



Dernière mise à jour 03/03/2011

Accord de licence officielle

IDCC 2098 : Brochure 3301

Convention collective

Prestataires de services :
personnel des
prestataires de services

Comment utiliser avec le plus d'efficacité possible cette convention collective au format .PDF ?

Au-delà d'une simple impression des pages de cette convention collective à relier dont vous devez légalement disposer au sein de votre entreprise, vous pouvez aussi travailler directement à partir du format électronique .PDF de ce document.

Pour mémoire, ce document est lisible avec la visionneuse d'Acrobat Reader® que vous pouvez télécharger (ou mettre à jour) gratuitement sur le site de cet éditeur :

<http://get.adobe.com/fr/reader/>

Plusieurs options sont alors proposées par LégiSocial®, facilitant la lecture et la navigation au sein de cette convention collective grâce à :

- **Une table des matières numérotée avec des titres et sous-titres cliquables**, vous permettant de vous rendre directement à l'article souhaité.
- **Des titres d'articles également cliquables au sein de la convention**, vous permettant de revenir directement à la table des matières du document.
- **Des signets de votre lecteur .PDF**, vous assurant un chapitrage très utile à toute recherche spécifique. Ci-dessous et à titre d'exemple, un aperçu de la convention collective métallurgie avec la mise en avant des signets de cette dernière.

Bonne lecture.

L'équipe de LégiSocial

www.legisocial.fr

Table des matières

Table des matières	1
Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tert	7
Texte de base	7
Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 19	7
Titre Ier : Dispositions générales	7
Article 1 - Champ d'application	7
Article 2 - Indemnisation des salariés participant à la commission paritaire de la négociation de la convention collective	8
Article 3 - Durée de la convention	8
Article 4 - Formalités de dépôt et de publicité	9
Article 5 - Avantages acquis	9
Article 6 - Révision - Dénonciation	9
Article 7 - Adhésion	9
Article 8 - Commission nationale de conciliation et d'interprétation	9
Titre II : Représentation du personnel-Droit syndical-Délégués du personnel-Comité d'entreprise	10
Article 9 - Principes généraux	10
Article 10 - Mise en place des institutions représentatives	10
Article 11 - Conditions de désignation, d'électorat et d'éligibilité	10
Article 12 - Les conditions et moyens d'exercice au sein de l'entreprise	10
Titre III : Le contrat de travail	11
Sous-titre 1er : Dispositions communes	11
Article 13 - Conclusion du contrat de travail	11
Article 14 - Modification du contrat de travail	12
Article 15 - Mutation géographique nécessitée par les besoins de l'entreprise	12
Article 16 - Ancienneté	13
Article 17 - Congés	13
Article 18 - Suspension du contrat de travail pour cause de maladie, accident, maternité	15
Article 19 - La rupture du contrat de travail	16
Sous-titre 2 : Dispositions spécifiques	17
Chapitre Ier : Le contrat de travail à durée indéterminée à temps partiel	17
Article 20 - Définition	17
Article 21 - Mise en place	17
Article 22 - Garanties	17
Article 23 - Durée et organisation du travail	18
Article 24 - Rémunération	18
Article 25 - Contrat de travail	18
Article 26 - Rupture du contrat de travail	18
Chapitre II : La durée du travail	18
Chapitre Ier : Durée du travail	18
Article 27 - Durée normale	18
Article 28 - Durée maximale	18
Article 29 - Repos hebdomadaire	19
Article 30 - Amplitude de la journée de travail	19
Chapitre II : Organisation du travail	19
Article 31 - Systèmes d'horaires	19
Article 32 - Organisation de l'horaire	19
Chapitre III : Décompte du temps de travail	19
Article 33 - Horaires individualisés	19
Article 34 - Temps de transport	19
Article 35 - Décompte des heures supplémentaires	19
Chapitre IV : Rémunération du travail	20
Article 36 - Les heures supplémentaires	20
Textes Attachés	20
Avenant cadres Convention collective nationale du 13 août 1999	21
Préambule	21
Article 1 - Champ d'application	21
Article 2.1 - Contrat de travail	21
Article 2.2 - Période d'essai	21
Article 2.3 - Mutation ou changement d'affectation	21
Article 2.4 - Déplacements	22
Article 2.5 - Promotion et développement de carrière	23
Article 2.6 - Information et concertation	23
Article 2.7 - Ancienneté	23
Article 3.1 - Indemnité de licenciement	23
Article 3.2 - Indemnité de départ en retraite	24
Article 4.1 - Indemnisation du fait de maladie	24
Article 4.2 - Accident du travail	25
Article 5.1 - Congés d'ancienneté	25
Classification des emplois ; Convention collective nationale du 13 août 1999	25
Préambule	25
I. - Description du système	25
II. - Mise en place de la présente classification	27
III. - Grille de salaires mensuels	27
IV. - Commission nationale de conciliation et d'interprétation des classifications	27
Classification des emplois : Annexe I - Les critères classants Convention collective nationale du 13 août 1999	28
Classification des emplois : Annexe II - Fourchette de correspondance du coefficient Convention collective nationale du 13 août 1999	34
Classification des emplois : Annexe III - Guide de profil des emplois Convention collective nationale du 13 août 1999	35
Annexe I - SIST Convention collective nationale du 13 août 1999	37
Grille classification emplois repères SIST 1	37
Illustrations. - Filière production SIST	40
Illustrations. - Filière administrative SIST	42
Illustrations. - Filière commerciale SIST	44
Annexe II - SNCAED Convention collective nationale du 13 août 1999	45
Grille classification emplois repères SNCAED	45
Illustrations. - Filière production SNCAED	48
Illustrations. - Filière administrative SNCAED	51
Illustrations. - Filière commerciale SNCAED	53

Annexe III - Recouvrement de créances Convention collective nationale du 13 août 1999	54
Grille classification emplois repères	54
Illustrations. - Filière administrative	56
Illustrations. - Filière technique	58
Illustrations. - Filière commerciale	60
Annexe IV - Palais des congrès Convention collective nationale du 13 août 1999	61
Grille classification emplois repères 1	61
Illustrations. - Filière administrative	63
Illustrations. - Filière technique	65
Illustrations. - Filière commerciale	68
Illustrations. - Filière intendance	69
Annexe V - Information économique et commerciale Convention collective nationale du 13 août 1999	71
Grille classification emplois repères 1	71
Illustrations. - Filière production	73
Illustrations. - Filière administrative	74
Illustrations. - Filière gestion de créances	74
Illustrations. - Filière informatique	75
Illustrations. - Filière commerciale	76
Annexe VI - Traduction Convention collective nationale du 13 août 1999	77
Grille classification emplois repères 1	77
Illustrations. - Filière production	79
Illustrations. - Filière administrative	84
Illustrations. - Filière technique	85
Illustrations. - Filière commerciale	89
Annexe VII - Salaires minimaux Convention collective nationale du 13 août 1999	90
Grille des salaires minimaux mensuels	90
Rémunération des encaisseurs dans le secteur du recouvrement de créances et renseignements commerciaux Avenant du	91
Article 1 - Grille spécifique.	91
Article 2 - Avenant spécifique.	91
Article 3 - Référence à l'horaire légal.	91
Article 4 - Rémunération minimale 1	91
Article 5 - Eléments complémentaires au salaire.	91
Article 6 - Application de l'avenant.	91
Prévoyance Accord du 13 août 1999	92
Article 1 - Principe général.	92
Article 2 - Bénéficiaires des garanties du régime de prévoyance.	92
Article 3 - Définition des garanties	92
Article 4 - Salaire de référence.	94
Article 5 - Prestations.	94
Article 6 - Cotisations.	94
Institution gestionnaire.	94
Prévoyance	94
Prévoyance	95
Article 8 - Commission paritaire nationale de prévoyance.	95
Article 9 - Date d'effet.	95
Article 10 - Durée et modalités de révision et de dénonciation de l'accord	95
Changement d'organisme assureur.	95
Prévoyance	95
Prévoyance	96
Annexe relative à la prévoyance Annexe à l'accord du 13 août 1999	96
Article 1 - Objet de la convention.	96
Article 2 - Adhésion des organismes.	96
Article 3 - Informations.	96
Article 4 - Gestion du contrat.	97
Article 5 - Gestion des situations particulières.	97
Comptes de résultats.	98
Annexe relative à la prévoyance	98
Annexe relative à la prévoyance	99
Remise de données statistiques.	100
Annexe relative à la prévoyance	100
Annexe relative à la prévoyance	100
Rémunération.	101
Annexe relative à la prévoyance	101
Annexe relative à la prévoyance	101
Article 9 - Information des entreprises et des salariés.	101
Article 10 - Contrôle médical.	101
Article 11 - Cotisations.	101
Article 12 - Aide au fonctionnement de la commission paritaire nationale : de prévoyance.	101
Article 13 - Fonds social.	101
Article 14 - Date d'effet - Durée de la convention.	102
Prévoyance Accord du 4 juillet 2000	102
Formation professionnelle Avenant du 20 décembre 1999	102
Préambule	102
Article 1 - Champ d'application.	102
Article 2 - Désignation d'un OPCA.	103
Article 3 - Dispositions générales	103
Article 4 - Répartition des fonds.	103
Disposition particulière.	103
Formation professionnelle	103
Formation professionnelle	103
Formation professionnelle	103
Formation professionnelle	103
Formation professionnelle	103
Formation professionnelle	104
Formation professionnelle	104
Formation professionnelle	104

Formation professionnelle	104
Aménagement et réduction du temps de travail Accord du 11 avril 2000	104
Article Préambule - Préambule	104
Article 1er - TITRE Ier : CHAMP D'APPLICATION	105
Article 2 - TITRE II : DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES SUR LA DURÉE ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL	105
Article 3 - TITRE III : LA MODULATION DU TEMPS DE TRAVAIL	109
Article 4 - TITRE IV : Le temps partiel	110
Article 5 Remplacement des heures supplémentaires par un repos compensateur - TITRE V : Dispositions particulières	110
TITRE VI : Dispositions générales	110
Aménagement et réduction du temps de travail	110
Aménagement et réduction du temps de travail	110
Aménagement et réduction du temps de travail	110
Aménagement et réduction du temps de travail	111
Aménagement et réduction du temps de travail	111
TITRE VII : Pour les entreprises de 20 salariés ou plus	111
TITRE VIII : Dispositions particulières applicables aux entreprises prestataires de services de moins de 20 salariés souhaitant bénéficier	111
Aménagement et réduction du temps de travail, Préambule	111
Aménagement et réduction du temps de travail	111
Aménagement et réduction du temps de travail	111
Aménagement et réduction du temps de travail	111
Aménagement et réduction du temps de travail	112
Aménagement et réduction du temps de travail	112
Aménagement et réduction du temps de travail	112
Aménagement et réduction du temps de travail	112
Aménagement et réduction du temps de travail	113
Aménagement et réduction du temps de travail	114
Compte épargne-temps Accord du 11 avril 2000	114
Article 1 - Salariés bénéficiaires.	114
Article 2 - Alimentation du compte épargne-temps.	114
Article 3 - Conversion.	114
Article 4 - Utilisation du compte épargne-temps.	115
Article 5 - Rupture du contrat de travail.	115
Article 6 - Information du salarié.	115
Article 7 - Renonciation du salarié.	115
Article 8 - Garanties.	115
Classifications Avenant z du 11 avril 2000	116
Règlement intérieur de la commission paritaire nationale de conciliation et d'interprétation Règlement intérieur du 26 sept	126
Article 2 - Composition.	126
Article 3 - Fonctionnement.	127
Article 4 - Périodicité des réunions.	127
Article 5 - Examen des litiges.	127
Article 6 - Délibérations.	128
Article 7 - Indemnisation des salariés participant à la commission.	128
Article 8 - Révision.	129
Article 9 - Dénonciation.	129
Fiche de saisine Commission paritaire nationale de conciliation et d'interprétation de la convention collective prestataires du secteur ter	129
Aménagement et réduction du temps de travail Accord du 29 novembre 2000	129
Préambule	129
Article 8 - Durée et date d'entrée en vigueur de l'avenant	130
Article 9 - Révision. - Dénonciation	130
Article 10 - Adhésion	130
Article 11 - Interprétation et conciliation	130
Article 12 - Dépôt et publicité de la convention	130
Jours RTT résultant de la réduction de la durée du travail Avis d'interprétation n 2 du 4 juillet 2001	130
Application de la CCN à la filiale du Club Méditerranée Avis d'interprétation n 3 du 4 juillet 2001	130
Saisine du 3 janvier 2001 par FO-SOFINREC, relative au lieu de travail des encaisseurs, à la révision annuelle des objectif	131
Salariés des centres d'appels non intégrés Avenant du 20 juin 2002	132
Préambule	132
Article 1 - Classification.	132
Article 2 - Prime de vacances.	132
Article 3 - Majoration pour travail de nuit.	132
Article 4 - Majoration pour travail du dimanche et jours fériés.	133
Article 5 - Pause déjeuner.	133
Article 6 - Pauses.	133
Article 7 - Temporisation des appels.	133
Article 8 - Dépôt - Publicité.	133
Grille classifications emplois repères SMT.	133
Projet de filière production SMT	135
Projet de filière administrative SMT	136
Projet de filière technique SMT	138
Projet de filière formation SMT	139
Projet de filière commerciale SMT.	140
Classification et frais de représentation des salariés des entreprises des services d'accueil Accord du 20 septembre 2002	141
Préambule	141
Article 1 - Classification.	141
Article 2 - Frais de représentation.	141
Article 3 - Dépôt, publicité.	141
Grille de classification emplois repères du SNPA	141
Dispositions spécifiques à l'accueil événementiel Accord du 20 septembre 2002	144
Préambule	145
Article 1 - Durée du travail.	145
Article 2 - Rémunération et heures supplémentaires.	145
Article 3 - Travail du dimanche et des jours fériés.	145
Article 4 - Le contrat d'intervention à durée déterminée.	146
Article 5 - Dépôt - Publicité.	146
Grilles de classification des salariés des centres d'appel non intégrés Avenant du 4 février 2003	146
Grille classifications emplois repères SMT	146

Filière commerciale SMT	147
Filière production SMT	148
Filière administrative SMT	149
Filière technique SMT	150
Filière formation SMT	150
Travail de nuit Accord du 4 février 2003	151
Préambule	151
Article 1 - Champ d'application.	151
Article 2 - Mise en place ou extension du travail de nuit à de nouvelles catégories de salariés.	151
Article 3 - Définition du travail de nuit.	152
Article 4 - Définition du travailleur de nuit.	152
Article 5 - Durées de travail.	152
Article 6 - Contreparties au travail de nuit.	153
Article 7 - Temps de pause.	153
Article 8 - Articulation du travail de nuit avec la vie sociale et familiale des travailleurs.	154
Article 9 - Egalité professionnelle.	154
Article 10 - Passage du travail de nuit au travail de jour.	154
Article 11 - Passage du travail de jour au travail de nuit.	154
Article 12 - Garanties offertes aux travailleurs de nuit.	155
Article 13 - Durée et date d'entrée en vigueur de l'accord.	155
Article 14 - Révision - Dénonciation.	156
Article 15 - Adhésion.	156
Article 16 - Interprétation et conciliation.	156
Article 17 - Dépôt et publicité de la convention.	156
Constitution d'un fonds commun d'aide au paritarisme Accord du 28 octobre 2003	156
Préambule	157
Article 1 - Objet de l'avenant.	157
Article 2 - Financement du fonds d'aide au paritarisme.	157
Article 3 - Collecte des fonds.	157
Article 4 - La répartition des fonds.	157
Article 5 - Dispositions finales.	158
Avenant à l'avenant du 13 août 1999 relatif à la prévoyance Avenant n 2 du 23 mars 2004	158
Secret professionnel et clause de non-concurrence Avenant du 17 décembre 2003	159
Préambule	159
Article 1 - Champ d'application.	159
Article 2 - Secret professionnel.	159
Article 3 - Clause de non-concurrence.	160
Avis interprétatif n 8 du 1er juillet 2004 relatif au champ d'application de la convention collective	160
Lettre d'adhésion de la fédération des commerces et des services UNSA à la convention collective nationale des prestataires	160
Modification du champ d'application de la convention Avenant du 24 mars 2005	161
Article 3 - Dépôt - Publicité.	161
Accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle Accord du 11 juillet 2005	161
Préambule	161
Chapitre Ier : Les dispositifs de formation professionnelle	162
Article 1 - Le contrat de professionnalisation.	162
Article 2 - Le droit individuel à la formation DIF.	164
Article 3 - Le congé individuel de formation CIF.	165
Article 4 - Les actions conduites dans le cadre du plan de formation de l'entreprise.	165
Article 5 - La mise en oeuvre de la période de professionnalisation.	166
Article 6 - Les modalités de mise en oeuvre de la période de professionnalisation.	166
Article 7 - Soutien de l'OPCA de la branche.	167
Article 8 - Utilisation du compte épargne-temps à la formation.	167
Chapitre II : Accès égalitaire ou prioritaire aux dispositifs de formation professionnelle	167
Article 9 - Egalité d'accès entre les hommes et les femmes.	167
Article 10 - Priorité d'accès à la formation professionnelle.	168
Chapitre III : La formation dans les PME-TPE	168
Article 11 - Les salariés des PME.	168
Chapitre IV : Information et orientation tout au long de la vie du salarié	169
Article 12 - Les principes de la formation tout au long de la vie.	169
Article 13 - L'entretien professionnel.	170
Article 14 - Le bilan de compétences.	170
Article 15 - Le passeport formation.	171
Article 16 - La validation des acquis de l'expérience.	171
Chapitre V : Suivi des dispositifs de la formation professionnelle	172
Article 17 - Le rôle et les missions de l'encadrement dans le développement de la formation professionnelle.	172
Article 18 - Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la branche.	172
Article 19 - Suivi du développement de la formation professionnelle par les partenaires sociaux.	172
Chapitre VI : Convention triennale de formation.	172
Chapitre VII : CPNEFP	173
Article 20 - Historique et champ d'application.	173
Chapitre VIII : Dispositions financières	174
Rappels.	174
Accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle	174
Accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle	174
Chapitre IX : Dispositions finales	176
Article 23 - Le champ d'application.	176
Clause de révision	176
Article 24 - Entrée en vigueur et impérativité des stipulations du présent accord.	176
Guide méthodologique pour la conduite de l'entretien professionnel	176
Avenant à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance Avenant n 3 du 11 juillet 2005	176
Régime de prévoyance Avenant n 3 du 11 juillet 2005	177
Mise à la retraite des salariés avant l'âge de 65 ans Accord du 13 février 2006	177
Préambule.	177
Article 1 - Champ d'application.	178
Article 2 - Conditions de mise à la retraite d'un salarié entre 60 et 65 ans.	178
Article 3 - Organisation de la mise à la retraite.	178
Article 4 - Contreparties en termes d'embauche.	178
Article 5 - Suivi du dispositif.	178

