENANT DU 20 JUIN 2002 Relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés**

Entre :

Le SMT, 20 rue des Rigoles, 75020 Paris,

D'une part, et



La CGC ;

La CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

### **Préambule**

Les entreprises, définies dans l'avenant d'adhésion conclu par le SMT, entrent désormais dans le champ d'application de la convention collective nationale étendue des « prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire ».

Il est rappelé que le champ d'application de ladite convention nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire a été en conséquence modifié.

Entrent ainsi dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services :

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 relations à distance, les centres d'appels optimisent l'outil téléphonique et ses connexions avec l'informatique et d'autres médias (courrier, fax, Minitel, Internet, Intranet, Extranet, SMS, Wap...).

Ils mettent en jeu 4 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.

Toutefois, ces entreprises développent des activités spécifiques nécessitant l'adoption de moyens adaptés leur permettant d'exercer leur activité et de poursuivre leur développement.

Les partenaires sociaux souhaitent, dans le cadre du présent avenant, harmoniser les règles propres à assurer des garanties réelles aux salariés.

Enfin, il est entendu entre les partenaires sociaux qu'en cas d'existence d'un accord d'entreprise prévoyant des dispositions plus favorables que celles prévues ci-dessous, celles-ci, en cas de dénonciation dudit accord, demeureront applicables aux salariés pendant un délai de survie qui sera porté à 24 mois.

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

En application de la grille de classification de la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, une grille de classification par emplois repères est jointe en annexe au présent avenant afin de permettre aux entreprises du secteur de se conformer aux critères de classification établis par la convention collective précitée.

Les parties au présent avenant conviennent, dans le délai d'un an suivant l'application obligatoire des dispositions du présent avenant, à engager des négociations afin d'étudier les possibilités d'aménager

les classifications en fonction des évolutions des diplômes qualifiants pour l'accès aux métiers des centres d'appels.

### **Article 2 Prime de vacances**

Les salariés ayant, au jour de l'extension du présent avenant, effectivement bénéficié d'une prime de vacances, quelle qu'en soit l'origine ou la source juridique, ne pourront voir cette prime supprimée du fait de l'application des dispositions de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

### **Article 3 Majoration pour travail de nuit**

Par application du présent avenant et en application de l'article L. 213-1-1 du code du travail, il est convenu que le travail de nuit habituel sera défini comme tout travail exécuté par un salarié entre 22 heures et 7 heures du matin.

Les heures exceptionnellement effectuées entre 21 h 30 et 6 h 30 du matin donneront lieu à une majoration de 50 %.

### **Article 4 Majoration pour travail du dimanche et jours fériés**

Tout travail exécuté le dimanche ou un jour férié donnera lieu à une majoration du taux horaire de 100 %.

A titre dérogatoire, le 1<sup>er</sup> Mai donnera lieu à une majoration du taux de 100 % et à un repos compensateur de 100 %.

### **Article 5 Pause déjeuner**

Sauf dispositions particulières plus favorables mises en oeuvre au sein de toute entreprise, les salariés occupés à la journée devront impérativement bénéficier d'une pause déjeuner minimale de 45 minutes entre 11 heures et 15 heures.

Cette pause devra être prise au plus tard après la 4<sup>e</sup> heure de travail effectif.

### **Article 6 Pauses**

Les séquences de travail ne peuvent être supérieures à 3 heures de travail effectif.

Au choix de l'employeur et en fonction des séquences de travail, une pause obligatoire doit être respectée, celle-ci pouvant être soit d'une durée de 10 minutes toutes les 2 heures de travail effectif, soit de 15 minutes toutes les 3 heures de travail effectif.

Ces pauses rémunérées sont exclues de l'appréciation du temps de travail effectif.

### **Article 7 Temporisation des appels**

Les séquences de travail en émission et en réception d'appels devront être temporisées de la manière suivante :

- pour les opérations dites « simples », qui n'impliquent d'opération accessoire autre que la réception d'un appel ou l'émission d'un appel, une temporisation minimale de 4 secondes devra être respectée entre chaque réception d'appel et une temporisation minimale de 8 secondes entre chaque émission d'appel ;
- pour les opérations dites complexes, qui impliquent une opération accessoire de la part du salarié (commentaires portant sur la teneur de l'appel, rédaction d'une fiche informatisée d'information...), une temporisation minimale de 6 secondes devra être respectée entre chaque réception d'appel et une temporisation minimale de 10 secondes entre chaque émission d'appel, la temporisation ci-dessus devant être appréciée à compter de la fin de la réalisation de la ou des opérations accessoires par le salarié.

### **Article 8 Dépôt. - Publicité**

La présente adhésion signée et agréée fera l'objet d'un dépôt à la direction départementale du travail et de l'emploi de Paris en 5 exemplaires et au greffe du conseil de prud'hommes de Paris.

Fait à Paris, le 20 juin 2002.

(Suivent les signatures.)

### **ANNEXE**

**Grille classifications emplois repères SMT**

CATUT	NIVEAU	POINT	COEFF.	PRODUCTION	FORMATION	COMMERCIAL	ADMINISTRATIF	TECHNIQUE
Employé	I	< 40	120	Téléconseiller débutant (0 à 6 mois)			Employé de bureau débutant (0 à 6 mois)	
		65/90	130	Téléconseiller confirmé (6 à 12 mois).			Employé de bureau confirmé.	
		95/155	140	Téléconseiller (> 12 mois)			Employé de bureau (> 12 mois).	Opérateur saisie. Hotesse standardiste.
	II	155/180	160	Superviseur débutant (0 à 6 mois).			Secrétaire. Aide comptable.	Monteur-dépanneur téléphone. Gestionnaire récept. appels.
		185/195	170	Superviseur confirmé (6 mois à 1 an)				
			200/255	190	Superviseur (>12 mois).	Formateur interne.	Responsable clientèle.	Assistante comptable.
Agent de maîtrise	IV	275/305	200	Chef de projet junior.				
	V	310/370	230		Formateur externe.	Consultant.		Analyste programmeur.
		375/400	240	Chef de projet senior.				
	VI	405/430	260	Responsable production junior.				
Cadres	VII	435/490	300		Responsable formation.	Consultant confirmé. Directeur de clientèle.		Analyste programmeur confirmé.
		495/550	330	Responsable production			Responsable	

				senior			administratif.	
VIII	555/585	360				Directeur de commercial.		
IX	590/670	400						
	675/720	450						
	725/765	500						

**Projet de filière production SMT**

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT
Téléconseiller	Emploi utilisant le téléphone ou tout autre moyen de télécommunication en émission et réception d'appels comportant des tâches administratives connexes.	Connaissance 2 = Technicité 25 Autonomie 2 = Gestion d'équipe 20 Communication 1 =	95	140
Téléconseiller confirmé	Emploi nécessitant les compétences précédemment définies et de plus la connaissance complète des techniques professionnelles de base ainsi que la maîtrise de l'émission et de la réception d'appels.	Connaissance 3 = Technicité 40 Autonomie 3 = Gestion d'équipe 20 Communication 1 =	120	145
Superviseur	Emploi nécessitant des compétences de TA permettant d'employer son titulaire comme tel et de plus une expérience permettant d'assurer des missions d'animation, de contrôle et d'organisation	Connaissance 3 = Technicité 25 Autonomie 4 = Gestion d'équipe 3 = Communication 4 =	190	170

	d'une équipe de TA.		10 3 = 20		
Chef de projets	Emploi d'agent de maîtrise nécessitant la compétence requise pour animer, contrôler et coordonner le travail de plusieurs superviseurs. Ce chef de groupe peut être chargé d'intervenir dans les relations clients	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	4 = 70 4 = 40 4 = 50 6 = 75 5 = 60	295	200
Responsable production	Emploi d'agent de maîtrise nécessitant une expérience significative du télémarketing et l'aptitude à mettre en place et gérer des opérations de télémarketing de natures variées. Ce responsable peut être chargé d'intervenir dans la conception de ces opérations.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	4 = 70 7 = 80 4 = 110 7 = 90 5 = 80	430	260
	Poste de cadre nécessitant toutes les compétences de l'agent de maîtrise et comportant, de surcroît, une autonomie élargie.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	5 = 90 9 = 125 8 = 140 7 = 90 6 = 100	545	340

#### Projet de filière administrative SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT
Employé de	Emploi portant sur des tâches simples ayant pour	Connaissance	2 = 95	140

A la recherche d'une lettre-type ou d'un modèle de courrier ? Quel ton adopter, quelles références utiliser pour rendre efficaces vos démarches ? **Visitez LexiSocial.com !**

bureau	support les documents utilisés pour les opérations de télémarketing : tri, classement, codification, vérification...	Technicité 25 Autonomie 2 = 20 Gestion d'équipe 2 = 20 Communication 1 = 10 2 = 20		
Hôtesse standardiste	Assure l'accueil physique des visiteurs et gère les appels téléphoniques externes et/ou internes.	Connaissance 2 = 25 Technicité 2 = 20 Autonomie 2 = 20 Gestion d'équipe 2 = 20 Communication 1 = 10 3 = 40	115	145
Secrétaire	Emploi comportant de l'accueil téléphonique et physique, de la dactylographie, du courrier et du classement pour le compte d'un ou plusieurs collaborateurs de l'entreprise.	Connaissance 3 = 40 Technicité 4 = 40 Autonomie 3 = 35 Gestion d'équipe 1 = 10 3 = 40	165	160
Aide-comptable	Emploi portant sur la saisie des écritures comptables.	Connaissance 2 = 25 Technicité 2 = 20 Autonomie 2 = 20 Gestion d'équipe 1 = 10 2 = 20	165	160

