

ACCORD SALAIRES 2013

ENTRE LES SOUSSIGNES :

- le Syndicat National des Cabinets de Recouvrement de créance 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 créance (FIGEC)
- les Services Intégrés du Secrétariat et des Télé-services (SIST)
- le Syndicat National des Professionnels de l'Hébergement (SYNAPHE),
- le Syndicat des Professionnels des Centres de Contact (SP2C),
- le Syndicat National des Prestataires de Services d'Accueil (SNPA),
- le Syndicat National des Organiseurs et Réalisateurs d'Actions Promotionnelles et Commerciales (SORAP),
- la Chambre Nationale des Entreprises de Traduction (CNET),

d'une part,

ET :

- La Fédération Nationale de l'Encadrement du Commerce et des Services CFE-CGC (FNECS),
- La CFDT-F3C,
- La FEC-Force Ouvrière (FO),
- La Fédération CGT des Sociétés d'Etudes,
- La CFTC-CSFV,

d'autre part,

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- les services d'accueil à caractère événementiel : services d'accueil occasionnels dans le cadre de salons, conventions, colloques ou tout autre événement de relation publique ou commercial. Les services développés intègrent l'ensemble des composantes de l'accueil de réception : gestion de listings, attributions de badges, malettes, documentation, vestiaire, service voiturier, acheminement de groupes incluant accueils en gares ou aéroports et visites de sites (exemple : usine ou autre site de production ou de réalisation) ;

- les actions d'animation et de promotion : de l'échantillonnage, distribution, etc., à la promotion des ventes en grands magasins ou GSM dont l'objectif est de faire connaître et de vendre les produits (ou services) du client aux consommateurs sur le lieu de vente.

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

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

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

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

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

Entités de relation à distance, les centres d'appels optimisent l'outil téléphonique et ses connexions avec l'informatique et d'autres médias (courrier, fax, Minitel, Internet, Extranet, SMS, wap, etc.).

Ils mettent en jeu quatre composantes majeures :

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

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

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

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

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

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

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

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

Elles sont menées dans tous les réseaux de distribution.

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

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

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

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

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

ARTICLE 2

La valeur du point est fixée à 3,322 €.

Les indices de rémunération des coefficients visés aux niveaux I à VII sont modifiés.

Pour le coefficient 120 revalorisé, le taux horaire brut s'élève à 9,44 €.

Un coefficient 290, dont les conditions d'application provisoire sont visées à l'article 3 ci-après, est créé entre les coefficients 280 et 300, au niveau VII.

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

ARTICLE 3

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

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

S'agissant du coefficient 290, la durée d'application de ce coefficient ne peut excéder 12 mois, sauf dispositions contraires négociées à cet effet, et ce pour toutes les entreprises entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale

des prestataires de services, dans la mesure où ce coefficient concerne l'ensemble des activités quelque soit l'organisation patronale concernée.

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

ARTICLE 4 : MODALITES D'APPLICATION DE LA GRILLE ANNUELLE - ANNEXE 2

5.1. Les effectifs concernés par la grille annuelle visée à l'annexe 2

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

5.2. Les modalités de détermination de la grille de garantie annuelle de rémunération visée à l'annexe 2

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

Dans ces conditions, la grille de garantie annuelle de rémunération pour les effectifs concernés est établie en annexe 2.

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

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

ARTICLE 5 : DEPOT ET EXTENSION

Le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L2231-6 du Code du travail et les parties conviennent de le présenter à l'extension auprès du Ministère compétent, à l'expiration du délai légal d'opposition.

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

Fait à PARIS, le 26 mars 2013
En 15 exemplaires originaux,

Pour les organisations patronales :

**FIGEC
Madame LAMEYRE**

**ANCR
Monsieur GONZVA**

**SYNAPHE
Madame CUING**

**SIST
Madame CAPITAINE**

**SNPR
Monsieur REBUFFEL**

**SP2C
Monsieur UBERTI**

**SORAP
Monsieur PIERGA**

**SNPA
Madame PECRIAUX**

**CNET
Monsieur MATHIEU**

Pour les organisations syndicales :

**CFTC-CSFV
Monsieur CHIARONI**

**CFDT-F3C
Madame LEJEUNETO**

**FEC-FO
Madame SIMON**

**CFE-CGC / FNECS
Monsieur TEREYJOL**

**Fédération CGT des Sociétés d'Etudes
Madame BENFIGUIG**

ANNEXE 1**Grille des rémunérations minimales mensuelles**

Statuts	Niveaux	Coefficients	Indice de rémunération	Valeur du point	Rémunérations minimales conventionnelles (base 151,67 h)
Employés	I	120	431	3,322	1 431,78 €
		130	432	3,322	1 435,10 €
		140	433	3,322	1 438,43 €
	II	150	434	3,322	1 441,75 €
		160	438	3,322	1 455,04 €
	III	170	455	3,322	1 511,51 €
190		475	3,322	1 577,95 €	
Techniciens agents de maîtrise	IV	200	506	3,322	1 680,93 €
		220	538	3,322	1 787,24 €
	V	230	555	3,322	1 843,71 €
		240	571	3,322	1 896,86 €
	VI	250	589	3,322	1 956,66 €
		260	610	3,322	2 026,42 €
Cadres	VII	280	706	3,322	2 345,33 €
		290	756	3,322	2 511,43 €
		300	887	3,322	2 946,61 €
		330	898	3,322	2 983,16 €
	VIII	360	964	3,322	3 202,41 €
		390	1044	3,322	3 468,17 €
		420	1123	3,322	3 730,61 €
	IX	450	1374	3,322	4 564,43 €
		500	1626	3,322	5 401,57 €
		550	1794	3,322	5 959,67 €

ANNEXE 2**Grille des rémunérations minimales annuelles (effectifs
commerciaux – art. 4)**

Cadres	VII	280	706	3,322	30 958,36 €
		290	756	3,322	33 150,88 €
		300	887	3,322	38 895,25 €
		330	898	3,322	39 377,71 €
	VIII	360	964	3,322	42 271,81 €
		390	1044	3,322	45 779,84 €
		420	1123	3,322	49 244,05 €
	IX	450	1374	3,322	60 250,48 €
		500	1626	3,322	71 300,72 €
		550	1794	3,322	78 667,64 €