Article 6 - Durée et date d'entrée en vigueur de l'accord.	179
Article 7 - Révision - Dénonciation.	179
Article 8 - Interprétation et conciliation.	179
Article 9 - Dépôt et publicité de la convention.	179
Animation commerciale Avenant du 13 février 2006	179
Préambule.	179
Chapitre Ier : Le contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale	180
Article 1 - I. - Création du contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale.	180
II - Forme du contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale	180
Article 2 - Contenu du contrat de travail.	180
Article 3 - Conclusion du contrat de travail.	180
III - Exécution et terme du contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale	180
Article 4 - Temps de travail et contrôle.	180
Article 5 - Rémunération.	181
Article 6 - Indemnisation en cas d'annulation du contrat à durée déterminée d'animation commerciale.	181
Article 7 - Hygiène, sécurité et discipline.	181
Article 8 - Succession de contrats à durée déterminée d'animation commerciale avec le même animateur.	181
Article 9 - Fin du contrat à durée déterminée d'animation commerciale avec le même animateur.	182
Article 10 - Participation aux institutions représentatives du personnel.	182
Chapitre II : Le travail intermittent	182
I. - Bénéficiaires	182
Article 11 - Principes.	182
Article 12 - Salariés avant conclu plusieurs contrats d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale.	182
II - Eléments du contrat de travail intermittent	182
Article 13 - Durée du travail.	182
Article 14 - Mention du contrat de travail intermittent.	183
Article 15 - Rémunération.	183
Article 16 - Autres dispositions.	183
Chapitre III : Dispositions finales	183
Commission de suivi.	183
Animation commerciale	183
Animation commerciale	184
Article 19 - Dépôt - Publicité.	184
Accord salaires.	184
Annexe à l'avenant du 13 février 2006 relatif à l'animation commerciale. Avenant du 13 février 2006	186
Cotisations du régime de prévoyance Avenant n 4 du 23 mai 2006	188
Avenant à l'accord portant sur la formation professionnelle du 11 juillet 2005 Avenant du 20 juin 2006	188
Article 1 - Objet de l'avenant.	189
Article 2 - Actions prioritaires au titre du droit individuel à la formation.	189
Article 3 - Fonctionnement de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la branche.	189
Article 4 - Dépôt et extension.	189
Champ d'application de l'accord du 11 juillet 2005 portant sur la formation professionnelle Avenant du 31 janvier 2007	189
Article 1 - Objet de l'avenant.	189
Article 2 - Champ d'application.	189
Article 3 - Dépôt et extension.	190
Accord du 11 décembre 2007 relatif à la mise en oeuvre de l'accord sur l'animation commerciale	190
Accord du 18 mars 2008 relatif à l'engagement des négociations	192
Préambule	193
Accord du 18 mars 2008 relatif à la prise en charge	193
Préambule	193
Avenant n 5 du 1er avril 2008 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	193
Adhésion par lettre du 6 mai 2008 de la CFE-CGC FNECS à l'avenant n 5 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	194
Adhésion par lettre du 11 juin 2008 de la CFDT à l'avenant n 5 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	195
Avis interprétatif n 16 du 29 avril 2008 relatif à l'article 2 de la convention collective	195
Accord du 28 mai 2009 relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes	195
Préambule	200
Avis interprétatif n 20 du 16 juin 2009	200
Avenant du 13 mai 2009 à l'accord du 13 février 2006 relatif à l'animation commerciale	201
Préambule	201
Avis interprétatif n 21 du 16 septembre 2009	202
Avenant du 16 décembre 2009 relatif à l'élargissement du champ d'application de la convention	202
Accord du 19 avril 2010 relatif au maintien dans l'emploi et au recrutement des seniors	204
Préambule	204
Principe de non-discrimination et principe d'égalité de traitement intergénérationnelle	205
Champ d'application	205
Article	205
Objectif chiffré global de maintien dans l'emploi des salariés seniors	206
Dispositions chiffrées favorables au maintien dans l'emploi des salariés seniors	206
Amélioration des conditions de travail et prévention des situations de pénibilité	206
Identifier les phénomènes d'usure professionnelle	206
Adapter et aménager les conditions de travail	206
Aménagement des temps de travail des salariés âgés	207
Anticipation de l'évolution des carrières professionnelles	207
Accompagner et concrétiser la construction des parcours professionnels	208
Entretien professionnel de carrière	208
Promouvoir les outils de la branche	208
Bilan de compétences	208
Passeport formation	208
Renforcer la formation professionnelle tout au long de la vie et développer les compétences	209
Période de professionnalisation	209
Reconnaissance et validation de l'expérience professionnelle	209
Droit individuel à la formation	209
Documents à communiquer aux représentants du personnel	209
Congé de fin de carrière	210
Mobilité géographique	210
Développement des compétences et des qualifications et accès à la formation	210
Favoriser les démarches d'anticipation	210
Rôle de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications	210
Rôle de la branche	210
Mobilisation des entreprises	211
Dispositions complémentaires favorables au maintien dans l'emploi et au recrutement en faveur des salariés seniors	211

Lutter contre les discriminations liées à l'âge et favoriser le retour à l'emploi	211
Réinsertion professionnelle des salariés seniors	211
Favoriser le retour à l'emploi des plus de 45 ans	211
Référent senior	211
Accompagnement des démarches d'action des entreprises Application et suivi de l'accord	212
Dispositif mis en place par l'OPCA	212
Suivi de l'accord	212
Application de l'accord	212
Annexe	212
Avenant n 6 du 17 juin 2009 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	213
Avenant n 7 du 30 septembre 2009 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	214
Accord du 8 février 2010 relatif au niveau de classification de l'enquêteur civil	215
Accord du 10 mai 2010 relatif à l'activité d'optimisation linéaire	215
Préambule	215
Chapitre Ier Contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation de linéaires	216
Article	216
Définitions	216
Contenu du contrat de travail	216
Conclusion du contrat de travail	216
Temps de travail et contrôle	216
Rémunération	217
Indemnité de repas	217
Hygiène, sécurité et discipline	217
Succession de contrats à durée déterminée d'optimisation linéaire avec le même salarié	218
Fin du contrat à durée déterminée d'optimisation linéaire avec le même salarié	218
Participation aux institutions représentatives du personnel	218
Chapitre II Travail intermittent	218
Article	218
Principes	218
Salariés ayant conclu plusieurs contrats d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire	218
Durée du travail	219
Mention du contrat de travail intermittent	219
Rémunération	219
Autres dispositions	219
Chapitre III Dispositions finales	219
Commission de suivi	219
Article 18	220
Dépôt. - Publicité	220
Accord du 11 mai 2010 relatif aux emplois repères	220
Préambule	220
Avenant n 1 du 28 juin 2010 à l'accord du 19 avril 2010 relatif au maintien dans l'emploi et au recrutement des travailleurs	220
Avenant n 3 du 1er juillet 2010 relatif à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance	221
Textes Salaires	222
Salaires encaisseurs Avis d'interprétation n 1 du 4 juillet 2001	223
Salaires Accord du 20 juin 2005	223
Accord Salaires du 10 septembre 2007	225
Annexe	226
Article Annexe I	226
Article Annexe II	226
Avenant Salaires du 19 mai 2008	227
Annexe	228
Article	228
Article	228
Article	229
Accord du 4 novembre 2009 relatif aux salaires	230
Annexe I	231
Annexe II	231
Annexe III	232
Textes Extensions	233
Arrêté du 23 février 2000	233
Article 1, 2, 3 - Article 1er	233
Arrêté du 14 novembre 2000	234
ARRETE du 10 décembre 2001	235
ARRETE du 21 février 2001	235
ARRETE du 17 octobre 2001	235
ARRETE du 27 mars 2002	236
ARRETE du 8 octobre 2002	236
ARRETE du 3 décembre 2002	237
ARRETE du 5 décembre 2002	237
ARRETE du 7 février 2003	237
ARRETE du 21 juillet 2003	237
ARRETE du 6 octobre 2003	238
ARRETE du 8 janvier 2004	238
ARRETE du 15 juillet 2004	238
ARRETE du 26 octobre 2004	239
ARRETE du 8 décembre 2004	239
ARRETE du 4 octobre 2005	239
ARRETE du 20 janvier 2006	240
ARRETE du 3 février 2006	240
ARRETE du 16 avril 2007	240
ARRETE du 21 juin 2007	240
ARRETE du 17 juillet 2007	241

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

Texte de base

Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999. Etendue par arrêté du 23 février 2000 JORF 29 février 2000.

Signataires

Patrons signataires:

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 signataires:

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

Organisations adhérentes signataires:

Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP), c / o EBC, 8, rue de Berri, 75008 Paris, par lettre du 23 mai 2003 (BO CC 2003-27).
Fédération des commerces et des services UNSA, 21, rue Jules-Ferry, 93177 Bagnolet Cedex, par lettre du 6 décembre 2004 (BO CC 2005-19).

Organisations dénonçantes signataires:

Syndicat Foires, salons et congrès de France, 11, rue Friant, 75014 Paris, dénonciation de l'application de la CCN au secteur d'activité des centres de congrès, par lettre du 13 juin 2003 (BO CC 2003-36).

➔ Titre Ier : Dispositions générales

➔ Article 1 - Champ d'application.

En vigueur étendu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'ensemble de ces prestations ont pour caractéristiques communes la mise en 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 (courier, fax, Minitel, Internet, extranet, SMS, wap, etc.).

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.

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 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, entre l'activité de recouvrement de créances et celle d'enquête civile, 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, activité incluse dans les activités visées à l'article 20 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983, consiste à mettre en oeuvre, pour le compte de tiers, dans le cadre d'une demande spécifique, tous moyens d'investigation 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 - Indemnisation des salariés participant à la commission paritaire de la négociation de la convention collective.

En vigueur étendu

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 1er 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 2e classe, déduction faite des réductions éventuelles.

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

- soit billet SNCF aller et retour en 2e 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 2e classe par délégué ;
- soit billet en TGV aller et retour en 2e 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.

En vigueur étendu

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 1er 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 oeuvre de l'information tant des institutions représentatives du personnel que des salariés concernés.

→ Article 4 - Formalités de dépôt et de publicité.

En vigueur étendu

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 de prud'hommes, conformément aux dispositions légales.

→ Article 5 - Avantages acquis.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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 employeurs 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 seront joints 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.

En vigueur étendu

L'exercice du droit syndical est reconnu dans toutes les entreprises et s'exerce 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 (1) 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(2).

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 de laquelle il est adhérent de demander judiciairement réparation du préjudice causé.

(1) Alinéa étendu sous réserve de l'application de l'article L. 412-2 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er). (2) Alinéa exclu de l'extension (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

➔ Article 10 - Mise en place des institutions représentatives.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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 (1) 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.
(1) *Alinéa étendu sous réserve de l'application des articles L. 412-8, alinéa 5, et L. 411-1 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).*

➔ Titre III : Le contrat de travail

➔ Sous-titre 1er : Dispositions communes

➔ Article 13 - Conclusion du contrat de travail.

En vigueur étendu

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'agréer 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 (1).

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 (1).

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 (1).

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 (2).

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 des dites institutions seraient 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'ASEDIC.

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.

(1) Alinéa étendu sous réserve de l'application des articles R. 241-48-I et R. 241-50 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er). (2) Alinéa étendu sous réserve de l'application des articles R. 241-48-I, R. 241-48-I (3), R. 241-50, L. 212-14 et suivants et L. 122-6 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

➔ Article 14 - Modification du contrat de travail.

En vigueur étendu

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 (1).

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.

(1) Alinéa étendu sous réserve de l'application de l'article L. 321-1-2 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

➔ Article 15 - Mutation géographique nécessitée par les besoins de l'entreprise.

En vigueur étendu

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 (1).

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 déplacement 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 déplacement 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.

(1) Alinéa étendu sous réserve de l'application des articles L. 321-1-2 et L. 321-1-3 du code du travail tels que précisés par la jurisprudence de la Cour de cassation (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

➔ Article 16 - Ancienneté.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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 1er 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 (1) :

- 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 1er mai au 31 octobre de l'année en cours.

La période légale des congés s'étend en principe du 1er 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. (2) 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'oeuvre.

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, soeur, beau-frère, belle-soeur, 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.

(1) Alinéa étendu sous réserve de l'application des articles L. 931-7 et L. 931-23 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er). (2) Paragraphe étendu sous réserve de l'application de l'article L. 223-11 du code du travail tel qu'interprété par la jurisprudence de la Cour de cassation (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

➔ Article 18 - Suspension du contrat de travail pour cause de maladie, accident, maternité.

En vigueur étendu

18.1. Dispositions communes

A. - Obligation de prévenance et de justification :

Toute absence, quel 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 gagnée 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 gagnée 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 (1).

Lorsque les indemnités de la sécurité sociale sont réduites ou supprimées, du fait notamment d'une sanction de la caisse pour non-respect de son règlement intérieur, le complément sera suspendu(2).

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'incapacité 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 de rupture 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.

(1) Alinéa étendu sous réserve de l'application de la loi n° 78-49 du 19 janvier 1978 (art. 7 de l'accord annexé) (arrêté du 23 février 2000, art. 1er). (2) Alinéa exclu de l'extension (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

➔ Article 19 - La rupture du contrat de travail.

En vigueur étendu

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^{re} année ;

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

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

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

- au-delà de 30 ans : 1/3 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 30^e 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 (1) :

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.

(1) Alinéa étendu sous réserve de l'application de l'article L. 122-14-13, alinéa 3, du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

➔ **Sous-titre 2 : Dispositions spécifiques**

➔ **Chapitre Ier : Le contrat de travail à durée indéterminée à temps partiel**

➔ **Article 20 - Définition.**

En vigueur étendu

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.**

En vigueur étendu

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 au contrat 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 (1).

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 de 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. (2) 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 (2).

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 exprès, soit tacite, l'employeur devra alors respecter la procédure de licenciement pour cause personnelle dans le cadre des dispositions légales.

(1) Alinéa étendu sous réserve de l'application de l'article L. 212-4-9 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er). (2) Article étendu sous réserve de l'application de l'article L. 321-1-2 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

➔ **Article 22 - Garanties.**

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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 1 200 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 du 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 (1).

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

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 (2).

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 (3).

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 (2).

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 (4).

(1) Termes exclus de l'extension (arrêté du 23 février 2000, art. 1er). (2) Alinéa exclu de l'extension (arrêté du 23 février 2000, art. 1er). (3) Alinéa étendu sous réserve de l'application de l'article L. 212-4-4 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er). (4) Alinéa étendu sous réserve de l'application de l'article L. 212-4-3 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

➔ Article 24 - Rémunération.