Comptable	Emploi portant sur la tenue des écritures comptables et l'élaboration des comptes de l'entreprise.	Connaissance 3 = Technicité 40 Autonomie 6 = 60 Gestion d'équipe 5 = 65 Communication 3 = 40 4 = 60	265	195
Assistant(e)	Salarié qui assiste un ou plusieurs responsables dans ses fonctions afin de lui permettre de remplir sa mission dans les meilleures conditions possibles.	Connaissance 3 = Technicité 40 Autonomie 6 = 60 Gestion d'équipe 5 = 65 Communication 3 = 40 4 = 60	265	195
Responsable administratif	Fonction de cadre portant sur la gestion administrative de l'entreprise : supervision et contrôle de la comptabilité, de la trésorerie et de l'ordonnancement des règlements. Elle peut comporter de la gestion administrative du personnel et services généraux.	Connaissance 5 = Technicité 90 Autonomie 9 = 125 Gestion d'équipe 8 = 140 Communication 7 = 90 6 = 100	545	340

#### Projet de filière technique SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT
Opérateur de saisie	Emploi d'exécution de saisie informatique des données liées aux opérations de	Connaissance 2 = Technicité 25 Autonomie 2 = 20	95	140

	télémarketing selon des schémas prédéterminés.	Gestion d'équipe Communication	2 = 20 1 = 10 2 = 20		
Monteur-dépanneur en téléphonie	Emploi chargé de la mise en service et de la gestion technique du réseau téléphonique de la société, en fonction des campagnes clients et des besoins administratifs d'une installation privée.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	3 = 40 5 = 55 3 = 35 2 = 30 2 = 20	180	165
Gestionnaire d'appels	Emploi comportant de l'accueil téléphonique et physique, de la dactylographie, du courrier et du classement pour le compte d'un ou plusieurs collaborateurs de l'entreprise.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	4 = 70 7 = 80 4 = 50 4 = 55 2 = 20	275	200
Analyste-programmeur	Emploi d'agent de maîtrise chargé de l'analyse, de la conception, de la mise en place et du suivi des opérations de télémarketing sur les systèmes informatiques de l'entreprise.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	5 = 90 7 = 80 6 = 80 3 = 40 4 = 60	350	230
Analyste-programmeur confirmé	Poste de cadre nécessitant toutes les compétences de l'agent de maîtrise et comportant, de surcroît,	Connaissance Technicité Autonomie	6 = 120 10 =	480	300



	une autonomie élargie.	Gestion d'équipe Communication	150 6 = 80 5 = 70 4 = 60		
--	------------------------	--------------------------------------	--	--	--

### Projet de filière formation SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT	
Formateur interne	Emploi portant sur la transmission aux téléacteurs des règles du télémarketing et des instructions relatives aux opérations	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	3 = 40 6 = 60 4 = 50 4 = 55 3 = 40	245	190
Formateur entreprises extérieures	Emploi d'agent de maîtrise portant sur l'enseignement des règles de la communication par téléphone et les méthodes du télémarketing à toutes catégories d'utilisateurs concernés. Requiert la compétence nécessaire pour adapter le programme de formation destiné à chaque groupe.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	4 = 70 6 = 60 5 = 65 5 = 70 5 = 80	345	230
Responsable de la formation	Fonction de cadre comportant la conception et l'utilisation des programmes de formation à l'utilisation du téléphone et à la réalisation d'actions de télémarketing-programmes destinés en	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	4 = 70 8 = 100 7 = 110 7 = 90	470	300

	interne aux salariés de l'entreprise et en externe aux salariés d'entreprises clientes. Requiert la capacité d'animer et de diriger une équipe de formateurs.	6 = 100		
--	---	------------	--	--

**Projet de filière commerciale SMT**

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT
Attaché commercial	Emploi portant sur la création et le développement d'une relation commerciale avec des entreprises de secteurs professionnels et géographiques déterminés. Requiert de travailler sur des objectifs définis par la direction.	Connaissance 3 = Technicité 40 Autonomie 4 = Gestion d'équipe 5 = Communication 3 =	265	195
Consultant	Fonction d'agent de maîtrise portant sur la création et le développement des relations commerciales dans certaines lignes de prestations définies. Requiert de travailler sur des objectifs établis par la direction.	Connaissance 4 = Technicité 70 Autonomie 5 = Gestion d'équipe 5 = Communication 4 =	365	230
Consultant confirmé Responsable clientèle Directeur de clientèle	Fonction de cadre portant sur la création et le développement des relations commerciales pour l'entreprise. Nécessite une connaissance approfondie des applications du télémarketing afin d'étudier les projets des clients, d'élaborer et de	Connaissance 4 = Technicité 70 Autonomie 9 = Gestion d'équipe 6 = Communication 5 =	465	300

	vendre des programmes ou opérations de télémarketing.		100		
Directeur commercial	Fonction de cadre comportant la définition de la stratégie commerciale de l'entreprise et de sa réalisation : formation et direction des commerciaux, contrôle et gestion des résultats.	Connaissance	6 =	605	375
		Technicité	120		
		Autonomie	9 =		
		Gestion d'équipe	125		
		Communication	8 =		
			140		
			8 =		
			120		
			6 =		
			100		

**AVENANT DU 20 JUIN 2002 Relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés**

Entre :

Le SMT, 20 rue des Rigoles, 75020 Paris,

D'une part, et

La CGC ;

La CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

**Préambule**

Les entreprises, définies dans l'avenant d'adhésion conclu par le SMT, entrent désormais dans le champ d'application de la convention collective nationale étendue des « prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire ».

Il est rappelé que le champ d'application de ladite convention nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire a été en conséquence modifié.

Entrent ainsi dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services :

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 relations à distance, les centres d'appels optimisent l'outil téléphonique et ses connexions avec l'informatique et d'autres médias (courrier, fax, Minitel, Internet, Intranet, Extranet, SMS, Wap...).

Ils mettent en jeu 4 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.

Toutefois, ces entreprises développent des activités spécifiques nécessitant l'adoption de moyens adaptés leur permettant d'exercer leur activité et de poursuivre leur développement.

Les partenaires sociaux souhaitent, dans le cadre du présent avenant, harmoniser les règles propres à assurer des garanties réelles aux salariés.

Enfin, il est entendu entre les partenaires sociaux qu'en cas d'existence d'un accord d'entreprise prévoyant des dispositions plus favorables que celles prévues ci-dessous, celles-ci, en cas de dénonciation dudit accord, demeureront applicables aux salariés pendant un délai de survie qui sera porté à 24 mois.

#### Article 1<sup>er</sup> Classification

En application de la grille de classification de la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, une grille de classification par emplois repères est jointe en annexe au présent avenant afin de permettre aux entreprises du secteur de se conformer aux critères de classification établis par la convention collective précitée.

Les parties au présent avenant conviennent, dans le délai d'un an suivant l'application obligatoire des dispositions du présent avenant, à engager des négociations afin d'étudier les possibilités d'aménager les classifications en fonction des évolutions des diplômes qualifiants pour l'accès aux métiers des centres d'appels.

#### Article 2 Prime de vacances

Les salariés ayant, au jour de l'extension du présent avenant, effectivement bénéficié d'une prime de vacances, quelle qu'en soit l'origine ou la source juridique, ne pourront voir cette prime supprimée du fait de l'application des dispositions de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

#### Article 3 Majoration pour travail de nuit

Par application du présent avenant et en application de l'article L. 213-1-1 du code du travail, il est convenu que le travail de nuit habituel sera défini comme tout travail exécuté par un salarié entre 22 heures et 7 heures du matin.

Les heures exceptionnellement effectuées entre 21 h 30 et 6 h 30 du matin donneront lieu à une majoration de 50 %.

#### Article 4 Majoration pour travail du dimanche et jours fériés

Tout travail exécuté le dimanche ou un jour férié donnera lieu à une majoration du taux horaire de 100 %.

A titre dérogatoire, le 1<sup>er</sup> Mai donnera lieu à une majoration du taux de 100 % et à un repos compensateur de 100 %.

#### Article 5 Pause déjeuner

Sauf dispositions particulières plus favorables mises en oeuvre au sein de toute entreprise, les salariés occupés à la journée devront impérativement bénéficier d'une pause déjeuner minimale de 45 minutes entre 11 heures et 15 heures.

Cette pause devra être prise au plus tard après la 4<sup>e</sup> heure de travail effectif.

#### Article 6 Pauses

Les séquences de travail ne peuvent être supérieures à 3 heures de travail effectif.

Au choix de l'employeur et en fonction des séquences de travail, une pause obligatoire doit être respectée, celle-ci pouvant être soit d'une durée de 10 minutes toutes les 2 heures de travail effectif, soit de 15 minutes toutes les 3 heures de travail effectif.

Ces pauses rémunérées sont exclues de l'appréciation du temps de travail effectif.