En vigueur étendu

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 salariés 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. (1) 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.

(1) Article étendu sous réserve de l'application de l'article L. 212-4-4 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

➔ Article 25 - Contrat de travail.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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 Ier : Durée du travail

➔ Article 27 - Durée normale.

En vigueur étendu

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

→ **Article 28 - Durée maximale.**

En vigueur étendu

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.**

En vigueur étendu

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.**

En vigueur étendu

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.**

En vigueur étendu

Dans le cadre des règles générales concernant la durée du travail fixées au chapitre Ier, 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.**

En vigueur étendu

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 : Décompte du temps de travail**

→ **Article 33 - Horaires individualisés.**

En vigueur étendu

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.**

En vigueur étendu

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.**

En vigueur étendu

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 (1).

Le décompte s'effectue à partir :

- soit d'un relevé d'heures visé 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.

(1) Alinéa étendu sous réserve de l'application de l'article L. 212-5 du code du travail tel qu'interprété par la jurisprudence de la Cour de cassation (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

➔ **Chapitre IV : Rémunération du travail**

➔ **Article 36 - Les heures supplémentaires.**

En vigueur étendu

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 Convention collective nationale du 13 août 1999

→ Preambule

En vigueur étendu

L'ensemble des dispositions générales prévues au titre Ier 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 1er ci-dessous dans toutes ses dispositions non contraires au présent avenant.

→ Article 1 - Champ d'application.

En vigueur étendu

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 oeuvre ;
- 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.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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 cas, 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.

En vigueur étendu

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 (1).

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 déplacement 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 déplacement 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 de 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.

(1) Phrase étendue sous réserve de l'application de l'article L. 321-1-2 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

→ Article 2.4 - Déplacements.

En vigueur étendu

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 équivalant 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 rapatrié.

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 remboursées 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 4 semaines qui suivent la rupture du contrat de travail.

→ Article 2.5 - Promotion et développement de carrière.

En vigueur étendu

Les entreprises mettront en oeuvre 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.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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 vigueur étendu

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 5e année ;
- pour la tranche de 11 à 15 ans : 5/10 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 10e année ;
- pour la tranche au-delà de 15 ans : 6/10 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 15e 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.

En vigueur étendu

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 (1).

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.

(1) Alinéa étendu sous réserve de l'application de l'article L. 122-14-13, alinéa 3, du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

→ Article 4.1 - Indemnisation du fait de maladie.

En vigueur étendu

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 13e 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 :

- (1) 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.

(1) Tiret étendu sous réserve de l'article L. 122-14-3 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

→ Article 4.2 - Accident du travail.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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 (1) .

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

(1) Alinéa étendu sous réserve de l'application de l'article L. 227-1, alinéa 9, du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

Classification des emplois ; Convention collective nationale du 13 août 1999

→ Preamble

En vigueur étendu

La présente classification s'appliquera à toute entreprise entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Afin de faciliter sa mise en place, cette classification s'établit à l'aide d'un système multicritère d'évaluation des postes, applicable aussi bien dans les PME que dans les grandes entreprises.

Ce système permet de coter chaque poste ou groupe de postes (" emploi repère ") en fonction de son contenu réel, ce qui pourra, le cas échéant, conduire à l'affectation d'un coefficient différent pour des postes ayant le même libellé, mais un contenu différent, selon la filière ou l'entreprise concernée.

Un système de classification des postes ou emplois repères qui repose sur des critères multiples et indépendants (les " critères de classification ") présente plusieurs avantages par rapport à une simple grille descriptive des types de postes ou d'emplois :

- il permet d'intégrer les évolutions économiques et technologiques propres à chaque poste, et à chaque domaine d'activité ;
- il permet de prendre en compte la spécificité de l'organisation du travail dans l'entreprise ;
- il permet d'intégrer les compétences professionnelles requises des salariés ;
- il conduit à réexaminer périodiquement la description du contenu des postes ou des emplois repères, afin de l'adapter aux situations nouvelles ;
- il permet une meilleure prise en compte de la polyvalence.

Ainsi, au niveau de l'entreprise ou de la filière, le classement de chaque poste ou emploi repère pourra évoluer dans le temps, dès lors qu'une modification significative est apportée à son contenu.

La classification des salariés fera l'objet d'une révision dans l'entreprise au moins une fois par an.

→ I. - Description du système

En vigueur étendu

La méthode de classification utilisée est la suivante :

Pour chaque poste, le niveau de classification et le coefficient correspondant seront déterminés par référence à 5 critères, dits " critères de classification " .

Les critères utilisés pour l'affectation des coefficients hiérarchiques doivent être examinés par rapport aux postes et non en fonction des personnes. Ces critères sont (cf. également annexe I) :

- connaissances requises (7 degrés possibles) ;
- technicité, complexité, polyvalence (10 degrés possibles) ;
- autonomie, initiative (9 degrés possibles) ;
- gestion d'une équipe et conseils (9 degrés possibles) ;

- communication, contacts, échanges (7 degrés possibles).

L'application de ces critères conduit à l'attribution d'un certain nombre de points pour chaque poste.

Lors de la mise en place de la classification, le total des points établis pour chaque poste selon les 5 critères de classification permettra par simple lecture d'un tableau de correspondance d'attribuer un coefficient au poste (cf. annexe II).

Ces coefficients sont regroupés en plusieurs niveaux, qui correspondent dans leurs grandes lignes à une grille de classification élémentaire, avec une description générale pour chaque groupe de postes.

NIVEAU	COEF	TÂCHES À EFFECTUER
		Employés
1	120-140	Exécution de tâches simples, souvent répétitives, ou travaux peu qualifiés demandant une connaissance limitée des outils et moyens de travail utilisés.
2	150-160	Exécution de travaux qualifiés nécessitant une connaissance du métier ou des principes de base de fonctionnement des outils et/ou des moyens de travail utilisés, qui demandent une compréhension générale des fonctions.
3	170-190	Outre la nécessaire compréhension de l'environnement décrite au niveau 2, réalisation de travaux impliquant des connaissances particulières du produit fabriqué ou du service rendu, des équipements et des procédures.

		Techniciens et agents de maîtrise
4	200-220	Réalisation de travaux comportant des difficultés techniques ou technologiques particulières nécessitant la maîtrise d'une spécialisation professionnelle avec éventuellement un rôle d'animation et/ou de soutien d'autres salariés dans le cadre d'une production ou d'un service rendu.
5	230-240	Animation d'un groupe de travail ou mise en oeuvre complète des techniques et/ou technologies spécifiques à un métier, à un produit ou à un service rendu.
6	250-260	Gestion, coordination et animation d'un groupe en liaison avec d'autres services ou groupes de travail, nécessitant une expérience approfondie d'un ou plusieurs domaines d'activité de l'entreprise ; à ce niveau peuvent être classés les professionnels hautement qualifiés et/ou spécialisés.

		Cadres	
7	280-330	Les cadres sont des collaborateurs chargés de	
8	360-420	traduire, dans les domaines de leur fonction,	
9	450-550	opérationnelle ou fonctionnelle, les objectifs	
		globaux et de déterminer les actions propres à	
		les réaliser.	
		L'exercice de cette fonction requiert la mise	
		en oeuvre de connaissances, compétences et	
		savoir-faire dans les domaines techniques et	
		technologiques, et/ou dans le domaine de la	
		gestion et du management	analyse de
		situations, prévisions, résolution de problèmes	
		animation des hommes, relations extérieures.	
		Les VRP dont le statut résulte de l'accord	
		interprofessionnel de 197 et des dispositions	
		prévues aux articles L. 751-1 et suivants du	
		code du travail ne sont pas concernés par ce	
		mode de classification.	

➔ II. - Mise en place de la présente classification

En vigueur étendu

Le comité d'entreprise ou à défaut les délégués du personnel, lorsqu'ils existent, seront consultés lors de la mise en place de la présente classification.

Afin de faciliter la mise en place de cette classification, les parties signataires ont défini en annexe :

- la liste des critères choisis avec la cotation de référence établie pour chaque degré (annexe I) ;
- un tableau de correspondances entre les cumuls de cotation et les coefficients, qui servira de référence lors de l'attribution des coefficients pour chaque poste (annexe II) ;
- un guide pratique de définition des emplois (annexe III) et à titre indicatif une liste non exhaustive des emplois repères par secteur d'activité et par filière (annexe III).

La mise en application de la classification se fera de la manière suivante pour chaque entreprise.
Projet de classification des emplois repères et postes

Au niveau de l'entreprise, la direction établit un projet de classification des différents postes, en s'appuyant sur le guide de définition des emplois repères, les critères de classification et leur cotation tels qu'ils sont définis en annexe.

Après cotation des critères exigés pour chaque poste, le total des points donnera par lecture de la grille de correspondance, l'attribution d'un coefficient correspondant à l'exercice du poste de travail.

➔ III. - Grille de salaires mensuels

En vigueur étendu

La grille de salaires sera progressive en fonction du coefficient attribué.

Les partenaires sociaux pourront se mettre d'accord sur l'octroi d'une garantie de rémunération annuelle en cas, notamment et sans exclusion, de structures de rémunération prévoyant un fixe et un variable.

Annexe V : proposition de grille de salaires minima conventionnels par coefficient.

➔ IV. - Commission nationale de conciliation et d'interprétation des classifications

En vigueur étendu

Il est créé une commission nationale de conciliation et d'interprétation des classifications chargée :

- d'examiner tout conflit collectif qui pourrait surgir à l'occasion de l'interprétation de l'accord sur les classifications ;
- d'étudier tout litige individuel résultant de l'application de l'accord sur les classifications si aucune solution n'a été apportée au plan de l'entreprise ;
- de formuler un avis sur l'interprétation de l'accord sur les classifications.

Les compétences conférées à cette commission n'excluent en aucune façon les voies de recours directes auprès des instances judiciaires.

Composition
Deux représentants de chacune des organisations syndicales représentatives au plan national.

Un nombre de représentants employeurs égal à celui des représentants des salariés.
Fonctionnement

La présidence de la commission sera assurée conjointement par un délégué salarié et par un délégué employeur.

Les conflits et interprétations soulevés par une des parties sont présentés par l'intermédiaire des organisations syndicales représentatives. Ils sont signifiés par lettre motivée au président en exercice et à la partie défenderesse. La commission de conciliation et d'interprétation se réunit au moins 3 fois au minimum par an (une fois par trimestre 1er, 2e et 4e). La commission examine les dossiers qui sont parvenus 30 jours avant qu'elle siège au président et à la partie défenderesse.

Un procès-verbal est établi à chaque réunion de commission par le secrétariat de la commission qui est assuré par l'une des organisations employeurs.

En cas d'accord entre les parties, les décisions prises sont immédiatement applicables.
Durée

La commission sera dissoute une année pleine après sa première réunion. En cas de nécessité, la commission pourra être prorogée avec l'accord des deux parties pour une durée maximale de 6 mois. Il sera alors établi un bilan de la négociation dont les conclusions pourront servir de base à une renégociation de tout ou partie de la grille des classifications.
Indemnisation des frais

L'indemnisation des frais des délégations des salariés s'effectuera selon les modalités prévues à l'article 2 de la présente convention.

Classification des emplois : Annexe I - Les critères classants Convention collective nationale du 13 août 1999

Critère " Connaissances requises "

Ce critère permet d'évaluer le niveau des connaissances générales et spécifiques nécessaires pour occuper le poste de travail concerné.

DEGRÉ	NIVEAU DE CONNAISSANCES	POINT	
1er	Elémentaire	connaissance de modes opératoires	10
	n'exigeant qu'un apprentissage de courte durée.		
2e	Professionnelle élémentaire	connaissance	25
	pratique de procédures répétitives et séquences		
	de travail standardisées et/ou utilisation		
	simple d'équipements ou de machines.		
3e	Professionnelle	connaissance de techniques	40
	professionnelles de base, de processus de		
	travail ou méthodes impliquant une aptitude à		
	utiliser un équipement spécialisé.		
4e	Professionnelle supérieure	maîtrise de	70
	l'application pratique des procédures,		
	techniques et principes relatifs au domaine		
	professionnel.		
5e	Technique ou spécialisée de base	connaissance	90
	approfondie d'un domaine technique ou		
	spécialisé impliquant le savoir et		
	l'assimilation de savoirs, de pratiques et		
	d'usages complexes.		
6e	Technique ou spécialisée confirmée		120
	connaissance approfondie d'un domaine		
	technique ou spécialisé combinant le savoir et		
	une large compréhension de pratiques et		
	d'usages complexes avec expériences variées.		
7e	Expertise ou administration supérieure		150
	maîtrise complète de concepts, principes et		
	pratiques acquis après une formation et une		
	expérience approfondie dans un domaine		
	hautement spécialisé ou dans l'administration		
	des affaires.		

Connaissance

Niveaux de l'échelle de connaissance

1. Elémentaire

A ce niveau sont classés les postes qui exigent de savoir lire, écrire, compter et d'être capable de reproduire des gestes simples, après quelques heures ou quelques jours d'exercice.

2. Professionnelle élémentaire

Les postes de ce niveau peuvent être confiés à des titulaires :

- sachant bien lire et écrire, comprendre un texte simple, maîtrisant les 4 opérations arithmétiques ;

- aptes à apprendre à utiliser un équipement simple moyennant quelques semaines de formation.

3. Professionnelle

Les postes de ce niveau peuvent être confiés à des titulaires disposant d'une bonne formation générale (études générales de niveau secondaire par exemple), ou technique (CAP, BEP par exemple) complétée d'une expérience professionnelle suffisante pour mettre en pratique efficacement et de manière relativement autonome leurs connaissances.

4. Professionnelle supérieure

Les postes de ce niveau requérant des connaissances à caractère pratique peuvent être confiés à des titulaires :

- soit ayant acquis une formation dans l'une des disciplines relevant d'un cycle d'enseignement supérieur court (BTS, DUT, DEUG par exemple) ;

- soit combinant une formation générale secondaire (BAC ou autre) et une expérience professionnelle de quelques années leur ayant permis de maîtriser les méthodes, procédures et pratiques de leur " métier " et leur intégration dans la fonction d'appartenance.

5. Technique ou spécialisée de base

A ce niveau, les postes requérant des connaissances de principe et théorie seront confiés à des titulaires ayant suivi un cycle d'enseignement supérieur long (école d'ingénieurs, école de commerce, DESS, etc.) confirmé si nécessaire par quelques années de pratique.

On y trouvera aussi des titulaires ayant acquis leurs connaissances théoriques et conceptuelles au cours de nombreuses années de vie professionnelle.

6. Technique ou spécialisée confirmée

Le plus souvent, les postes de ce niveau sont confiés à des titulaires de diplômes de l'enseignement supérieur long, ayant en outre approfondi et étendu leurs connaissances par de nombreuses années d'expérience professionnelle.

Ces postes demandent, par définition, une grande maturité dans le domaine dont ils ont la charge.

7. Expertise ou administration supérieure

Ce niveau concerne 2 types de postes :

- des postes de généralistes, dirigeant des entreprises ou des centres de profit importants, et nécessitant un bon niveau de connaissance dans les divers domaines, technique, commercial, financier, ressources humaines, etc. ;

- des postes de spécialistes, qui doivent alors être tenus par des experts reconnus, dans un domaine de connaissance suffisamment vaste et théorique.

Critère " technicité-complexité-polyvalence "

Ce critère concerne la compétence spécifique requise pour exercer l'emploi dans son contexte opérationnel. Il s'agit d'une échelle basée sur le temps d'adaptation spécifique à l'emploi concerné.

DEGRÉ	NIVEAU DE CAPACITÉ	POINT
1er	Exécution de tâches simples, souvent	10
	répétitives, demandant au plus un jour	
	d'adaptation.	

2e	Exécution de tâches simples et/ou	20
	diversifiées, souvent répétitives,	
	nécessitant une période d'adaptation de	
	l'ordre d'une semaine.	

3e	Exécution de tâches simples et/ou	30
	diversifiées, souvent répétitives,	
	nécessitant une adaptation de plus d'une	
	semaine.	

4e	Exécution de travaux exigeant	40
	- soit une bonne connaissance du métier de	
	base ;	
	- soit une connaissance des principes de	
	base de fonctionnement d'une installation	
	ou d'un système et qui nécessitent environ	
3 à 6 semaines d'adaptation.		

5e	Travaux exigeant des connaissances	55
	particulières du produit offert et/ou des	
	équipements d'exploitation liés à une	
	prestation de services offerte et qui	
	nécessitent une adaptation de 1 à 6 mois.	

6e	Travaux exigeant une spécialisation en	60
	vue de l'exécution des tâches comportant	
	des difficultés techniques nécessitant une	
	adaptation de 1 à 6 mois.	