#### Article 7 Temporisation des appels

Les séquences de travail en émission et en réception d'appels devront être temporisées de la manière suivante :

- pour les opérations dites « simples », qui n'impliquent d'opération accessoire autre que la réception d'un appel ou l'émission d'un appel, une temporisation minimale de 4 secondes devra être respectée entre chaque réception d'appel et une temporisation minimale de 8 secondes entre chaque émission d'appel ;
- pour les opérations dites complexes, qui impliquent une opération accessoire de la part du salarié (commentaires portant sur la teneur de l'appel, rédaction d'une fiche informatisée d'information...), une temporisation minimale de 6 secondes devra être respectée entre chaque réception d'appel et une temporisation minimale de 10 secondes entre chaque émission d'appel, la temporisation ci-dessus devant être appréciée à compter de la fin de la réalisation de la ou des opérations accessoires par le salarié.

#### Article 8 Dépôt. - Publicité

La présente adhésion signée et agréée fera l'objet d'un dépôt à la direction départementale du travail et de l'emploi de Paris en 5 exemplaires et au greffe du conseil de prud'hommes de Paris.

Fait à Paris, le 20 juin 2002.

(Suivent les signatures.)

## ANNEXE

## Grille classifications emplois repères SMT

STATUT	NIVEAU	POINT	COEFF.	PRODUCTION	FORMATION	COMMERCIAL	ADMINISTRATIF	TECHNIQUE
Employé	I	< 40	120	Téléconseiller débutant (0 à 6 mois)			Employé de bureau débutant (0 à 6 mois)	
		65/90	130	Téléconseiller confirmé (6 à 12 mois).			Employé de bureau confirmé.	
		95/155	140	Téléconseiller (> 12 mois)			Employé de bureau (> 12 mois).	Opérateur de saisie. Hotesse standardiste.
	II	155/180	160	Superviseur débutant (0 à 6 mois).			Secrétaire. Aide comptable.	Monteur-dépanneur en téléphone. Gestionnaire, récept. appels.
		III	185/195	170	Superviseur confirmé (6 mois à 1 an)			
			200/255	190	Superviseur (>12 mois).	Formateur interne.	Responsable clientèle.	Assistante comptable.
Agent de maîtrise	IV	275/305	200	Chef de projet junior.				
	V	310/370	230		Formateur externe.	Consultant		Analyste programmeur.
		375/400	240	Chef de projet senior.				
	VI	405/430	260	Responsable production junior.				
Cadres	VII	435/49	300		Responsable	Consultant		Analyste

		0			le formation.	confirmé. Directeur de clientèle.		programmeur confirmé.
		495/550	330	Responsable production senior			Responsable administratif	
	VIII	555/585	360			Directeur de commercial.		
	IX	590/670	400					
		675/720	450					
		725/765	500					

Projet de filière production SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT
Téléconseiller	Emploi utilisant le téléphone ou tout autre moyen de télécommunication en émission et réception d'appels comportant des tâches administratives connexes.	Connaissance 2 = 25 2 = 20 Technicité 2 = 20 Autonomie 1 = 10 Gestion d'équipe 2 = 20 Communication	95	140
Téléconseiller confirmé	Emploi nécessitant les compétences précédemment définies et de plus la connaissance complète des techniques professionnelles de base ainsi que la maîtrise de l'émission et de la réception d'appels.	Connaissance 3 = 40 3 = 30 Technicité 2 = 20 Autonomie 1 = 10 Gestion d'équipe 2 = 20 Communication	120	145

Superviseur	Emploi nécessitant des compétences de TA permettant d'employer son titulaire comme tel et de plus une expérience permettant d'assurer des missions d'animation, de contrôle et d'organisation d'une équipe de TA.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	3 = 25 4 = 20 3 = 20 4 = 10 3 = 20	190	170
Chef de projets	Emploi d'agent de maîtrise nécessitant la compétence requise pour animer, contrôler et coordonner le travail de plusieurs superviseurs. Ce chef de groupe peut être chargé d'intervenir dans les relations clients	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	4 = 70 4 = 40 4 = 50 6 = 75 5 = 60	295	200
Responsable production	Emploi d'agent de maîtrise nécessitant une expérience significative du télémarketing et l'aptitude à mettre en place et gérer des opérations de télémarketing de natures variées. Ce responsable peut être chargé d'intervenir dans la conception de ces opérations.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	4 = 70 7 = 80 4 = 110 7 = 90 5 = 80	430	260
	Poste de cadre nécessitant toutes les compétences de l'agent de maîtrise et comportant, de surcroît, une autonomie élargie.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	5 = 90 9 = 125 8 = 140 7 = 90 6 = 100	545	340

Projet de filière administrative SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT
-------------------	-------------	--------	------	-------------



Employé de bureau	Emploi portant sur des tâches simples ayant pour support les documents utilisés pour les opérations de télémarketing : tri, classement, codification, vérification...	Connaissance 2 = 25 2 = 20 Technicité 2 = 20 Autonomie 1 = 10 2 = 20 Gestion d'équipe Communication	95	140
Hôtesse standardiste	Assure l'accueil physique des visiteurs et gère les appels téléphoniques externes et/ou internes.	Connaissance 2 = 25 2 = 20 Technicité 2 = 20 Autonomie 1 = 10 3 = 40 Gestion d'équipe Communication	115	145
Secrétaire	Emploi comportant de l'accueil téléphonique et physique, de la dactylographie, du courrier et du classement pour le compte d'un ou plusieurs collaborateurs de l'entreprise.	Connaissance 3 = 40 4 = 40 Technicité 3 = 35 Autonomie 1 = 10 3 = 40 Gestion d'équipe Communication	165	160
Aide-comptable	Emploi portant sur la saisie des écritures comptables.	Connaissance 2 = 25 2 = 20 Technicité 2 = 20 Autonomie 1 = 10 2 = 20 Gestion d'équipe Communication	165	160
Comptable	Emploi portant sur la tenue des écritures comptables et l'élaboration des comptes de l'entreprise.	Connaissance 3 = 40 6 = 60	265	195

		Technicité	5 = 65		
		Autonomie	3 = 40 4 = 60		
		Gestion d'équipe			
		Communication			
Assistant(e)	Salarié qui assiste un ou plusieurs responsables dans ses fonctions afin de lui permettre de remplir sa mission dans les meilleures conditions possibles.	Connaissance	3 = 40 6 = 60	265	195
		Technicité	5 = 65		
		Autonomie	3 = 40 4 = 60		
		Gestion d'équipe			
		Communication			
Responsable administratif	Fonction de cadre portant sur la gestion administrative de l'entreprise : supervision et contrôle de la comptabilité, de la trésorerie et de l'ordonnancement des règlements. Elle peut comporter de la gestion administrative du personnel et services généraux.	Connaissance	5 = 90 9 = 125	545	340
		Technicité	125		
		Autonomie	8 = 140		
		Gestion d'équipe	7 = 90 6 = 100		
		Communication			

#### Projet de filière technique SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT	
Opérateur de saisie	Emploi d'exécution de saisie informatique des données liées aux opérations de télémarketing selon des schémas prédéterminés.	Connaissance	2 = 25 2 = 20	95	140
		Technicité	2 = 20		
		Autonomie	1 = 10 2 = 20		
		Gestion d'équipe			
		Communication			

Monteur-dépanneur en téléphonie	Emploi chargé de la mise en service et de la gestion technique du réseau téléphonique de la société, en fonction des campagnes clients et des besoins administratifs d'une installation privée.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	3 = 40 5 = 55 3 = 35 2 = 30 2 = 20	180	165
Gestionnaire d'appels	Emploi comportant de l'accueil téléphonique et physique, de la dactylographie, du courrier et du classement pour le compte d'un ou plusieurs collaborateurs de l'entreprise.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	4 = 70 7 = 80 4 = 50 4 = 55 2 = 20	275	200
Analyste-programmeur	Emploi d'agent de maîtrise chargé de l'analyse, de la conception, de la mise en place et du suivi des opérations de télémarketing sur les systèmes informatiques de l'entreprise.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	5 = 90 7 = 80 6 = 80 3 = 40 4 = 60	350	230
Analyste-programmeur confirmé	Poste de cadre nécessitant toutes les compétences de l'agent de maîtrise et comportant, de surcroît, une autonomie élargie.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	6 = 120 10 = 150 6 = 80 5 = 70 4 = 60	480	300

## Projet de filière formation SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT
Formateur interne	Emploi portant sur la transmission aux téléacteurs des règles du télémarketing et des instructions relatives aux opérations	Connaissance 3 = 40 6 = 60 Technicité 4 = 50 Autonomie 4 = 55 3 = 40 Gestion d'équipe Communication	245	190
Formateur entreprises extérieures	Emploi d'agent de maîtrise portant sur l'enseignement des règles de la communication par téléphone et les méthodes du télémarketing à toutes catégories d'utilisateurs concernés. Requiert la compétence nécessaire pour adapter le programme de formation destiné à chaque groupe.	Connaissance 4 = 70 6 = 60 Technicité 5 = 65 Autonomie 5 = 70 5 = 80 Gestion d'équipe Communication	345	230
Responsable de la formation	Fonction de cadre comportant la conception et l'utilisation des programmes de formation à l'utilisation du téléphone et à la réalisation d'actions de télémarketing-programmes destinés en interne aux salariés de l'entreprise et en externe aux salariés d'entreprises clientes. Requiert la capacité d'animer et de diriger une équipe de formateurs.	Connaissance 4 = 70 8 = 100 Technicité Autonomie 7 = 110 Gestion d'équipe 7 = 90 6 = 100 Communication	470	300

Projet de filière commerciale SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT
Attaché commercial	Emploi portant sur la création et le développement d'une relation commerciale avec des entreprises de secteurs professionnels et géographiques déterminés. Requiert	Connaissance 3 = 40 4 = 40 Technicité 5 = 65 Autonomie	265	195

	de travailler sur des objectifs définis par la direction.	e Gestion d'équipe Communication	3 = 40 5 = 80		
Consultant	Fonction d'agent de maîtrise portant sur la création et le développement des relations commerciales dans certaines lignes de prestations définies. Requiert de travailler sur des objectifs établis par la direction.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	4 = 70 5 = 80 5 = 65 4 = 70 5 = 80	365	230
Consultant confirmé Responsable clientèle Directeur de clientèle	Fonction de cadre portant sur la création et le développement des relations commerciales pour l'entreprise. Nécessite une connaissance approfondie des applications du télémarketing afin d'étudier les projets des clients, d'élaborer et de vendre des programmes ou opérations de télémarketing.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	4 = 70 9 = 125 6 = 80 5 = 70 6 = 100	465	300
Directeur commercial	Fonction de cadre comportant la définition de la stratégie commerciale de l'entreprise et de sa réalisation : formation et direction des commerciaux, contrôle et gestion des résultats.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	6 = 120 9 = 125 8 = 140 8 = 120 6 = 100	605	375

**AVENANT DU 4 FÉVRIER 2003 Relatif aux grilles de classification des salariés des centres d'appel non intégrés**

Entre :

Le SMT, dont le siège social est situé au 20, rue des Rigoles, 75020 Paris,

D'une part, et

Les organisations syndicales de la convention collective du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire :

La CFE-CGC (FNECS) ;

La CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Dans le prolongement de la signature et de l'extension de l'avenant à la convention collective du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire concernant les salariés des centres d'appels non intégrés, il est apparu aux partenaires, en particulier au SMT, des erreurs matérielles sur les grilles emplois repères de la classification couvrant ce secteur d'activité.

Aussi le présent avenant et ses annexes sont-ils soumis à la signature des partenaires sociaux en vue de leur extension par le ministère.

Cet avenant et les annexes feront l'objet d'un dépôt à la direction départementale du travail et de l'emploi de Paris et au conseil de prud'hommes de Paris.

Fait à Paris, le 4 février 2003.

(Suivent les signatures.)

#### ANNEXE Grille classifications emplois repères SMT

STATUT	NIVEAU	POINT	COEF. F.	PRODUCTION	FORMATION	COMMERCIAL	ADMINISTRATIF	TECHNIQUE
Employé	I	< 60	120	Téléconseiller débutant (0 à 6 mois)			Employé de bureau débutant (0 à 6 mois).	
		65/90	130	Téléconseiller confirmé (6 à 12 mois).			Employé de bureau confirmé.	
		95/120	140	Téléconseiller (> 12 mois).			Employé de bureau (> 12 mois).	Opérateur de saisie. Hôtesse standardiste.
	II	125/150	150					
		155/180	160	Superviseur débutant (0			Secrétaire.	Monteur-dépanneur

		0		à 6 mois).			Aide-comptable.	en téléphone. Gestionnaire, récept. appels.
	III	185/240	170	Superviseur confirmé (6 mois à 1 an).				
		245/280	190	Superviseur (> 12 mois).	Formateur interne.	Responsable clientèle.	Assistante comptable.	
Agent de maîtrise	IV	285/320	200	Chef de projet junior.				
		325/340	220					
	V	345/360	230		Formateur externe.			Analyste programmeur.
		365/380	240	Chef de projet senior.				
	VI	385/400	250					
		405/430	260	Responsable production junior.		Consultant. Directeur de clientèle junior.		
Cadres	VII	425/440	280					
		445/465	300		Responsable formation.	Consultant confirmé. Directeur de clientèle.		Analyste programmeur confirmé.
		470/520	330	Responsable production senior.			Responsable administratif.	

	VIII	525/550	360					
		555/585	390			Directeur commercial.		
		590/620	400					
	IX	625/670	450					
		675/720	500					
		725/770	550					

Filière commerciale SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS		NOTE	COEFFICIENT
Attaché commercial	Emploi portant sur la création et le développement d'une relation commerciale avec des entreprises de secteurs professionnels et géographiques déterminés. Requiert de travailler sur des objectifs définis par la direction.	Connaissance	3 = 40	265	190
		Technicité	4 = 40		
		Autonomie	5 = 65		
		Gestion d'équipe	3 = 40		
		Communication	5 = 80		
Consultant Directeur de clientèle junior	Fonction d'agent de maîtrise portant sur la création et le développement des relations commerciales dans certaines lignes de prestations définies. Requiert de travailler sur des objectifs établis par la direction.	Connaissance	4 = 70	405	260
		Technicité	8 = 100		
		Autonomie	6 = 80		
		Gestion d'équipe	6 = 75		
		Communication	5 = 80		



Consultant confirmé Responsable clientèle Directeur de clientèle	Fonction de cadre portant sur la création et le développement des relations commerciales pour l'entreprise. Nécessite une connaissance approfondie des applications du télémarketing afin d'étudier les projets des clients, d'élaborer et de vendre des programmes ou opérations de télémarketing.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	4 = 70 9 = 125 6 = 80 6 = 75 6 = 100	450	300
Directeur commercial	Fonction de cadre comportant la définition de la stratégie commerciale de l'entreprise et de sa réalisation : formation et direction des commerciaux, contrôle et gestion des résultats.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	6 = 120 9 = 125 8 = 140 8 = 120 6 = 100	605	420

#### Filière production SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT	
Téléconseiller	Emploi utilisant le téléphone ou tout autre moyen de télécommunication en émission et réception d'appels comportant des tâches administratives connexes.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	2 = 25 2 = 20 2 = 20 1 = 10 1 = 10	85	130
Téléconseiller confirmé	Emploi nécessitant les compétences précédemment définies et de plus la connaissance complète des techniques professionnelles de base ainsi que la maîtrise de l'émission et de la réception	Connaissance Technicité Autonomie	3 = 40 3 = 30 2 =	120	140

	d'appels.	e	20		
		Gestion d'équipe	1 = 10		
		Communication	2 = 20		
Superviseur	Emploi nécessitant des compétences de TA permettant d'employer son titulaire comme tel et de plus une expérience permettant d'assurer des missions d'animation, de contrôle et d'organisation d'une équipe de TA.	Connaissance	3 = 40	190	170
		Technicité	4 = 40		
		Autonomie	3 = 35		
		Gestion d'équipe	4 = 55		
		Communication	2 = 20		
Chef de projets	Emploi d'agent de maîtrise nécessitant la compétence requise pour animer, contrôler et coordonner le travail de plusieurs superviseurs. Ce chef de groupe peut être chargé d'intervenir dans les relations clients	Connaissance	4 = 70	295	200
		Technicité	4 = 40		
		Autonomie	4 = 50		
		Gestion d'équipe	6 = 75		
		Communication	4 = 60		
Responsable production	Emploi d'agent de maîtrise nécessitant une expérience significative du télémarketing et l'aptitude à mettre en place et gérer des opérations de télémarketing de natures variées. Ce responsable peut être chargé d'intervenir dans la conception de ces opérations.	Connaissance	5 = 90	420	260
		Technicité	7 = 80		
		Autonomie	6 = 80		
		Gestion d'équipe	7 = 90		
		Communication	5 = 80		
	Poste de cadre nécessitant toutes les compétences de l'agent de maîtrise et comportant, de surcroît, une autonomie élargie.	Connaissance	5 = 90	545	360
		Technicité	9 = 125		
		Autonomie			

		e	8 =		
		Gestion	140		
		d'équipe	7 =		
		Communication	90		
			6 =		
			100		

### Filière administrative SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT
Employé de bureau	Emploi portant sur des tâches simples ayant pour support les documents utilisés pour les opérations de télémarketing : tri, classement, codification, vérification...	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	2 = 25 2 = 20 2 = 20 1 = 10 2 = 20	95 140
Hôtesse standardiste	Assure l'accueil physique des visiteurs et gère les appels téléphoniques externes et/ou internes.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	2 = 25 2 = 20 2 = 20 1 = 10 3 = 40	115 140
Secrétaire	Emploi comportant de l'accueil téléphonique et physique, de la dactylographie, du courrier et du classement pour le compte d'un ou plusieurs collaborateurs de l'entreprise.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	3 = 40 4 = 40 3 = 35 1 = 10 3 =	165 160