7e	Travaux exigeant une spécialisation en	80
	vue de l'exécution de tâches comportant	
	des difficultés techniques ou une	
	recherche d'optimisation nécessitant une	
	adaptation de 1 à 6 mois.	
	Dans un secteur déterminé de l'entreprise,	
	prise en compte d'objectifs à court ou	
	moyen terme avec mise en oeuvre de	
	solutions proposées pour les atteindre.	

8e	Travaux exigeant une spécialisation en vue	100
	de l'exécution de tâches comportant des	
	difficultés techniques ou une recherche	
	d'optimisation nécessitant une adaptation	
	de 1 à 6 mois. Dans un secteur déterminé	
	de l'entreprise, prise en compte	
	d'objectifs à court ou moyen terme avec	
	mise en oeuvre et intervention de	
	solutions nouvelles.	

9e	Travaux exigeant une spécialisation en vue	125
	de l'exécution de tâches comportant des	
	difficultés techniques ou une recherche	
	d'optimisation nécessitant une adaptation	
	de 1 à 6 mois. Dans un secteur déterminé	
	de l'entreprise, prise en compte	
	d'objectifs à court ou moyen terme avec	
	mise en oeuvre et intervention de	
	solutions nouvelles dans le cadre de	
	situations qui mettent en jeu des données	
	nombreuses et complexes concernant	
	plusieurs secteurs de l'entreprise.	

10e	Cette position s'applique à des	150
	collaborateurs de haut niveau qui sont	
	amenés à exploiter les informations	
	présentant de grandes difficultés de	
	traitement, nécessitant une période	
	d'adaptation supérieure à 1 an.	

Technicité : caractère de ce qui appartient à un domaine particulier, spécialisé de l'activité ou de la connaissance (ensemble des procédés d'un métier).

Complexité : caractère de ce qui est difficile, de ce qui supporte plusieurs contraintes différentes. Un poste complexe comprend un grand nombre d'activités qui supposent réflexion et combinaison de moyens en vue d'obtenir un résultat déterminé. La polyvalence s'apprécie dans le cadre de ce critère.

Critère " responsabilité : autonomie/initiative "

Ce critère permet d'évaluer le degré d'autonomie ou d'initiative associée à l'exercice du poste (au sens de la fonction). Cela implique notamment :

- le degré de dépendance implicite des tâches à effectuer ou des missions confiées par rapport à l'organisation de travail dans l'entreprise ;
- la périodicité des contrôles de travail ou des comptes rendus d'activité ;
- la capacité à détecter des anomalies dans un système donné et de proposer des solutions ou des remèdes ;
- la capacité à définir des budgets et/ou à décider des moyens et ressources nécessaires pour parvenir à un but recherché ;
- la capacité à prendre des décisions qui engagent la responsabilité professionnelle et/ou commerciale de l'entreprise.

DEGRÉ	NIVEAU DE CAPACITÉ	POINT
1er	Aucune autonomie n'est requise pour occuper	5
	l'emploi qui n'offre qu'une faible marge de	
	manoeuvre.	

2e	Le poste nécessite des consignes simples	20
	et précises dont l'application est contrôlée	
	fréquemment.	

3e	Le poste consiste à suivre des directives ;	35
	les opérations effectuées sont contrôlées à	
	intervalles réguliers.	

4e	Le poste oblige à choisir parmi des méthodes	50
	préalablement fixées pour atteindre les	
	objectifs fixés.	

5e	Le poste, pour une partie, requiert de prendre	65
	des initiatives, dans le cadre des directives	
	générales.	

6e	Le poste nécessite de rechercher des solutions	80
	aux difficultés rencontrées et de proposer des	
	moyens.	

7e	Le poste occupé requiert de participer à la	110
	définition des directives à faire appliquer.	

8e	Dans le cadre d'objectifs ou d'un budget à la	140
	définition desquels il participe, le titulaire	
	du poste définit ou optimise les moyens à	
	mettre en oeuvre.	

9e	Le poste implique de définir des objectifs,	170
	des budgets, des orientations.	

Autonomie : droit pour l'individu de déterminer librement les règles auxquelles il se soumet ; marge de manoeuvre dont on dispose dans la situation de travail.

Initiative : capacité à agir dans un espace d'autonomie donné.

Consigne : instruction formelle et stricte donnée à quelqu'un.

Directive : ensemble des indications, ligne de conduite à suivre qu'une autorité hiérarchique donne à ses subordonnés.

Objectif : but, résultat qu'on se propose d'atteindre.

Critère : principe permettant d'émettre une estimation, un jugement d'appréciation.

Critère " gestion d'une équipe et conseils "

Ce critère permet d'évaluer le rôle hiérarchique et/ou la fonction d'assistance du poste.

DEGRÉ	NIVEAU DE CAPACITÉ	POINT
1er	Aucun encadrement ni assistance.	10

2e	Peut être amené à apporter une aide ou un	30
	conseil.	

3e	L'emploi occupé amène son titulaire à	40
	apporter une aide technique aux autres	
	salariés par sa connaissance	
	professionnelle.	

4e	Anime ou conseille des salariés de même	55
	catégorie de façon permanente.	

5e	Le poste requiert une technicité qui	70
	l'amène à faire bénéficier l'ensemble du	
	personnel de son savoir-faire avec ou sans	
	responsabilité hiérarchique.	

6e	Anime et/ou conseille des salariés de façon	75
	permanente et s'assure de la bonne fin des	
	opérations qui leur sont confiées.	

7e	Anime et/ou conseille des salariés	90
	appartenant aux catégories professionnelles	
	inférieures et assure le lien avec d'autres	
	services.	

8e	Le poste implique la responsabilité d'une	120
	équipe comprenant au moins un autre cadre	
	ou la direction d'un service.	

9e	Le poste implique la direction ou la	150
	coordination de plusieurs services pouvant	
	être hétérogènes, d'un établissement ou de	
	l'entreprise.	

Gestion d'équipe : action d'encadrer des personnes au sens hiérarchique (organisation, contrôle, évaluation).
 Conseil : action d'assister une autre personne dans la gestion technique de ses affaires par un apport de savoir-faire.
 Dans les deux cas, il y a un rôle d'autorité : soit l'autorité hiérarchique (commandement), soit l'autorité technique (validation, savoir-faire, expertise), à condition que celle-ci soit permanente.
 Expertise : le savoir-faire ou l'expertise technique ne sont à considérer ici que par rapport à l'activité du personnel de l'entreprise.
 Assistance : activité exercée à l'intérieur d'un groupe et visant à faciliter la compréhension, notamment technique, des tâches.

Critère " communication-contact-échanges "

Ce critère permet d'évaluer la mise en oeuvre, la recherche, la mise en forme et la circulation des informations dans l'exercice des fonctions du poste.

DEGRÉ	NIVEAU DE CAPACITÉ	POINT
1er	Le poste occupé nécessite peu de contacts	10
	professionnels en dehors des relations de bon	
	voisinage.	

2e	Le poste occupé nécessite des contacts	20
	répétés et prédéfinis limités à l'équipe	
	et/ou avec des personnes de l'extérieur.	

3e	Le poste occupé amène le salarié à des	40
	échanges d'informations avec d'autres équipes	
	de l'entreprise et/ou avec des personnes de	
	l'extérieur.	

4e	Le poste requiert de traiter et d'utiliser	60
	les informations fournies par le groupe de	
	travail et/ou les autres services de	
	l'entreprise et/ou les intervenants	
	extérieurs.	
	Il implique de recueillir et de centraliser	
	l'information et de la faire circuler à	
	l'intérieur de l'entreprise en s'assurant de	
	la bonne compréhension.	

5e	Le poste exige une liaison constante avec les	80
	autres services de l'entreprise et/ou des	
	personnes de l'extérieur, suivi de clientèle	
	afin de permettre la coordination des	
	services concernés.	

6e	Le poste occupé exige de recueillir, de	100
	coordonner et d'analyser les informations	
	permettant de prendre des décisions qui	
	engagent l'entreprise et d'en assurer la	
	diffusion ou l'exécution auprès des	
	personnes concernées.	
	Ces décisions concernent des tiers (clients,	
	fournisseurs ou administration et/ou le	
	personnel en interne).	

7e	Le poste occupé exige de posséder une	150
	excellente capacité à influencer, motiver et	
	convaincre plusieurs services ou activités.	

Classification des emplois : Annexe II - Fourchette de correspondance du coefficient Convention collective nationale du 13 août 1999

CATÉGORIE	COTATION	DELTA	COEFFICIENT	PAS	NIVEAU
	Min	Plafond			

	45	60	15	120		
	65	90	25	130	10	I
	95	120	25	140	10	
Ouvriers	125	150	25	150	10	II
Employés	155	180	25	160	10	
	185	240	55	170	10	III
	245	280	35	190	20	

	285	320	35	200	10	IV
	325	340	15	220	20	
Agents de	345	360	15	230	10	V
maîtrise	365	380	15	240	10	
	385	400	15	250	10	VI
	405	420	15	260	10	

	425	440	15	280	20	
	445	465	20	300	20	VII
	470	520	50	330	30	
	525	550	25	360	30	
Cadres	555	585	30	390	30	VIII
	590	620	30	420	30	
	625	670	45	450	30	
	675	720	45	500	50	IX
	725	770	45	500	50	

Classification des emplois : Annexe III - Guide de profil des emplois Convention collective nationale du 13 août 1999

I. - Intitulé de l'emploi

II. - Description de l'emploi et de son contenu

Décrire l'emploi le plus clairement possible en quelques lignes :

Principales tâches régulières...

Tâches occasionnelles si elles existent...

Matériel utilisé...

III. - Place de l'emploi dans la hiérarchie et le fonctionnement de l'établissement

De qui dépend le salarié ?...

Quel est le niveau du supérieur hiérarchique ?...

Le salarié a-t-il des subordonnés ?...

Si oui, quel en est le niveau ?...

IV. - Utilisation des critères classants

Dans tous les cas, il convient de lister les tâches et de les expliciter éventuellement.

1. Connaissances requises

Connaissances requises pour l'emploi...

2. Technicité. - Complexité

Nécessité de connaissance :

- des procédés...

- des méthodes...

3. Autonomie. - Initiatives

De quelle liberté de manoeuvre dispose le salarié ?...

Reçoit-il des directives ?...

Si oui, comment sont-elles contrôlées ?...

De quelles possibilités d'initiative dispose-t-il ?...

4. Gestion d'une équipe et conseils

L'emploi implique-t-il :

- un pouvoir hiérarchique ?...

- une obligation de supervision ?...

- un rôle d'animation ?...

- un rôle de conseil ?...

- un rôle de coordination ?...

5. Communication. - Contacts. - Echanges

L'emploi implique-t-il des relations de travail :

- avec l'équipe ?...
- le service ?...
- les autres services ?...
- l'extérieur ?...

Classification des emplois

DÉFINITION DES CRITÈRES	BARÈME	EMPLOIS

Connaissances requises ...		
Elémentaire ...	10	
Professionnelle élémentaire ...	25	
Professionnelle ...	40	
Professionnelle supérieure ...	70	
Technique ou spécialisée de base ...	90	
Technique ou spécialisée confirmée ...	120	
Expertise ou administration supérieure	150	
Technicité. - Complexité. - Polyvalence		

Un jour	10	
Un jour à une semaine	20	
Travaux simples (sup. à une semaine)	30	
Trois à six semaines	40	
Un mois à six mois	55	
Un mois à six mois + spécialisation	60	
Spécialisation + objectifs	80	
Objectifs + solutions nouvelles	100	
Situations complexes	125	
Collaborateurs de haut niveau	150	
Autonomie. - Initiatives ...		
Aucune marge de manoeuvre	5	
Reçoit des consignes simples	20	
Reçoit des directives précises	35	
Choisit des modes opératoires	50	
Prend des initiatives	65	
Propose moyens, recherche solutions	80	
Participe à définir des directives	110	
Définit les moyens à mettre en oeuvre	140	
Définit objectifs, orientations	170	
Gestion d'une équipe et conseils		
N'assure aucun encadrement	10	
Peut apporter une aide, un conseil	30	
Apporte une assistance technique	40	
Anime ou conseille des salariés	55	
Apporte son savoir-faire	70	
Dirige des salariés	75	
Dirige des salariés des catégories	90	
Dirige un service	120	
Dirige plusieurs services	150	
Communication. - Contacts. - Echanges		
Aucun échange d'informations	10	
Echanges répétés et prédéfinis	20	
Echanges d'information internes et/ou externes	40	
Traite ou utilise les informations	60	
Coordonne des services concernés	80	
Coordonne, arbitre, assure l'exécution	100	
Influence, motive et convainc un ou plusieurs services ou activités	150	
<hr/>		
Total ...		

Annexe I - SIST Convention collective nationale du 13 août 1999

→ Grille classification emplois repères SIST 1

En vigueur étendu

STATUT	NIVEAU	POINT	COEF.	PRODUC	FORMA-	OMMER	ADMI-	TECH-
				TION	TION	CIAL	NISTRA	NIQUE
							TIF	
E		45/60	120	Télé-				
				secré-				
				taire				
	I	65/90	130					
		95/		Télé-			Emplo-	
L		120	140	secré-			yée	
				taire			bureau	
				Télé-				
Y		125/		secré-			Secré-	
		150	150	taire			taire	
E				con-				
				firmée				
		155/		Télé-		Secré-	Aide	
		180	160	secré-		taire	comp-	
E				taire		com-	table	
				bureau		mer-		
M				tique		ciale		
P		185/		Super-		Secré-		
		240	170	viseur		taire		
L						conf.		
						Com-		
O						mer-		
	III					cial		
Y						base		
E		245/						
		280	190				Sec.	
S							direc-	

STATUT	NIVEAU	POINT	COEF.	PRODUC	FORMA-	COMMER	ADMI-	TECH-
				TION	TION	CIAL	NISTRA	NIQUE
							TIF	
		285/						
A		320	200	Res-		Atta-		
				ponsa-		ché		
G				ble		cial		
				grou-		(dom.)		
E				pes		commer		
	IV					cial		
N						senior		
T		325/						
		340	220				Comp-	
S							table	
D E		345/						
		360	230					
A		365/						
I		380	240					
R		385/						
I		400	250					
S		405/						
E		420	260					

STATUT	NIVEAU	POINT	COEF.	PRODUC	FORMA-	COMMER	ADMI-	TECH-
				TION	TION	CIAL	NISTRA	NIQUE
							TIF	
		425/						
		440	280					
		445/						
A	VII	465	300					
D		470/					Respon	
		520	330				sable	
R							admi-	
							nistra	
E							tif	
S		525/						
		550	360					
	VIII	555/						
C		585	390					
		590/						
A		620	420			Direc-		Dir.
						teur		adm.
D						cial		et/ou
								fin.
		625/						
		670	450					
	IX	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.

(1) Annexe étendue sous réserve de l'application de l'article L. 123-1 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

➔ **Illustrations. - Filière production SIST**

En vigueur étendu

INTITULE				
DE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEFF.
POSTE				
Télé-				
secrétaire	Prise de messages	Connaissance 2 = 25		
	téléphoniques et	Technicité 3 = 30		
	saisie informatique	Autonomie 2 = 20	105	140
	de ceux-ci.	Gestion		
		d'équipe 1 = 10		
		Communi-		
		cation 2 = 20	105	
Télé-	Prise de messages	Connaissance 2 = 25		
secrétaire	téléphoniques et	Technicité 4 = 40		
qualifiée	saisie de ceux-ci.	Autonomie 3 = 35		
	Gestion et modifi-	Gestion	150	150
	cation de dossiers.	d'équipe 2 = 30		
		Communi-		
		cation 2 = 20		

Télé-	Prise de messages	Connaissance 3 = 40		
secrétaire	téléphoniques et	Technicité 4 = 40		
bureautique	saisie de ceux-ci.	Autonomie 3 = 35		
	Gestion et modifi-	Gestion	150	150
	cation de dossiers.	d'équipe 2 = 30		
	Travaux de traite-	Communi- 2 = 20		
	ment de texte,	cation		
	Tâches administra-			
	tives diverses.			
Super	Prise de messages	Connaissance 3 = 40		
viseur	téléphoniques et	Technicité 6 = 60		
	saisie de ceux-ci.	Autonomie 5 = 65		
	Modification de	Gestion	210	170
	dossiers. Création	d'équipe 3 = 40		
	des nouveaux dos-	Communi- 2 = 20		
	siers. Enregistre-	cation		
	ment de consignes			
	spécifiques.			
	Vérification des			
	tâches des télé-			
	secrétaires.			
Respon-	Gestion des plan-	Connaissance 3 = 40		
ble de	nings des télése-	Technicité 7 = 90		
groupes	crétaires et	Autonomie 5 = 65		
	superviseurs.	Gestion	300	200
	Gestion des outils	d'équipe 4 = 55		
	informatiques et	Communi- 4 = 60		
	téléphoniques.	cation		
	Relation clientèle			
	en amont et en aval			
	de la mise en place			
	d'un nouveau			
	contrat. Gestion			
	litiges clients.			