			40		
Aide-comptable	Emploi portant sur la saisie des écritures comptables.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	2 = 25 2 = 20 2 = 20 1 = 10 2 = 20	95	140
Comptable	Emploi portant sur la tenue des écritures comptables et l'élaboration des comptes de l'entreprise.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	3 = 40 6 = 60 5 = 65 3 = 40 4 = 60	265	190
Assistant(e)	Salarié(e) qui assiste un ou plusieurs responsables dans ses fonctions afin de lui permettre de remplir sa mission dans les meilleures conditions possibles.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	3 = 40 6 = 60 5 = 65 3 = 40 4 = 60	265	190
Responsable administratif	Fonction de cadre portant sur la gestion administrative de l'entreprise : supervision et contrôle de la comptabilité, de la trésorerie et de l'ordonnancement des règlements. Elle peut comporter de la gestion administrative du personnel et services généraux.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	5 = 90 9 = 125 8 = 140 7 = 90	545	360

		ation	6 = 100		
--	--	-------	------------	--	--

### Filière technique SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	COEFFICIENT
Opérateur de saisie	Emploi d'exécution de saisie informatique des données liées aux opérations de télémarketing selon des schémas prédéterminés.	Connaissance 2 = 25 Technicité 2 = 20 Autonomie 2 = 20 Gestion d'équipe 1 = 10 Communication 2 = 20	95	140
Monteur-dépanneur en téléphonie	Emploi chargé de la mise en service et de la gestion technique du réseau téléphonique de la société, en fonction des campagnes clients et des besoins administratifs d'une installation privée.	Connaissance 3 = 40 Technicité 5 = 55 Autonomie 3 = 35 Gestion d'équipe 2 = 30 Communication 2 = 20	180	160
Gestionnaire d'appels	Emploi d'agent de maîtrise chargé de la gestion des flux d'appels en veillant à atteindre les objectifs de productivité qui lui sont fixés.	Connaissance 4 = 70 Technicité 7 = 80 Autonomie 4 = 50 Gestion d'équipe 4 = 55 Communication 3 = 40	295	200
Analyste-programmeur	Emploi d'agent de maîtrise chargé de l'analyse, de la conception, de la mise en place et du suivi des opérations de	Connaissance 5 = 90	350	230

	télémarketing sur les systèmes informatiques de l'entreprise.	Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	7 = 80 6 = 80 3 = 40 4 = 60		
Analyste-programmeur confirmé	Poste de cadre nécessitant toutes les compétences de l'agent de maîtrise et comportant, de surcroît, une autonomie élargie.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	6 = 120 8 = 100 7 = 110 5 = 70 4 = 60	460	300

#### Filière formation SMT

INTITULÉ DE POSTE	DESCRIPTION	POINTS	NOTE	Coefficient	
Formateur interne	Emploi portant sur la transmission aux téléacteurs des règles du télémarketing et des instructions relatives aux opérations.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe Communication	3 = 40 6 = 60 4 = 50 4 = 55 3 = 40	245	190
Formateur entreprises extérieures	Emploi d'agent de maîtrise portant sur l'enseignement des règles de la communication par téléphone et les méthodes du télémarketing à toutes catégories d'utilisateurs concernés. Requiert la compétence nécessaire pour adapter le programme de formation destiné à chaque groupe.	Connaissance Technicité Autonomie Gestion d'équipe	4 = 70 6 = 60 5 = 65 5 =	345	230

		Communication	70 5 = 80		
Responsable de la formation	Fonction de cadre comportant la conception et l'utilisation des programmes de formation à l'utilisation du téléphone et à la réalisation d'actions de télémarketing-programmes destinés en interne aux salariés de l'entreprise et en externe aux salariés d'entreprises clientes. Requiert la capacité d'animer et de diriger une équipe de formateurs.	Connaissance	4 = 70	470	330
		Technicité	8 = 100		
		Autonomie	7 = 110		
		Gestion d'équipe	7 = 90		
		Communication	6 = 100		

### ACCORD DU 4 FÉVRIER 2003 Relatif au travail de nuit

Entre :

Les services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ;

Le syndicat du marketing téléphonique (SMT) ;

Le syndicat national des prestataires de l'accueil (SNPA),

D'une part, et

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

La CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

#### Préambule

Conscients de la nécessité technique et économique de faire fonctionner des activités sur des périodes habituellement réservées au repos nocturne, les partenaires sociaux conviennent de mettre en place un dispositif d'encadrement du travail de nuit dans le but de limiter aux seules entreprises qui en ont une nécessité absolue, de préciser les compensations et les conditions d'application de celles-ci.

#### Article 1<sup>er</sup> Champ d'application

Sont concernées par le présent accord les entreprises relevant des secteurs d'activité suivants :

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, ainsi que 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.).

2. Les entreprises de 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), de services développés intégrant 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), assurant la gestion annualisée de prestations de services d'accueil et d'accueil téléphonique en entreprises, à l'exclusion des animations en grands magasins.

Article 2 Mise en place ou extension du travail de nuit à de nouvelles catégories de salariés

La mise en place au sein d'une entreprise du travail de nuit ou l'extension du travail de nuit déjà existant au sein d'une entreprise à de nouvelles catégories de salariés peut être réalisée :

- par application directe de l'employeur, dans les entreprises dépourvues de délégués syndicaux, après consultation du comité d'entreprise et du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, ou des délégués du personnel, s'ils existent, dès lors que les dispositions du présent accord sont respectées ; si des délégués syndicaux sont présents dans l'entreprise, l'application directe des présentes dispositions ne peut intervenir qu'après que l'employeur ait engagé loyalement des négociations tendant à la conclusion d'un accord d'entreprise ou d'établissement ;
- par accord collectif d'entreprise ou d'établissement si l'entreprise entend utiliser les dispositions dérogatoires du présent accord, l'accord d'entreprise ou d'établissement devant alors être conforme aux dispositions de la loi n° 2000-397 du 9 mai 2001 et ne pas avoir fait l'objet d'une opposition au sens de l'article L. 132-26 du code du travail ;
- sur autorisation expresse de l'inspecteur du travail si l'entreprise entend utiliser les dispositions dérogatoires du présent accord, dès lors que l'entreprise aura engagé loyalement et sérieusement des négociations tendant à la conclusion d'un accord d'entreprise ou d'établissement.

L'engagement de négociations loyales et sérieuses implique que l'employeur ait :

- convoqué les organisations syndicales représentatives au sein de l'entreprise ;
- fixé le lieu et le calendrier des réunions ;
- communiqué à ces organisations les informations nécessaires pour leur permettre de négocier en toute connaissance de cause ;
- répondu à leurs éventuelles questions et propositions.

Toutefois, les partenaires sociaux reconnaissent que les contraintes et la pénibilité du travail de nuit implique qu'il ne soit recouru à celui-ci que dans la mesure où la continuité des prestations vis-à-vis de la clientèle des entreprises est nécessaire à l'activité. Cette nécessité ne peut donc conduire à imposer le travail de nuit au personnel dont la présence continue n'est pas impérative.



Ainsi, les salariés autorisés à travailler la nuit participent de la filière production dans les activités autorisées.

Par conséquent, s'agissant des salariés des filières administrative et commerciale telles que définies par la convention collective nationale, il ne peut être recouru au travail habituel de nuit, tel que défini ci-après, que par appel au volontariat.

#### Article 3 Définition du travail de nuit

##### **Article 3.1** *Principe*

Est considérée par principe comme constituant du travail de nuit toute heure de travail effectif entre 22 heures et 7 heures.

##### **Article 3.2** *Dérogation*

Toutefois, par accord collectif d'entreprise ou d'établissement, les entreprises relevant du champ d'application du présent accord peuvent décider que sera considéré comme travail de nuit tout travail effectif réalisé entre 21 heures et 6 heures.

#### Article 4 Définition du travailleur de nuit

##### **Article 4.1** *Salariés en contrat à durée indéterminée*

Est considéré comme travailleur de nuit salarié en contrat à durée indéterminée réalisant habituellement, c'est-à-dire selon son horaire habituel de travail :

- soit au moins 2 fois par semaine, au moins 3 heures de son temps de travail quotidien entre 22 heures et 7 heures ou pendant l'une des périodes arrêtées par l'accord d'entreprise ou d'établissement comme constituant du travail de nuit en application de l'article 3.2 ci-dessus ;
- soit au moins 78 heures de travail entre 22 heures et 7 heures ou pendant l'une des périodes arrêtées par l'accord d'entreprise ou d'établissement comme constituant du travail de nuit en application de l'article 3.2 ci-dessus, pendant une période de 3 mois appelée période de référence.

##### **Article 4.2** *Salariés en contrat à durée déterminée*

Est considéré comme travailleur de nuit le salarié en contrat à durée déterminée réalisant habituellement, c'est-à-dire selon son horaire habituel de travail :

- soit au moins 2 fois par semaine, au moins 3 heures de son temps de travail quotidien entre 22 heures et 7 heures ou pendant l'une des périodes arrêtées par l'accord d'entreprise ou d'établissement comme constituant du travail de nuit en application de l'article 3.2 ci-dessus ;
- soit au moins 12 % de ces heures de travail contractuellement définies et planifiées entre 22 heures et 7 heures ou pendant l'une des périodes arrêtées par l'accord d'entreprise ou d'établissement comme constituant du travail de nuit en application de l'article 3.2 ci-dessus, pendant la durée de son contrat

#### Article 5 Durées de travail

##### Article 5.1 *Travailleurs concernés*

Ne sont concernés par les dispositions exposées ci-après que les travailleurs de nuit.

Les travailleurs amenés à effectuer des heures de nuit mais ne rentrant pas dans les limites fixées aux articles 4.1 et 4.2 ne seraient pas concernés.

##### **Article 5.2** *Durée de travail et amplitude de travail quotidienne*

Dans le cadre de la répartition des horaires, la durée maximale quotidienne de travail des travailleurs de nuit ne peut excéder 8 heures.

Néanmoins, cette durée maximale quotidienne pourra être portée à 10 heures pour tous les travailleurs de nuit, quelle que soit leur activité, lorsque le volume de l'horaire hebdomadaire de travail de nuit est réparti sur moins de 5 jours par semaine ou lorsque l'entreprise doit faire face à un surcroît temporaire d'activité prévisible.