→ **Illustrations. - Filière administrative SIST**

En vigueur étendu

INTITULE				
DE POSTE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
Employée				
de bureau	Exécute des	Connaissance 25		
	tâches de dacty -	Technicité 30	120	140
	lographie de base.	Autonomie 35		
		Gestion		
		d'équipe 10		
		Communication 20		
Secrétaire	Assure le secré-	Connaissance 25		
	tariat du centre	Technicité 30		
	et les travaux	Autonomie 35	140	150
	divers liés à	Gestion		
	cette fonction.	d'équipe 30		
		Communication 20		
Secrétaire	Assure le secré-	Connaissance 70		
de	tariat d'un cadre	Technicité 55		
direction	responsable ou du	Autonomie 50	275	190
	dirigeant du cen-	Gestion		
	tre.	d'équipe 40		
		Communication 60		
Aide-	Travaux essentiel-	Connaissance 40		
comptable	lement de saisie	Technicité 40		
	d'écriture	Autonomie 35	165	160
	comptable.	Gestion		
		d'équipe 10		
		Communication 40		

Comptable	Assure le suivi	Connaissance 90		
	du dossier factu-	Technicité 60		
	ration, salaires,	Autonomie 50	330	220
	jusqu'aux opéra-	Gestion		
	tions diverses	d'équipe 70		
	d'inventaires.	Communication 60		
Respon-	Contr<CB>le budgé-	Connaissance 90		
sable	taire, salaires.	Technicité 100		
adminis-	Encadrement du	Autonomie 110	490	330
tratif	personnel adminis-	Gestion		
	tratif, suivi de	d'équipe 90		
	l'organisation	Communication 100		
	administrative du			
	centre ou			
	d'agence			
Respon-	Elaboration poli-	Connaissance 120		
sable	tique administra-	Technicité 125		
adminis-	tive et financière	Autonomie 140	605	420
tratif	de l'entreprise,	Gestion		
et/ou	établissement bud-	d'équipe 120		
financier	gétaire, établis-	Communication 100		
	sement de procé-			
	dures administra-			
	tives, encadrement			
	et organisation			
	administrative			
	d'un ou plusieurs			
	établissements.			

➔ Illustrations. - Filière commerciale SIST

En vigueur étendu

INTITULE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
Secrétaire		Connaissance 25		
commerciale	Gestion fichiers	Technicité 30		
	clients, location	Autonomie 35	160	160
	ponctuelle de	Gestion		
	bureaux, secré-	d'équipe 30		
	tariat clientèle.	Communication 40		
Secrétaire		Connaissance 40		
commerciale	Centre plus impor-	Technicité 40		
confirmée	tant, toujours	Autonomie 35	195	170
	location ponctuel-	Gestion		
	le de bureaux ou	d'équipe 40		
	contrats de domi-	Communication 40		
	ciliation.			

Commercial		Connaissance 40		
base	Prospection	Technicité 55		
	clientèle, visite	Autonomie 35	210	170
	de bureaux, signa-	Gestion		
	ture de contrats,	d'équipe 40		
	données néces-			
	saires à la	Communication 40		
	facturation.			
Attaché		Connaissance 70		
commercial	Communication	Technicité 55		
(dom),	interne et exter-	Autonomie 65	210	170
animation	ne, rédaction	Gestion		
d'équipe	publicité, étude	d'équipe 55		
	concurrence.			
		Communication 60		
Commercial		Connaissance 70		
senior	Même définition	Technicité 55		
	de poste avec	Autonomie 50	290	200
	plus d'autonomie	Gestion		
	que le commercial	d'équipe 55		
	de base, comptes			
	plus importants	Communication 60		
	ou établissements			
	plus importants			
Directeur		Connaissance 70		
commercial	Elaboration	Technicité 55		
	politique commer-	Autonomie 50	290	200
	ciale, prospection	Gestion		
	encadrement	d'équipe 55		
	animation et for-			
	mation, large	Communication 60		
	autonomie, avis			
	à donner.			

Annexe II - SNCAED Convention collective nationale du 13 août 1999

→ Grille classification emplois repères SNCAED

En vigueur étendu

STATUT	NIVEAU	POINT	COEF.	PRODUC-	FORMA-	COMMER-	ADMI-	TECHN
				TION	TION	CIAL	NIS-	
							TRATIF	
E		45/60	120	Télé-				
				opéra-				
M				trice				
				(A)				
P		65/90	130					
L		95/120	140	Télé-			Emplo-	
				opéra-			yée	
O				trice			bureau	
Y		125/					Secré-	
		150	150				taire	
		155/						
S		180	160	Sec.		Sec.	Aide-	
				stan-		com-	comp-	
E				dard		mercial	table	
M		185/		Secr.		Secr.		
		240	170	volante		cial		
P	III			(dom.)		conf.		
				Secr.		Com-		
L				stand.		mercial		
				conf.		base		
O				Secr.				
				bilin-				
Y				gue				
E		245/	190				Secr.	
		280					direc-	
S								

STATUT	NIVEAU	POINT	COEF.	PRODUC-	FORMA-	COMMER-	ADMI-	TECHN
				TION	TION	CIAL	NIS-	
							TRATIF	
A		285/						
		320	200	Chef		Atta-		
G				d'agen-		ché		
				ce		cial		
E						(dom.)		
						Commer-		
N	IV					cial		
						senior		
		325/						
S		340	220	Assist.				
				resp.				
				centre		Compta-		
DE						ble		
		345/						
M		360	230					
I		365/						
T		380	240					
I		385/						
S		400	250					
		405/						
		420	260					

STATUT	NIVEAU	POINT	COEF.	PRODUC-	FORMA-	COMMER-	ADMI-	TECHN
				TION	TION	CIAL	NIS-	
							TRATIF	
		425/						
C		440	280	Secr.				
				géné.				
				(dom.)				
		445/					Resp.	
		465	300				admin.	
		470/						
		520	330	Resp.				
R				sect.				
		525/						
		550	360					
		555/				Dir.	Resp.	
	VIII	585	390			cial	admin.	
S							et/ou	
							fin.	
C		590/						
		620	420					
A								
		625/						
D		670	450					
R		675/						
	IX	725	500					
		725/						
S		770	550					

(A) 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.

(1) Annexe étendue sous réserve de l'application de l'article L. 123-1 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

➔ **Illustrations. - Filière production SNCAED**

En vigueur étendu

INTITULE				
DU	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
POINT				
Télé-				
opératrice	Réception appels	Connaissance 25		
	téléphoniques,	Technicité 30		
	prise de messages	Autonomie 20	105	140
	et RV sur	Gestion		
	informatique.	d'équipe 10		
		Communication 20		
Secrétaire				
standar-				
diste	Accueil clients,	Connaissance 40		
	réception et fil-	Technicité 40		
	trage des appels	Autonomie 30		
	téléphoniques,	Gestion	180	160
	travaux de dacty-	d'équipe 30		
	lographie sur	Communication 40		
	informatique pour			
	la clientèle du			
	centre, note des			
	travaux effectués			
	en vue de la			
	facturation.			

Secrétaire	Même type de pos	Connaissance 40		
standar-	te plus d'autonomie	Technicité 40		
diste	fonction commer-	Autonomie 35	215	170
confirmée	ciale légère.	Gestion		
		d'équipe 40		
		Communication 60		
Secrétaire	Réception clients,	Connaissance 40		
volante	préparation factu-	Technicité 40		
	ration, signature	Autonomie 35		
	contrats domici-	Gestion	205	170
	liation, poste	d'équipe 30		
	poly valent	peut	Communication 60	
	être amené à			
	renforcer les			
	effectifs de			
	certain centres			
	de domiciliation.			
Secrétaire	Secrétariat, tra-	Connaissance 70		
bilingue	duction, téléphone	Technicité 30		
	contacts exté-	Autonomie 20	220	170
	rieurs.	Gestion		
		d'équipe 40		
		Communication 60		
Chef	Même fonction que	Connaissance 70		
d'agence	secrétaire volante	Technicité 55		
(dom.)	mais fonction	Autonomie 50	305	200
	d'animation des	Gestion		
	secrétaires.	d'équipe 70		
		Communication 60		

Assistante	Gestion quoti-	Connaissance 70		
respon-	dienne du centre,	Technicité 55		
sable	fonction manage-	Autonomie 50	330	220
centre	ment personnel,	Gestion		
d'affaires	poly valence fonc-	d'équipe 70		
	tion commerciale,	Communication 60		
	dispose d'une			
	autonomie.			
Secrétaire	Gestion du person	Connaissance 90		
général	nel, contr<CB>le de	Technicité 80		
(dom.)	gestion et des	Autonomie 110	435	280
	procédures dans	Gestion		
	les agences, pro-	d'équipe 75		
	position amélio-	Communication 80		
	ration services.			
Respon-	Un à trois centres	Connaissance 90		
ble sec-	d'affaires en	Technicité 100		
teur	commercial et	Autonomie 110	470	330
	gestion du person-	Gestion		
	nel et mission	d'équipe 90		
	d'intérêt général.	Communication 80		
	dispose d'une			
	autonomie.			

➔ **Illustrations. - Filière administrative SNCAED**

En vigueur non étendu

INTITULE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	
DE				
POSTE				
Employée				
de bureau	Exécute des	Connaissance 25		
	tâches de dacty-	Technicité 30	120	140
	lographie de base.	Autonomie 35		
		Gestion		
		d'équipe 10		
		Communication 20		
Secrétaire	Assure le	Connaissance 25		
	secrétariat du	Technicité 30	140	150
	centre et les	Autonomie 35		
	travaux divers	Gestion		
	liés à cette	d'équipe 30		
	fonction.	Communication 20		
Secrétaire	Assure le	Connaissance 70		
de	secrétariat d'un	Technicité 55	275	190
direction	cadre responsable	Autonomie 50		
	ou du dirigeant	Gestion		
	du centre.	d'équipe 40		
	fonction.	Communication 60		
Aide-	Travaux essen-	Connaissance 40		
comptable	tiellement de	Technicité 40	165	160
	saisie d'écriture	Autonomie 35		
	comptable.	Gestion		
		d'équipe 10		
		Communication 40		

Comptable	Assure le suivi	Connaissance 90		
	du dossier factu-	Technicité 60	330	220
	ration, salaires,	Autonomie 50		
	jusqu'aux opéra-	Gestion		
	tions diverses	d'équipe 70		
	d'inventaires.	Communication 60		
Respon-	Contr<CB>le budgé-	Connaissance 90		
sable	taire, salaires,	Technicité 100	475	330
adminis-	encadrement du	Autonomie 110		
tratif	personnel adminis-	Gestion		
	tratif, suivi de	d'équipe 75		
	l'organisation	Communication 100		
	administrative du			
	centre ou d'agence			
Directeur	Elaboration poli-	Connaissance 90		
adminis-	tique administra-	Technicité 100	575	390
tratif	tive et financière	Autonomie 110		
et/ou	de l'entreprise,	Gestion		
financier	établissement	d'équipe 75		
	budgétaire, éta-	Communication 100		
	blissement de pro-			
	cédures adminis-			
	tratives, encadre-			
	ment et organisa-			
	tion administra-			
	tive d'un ou			
	plusieurs établis-			
	sements.			

➔ **Illustrations. - Filière commerciale SNCAED**

En vigueur étendu

INTITULE				
DU	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
POSTE				
Secrétaire	Gestion fichiers	Connaissance 25		
commer-	clients, location	Technicité 30		
ciale	ponctuelle de	Autonomie 35	160	160
	bureaux, secré-	Gestion		
	ariat clientèle.	d'équipe 30		
		Communication 40		
Secrétaire	Centre plus im-	Connaissance 40		
commer-	portant, toujours	Technicité 40		
ciale	location ponctuel-	Autonomie 35	195	170
confirmée	le de bureaux ou	Gestion		
	contrats de domi-	d'équipe 40		
	ciliation.	Communication 40		
Commercial	Protection	Connaissance 40		
base	clientèle, visite	Technicité 55		
	de bureaux, signa-	Autonomie 35	210	170
	ture de contrats,	Gestion		
	données nécessai-	d'équipe 40		
	res à la factura-	Communication 40		
	tion.			
Attaché	Communication	Connaissance 70		
commer-	interne et externe	Technicité 55		
cial	rédaction publi-	Autonomie 65	305	200
(dom.),	cité, étude con-	Gestion		
animation	currence.	d'équipe 55		
d'équipe		Communication 60		
Commer-	Même définition	Connaissance 70		
cial	de poste avec plus	Technicité 55		
senior	d'autonomie que	Autonomie 50	290	200
	le commercial de	Gestion		
	base, comptes	d'équipe 55		
	plus importants	Communication 60		
	ou établissements			
	plus importants.			
Directeur	Elaboration	Connaissance 120		
cial	politique commer-	Technicité 125		
	ciale, prospec-	Autonomie 140	575	390
	tion, encadrement	Gestion		
	animation et	d'équipe 120		
	formation, large	Communication 100		
	autonomie, avis à			
	donner.			

Annexe III - Recouvrement de créances Convention collective nationale du 13 août 1999

→ Grille classification emplois repères

En vigueur étendu

STATUT	NIVEAU	POINT	COEF.	PRODUC	FORMA-	COMMER	ADMI-	TECHNI
				TION	TION	CIAL	NISTRA	QUE
							TIF	
E		45/						
		60	120				Emplo-	
							yée	
							bureau	
		65/						
	I	90	130				Secré-	
							taire	
P							Aide	
							compta	
							ble	
L		95/						
		120	140					
		125/						
O		150	150				Télé-	Télé-
							pros-	cou-
							pec	v reur
							teur	Secré-
Y							Délé-	taire
							gué	jur.
							cial	
		155/					Secr-	Secr-
		180	160				ciale	direc-
E							tion	Encais
		185/					Comp-	seur
		240	170				table	
		245/						
		280	190					Rédac-
								teur
		285/					Comp-	
A		320	200				table	
G	IV						conf .	
N		325/						Resp.
T		340	220					procé-
S								dures
		345/						
		360	230					
		365/						
E		380	240					
M		385/						
		400	250					Gest.
A								porte-
	VI							feuil-
								le
		405/						
		420	260					

		425/						
		440	280				Resp.	
R							admi-	
							nist.	
							Resp.	
I							finan-	
	VII						cier	
		445/						
S		465	300					
		470/						
E		520	330					
		525/						
		550	360				Dir.	
C							commer	
							cial	
		555/						
A		585	390					
		590/						
D		620	420					
		625/						
R		670	450				Resp.	
							adm.	
							+ fin	
E		675/						
		720	500					
		725/						
S		770	550					

(1) Annexe étendue sous réserve de l'application de l'article L. 123-1 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

→ **Illustrations. - Filière administrative**

En vigueur étendu

INTITULE				
DU	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
POSTE				
Employé de				
bureau	Exécute des tâches	Connaissance 10		
	administratives	Technicité 20		
	simples.	Autonomie 5	55	120
		Gestion		
		d'équipe 10		
		Communication 10		
Secrétaire	Effectue toutes	Connaissance 25		
	correspondances et	Technicité 20		
	tâches adminis-	Autonomie 20	85	130
	tratives courantes	Gestion		
	Accueil télépho-	d'équipe 10		
	nique, classement.	Communication 10		
Secrétaire	Prépare les élé-	Connaissance 40		
de	ments de travail	Technicité 30		
direction	d'un cadre. Rédige	Autonomie 35	175	160
	ses correspondan-	Gestion		
	ces et l'aide à	d'équipe 30		
	gérer son planning.	Communication 40		
Aide-	Traduit des opéra-	Connaissance 25		
comptable	tions financières	Technicité 20		
	simples. Procède	Autonomie 5	80	130
	sur ordre aux rè-	Gestion		
	glements des	d'équipe 10		
	clients ou fournis-	Communication 20		
	seurs. Procède aux			
	encaissements des			
	derniers et valeurs			
Comptable	Passe les écritures	Connaissance 40		
	comptables et fi-	Technicité 40		
	nancières. Pointe	Autonomie 50	200	170
	et surveille les	Gestion		
	comptes clients et	d'équipe 30		
	fournisseurs.	Communication 40		
	Assiste l'aide			
	comptable.			

Comptable confirmé	Contrôle des tuers passées par le comptable. Tient les livres légaux nécessaires à la comptabilité générale. Prépare les écritures jusqu'au bilan.	Connaissance 90 Technicité 60 Autonomie 50 Gestion d'équipe 55 Communication 60	315	200
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. gère la trésorerie sous les ordres du dirigeant.	Connaissance 150 Technicité 125 Autonomie 140 Gestion d'équipe 120 Communication 100	635	450

➔ **Illustrations. - Filière technique**

En vigueur étendu

INTITULE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
DU				
POSTE				

Encaisseur	Effectue des	Connaissance 40		
	missions de recou-	Technicité 40		
	v rement, d'encais-	Autonomie 50		
	sement au domicile	Gestion	180	160
	des débiteurs ou	d'équipe 10		
	au siège des	Communication 40		
	entreprises			
	débitrices.			
Télére-	Après les relances	Connaissance 25		
couvreur	épistolaires, in-	Technicité 40		
	tervient après des	Autonomie 35		
	débiteurs parti-	Gestion	130	150
	culiers ou entre-	d'équipe 10		
	prises pour	Communication 20		
	susciter le paie-			
	ment ou mettre en			
	place des mora-			
	toires par tél.			
Secrétaire	Effectue toutes	Connaissance 40		
juridique	correspondances,	Technicité 40		
	dont les corres-	Autonomie 35		
	pondances juridi-	Gestion	145	150
	ques nécessaires	d'équipe 10		
	au suivi des	Communication 20		
	dossiers.			

Rédacteur	Effectue toutes	Connaissance 70		
	correspondances,	Technicité 60		
	dont les corres-	Autonomie 65		
	pondances et rédi-	Gestion	245	190
	ge les actes de	d'équipe 40		
	procédure sur	Communication 40		
	ordre.			
Responsa-	Suit, organise	Connaissance 90		
ble des	les procédures ju-	Technicité 60		
procédures	diciaires à mener	Autonomie 50		
	dans les dossiers	Gestion	335	220
	qui lui sont	d'équipe 75		
	confiés en tant	Communication 60		
	que rédacteur.			
Gestion-	Est responsable	Connaissance 90		
naire de	d'un portefeuille	Technicité 80		
porte-	clients ou dos-	Autonomie 65		
feuille	siers, est l'in-	Gestion	390	250
	terface entre le	d'équipe 75		
	service encaisse-	Communication 80		
	ment, le service			
	juridique, sous			
	les ordres de la			
	direction ou d'un			
	cadre.			

➔ **Illustrations. - Filière commerciale**

En vigueur étendu

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

Annexe IV - Palais des congrès Convention collective nationale du 13 août 1999

→ Grille classification emplois repères 1

En vigueur étendu

		155/					
		180	160			Aide-	
P						compta-	
						ble	
L		185/					
		240	170	Chef	Secr.		
				hôtes-	commer.		
				se	ciale		
		245/					
		280	190		Chargé	Comp-	Machi-
Y					de dos-	table	niste
					siers	Secr.	
					Chargé	direct.	
E					de		
					clien-		
S					tèle		
		285/					Resp.
A		320	200				logis-
G							tique
E							Tech.
N	IV						opér.
T							pal.
		325/					
		340	220				
		345/					
		360	230	Attaché			
M				commer-			
				cial			
		365/					
I		380	240				Régis.
							seur
T							pet.
							struct.
		385/					
I		400	250				Régis.
							grand
S							struc.
		405/					
E		420	260				

		425/					
		440	280				
		445/			Chargé		
A		465	300		d'affai-		
	VII				res		
D		470/					
		520	330		Chef de	Chef de	
					service	service	
		525/					
E		550	360				
		555/					
S	VIII	585	390				
		590/					
C		620	420				
A		625/					
		670	450				
	IX	675/					
R		720	500				
E		725/					
S		770	550				

(1) Annexe étendue sous réserve de l'application de l'article L. 123-1 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

→ **Illustrations. - Filière administrative**

En vigueur étendu

: INTITULE : : : : :

DU	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
POSTE				
Employé				
adminis-	Exécute des tâches	Connaissance 25		
tratif	administratives	Technicité 20		
	simples.	Autonomie 20	95	140
		Gestion		
		d'équipe 10		
		Communication 20		
Aide-				
comptable	Traduit toute opé-	Connaissance 40		
	ration simple com-	Technicité 30		
	merciale, indus-	Autonomie 35	175	160
	trielle ou finan-	Gestion		
	cière. Tient et	d'équipe 30		
	surveillance sous la	Communication 40		
	direction d'un			
	comptable les comp-			
	tes particuliers			
	notamment ceux des			
	clients et fournis-			
	seurs et ajuste les			
	balances correspon-			
	dantes.			

Comptable	Contrôle les	Connaissance 70		
	écritures passées	Technicité 40		
	par l'aide-	Autonomie 65	275	190
	comptable. Tient	Gestion		
	les livres légaux	d'équipe 40		
	et auxiliaires	Communication 60		
	nécessaires à la			
	comptabilité			
	générale. Prépare			
	les écritures			
	jusqu'au bilan.			
Secrétaire	Assure les	Connaissance 40		
	tâches simples de	Technicité 30		
	secrétariat telles	Autonomie 20		
	que la rédaction	Gestion	120	140
	de correspondance	d'équipe 10		
	courante, clas-	Communication 20		
	sement, prises de			
	RV. Peut être			
	à même de			
	traiter des dos-			
	siers commerciaux			
	simples.			

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

➔ **Illustrations. - Filière technique**

En vigueur étendu

INTITULE				
DE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
POSTE				
Magasinier	Assure la gestion	Connaissance 25		
	des matériels de	Technicité 20		
	toute nature entre-	Autonomie 20	115	140
	posés dans un	Gestion		
	magasin.	d'entreprise 40		
		Communication 40		
Agent	Assure la mise en	Connaissance 10		
d'exploit-	place des salles	Technicité 10		
tation/	suivant un plan	Autonomie 20	70	130
manuten-	précis, répond aux	Gestion		
tionnaire	demandes ponc-	d'équipe 10		
	tuelles d'aména-	Communication 20		
	gement des clients			
	pendant les mani-			
	festations.			
Electri-	Assure la mise en	Connaissance 40		
cien	place des branche-	Technicité 40		
	ments électriques	Autonomie 35		
	des espaces con-	Gestion	145	150
	grès-expositions	d'équipe 10		
	suivant un plan	Communication 20		
	précis. Répond aux			
	demandes ponctuel-			
	les d'aménagements			
	pendant la mani-			
	festation.			

Responsa- ble logistique	Dirige une équipe d'agents d'explo- tation. Est en contact permanent avec les autres services. Négocie avec les fournis- seurs.	Connaissance 70 Technicité 40 Autonomie 65 Gestion d'équipe 70 Communication 40	310	200
Assistant technique/ opérateur	Sous l'autorité d'un technicien- opérateur, exploite les équipements et matériels qui lui sont confiés. Pro- cède à leur entre- tien élémentaire et aux dépannages	Connaissance 25 Technicité 30 Autonomie 35 Gestion d'équipe 30 Communication 20	140	150
Technicien opérateur principal	Peut encadrer une équipe d'assistants techniques/opéra- teurs. En contact avec les clients et les fournis- seurs, assure le bon déroulement technique de la manifestation.	Connaissance 70 Technicité 55 Autonomie 65 Gestion d'équipe 70 Communication 60	320	200
Opérateur hautement qualifié ou régisseur technique petite structure	Peut encadrer une équipe de techni- ciens/opérateurs principaux. Exploi- te un matériel qui nécessite des compétences tech- niques acquises après une formation spécifique. Assure la préparation et le bon déroulement technique des manifestations.	Connaissance 90 Technicité 60 Autonomie 90 Gestion d'équipe 90 Communication 80	375	240

Machiniste	Assure la mise	Connaissance 70		
	en oeuvre de la	Technicité 55		
	machinerie, de la	Autonomie 80		
	manipulation des	Gestion	255	190
	décors et des ma-	d'équipe 30		
	tériels.	Communication 20		
Régisseur	Assure la coor-	Connaissance 90		
grande	dination de l'en-	Technicité 50		
structure	semble de la pres-	Autonomie 80		
	tation. Prépare les	Gestion	400	150
	manifestations dans	d'équipe 90		
	ses moindres	Communication 80		
	détails et se			
	préoccupe de sa			
	bonne exécution sur			
	le terrain. Assure			
	la centralisation			
	de la facturation			
	finale.			

→ **Illustrations. - Filière commerciale**

En vigueur étendu

INTITULE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
DU				
POSTE				
Chargé de	Prépare les mani-			
dossiers	festations dans ses	Connaissance 40		
	moindres détails	Technicité 60		
	avec les clients et	Autonomie 50	235	190
	les services inter-	Gestion		
	nes concernés.	d'équipe 30		
	Transmet les com-	Communication 60		
	mandes aux presta-			
	taires extérieurs.			
	Assure la coordi-			
	nation pendant la			
	manifestation.			
	Assure le suivi			
	administratif du			
	dossier client.			
Chargé de	Assure la protec-			
clientèle	tion et le suivi	Connaissance 70		
	administratif des	Technicité 55		
	dossiers du secteur	Autonomie 65	270	190
	dont il a la charge	Gestion		
	dans les petites	d'équipe 40		
	structure.	Communication 40		

Attaché commercial	Assure la prospection et le suivi administratif des clients du secteur dont il a la charge	Connaissance 90 Technicité 80 Autonomie 80 Gestion d'équipe 70	360	230
	Doit tout mettre en oeuvre pour atteindre les objectifs fixés par la direction.	Communication 80		
Secrétaire	Assure les tâches du secrétariat commercial telles que la rédaction de correspondance courante sur simples directives verbales le classement et l'envoi de mailings la direction.	Connaissance 40 Technicité 30 Autonomie 35 Gestion d'équipe 30 Communication 40	185	170
Chargé d'affaires	Assume l'ensemble de la commercialisation du secteur dont il a la charge	Connaissance 90 Technicité 100 Autonomie 80 Gestion d'équipe 90	460	300
	Il encadre une équipe. Il assure le recouvrement des créances.	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 Technicité 125 Autonomie 110 Gestion d'équipe 120 Communication 100	495	330

→ **Illustrations. - Filière intendance**

En vigueur étendu

INTITULE				
DE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
POSTE				
Hôtesse	Assure l'accueil	Connaissance 25		
	des visiteurs et	Technicité 20		
	congressistes, les	Autonomie 20	115	140
	renseigne, gère	Gestion		
	les appels	d'équipe 10		
	téléphoniques	Communication 40		
	internes et ex-			
	ternes. Peut			
	être positionnée			
	en "hôtesse			
	congrès" lors des			
	manifestations.			
Chef	Même définition	Connaissance 40		
H<CB>tesse	que pour l'h<CB>-	Technicité 40		
	tesse. A une expé-	Autonomie 50	225	170
	rience confirmée	Gestion		
	d'h<CB>tesse,	d'équipe 55		
	organise le tra-	Communication 40		
	vail et l'accueil			
	et dirige une			
	équipe			
	d'h<CB>tesse.			

Standar-				
diste	Reçoit et trans-	Connaissance 40		
	met en permanence	Technicité 40		
	des communications	Autonomie 50	115	140
	téléphoniques.	Gestion		
	Assure des tâches	d'équipe 55		
	simples de bureau-	Communication 40		
	tique. Bilan.			
Agent de				
sécurité	Assure de jour et	Connaissance 10		
	de nuit la sécu-	Technicité 40		
	rité des biens et	Autonomie 5	45	120
	des personnes dans	Gestion		
	l'enceinte du	d'équipe 10		
	palais, apporte	Communication 10		
	les premiers soins			
	Entretient le			
	matériel dont il			
	a la charge.			
Gardien				
	Contr<CB>le et	Connaissance 10		
	ordonnance les	Technicité 10		
	actes des véhi-	Autonomie 20	90	130
	cules et personnes	Gestion		
	aux zones prévues	d'équipe 10		
	suivant les	Communication 40		
	instructions			
	reçues.			

Annexe V - Information économique et commerciale Convention collective nationale du 13 août 1999

→ Grille classification emplois repères 1

En vigueur étendu

STATUT	NIVEAU	POINT	COEF.	PRO-	INFOR-	COM-	ADMI-	GEST.
				DUC-	MATI-	MER-	NISTRA	CREAN-
				TION	QUE	CIAL	TIF	CIER
		45/60	120					
E		65/90	130					
		95/						
M		120	140	Opéra-				Archi-
				trice				viste
				saisie				
		125/						
		150	150					Opéra-
L								trice
	II							saisie
O		155/						
		180	160					
Y		185/						
		240	170	Enquê	Opéra-			
				t.	trice			
				rédac.	pupitr			
		245/						
		280	190	Enquê		Assis-	Comp-	
				t.		tant	table	
S				rédac.		cial		
		285/						
A		320	200	Ana-	Télé-			
				lyste	ven-			
G				prog.	deur			
E		325/						
		340	220					
		345/						
T		360	230					
S		365/						
		380	240			Con-		
DE						sult.		
						commer		
A		385/						
I		400	250	Assis-				
T	VI			tech.				
I		405/						
E S		420	260					

		425/						
		440	280	Chef				Super-
C				de				viseur
				projet				
A		445/						
	VII	465	300					
D		470/						
		520	330	Dir.		Dir.		
				régio-		régio-		
R				nal		nal		
E		525/						
		550	360					Direct
								régio-
S								nal
		555/						
		585	390					
C		590/						
		620	420					
		625/						
D		670	450					
R	IX	675/						
		720	500					
		725/						
S		770	550					

(1) Annexe étendue sous réserve de l'application de l'article L. 123-1 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

→ **Illustrations. - Filière production**

En vigueur étendu

INTITULE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
DU POSTE				
Opératrice	Saisie d'informa-	Connaissance 25		
de saisie	tions économiques	Technicité 20		
	et financières	Autonomie 20	95	140
	sur terminal.	Gestion		
		d'équipe 10		
		Communication 20		
Enquêteur	Contrôle et	Connaissance 40		
rédacteur	analyse les infor-	Technicité 40		
I	mations sur sa	Autonomie 30	205	170
	région d'affecta-	Gestion		
	tion. Accorde ou	d'équipe 30		
	confirme un avis	Communication 60		
	de crédit.			

Assistante	Gère le planning	Connaissance 40		
commer-	des commerciaux.	Technicité 40		
ciale	Assure leur	Autonomie 50	250	190
	secrétariat et	Gestion		
	assure l'interface	d'équipe 40		
	clients.	Communication 80		
Comptable	Passation	Connaissance 70		
	d'écritures comp-	Technicité 60		
	tables. Procède	Autonomie 50	275	190
	à des règlements.	Gestion		
		d'équipe 55		
		Communication 40		

→ **Illustrations. - Filière administrative**

En vigueur étendu

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

→ **Illustrations. - Filière gestion de créances**

En vigueur étendu

INTITULE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF
DU POSTE				
Archiviste	Sort les dossiers	Connaissance 70		
	soumis à révision	Technicité 100		
	et/ou calendrier	Autonomie 80	105	140
	préétabli.	Gestion		
	Classe, vérifie et	d'équipe 90		
	répartit le	Communication 100		
	courrier.			
Opératrice	Saisie informatique	Connaissance 40		
de saisie	d'informations	Technicité 30		
	administratives	Autonomie 35	135	150
	et éventuellement	Gestion		
	effectue quelques	d'équipe 10		
	recherches.	Communication 20		
Chargé de	Gère téléphonique-	Connaissance 90		
clientè-	ment le recouvre-	Technicité 80		
le judi-	ment de créances	Autonomie 50	300	200
ciaire	confiées par les	Gestion		
interne	clients plus	d'équipe 40		
	expérience et	Communication 60		
	spécialisation			
	juridique.			
Supervi-	Traite les récla-	Connaissance 70		
seur	mations importan-	Technicité 100		
	tes, anime son	Autonomie 80	440	280
	équipe.	Gestion		
		d'équipe 90		
		Communication 100		
Directeur	Responsable marge	Connaissance 120		
régional	brute de son	Technicité 125		
opération	département. Gère	Autonomie 110	550	360
gestion	et développe les	Gestion		
créances	aspects techniques	d'équipe 120		
	et courrier	Communication 100		

→ **Illustrations. - Filière informatique**

En vigueur étendu

INTITULE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
DU POSTE				
Opérateur	Génère les	Connaissance 40		
pupitreur	éditions.	Technicité 40		
	Effectue les	Autonomie 35	225	170
	sauvegardes.	Gestion		
	Assure le support	d'équipe 70		
	du 1er niveau aux	Communication 40		
	utilisateurs.			
Analyse	Développe des			
program-	programmes, en	Connaissance 70		
meur	assure la mainte-	Technicité 60		
	nance selon	Autonomie 50	320	200
	cahier des	Gestion		
	charges fourni	d'équipe 70		
	par le chef de	Communication 40		
	projet.			
Chef de	Elaboration du	Connaissance 90		
projet	cahier des char-	Technicité 100		
	ges avec utilis-	Autonomie 80	440	280
	teurs. Coordonne	Gestion		
	réalisation des	d'équipe 90		
	programmes afér-	Communication 80		
	rents au projet.			