Il en sera de même s'agissant des activités caractérisées par la nécessité d'assurer la continuité du service.

Toutefois, il peut être dérogé aux dispositions ci-dessus en cas de circonstances exceptionnelles et sur autorisation de l'inspecteur du travail, après consultation des délégués syndicaux et avis du comité d'entreprise ou des délégués du personnel.

Si aucune institution représentative du personnel n'existe dans l'entreprise, il peut être dérogé aux dispositions ci-dessus en cas de circonstances exceptionnelles et sur autorisation de l'inspecteur du travail.

Le travailleur de nuit pour lequel il aura été fait application d'un des cas précités de dérogation à la durée maximale quotidienne de 8 heures du poste de nuit devra bénéficier d'un temps de repos équivalant au temps de dépassement, ce temps de repos s'ajoutant au temps de repos quotidien de 11 heures prévu aux termes de l'article L. 220-1 du code du travail.

### **Article 5.3** *Durée du travail hebdomadaire*

La durée moyenne hebdomadaire de travail des travailleurs de nuit, calculée sur une période quelconque de 12 semaines consécutives, ne peut excéder 40 heures.

Toutefois, lorsque l'organisation du travail de nuit, compte tenu des impératifs de services des entreprises relevant du secteur du présent accord, notamment au regard des impératifs de clientèle, le justifie, les travailleurs de nuit ne peuvent réaliser un nombre d'heures de travail hebdomadaire supérieur à 44 heures par semaine ou à 42 heures sur une période de 12 semaines consécutives, sachant que la possibilité d'user des heures supplémentaires devra respecter les limites du contingent légal.

Il peut également être dérogé à la durée moyenne hebdomadaire maximale de travail des travailleurs de nuit dans les autres conditions prévues par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

### **Article 6** *Contreparties au travail de nuit*

#### **Article 6.1** *Contreparties au travail habituel de nuit*

Les salariés en contrat à durée déterminée ou indéterminée, dès lors qu'ils entrent dans la définition du travailleur de nuit exposée à l'article 4 du présent accord, bénéficient pour chaque heure de nuit, selon la définition donnée à l'article 3 du présent accord d'un repos compensateur d'une durée égale à 4 % des heures réalisées la nuit.

En tout état de cause, l'application du présent accord ne saurait autoriser la remise en cause des compensations financières déjà accordées au titre du travail de nuit.

Le repos compensateur est assimilé à du travail effectif pour ce qui concerne :

- les droits liés à l'ancienneté ;
- l'application de la législation sur les heures supplémentaires (bonification ou majoration) ;
- l'acquisition des droits à congés payés ;

– l’acquisition des jours de RTT.

Les travailleurs de nuit ne peuvent effectivement prendre leur repos compensateur que dans la mesure où ils disposent d’un droit minimal de 4 heures de repos, éventuellement cumulable avec les droits tenus par le salarié au titre du repos compensateur légal.

Les travailleurs de nuit doivent prendre ce repos compensateur dans le délai de 6 mois à compter du jour où ils ont effectivement acquis un repos de 4 heures, éventuellement cumulés avec les droits tenus par le salarié au titre du repos compensateur légal.

En cas de départ du salarié de l’entreprise avant que celui-ci n’ait acquis ou pris ces 4 heures de repos compensateur, le droit ainsi acquis à repos compensateur fait l’objet d’une indemnisation financière.

#### **Article 6.2** *Contreparties au travail occasionnel de nuit*

Les salariés n’entrant pas dans la définition du travailleur de nuit précisée à l’article 3 du présent accord mais amené à effectuer des heures de travail de nuit bénéficient d’une majoration de salaire égale à 25 % pour les heures de travail effectif réalisées entre 22 heures et 7 heures ou pendant l’une des périodes arrêtées par l’accord d’entreprise ou d’établissement comme constituant du travail de nuit en application de l’article 3.2 du présent accord.

Ces dispositions ne font pas échec à l’application des dispositions particulières prévues par l’article 3 de l’avenant à la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire concernant les salariés des centres d’appels non intégrés.

#### Article 7 Temps de pause

Tout salarié, travaillant la nuit dans les conditions définies à l’article 3, ne peut effectuer plus de 6 heures consécutives de travail de nuit sans bénéficier de 20 minutes de pause rémunérée non assimilée à du temps de travail effectif lui permettant de se restaurer et de se détendre.

#### Article 8 Articulation du travail de nuit avec la vie sociale et familiale des travailleurs

Sauf accord exprès de l’intéressé, le travailleur de nuit doit bénéficier de moyens de transport, collectifs ou individuels, lui permettant d’effectuer les trajets domicile/travail dans une limite maximale de 2 heures par nuit.

En outre, et sur justificatif, les travailleurs de nuit bénéficient d’une autorisation annuelle d’absence de 3 jours lorsque l’exercice de responsabilités familiales ou sociales s’oppose à la réalisation exceptionnellement de ce travail de nuit.

Ces autorisations d’absence peuvent, le cas échéant, être cumulées, sous réserve que le salarié en ait informé son employeur en respectant un délai de prévenance de 7 jours calendaires.

En tout état de cause, l’employeur devra vérifier au moment de l’embauche ou de l’entrée du salarié dans le statut du travailleur de nuit que le salarié a les moyens pour regagner son domicile par les moyens de transport collectifs ou de s’assurer que le salarié a un véhicule personnel pour regagner son domicile.

Enfin, tout travailleur de nuit peut demander son affectation à un poste de jour dès lors que le travail de nuit devient incompatible avec des raisons familiales impérieuses, notamment avec la garde d’enfants ou la prise en charge d’une personne dépendante.

Dans ce cadre, le travailleur de nuit devra présenter sa demande par écrit et apporter tout justificatif des raisons familiales impérieuses à son employeur.

Le travailleur de nuit ayant présenté valablement une telle demande de changement d’affectation doit faire l’objet d’un reclassement temporaire ou définitif selon le cas, à un

poste de jour correspondant à sa qualification et aussi comparable que possible à l'emploi qu'il occupait précédemment en travail de nuit.

Ce reclassement doit intervenir dans un délai maximal de 3 mois.

A défaut, l'employeur peut engager une procédure de licenciement à l'égard du travailleur de nuit dans la mesure où :

- l'employeur a justifié par écrit de l'impossibilité de reclasser le salarié dans les conditions définies ci-dessus ;
- le salarié a refusé d'accepter le poste de reclassement proposé par écrit par l'employeur et dans les conditions définies ci-dessus.

En outre, il est expressément précisé que le licenciement ne doit pas reposer sur un fait fautif.

#### Article 9 Egalité professionnelle

En aucun cas les origines, les croyances, le sexe, l'âge, l'état de santé ou le fait d'appartenir à un syndicat ne seront pris en considération en ce qui concerne l'affectation à un poste de nuit ou de jour.

Est défini comme poste de jour au sens du présent accord tout poste de travail dont les horaires habituels ne comprennent pas d'heures de travail effectif entre 22 heures et 7 heures ou pendant l'une des périodes arrêtées par l'accord d'entreprise ou d'établissement comme constituant du travail de nuit en application de l'article 3.2 du présent accord.

Particulièrement, les partenaires sociaux rappellent expressément d'une part la nécessité pour les entreprises d'assurer le respect du principe d'égalité professionnelle entre hommes et femmes, conformément aux dispositions de l'article L. 123-1 du code du travail, d'autre part, le principe d'égalité d'accès à la formation professionnelle entre les salariés répondant à la définition de travailleurs de nuit telle qu'énoncées aux termes de l'article 4 du présent accord et les salariés occupés sur un poste de jour.

#### Article 10 Passage du travail de nuit au travail de jour

Chaque travailleur de nuit bénéficie, s'il le souhaite, d'une priorité pour l'attribution d'un poste de jour de sa catégorie professionnelle ou d'un emploi équivalent qui serait créé ou qui deviendrait vacant.

La liste des emplois disponibles sera communiquée préalablement à leur attribution à chacun des travailleurs de nuit ayant fait part de leur intention de bénéficier de cette priorité par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en mains propres.

Au cas où un travailleur de nuit ferait acte de candidature à un tel poste, sa demande sera examinée et une réponse motivée lui sera faite sous un délai de 8 jours.

#### Article 11 Passage du travail de jour au travail de nuit

Chaque travailleur de jour bénéficie, s'il le souhaite, d'une priorité pour l'attribution d'un poste de nuit de sa catégorie professionnelle ou d'un emploi équivalent qui serait créé ou qui deviendrait vacant.

La liste des emplois disponibles sera communiquée préalablement à leur attribution à chacun des travailleurs de jour ayant fait part de leur intention de bénéficier de cette priorité par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en mains propres.

Au cas où un travailleur de jour ferait acte de candidature à un tel poste, sa demande sera examinée et une réponse motivée lui sera faite sous un délai de 8 jours.

## Article 12 Garanties offertes aux travailleurs de nuit

### **Article 12.1** *Surveillance médicale particulière*

Chaque travailleur de nuit doit faire l'objet, lors de son embauche puis 1 fois par semestre, d'une visite médicale par la médecine du travail afin de vérifier son aptitude au travail de nuit.

### **Article 12.2** *Inaptitude au travail de nuit*

Le travailleur de nuit déclaré inapte au travail de nuit, de façon temporaire ou permanente, doit faire l'objet d'un relassement temporaire ou définitif selon le cas, à un poste de jour correspondant à sa qualification et aussi comparable que possible à l'emploi qu'il occupait précédemment en travail de nuit.