➤ **Illustrations. - Filière commerciale**

En vigueur étendu

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

Annexe VI - Traduction Convention collective nationale du 13 août 1999

→ Grille classification emplois repères 1

En vigueur étendu

STATUT	NIVEAU	POINT	COEF.	PRODUC	FORMA-	COMMER	ADMI-	TECH-
				TION	TION	CIAL	NISTRA	NIQUE
							TIF	
		45/60	120					
		65/90	130					
		95/						
M		120	140				Emplo-	
							yée	
							bureau	
		125/						
		150	150					
L	II	155/						
		180	160			Secré-	Secré-	
						taire	taire	
O						cial.	aide-	
							comp-	
							table	
		185/						
		240	170					
		245/						
		280	190	Opér.				
S				PAO				
		285/				Atta-		
A		320	200			ché		
						cial		
G						ou		
						tech.		
		325/						
N		340	220	Assis.				
				dir.				
		345/						
S		360	230	Trad.				
				débu-				
				tant				
				(1er				
DE				éche-				
				lon)				
M		365/	240					
		380						
		385/	250					
I		400						
T		405/						
	VI	420	260	Trad.				
R				débu-				
I				tant				
				(2e				
S				éche-				
E				lon				

		425/						
C		440	280	Trad.				
				con-				
A				firmé				
D		445/						
		465	300					
		470/						
E		520	330	Inter-				
				prête				Trad.
S								termi-
								nal
								Trad.
								rév i-
C								seur
		525/						
A		550	360					
		555/						
D		585	390					Chef
	VIII							serv.
								trad.
		590/						
E		620	420			Direc-		Direc-
						teur		teur
						cial		tech-
S								nique
C		625/						
		670	450					
	IX	675/						
D		720	500					
R		725/						
S E		770	550					

(1) Annexe étendue sous réserve de l'application de l'article L. 123-1 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

→ **Illustrations. - Filière production**

En vigueur étendu

.....

INTITULE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
DU POSTE				
Assistante	Assure les tâches	Connaissance 70		
	de secrétariat	Technicité 60		
de	de direction pour	Autonomie 80		
	le compte d'un	Gestion		
direction	ou plusieurs	d'équipe 55	325	220
	collaborateurs	Communication 60		
	de l'entreprise.			
	Dans les PME de			
	traduction, elle			
	assure souvent la			
	gestion des tra-			
	v aux en liaison			
	avec les fournis-			
	seurs extérieurs.			
	Rapports avec la			
	clientèle en			
	liaison avec la			
	direction. Secret			
	professionnel			
	absolu.			
Opérateur	Saisie et mise en	Connaissance 70		
	forme des textes	Technicité 60		
	techniques tra-	Autonomie 50	250	190
de	duits sur outils	Gestion		
	informatiques de	d'équipe 30		
	PAO. Trav aille	Communication 40		
PAO	sur saisie exis-			
	tante en colla-			
	boration av ec le			
	(les) traduc-			
	teur(s). Connais-			
	sance des outils			
	informatiques et			
	suivi de l'évo-			
	lution des maté-			
	riels et logi-			
	ciels.			
	Connaissance fon-			
	damentale d'une			
	ou deux langues			
	étrangères.			
	Secret profes-			
	sionnel absolu.			

Traducteur	Traduit des textes	Connaissance 90		
	techniques ou	Technicité 100		
	spécialisés à	Autonomie 65	345	230
débutant	partir d'une,	Gestion		
	deux ou plusieurs	d'équipe 30		
	langues étran-	Communication 60		
1er	gères vers sa			
	langue maternelle			
	N'a pas de compé-			
échelon	tences techniques			
	particulières.			
	Travaille pendant			
	3 ans sous la			
	supervision d'un			
	traducteur con-			
	firmé ou du chef			
	du service tra-			
	duction.			
	Connaissance fon-			
	damentale de la			
	documentation			
	technique et des			
	outils informa-			
	tiques. Compéten-			
	ces linguistiques			
	acquises par			
	études, licences			
	(LEA), ESIT,			
	ISIT, DEA ou			
	autres écoles			
	universitaires de			
	langues ou con-			
	naissances et			
	expériences tech-			
	niques confirmées			
	acquises par des			
	moyens personnels			
	Secret profession-			
	nel absolu.			

Traducteur	Traduit des textes	Connaissance 120		
	techniques ou	Technicité 100		
	spécialisés à	Autonomie 80		
2e	partir d'une,	Gestion	415	260
	deux ou plusieurs	d'équipe 55		
	langues étran-	Communication 60		
échelon	gères vers sa			
	langue maternelle			
	après avoir tra-			
	vailé 3 ans sous			
	la supervision			
	d'un traducteur			
	confirmé ou du			
	chef de service			
	traduction.			
	Connaissance ap-			
	profondie des			
	outils informa-			
	tiques et de la			
	documentation			
	technique. Très			
	bonne compétence			
	technique. A			
	satisfait pendant			
	3 ans à la for-			
	mation de traduc-			
	teur de 1er éche-			
	lon et pendant			
	3 ans à la for-			
	mation de tra-			
	ducteur de 1er			
	échelon et pen-			
	dant 2 ans la			
	formation de tra-			
	ducteur 2e éche-			
	lon. Travaille en			
	liaison avec le			
	chef du service			
	traduction.			
	Secret profession-			
	nel absolu.			

Traducteur	Traduit des textes	Connaissance 120		
	techniques ou	Technicité 125		
	spécialisés à	Autonomie 80		
confirmé	partir d'une,	Gestion		
	deux ou plusieurs	d'équipe 55	440	280
	langues étran-	Communication 60		
	gères vers sa			
	langue maternelle			
	après avoir tra-			
	vailé 3 ans sous			
	la supervision			
	d'un traducteur			
	confirmé ou du			
	chef de service			
	traduction.			
	Connaissance ap-			
	profondie des			
	outils informa-			
	tiques et de la			
	documentation			
	technique. Très			
	bonne compétence			
	technique. A			
	satisfait pendant			
	3 ans à la for-			
	mation de traduc-			
	teur de 1er éche-			
	lon et pendant			
	2 ans la for-			
	mation de tra-			
	ducteur de 2e			
	échelon.			
	Travaille en			
	liaison avec le			
	chef du service			
	traduction.			
	Secret profession-			
	nel absolu.			

Interprète	Spécialiste de	Connaissance 120		
	l'interprétariat	Technicité 125		
	en situation	Autonomie 110	470	330
	d'entretiens,	Gestion		
	en cabine pour	d'équipe 55		
	traduction simul-	Communication 60		
	tanée, ou en			
	réunion. Expé-			
	rience de la			
	préparation			
	rigoureuse du			
	travail. Esprit			
	d'initiative,			
	polyvalence et			
	souplesse du			
	travail. Sens de			
	la responsabilité			
	et des contacts.			
	Secret profession-			
	nel absolu.			

➔ **Illustrations. - Filière administrative**

En vigueur étendu

INTITULE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF
DU POSTE				
Employée	Exécute des	Connaissance 25		
	tâches simples	Technicité 20		
	de travaux de	Autonomie 35		
de	bureau souvent	Gestion	100	140
	sous la supervi-	d'équipe 0		
	sion d'un secré-	Communication 20		
bureau	tariat. Connais-			
	sance fondamen-			
	tales des équipe-			
	ments de bureau.			
	Opérations de			
	classement.			
Secrétaire	Assure les	Connaissance 40		
	tâches de se-	Technicité 40		
	crétariat asso-	Autonomie 35		
aide-	ciées aux prépa-	Gestion	165	160
	rations de la	d'équipe 10		
comptable	comptabilité.	Communication 20		
	Comptabilité			
	fournisseurs			
	extérieurs.			
	Secret profes-			
	sionnel absolu.			

Comptable	Assure la tenue	Connaissance 70		
	des écritures	Technicité 60		
	comptables et	Autonomie 65	295	200
	l'élaboration des	Gestion		
	comptes de	d'équipe 40		
	l'entreprise.	Communication 60		
	Liaison avec l'ex-			
	pert-comptable			
	(ou commissaire			
	aux comptes)			
	extérieur. Secret			
	professionnel			
	absolu.			

→ **Illustrations. - Filière technique**

En vigueur étendu

INTITULE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
DU POSTE				
Traducteur	Recherche termino-	Connaissance 150		
	logique en com-	Technicité 125		
	plément du	Autonomie 80		
	travail de	Gestion		
	traduction des	d'équipe 55	470	330
	textes techniques	Communication 60		
	ou spécialisés à			
	partir d'une,			
	deux ou plusieurs			
	langues étran-			
	gères vers sa			
	langue maternelle			
	Connaissance			
	approfondie des			
	outils informa-			
	tiques et de la			
	documentation			
	technique. Très			
	bonne compétence			
	technique. A			
	satisfait pendant			
	3 ans la forma-			
	tion de traduc-			
	teur 1er échelon			
	et pendant 2 ans			
	la formation de			
	traducteur 2e			
	échelon. Travail-			
	le en liaison			
	avec le chef de			
	service traduc-			
	tion. Secret			
	professionnel			
	absolu.			

Traducteur	Traducteur confir-	Connaissance 120		
	mé qui relit des	Technicité 125		
réviseur	textes traduits	Autonomie 70		
	pour validation,	Gestion		
	éventuellement	d'équipe	475	330
	dans une lanque	Communication 80		
	qui n'est pas sa			
	langue maternelle			
	mais dont il a			
	une maîtrise			
	approfondie.			
	Connaissance			
	des outils infor-			
	matiques et de la			
	documentation			
	technique.			
	Secret			
	professionnel			
	absolu.			

Chef du	Responsable des	Connaissance 120		
	traducteurs, des	Technicité 125		
service	réviseurs, des	Autonomie 110		
	interprètes et	Gestion		
	des terminologues	d'équipe 120	575	390
traduction	du service.	Communication 100		
	Gestion de la			
	documentation			
	technique.			
	Responsable du			
	plan de charge			
	des travaux.			
	Négocie les tarifs			
	de base en			
	liaison avec les			
	attachés commer-			
	ciaux, la direc-			
	tion technique et			
	commerciale.			
	Ancien traducteur			
	réviseur confir-			
	mé. Bonnes con-			
	naissances de la			
	clientèle.			
	Responsable de			
	la qualité du			
	travail fourni			
	et de la rentabi-			
	lité du service.			
	Assure la défense			
	des travaux en			
	cas de litige			
	technique. Secret			
	professionnel			
	absolu.			

Directeur	Responsable de	Connaissance 150		
	tous les aspects	Technicité 150		
	techniques	Autonomie 110		
technique	relatifs aux tra-	Gestion	610	420
	v aux de traduction	d'équipe 120		
	en liaison avec le	Communication 80		
	chef du service			
	traduction et les			
	clients.			
	Responsable du			
	parc informatique			
	de la société et			
	de la documen-			
	tation technique.			
	Responsable de la			
	qualité du travail			
	fourni à la clien-			
	tèle. Peut avoir			
	un niveau d'ingé-			
	nieur. Assure la			
	défense des			
	travaux en cas de			
	litige technique.			
	Secret profession-			
	nel absolu.			

→ **Illustrations. - Filière commerciale**

En vigueur étendu

INTITULE	DESCRIPTION	POINT	NOTE	COEF.
DU POSTE				
Secrétaire	Assure l'accueil	Connaissance 40		
	téléphonique et	Technicité 40		
	physique, les	Autonomie 35		
commerciale	opérations de	Gestion	165	160
	dactylographie,	d'équipe 10		
	de courrier, de	Communication 40		
	classement et de			
	suivi des dos-			
	siers pour le			
	compte d'un ou			
	plusieurs colla-			
	borateurs de			
	l'entreprise.			
	Secret profession-			
	nel absolu.			

Attaché	Assure la création	Connaissance 45		
	et le développe-	Technicité 55		
	ment des rela-	Autonomie 65		
commercial	tions commercia-	Gestion	285	200
	les et de la	d'équipe 40		
	clientèle. Res-	Communication 80		
	ponsable des			
	devis. Suivi des			
	travaux en liai-			
	son avec l'assis-			
	tance de direc-			
	tion technique et			
	commerciale. Peut			
	être un traduc-			
	teur, avoir des			
	connaissances			
	fondamentales des			
	moyens informati-			
	ques et d'une ou			
	plusieurs langues			
	étrangères.			
	Secret profession-			
	nel absolu.			

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

Annexe VII - Salaires minimaux Convention collective nationale du 13 août 1999

→ Grille des salaires minimaux mensuels

En vigueur étendu

(voir les salaires)

Rémunération des encaisseurs dans le secteur du recouvrement de créances et renseignements commerciaux Avenant du 13 août 1999

Signataires

Patrons signataires:

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) ;

Syndicats signataires:

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

Organisations adhérentes signataires:

Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP), c / o EBC, 8, rue de Berri, 75008 Paris, par lettre du 23 mai 2003 (BO CC 2003-27).

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 - Grille spécifique.

En vigueur étendu

Les salariés qui exercent une activité répondant aux définitions de tâches suivantes, cumulatives ou non, reçoivent la qualification d'encaisseur :

- encaisse toutes 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.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

Le 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 1 .

En vigueur étendu

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 brut.

(1) Article étendu sous réserve de l'application des dispositions réglementaires portant fixation du salaire minimum de croissance (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

→ Article 5 - Éléments complémentaires au salaire.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

Le présent avenant entrera en vigueur dans les mêmes conditions et à la même date que la convention collective du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, à laquelle il est annexé.

Fait à Paris, le 13 août 1999.

Signataires

Patrons signataires:

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),

Syndicats signataires:

La fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services (FNECS) CFE-CGC,
CGT ;
FO ;
CFTC ;
CFE-CGC.

Organisations adhérentes signataires:

Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP), c / o EBC, 8, rue de Berri, 75008 Paris, par lettre du 23 mai 2003 (BO CC 2003-27).

→ Article 1 - Principe général.

En vigueur étendu

Le personnel non cadre et cadre entrant dans le champ d'application de la convention bénéficie d'un 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.

En vigueur étendu

Il s'agit de l'ensemble des salariés cadres ou non cadres des entreprises relevant du champ d'application de la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, titulaire d'un contrat de travail ou dont le contrat de travail est suspendu pour maladie ou accident ou dont la suspension du contrat de travail prévue par le code du travail donne lieu à un maintien de sa rémunération par l'employeur et / ou au versement d'indemnités journalières financées au moins pour partie par l'employeur.

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

Conformément aux dispositions de l'article 14 de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008 et à l'article 1er de l'avenant n° 3 du 18 mai 2009 à l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008, le bénéfice du régime de prévoyance est maintenu pendant leur période de chômage et pour une durée égale à la durée des derniers contrats de travail effectués au sein de la branche, appréciés en mois entiers, dans la limite de 9 mois, aux salariés des dites entreprises, dont le contrat de travail est rompu.

→ Article 3 - Définition des garanties

En vigueur étendu

3. 1. Incapacité

3. 1. 1. Personnel concerné.

Tout salarié quelle que soit son ancienneté.

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.

En complément à la deuxième période à 75 % prise en charge par l'employeur et en relais à cette dernière période.

Après une franchise de 60 jours d'arrêt de travail continus pour les bénéficiaires de la portabilité des droits tels que définis par l'article 14 de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008.

3. 1. 4. Montant des prestations

Les droits garantis par le régime de prévoyance au titre de l'incapacité temporaire ne peuvent conduire l'ancien salarié bénéficiant du maintien de son régime de prévoyance après la cessation de son contrat de travail à percevoir des indemnités d'un montant supérieur à celui des allocations chômage qu'il aurait perçues au titre de la même période en neutralisant la période de différé d'indemnisation (délai de carence de l'assurance chômage).

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^{er} 095e 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.

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 1re catégorie par la sécurité sociale ;

-20 % du salaire brut pour les salariés classés en 2e catégorie par la sécurité sociale ;

-30 % du salaire brut pour les salariés classés en 3e 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 et bénéficiaires 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 :

-150 % du salaire brut des 12 mois précédant l'événement en cas de décès toute cause ;

-300 % 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 toute cause, limité à TA ;

-200 % du salaire brut des 12 mois précédant l'événement en cas de décès toute cause, au-delà de la TA ;

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

-600 % du salaire brut des 12 mois précédant l'événement en cas de décès suite à accident limité à TA.

Clauses relatives à l'application de la garantie décès (toute cause et accidentel), communes à l'ensemble du personnel :

Le capital décès est majoré de 25 % par enfant à charge au sens fiscal.

Le capital minimum ne pourra toutefois être inférieur à 4 plafonds mensuels de sécurité sociale en vigueur à la date du sinistre. Ce capital sera de 3 plafonds mensuels lorsque le salarié décédé exerçait une activité à temps partiel.

Les bénéficiaires du capital décès sont :

En premier lieu le (s) bénéficiaire (s) désigné (s) par le salarié.