A défaut, l'employeur peut engager une procédure de licenciement pour inaptitude à l'égard du travailleur de nuit dans la mesure où :

- l'employeur a justifié par écrit de l'impossibilité de reclasser le salarié dans les conditions définies ci-dessus ;
- le salarié a refusé d'accepter le poste de reclassement proposé par écrit par l'employeur et dans les conditions définies ci-dessus.

### **Article 12.3** *Salariée en état de grossesse médicalement constatée*

#### **Article 12.3.1**

##### *Cas de changement d'affectation*

La salariée en état de grossesse médicalement constatée ou ayant accouché peut demander son affectation à un poste de jour pendant sa période de grossesse et pendant la période du congé légal postnatal prévu à l'article L. 122-26 du code du travail.

Dans ce cadre, la salariée doit présenter sa demande par écrit à l'employeur, accompagnée de tout justificatif médical de son état.

De même, toute salariée en état de grossesse médicalement constatée ou ayant accouché doit faire l'objet d'une affectation à un poste de jour pendant sa période de grossesse pouvant être prolongée pour une durée maximale de 1 mois dès lors que le médecin du travail aura constaté par écrit que l'état de cette salariée est incompatible avec le travail de nuit.

#### **Article 12.3.2**

##### *Conditions du changement d'affectation*

La salariée en état de grossesse médicalement constatée ou ayant accouché, dès lors qu'elle a régulièrement présenté sa demande de changement d'affectation ou qu'elle fait l'objet d'une déclaration d'incompatibilité avec le travail de nuit par la médecine du travail, dans les conditions définies ci-dessus, doit faire l'objet d'un changement d'affectation à un poste de jour correspondant à sa qualification et aussi comparable que possible à l'emploi qu'elle occupait précédemment en travail de nuit.

Ce changement d'affectation doit être réalisé dans un délai maximal de 15 jours, sauf indication contraire de la médecine du travail.

En outre, ce changement d'affectation ne doit entraîner aucune diminution de la rémunération, sauf avantages éventuellement liés à la réalisation du travail habituel de nuit.

Enfin, dans la mesure où ce changement d'affectation s'accompagne d'un changement de lieu de travail en dehors de l'agglomération au sein de laquelle la salariée exerçait précédemment ses fonctions, ce changement de lieu de travail est subordonné à l'accord de la salariée.

### **Article 12.3.3**

#### *Impossibilité de changement d'affectation*

L'employeur se trouvant dans l'impossibilité d'assurer un changement d'affectation dans les conditions définies ci-dessus doit présenter par écrit à la salariée ou au médecin du travail, le cas échéant, les motifs s'opposant à un tel changement.

Cette justification écrite de l'employeur doit être réalisée dans le délai de 15 jours à compter de la demande de la salariée ou de la déclaration réalisée par la médecine du travail.

A défaut, l'employeur doit reprendre le versement intégral de la rémunération habituelle de la salariée.

Si l'affectation à un poste de jour entraîne un changement de lieu de travail de la salariée concernée en dehors de l'agglomération au sein de laquelle celle-ci exerçait précédemment ses fonctions ou même entraîne un changement de poste, l'employeur doit justifier par écrit à la salariée les raisons de ces changements et lui préciser par écrit les nouvelles conditions de travail proposées.

La salariée dispose alors d'un délai de 10 jours pour accepter ou refuser cette proposition.

A défaut d'accord exprès, la salariée est réputée avoir refusé la nouvelle affectation.

Lorsque le changement d'affectation à un poste de jour s'est avéré impossible ou que la salariée a refusé les changements proposés par l'employeur pour réaliser cette affectation à un poste de jour, le contrat de travail de la salariée est suspendu jusqu'à la fin du congé légal de maternité, éventuellement prolongé d'une durée maximale de 1 mois par le médecin du travail dans les conditions fixées à l'article 12.3.1 ci-dessus.

Pendant cette période de suspension du contrat, la salariée bénéficie d'une garantie de rémunération dans les mêmes conditions que celles prévues :

- à l'article 18.1 B de la convention collective pour les salariées non cadres ;
- à l'article 4.1 de l'avenant cadre de la convention collective pour les salariées cadres.

#### Article 13 Durée et date d'entrée en vigueur de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée en application de l'article L. 132-8 du code du travail.

Il pourra être dénoncé à tout moment par les signataires dans les conditions prévues à l'article 11 du présent avenant.

Les partenaires sociaux signataires ayant décidé de demander l'extension du présent avenant, celui-ci entrera en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension au *Journal officiel*.

#### Article 14 Révision. - Dénonciation

##### **Article 14.1 Révision**

Le présent accord est révisable par chaque syndicat représentatif et signataire ou tout syndicat ayant ultérieurement adhéré sans réserve 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 accusé de réception à chacun des autres signataires de l'accord.

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 la rédaction d'avenants qui auront les mêmes effets que le présent accord et devront de ce fait être déposés et appliqués dans les mêmes conditions.

Aucune demande de révision ne pourra être introduite dans le délai de 6 mois suivant la prise d'effet de la dernière révision.

#### **Article 14.2 Dénonciation**

Le présent accord peut être dénoncé par l'un ou plusieurs des signataires avec un préavis de 6 mois.

A peine de nullité, la dénonciation :

– sera signifiée à l'ensemble des autres parties signataires et à la DDTE du lieu de dépôt par pli recommandé avec accusé de réception. Elle prendra effet au plus tôt le premier jour de l'année civile qui suit la date de l'accusé de réception le plus ancien ;

– sera accompagnée de proposition de rédaction nouvelle de l'ensemble ou des parties dénoncées ;

– sera complétée, dans les 30 jours qui suivent la date de l'accusé de réception le plus ancien, d'une convocation, par la partie ayant dénoncé, d'une réunion paritaire de toutes les organisations représentatives de la branche ayant pour ordre du jour la discussion des propositions nouvelles.

#### **Article 15 Adhésion**

Toute organisation syndicale représentative de salariés, toute organisation syndicale ou association, groupement d'employeurs ou tout employeur pris individuellement peut adhérer au présent accord conformément aux dispositions légales.

#### **Article 16 Interprétation et conciliation**

Tout différend à caractère individuel ou collectif, né de l'application ou de l'interprétation du présent accord sera soumis à l'arbitrage de la commission nationale de conciliation et d'interprétation instituée par l'article 8 de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

#### **Article 17 Dépôt et publicité de la convention**

Conformément à l'article L. 132-10 du code du travail, le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente auprès de la direction départementale et du conseil de prud'hommes du lieu de sa signature.

Une demande d'arrêté d'extension sera également réalisée auprès des services du ministère du travail.

Fait à Paris, le 4 février 2003.

**AVENANT DU 13 AOÛT 1999 relatif à la rémunération des encaisseurs dans le secteur du recouvrement de créances et renseignements commerciaux**

Entre :

Le syndicat national des cabinets de recouvrement de créances et de renseignements commerciaux (ANCR) ;

Le syndicat national des professionnels du recouvrement (SNPR) ;

La fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances (FIGEC) ;

D'une part, et

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

La CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Les partenaires sociaux ont entendu prendre en considération les conditions de travail spécifiques des encaisseurs dans le secteur du recouvrement et des renseignements commerciaux et ont convenu en conséquence des dispositions particulières suivantes, reprenant celles d'un accord signé le 3 juillet 1998 par l'ANCR et le SNPR, et dont la copie est jointe en annexe :

#### **Article 1<sup>er</sup> Grille spécifique**

Les salariés qui exercent une activité répondant aux définitions de tâches suivantes, cumulatives ou non, reçoivent la qualification d'encaisseur :

- encaisse toute sommes, deniers ou valeurs dans le cadre d'un ordre de missions reçu de n+1 et en donne reçu ou quittance ;
- fait signer toutes reconnaissances de dettes, moratoires, protocoles ou transactions ;
- collecte tous éléments nécessaires à l'identification du/des débiteur(s) ;
- évalue les éléments de solvabilité du/des débiteur(s).

#### **Article 2 Avenant spécifique**

Le salarié recevant la qualification d'encaisseur doit rendre compte de son activité selon les modalités définies dans un avenant spécifique au contrat de travail.

Cet avenant doit obligatoirement définir :

- la périodicité du compte rendu de la mission ainsi que de sa forme ;
- les modalités de restitution des sommes ou valeurs encaissées ;
- les modalités de transmission des documents et informations recueillis ;
- les modalités de décompte des actes de négociations.

#### **Article 3 Référence à l'horaire légal**

Les temps plein est réputé effectué dès que le salarié effectue entre 287 et 315 actes mensuels (15 actes journaliers) de recueil d'information, de négociations ou tentatives avérées.

En ce cas, c'est donc la durée légale du travail qui devra figurer sur la feuille de paie.

#### **Article 4 Rémunération minimale**

La rémunération mensuelle minimale conventionnelle définie ci-dessous, pour la durée légale du travail, est due sur l'ensemble de l'année : encaisseur : 6 800 F bruts.

#### **Article 5 Eléments complémentaires au salaire**

Un intéressement ou une commission peuvent être alloués en contrepartie d'objectifs relevant d'accord contractuel individuel ou collectif.

Cet intéressement ou cette commission doivent faire l'objet d'un accord écrit.

#### **Article 6 Application de l'avenant**



Le présent avenant entrera en vigueur dans les mêmes conditions et à la même date que la convention collective du personnel des prestataires de service dans le domaine du secteur tertiaire, à laquelle il est annexé.

Fait à Paris, le 13 août 1999.

**ACCORD « SALAIRES » DU 20 SEPTEMBRE 2000 (Texte étendu par arrêté du 21 février 2001)**

Entre :

Le syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED) ;

L'association nationale des professionnels de centres de congrès (ANPCC).

D'une part, et

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

La CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

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

La valeur du point est portée à 18,80 F à effet du 1<sup>er</sup> septembre 2000.

La grille des rémunérations mensuelles et annuelles garanties est donc modifiée dans les conditions prévues en annexes I et II du présent accord.

**Article 2**

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

Fait à Paris, le 20 septembre 2000.

**ANNEXE I Grille des salaires minimaux mensuels**

STATUTS	NIVEAUX	COEFFICIENT	INDICE de rémunération	SALAIRES MINIMAUX conventionnels (base 169 heures)	
				Valeur de point	Salaire
Employés	I	120	373	18,8	7 012,40
		130	382	18,8	7 181,60
		140	393	18,8	7 388,40
	II	150	403	18,8	7 576,40
		160	413	18,8	7 764,40

	III	170	423	18,8	7 952,40
		190	443	18,8	8 328,40
Techniciens et agents de maîtrise	IV	200	494	18,8	9 287,20
		220	526	18,8	9 888,80
	V	230	543	18,8	10 208,40
		240	559	18,8	10 509,20
	VI	250	575	18,8	10 810,00
		260	591	18,8	11 110,80
Cadres	VII	280	628	18,8	11 806,40
		300	725	18,8	13 630,00
		330	798	18,8	15 002,40
	VIII	360	964	18,8	18 123,20
		390	1 044	18,8	19 627,20
		420	1 123	18,8	21 112,40
	IX	450	1 374	18,8	25 831,20
		500	1 626	18,8	30 568,80
		550	1 794	18,8	33 727,20

### ANNEXE II Grille des salaires minimaux annuels

STATUTS	NIVEAUX	COEFFICIENT	INDICE de rémunération	SALAIRES MINIMAUX conventionnels (base 169 heures)	
				Valeur de point	Salaire
Employés	I	120	373	18,8	84 148,80
		130	382	18,8	86 179,20
		140	393	18,8	88 660,60
	II	150	403	18,8	90 916,80

		160	413	18,8	93 172,80
	III	170	423	18,8	95 428,80
		190	443	18,8	99 940,80
Techniciens et agents de maîtrise	IV	200	494	18,8	111 446,40
		220	526	18,8	118 655,60
	V	230	543	18,8	122 500,80
		240	559	18,8	126 110,40
	VI	250	575	18,8	129 720,00
		260	591	18,8	133 329,60
Cadres	VII	280	628	18,8	141 676,80
		300	725	18,8	163 560,00
		330	798	18,8	180 028,80
	VIII	360	964	18,8	217 478,40
		390	1 044	18,8	235 526,40
		420	1 123	18,8	253 348,80
	IX	450	1 374	18,8	309 974,40
		500	1 626	18,8	366 825,60
		550	1 794	18,8	404 726,40

### AVENANT DU 7 NOVEMBRE 2001 Relatif aux salaires

Entre :

Le syndicat national des professionnels du recouvrement (SNPR) ;

La fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances (FIGEC) ;

Les services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ;

Le syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED) ;

Le syndicat du marketing téléphonique (SMT) ;

Le syndicat national des prestataires de service d'accueil, d'animation et de promotion (SNPA),

D'une part, et

La fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services (FNECS) CFE-CGC ;  
La CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

#### Article 1<sup>er</sup>

La valeur du point est portée à 19,10 F (2,91 €)

La grille des rémunérations mensuelles et annuelles garanties est donc modifiée dans les conditions prévues en annexe au présent accord.

#### Article 2

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

Fait à Paris, le 7 novembre 2001.

(Suivent les signatures.)

#### Grille des salaires minimaux conventionnels mensuels (Base 169 heures)

Valeur du point : 19,10 F, soit 2,91 €

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE de rémunération	SALAIRE		
				(en francs)	(en euros)	
<b>Employés</b>	I	120	387	7 391,70	1 126,17	
		130	393	7 506,30	1 143,63	
		140	398	7 601,80	1 158,18	
	II	150	403	7 697,30	1 172,73	
		160	413	7 888,30	1 201,83	
	III	170	423	8 079,30	1 230,93	
		190	443	8 461,30	1 289,13	
	<b>Techniciens et agents de maîtrise</b>	IV	200	494	9 435,40	1 437,54
			220	526	10 046,60	1 530,66

	V	230	543	10 371,30	1 580,13	
		240	559	10 676,90	1 626,69	
	VI	250	575	10 982,50	1 673,25	
		260	591	11 288,10	1 719,81	
	Cadres	VII	280	632	12 071,20	1 839,12
			300	755	14 420,50	2 197,05
330			798	15 241,80	2 322,18	
VIII		360	964	18 412,40	2 805,24	
		390	1 044	19 940,40	3 308,04	
		420	1 123	21 449,30	3 267,93	
IX	450	1 374	26 243,40	3 998,34		
	500	1 626	31 056,60	4 731,66		
	550	1 794	34 265,40	5 220,54		

### Grille des salaires minimaux conventionnels annuels (Base 169 heures)

Valeur du point : 19,10 F, soit 2,91 €

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE	SALAIRE
--------	--------	-------------	--------	---------

			de rémunération	(en francs)	(en euros)	
<b>Employés</b>	I	120	387	88 700,40	13 514,04	
		130	393	90 075,60	13 723,56	
		140	398	91 221,60	13 898,16	
	II	150	403	92 367,60	14 072,76	
		160	413	94 659,60	14 421,96	
	III	170	423	96 951,60	14 771,16	
		190	443	101 535,60	15 469,56	
	<b>Techniciens et agents de maîtrise</b>	IV	200	494	113 224,80	17 250,48
			220	526	120 559,20	18 367,92
V		230	543	124 455,60	18 961,56	
		240	559	128 122,80	19 520,28	
VI		250	575	131 790,00	20 079,00	
		260	591	135 457,20	20 637,72	
<b>Cadres</b>	VII	280	632	144 854,40	22 069,44	

		300	755	173 046,00	26 364,60
		330	798	182 901,60	27 866,16
	VIII	360	964	220 948,80	33 662,88
		390	1 044	239 284,80	39 696,48
		420	1 123	257 391,60	39 215,16
	IX	450	1 374	314 920,80	47 980,08
		500	1 626	372 679,20	56 779,92
		550	1 794	411 184,80	62 646,48

### AVENANT « SALAIRES » DU 4 FÉVRIER 2003

Entre :

Le syndicat national des cabinets de recouvrement de créances et de renseignements commerciaux (ANCR) ;

Le syndicat national des professionnels du recouvrement (SNPR) ;

Les services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ;

Le syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED) ;

Le syndicat du marketing téléphonique (SMT) ;

Le syndicat national des prestataires de service d'accueil, d'animation et de promotion (SNPA),

D'une part, et

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

La CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

#### Article 1<sup>er</sup>

La valeur du point est portée à 2,96 €

La grille des rémunérations mensuelles et annuelles garanties est donc modifiée dans les conditions prévues en annexe au présent accord.

## Article 2

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

Fait à Paris, le 4 février 2003.

(Suivent les signatures.)

### ANNEXE I Grille des salaires minimaux mensuels conventionnels (base 169 heures)

Valeur de point : 2,96 €

STATUT	NIVEAU	Coefficient	INDICE de rémunération	SALAIRE (en euros)
Employés	I	120	397	1 175,12
		130	401	1 186,96
		140	405	1 198,80
	II	150	408	1 207,68
		160	413	1 222,48
	III	170	423	1 252,08
190		443	1 311,28	
Techniciens Agents de maîtrise	IV	200	494	1 462,24
		220	526	1 556,96
	V	230	543	1 607,28
		240	559	1 654,64
	VI	250	575	1 702,00
		260	596	1 764,16
Cadres	VII	280	670	1 983,20
		300	798	2 362,08
		330	825	2 442,00
	VIII	360	964	2 853,44
		390	1 044	3 090,24
		420	1 123	3 324,08
	IX	450	1 374	4 067,04
		500	1 626	4 812,96
		550	1 794	5 310,24



**ANNEXE II Grille des salaires minimaux annuels conventionnels (base  
169 heures)**

Valeur de point : 2,96 €

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE de rémunération	SALAIRE (en euros)	
Employés	I	120	397	14 101,44	
		130	401	14 243,52	
		140	405	14 385,60	
	II	150	408	14 492,16	
		160	413	14 669,76	
	III	170	423	15 024,96	
		190	443	15 735,36	
	Techniciens Agents de maîtrise	IV	200	494	17 546,88
			220	526	18 683,52
V		230	543	19 287,36	
		240	559	19 855,68	
VI		250	575	20 424,00	
		260	596	21 169,92	
Cadres	VII	280	670	23 798,40	
		300	798	28 344,96	
		330	825	29 304,00	
	VIII	360	964	34 241,28	
		390	1 044	37 082,88	
		420	1 123	39 888,96	
	IX	450	1 374	48 804,48	
		500	1 626	57 755,52	
		550	1 794	63 722,88	