En l'absence de bénéficiaire désigné, dans l'ordre suivant :

-le conjoint non séparé et non divorcé ;

-le concubin sous réserve que les deux personnes vivant en concubinage ne soient pas mariées, qu'elles vivent sous le même toit et que le concubinage soit notoire et permanent à savoir qu'un enfant reconnu des deux parents est né de l'union, à défaut, qu'il peut être prouvé une période de deux ans de vie commune ;

-le partenaire auquel le salarié est lié par un pacte civil de solidarité ;

-à défaut, aux enfants nés, à naître, vivants ou représentés par parts égales entre eux ;

-à défaut, aux ascendants par parts égales entre eux ;

-à défaut, aux héritiers selon les règles de dévolution successorale.

3. 3. 3. Invalidité permanente et absolue (IPA).

L'invalidité permanente et absolue (classement en 3e 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 60e 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 de l'un de ses enfants à charge, les frais d'obsèques sont remboursés à la personne qui les a acquittés pour leur montant réel, limité toutefois à 2 plafonds mensuels 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 (IP A3e catégorie) d'un salarié, il sera versé au profit de chaque enfant fiscalement à charge une rente temporaire dont le montant est fixé à :

-15 % du salaire annuel de référence par enfant âgé de 0 à 16 ans ;

-20 % 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 du salarié avant la liquidation de sa pension de vieillesse, une rente viagère est versée au profit de son conjoint survivant dont le montant est fixé à 15 % du salaire annuel brut.

3. 7. Rente de survie Handicap

3. 7. 1. Personnel concerné.

Tout salarié, quelle que soit son ancienneté.

3. 7. 2. Définition de la garantie.

En cas de décès d'un salarié ayant un enfant handicapé, il est versé à cet enfant, quel que soit son âge, une rente de survie viagère.

Le montant de la rente, fixé à 500 EUR mensuels, n'entre pas dans le calcul des plafonds ouvrant droit aux aides sociales des personnes handicapées.

Notion de handicap.

Est reconnu comme handicapé l'enfant légitime, naturel ou adoptif atteint d'une infirmité physique et / ou mentale qui l'empêche soit de se livrer, dans des conditions normales de rentabilité, à une activité professionnelle, soit, s'il est âgé de moins de 18 ans, d'acquies une instruction ou une formation professionnelle d'un niveau normal, tel que défini par l'article 199 septies (2°) du code général des impôts.

Le handicap est apprécié au jour du décès ou de l'invalidité absolue et définitive assimilable au décès du participant.

3.8. Portabilité des garanties dans le cadre de la portabilité.

3. 8. 1. Personnel concerné

Le bénéficiaire du maintien de ces garanties est subordonné à la condition que les droits à couverture complémentaire aient été ouverts chez le dernier employeur.

Seuls les salariés ayant commis une faute lourde seront exclus du dispositif ainsi que ceux ayant usé de la faculté de renonciation offerte par l'accord du 18 mai 2009.

3. 8. 2. Point de départ de la garantie

Le dispositif de portabilité entre en application à la date de cessation du contrat de travail.

3. 8. 3. Justificatifs

Pour bénéficier des dispositions relatives à la portabilité de la prévoyance, l'ancien salarié doit fournir à l'ancien employeur la justification de sa prise en charge par le régime d'assurance chômage.

3. 8. 4. Informations

L'ancien salarié doit informer son ancien employeur de la cessation du versement des allocations du régime d'assurance chômage lorsque celle-ci intervient au cours de la période de maintien des garanties des couvertures complémentaires santé et prévoyance prévue par l'article 14 de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008.

Une notice d'information sera fournie par l'organisme assureur et remise aux salariés par l'employeur mentionnant les conditions d'application de la portabilité.

→ Article 4 - Salaire de référence.

En vigueur étendu

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.

Le salaire de référence pris en compte pour le service des prestations dans le cadre de la portabilité des droits (art. 14 de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008) après rupture du contrat de travail est le salaire TA, TB, TC perçu au cours des 12 mois précédant la date de notification de la rupture du contrat de travail ou la date effective de fin de contrat pour les contrats de travail à durée déterminée ayant donné lieu à cotisations.

→ Article 5 - Prestations.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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

- pour le personnel non cadre : 1,07 % de la tranche A et 1,07 % de la tranche B ;

- pour le personnel cadre : 1,50 % de la tranche A et 1,44 % de la tranche B et de la tranche C.

Les taux de cotisations pour les garanties du présent régime sont maintenus durant 5 exercices à compter de la date d'effet du présent avenant.

Toutefois, concernant le personnel non cadre, il est décidé de ne pas appliquer le taux contractuel global de cotisation et d'appeler les cotisations au taux de 0,88 % TA/ TB

Cette décision pourra être révisée lors de l'examen annuel des comptes du régime de prévoyance, en fonction des résultats.

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 tranches B et C.

→ Institution gestionnaire.

→ Prévoyance

Article 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, 33, avenue de la République, 75011 Paris ; et à l'OCIRP pour la garantie rente éducation et rente de conjoint.

Les modalités d'organisation de la mutualisation des risques couverts par le présent accord et la convention de gestion seront examinés par la commission paritaire composée des signataires du présent accord dans un délai de 5 ans à compter de la date d'effet du présent accord, conformément aux dispositions de l'article 912-1 du code de la sécurité sociale. Cette réunion se tiendra au cours du semestre qui précèdera l'expiration de ce délai.

Article 7.2

Convention de gestion

Les paritaires sociaux signent avec le GNP une convention de gestion.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

→ Prévoyance

En vigueur non étendu

7.1. Désignation

En application de l'article L. 912-1 du code de la sécurité sociale et suite aux différentes réunions de la commission mixte paritaire, il est confirmé la désignation du GNP, 33, avenue de la République, 75011 Paris, pour les garanties incapacité de travail, invalidité, décès-IPA et frais d'obsèques et de l'OCIRP, pour la garantie rente-éducation et rente du conjoint.

En conséquence, toutes les entreprises entrant dans le champ d'application du présent avenant sont priées d'affilier leurs salariés aux institutions paritaires ci-dessus désignées.

Les modalités d'organisation de la mutualisation des risques couverts par le présent avenant et la convention de gestion initiale, telle que modifiée par l'avenant n° 2 signé le 23 mars 2004 demeurent en vigueur, étant précisé que les modalités d'organisation de la mutualisation des risques seront examinées par la commission paritaire composée des signataires du présent avenant dans un délai de 5 ans à compter de la date d'effet du présent avenant, conformément aux dispositions de l'article L. 912-1 du code de la sécurité sociale.

Cette réunion se tiendra au cours du semestre qui précèdera l'expiration de ce délai.

7.2. Convention de gestion

Les modalités de la convention de gestion initiale, telle que modifiée par l'avenant du 23 mars 2004 demeurent en vigueur, étant précisé que chaque année, le GNP devra rencontrer les partenaires sociaux aux fins d'examiner les conditions d'évolution et de modification des taux de cotisations et/ou une revalorisation des prestations en cas d'équilibre favorable du régime.

La même réunion aura lieu en cas d'évolutions défavorables du régime.

→ Article 8 - Commission paritaire nationale de prévoyance.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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

→ Article 10 - Durée et modalités de révision et de dénonciation de l'accord

En vigueur étendu

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il pourra faire l'objet d'une révision à la demande de l'une ou l'autre des parties signataires, sous réserve qu'une demande motivée soit transmise à chacune des parties signataires.

La révision pourra prendre effet dans les conditions visées à l'article L. 132-7 du code du travail. L'accord pourra également être dénoncé par l'une des parties signataires, moyennant le respect d'un préavis de 6 mois. Les modalités de dénonciation sont fixées par l'article L. 132-8 du code du travail. Toutefois, les nouvelles négociations devront être engagées dans le mois de la signification de la dénonciation.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

→ Changement d'organisme assureur.

→ Prévoyance

En vigueur étendu

En cas de changement d'organisme assureur décidé par les partenaires sociaux à l'occasion d'une révision de l'accord, les prestations de rente en cours de service seront maintenues à leur niveau atteint à la date de la résiliation.

Néanmoins, la résiliation du présent accord ne saurait remettre en cause la poursuite des revalorisations des prestations d'incapacité, d'invalidité ou de rente suite à décès en cours de service à la date d'effet de la résiliation.

Les partenaires sociaux, en application de l'article L. 912-3 du code de la sécurité sociale organiseront la poursuite des revalorisations sur la base, au minimum, des valeurs énoncées à l'article 5.1 du présent accord par négociation avec le nouvel assureur et tout autre organisme pouvant assurer ce type de prestation.

Les salariés bénéficiant d'indemnités journalières complémentaires à celles versées par la sécurité sociale et de rente d'invalidité, se verront maintenir la couverture du risque décès (capital et rente). Le changement d'organisme assureur sera sans effet sur les prestations à naître au titre du maintien de garanties

en cas de survenance du décès avant le terme de la période d'incapacité de travail ou d'invalidité telle que définie dans le présent accord.

Par contre, le nouvel organisme assureur devra assurer la couverture du risque décès au profit des salariés qui bénéficieraient ultérieurement, et après le changement d'organisme assureur, d'indemnités journalières complémentaires à celles versées par la sécurité sociale et de rente d'invalidité.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

→ **Prévoyance**

En vigueur non étendu

En cas de changement d'organisme assureur décidé par les partenaires sociaux à l'occasion d'une révision de l'accord, les prestations de rente en cours de service seront maintenues à leur niveau atteint à la date de la résiliation.

Néanmoins, la résiliation du présent accord ne saurait remettre en cause la poursuite des revalorisations des prestations d'incapacité, d'invalidité ou de rente suite à décès en cours de service à la date d'effet de la résiliation.

Les partenaires sociaux, en application de l'article L. 912-3 du code de la sécurité sociale organiseront la poursuite des revalorisations sur la base, au minimum, des valeurs énoncées à l'article 5.1 du présent accord par négociation avec le nouvel assureur et tout autre organisme pouvant assurer ce type de prestation.

Les salariés bénéficiant d'indemnités journalières complémentaires à celles versées par la sécurité sociale et de rente d'invalidité, se verront maintenir la couverture du risque décès (capital et rente). Le changement d'organisme assureur sera sans effet sur les prestations à naître au titre du maintien de garanties en cas de survenance du décès avant le terme de la période d'incapacité de travail ou d'invalidité telle que définie dans le présent accord.

Par contre, le nouvel organisme assureur devra assurer la couverture du risque décès au profit des salariés qui bénéficieraient ultérieurement, et après le changement d'organisme assureur, d'indemnités journalières complémentaires à celles versées par la sécurité sociale et de rente d'invalidité.

En outre, en cas de changement d'organisme assureur, les provisions techniques liées aux sinistres en cours de service, hors celles servies par l'OCIRP, y compris la provision pour égalisation (ou réserve de régularité) ainsi que toute autre réserve, seront transférées, avec son accord, au nouvel assureur. Ce dernier assurera alors, d'une part, le paiement de la prestation de base et leurs futures revalorisations conformément à l'article L. 912-3 du code de la sécurité sociale et, d'autre part, le maintien de la garantie décès afférente aux prestations de rente en cours de service.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

Annexe relative à la prévoyance Annexe à l'accord du 13 août 1999

→ **Article 1 - Objet de la convention.**

En vigueur étendu

Les signataires de l'accord du 13 août 1999, annexé à la convention collective, confient au GNP 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.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

→ **Article 2 - Adhésion des organismes.**

En vigueur étendu

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.

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 paie ..).

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 oeuvre 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.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

→ **Article 3 - Informations.**

En vigueur étendu

Le GNP 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.
NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

→ Article 4 - Gestion du contrat.

En vigueur étendu

4.1. Le GNP 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 SS ;
- pour l'invalidité : justificatif de la SS du paiement de la pension ;
- pour le décès : fiche éventuelle de désignation de bénéficiaires, certificat de décès ;
- pour la rente éducation : extrait d'acte de naissance, certificat de scolarité ;
- pour la rente de conjoint : extrait d'acte de mariage, 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 suivant la date d'arrêt de travail ou la date d'effet de la pension d'invalidité.

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

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).

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

→ Article 5 - Gestion des situations particulières.

En vigueur étendu

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 suivant 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 prise 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 36e 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 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 verse le complément à la prestation théorique qui aurait été versée par le régime de base.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

➤ Comptes de résultats.

➔ Annexe relative à la prévoyance

En vigueur étendu

Article 6.1

Résultats techniques et financiers

Le GNP 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 consolidés 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'arrêt des comptes ;
- des frais de gestion et des frais liés aux contrôles médicaux (pour les salariés de moins de 200 heures) ;
- des cotisations brutes encaissées ;
- 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 garantis, année par année ;
- les cotisations et les prestations réglées lors de chaque année civile sont réaffectées par année de survenance pour les cotisations, l'année à laquelle elles ont été appelées, pour les prestations versées l'année au 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 mise en place des régimes. L'OCIRP réalise les mêmes états pour les prestations rente éducation et rente de conjoint.

Article 6.2

Provision pour égalisation

Garanties assurées par le GNP

Le solde du compte de résultats de l'exercice est affecté à une provision pour égalisation selon le mécanisme suivant :

- si le solde de l'année est positif, 75 % de son montant sont affectés à provision pour égalisation ;

- si le solde de l'année est négatif, le montant correspondant est prélevé sur la provision pour égalisation. Si le solde de la provision pour égalisation est insuffisant, un report du solde négatif est affecté aux comptes de l'exercice suivant.

La provision pour égalisation est alimentée par :

- le solde du compte de résultats de l'année (cf. ci-dessus) ;

- les produits financiers calculés sur la base de 90 % du taux de rendement général des opérations de placement de l'organisme assureur, appliqués au solde de la provision pour égalisation au 1er janvier de l'exercice.

La provision pour égalisation est plafonnée au pourcentage des cotisations brutes de l'exercice au titre duquel elle est alimentée conformément aux dispositions fiscales en vigueur à la même date. Si ce seuil venait à être atteint, une décision des partenaires sociaux serait prise et pourrait conduire, soit à un appel partiel des cotisations, soit à une amélioration des prestations.

Base technique pour le calcul des provisions

Arrêt de travail - incapacité/invalidité :

- table du 1er janvier 1997 : BCAC nouveau barème ;

- taux technique calcul de rente : 60 % de la moyenne mobile sur une période glissante de 6 mois au taux moyen des emprunts d'Etat (TME).
Garanties assurées par l'OCIRP

Les garanties assurées par l'OCIRP font l'objet d'une mutualisation interprofessionnelle. Aussi, les soldes ne sont-ils pas intégrés dans la provision pour égalisation, mais font l'objet d'un ajustement qui leur est propre.

Base technique pour le calcul des provisions

Rente éducation :

- table de mortalité : tables prospectives ;

- taux technique de calcul de rente : 60 % de la moyenne mobile sur une période glissante de 6 mois du taux moyen des emprunts d'Etat (TME).

Age terme pris en compte : 25 ans.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

➔ Annexe relative à la prévoyance

En vigueur non étendu

Article 6.1

Résultats techniques et financiers

Le GNP 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 consolidés du régime ainsi qu'un bilan annuel faisant ressortir outre le nombre d'établissements adhérents :

Les comptes de résultats annuels

Le fonctionnement des comptes de résultats annuels est le suivant :

DÉBIT

PRESTATIONS PAYÉES

Capital-décès

Incapacité temporaire

Invalidité

Revalorisation

Frais d'obsèques

CRÉDIT

COTISATIONS BRUTES ENCAISSÉES

Capital-décès

Incapacité temporaire

Invalidité

Revalorisation

Frais d'obsèques

DÉBIT

FRAIS DE GESTION

CRÉDIT

PRODUITS FINANCIERS (1)

DÉBIT

PROVISIONS TECHNIQUES au 31 décembre 2003

Provisions mathématiques

Sinistres connus incapacité

Sinistres connus invalidité

Provisions sinistres à payer décès

Provisions sinistres non connus

Provisions maintien garantie décès

CRÉDIT

PROVISIONS TECHNIQUES au 1er janvier 2003

Provisions mathématiques

Sinistres connus incapacité

Sinistres connus invalidité

Provisions sinistres à payer décès

Provisions sinistres non connus

Provisions maintien garantie décès

DÉBIT

(Indications du montant total des provisions concernées et des taux techniques pour le calcul des provisions)

SOLDE CRÉDITEUR

75 % de son montant sont affectés à la provision pour égalisation (ou réserve régularité)

CRÉDIT

SOLDE DÉBITEUR

Le montant correspondant est prélevé sur la provision pour égalisation (ou réserve régularité). Si le solde de la provision pour égalisation (ou réserve régularité) est insuffisant, un report du solde négatif est affecté aux comptes de l'exercice suivant

(1) avec mention des taux des revenus financiers appliqués sur les produits financiers

-

Par ailleurs, le GNP joindra 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 sur les 3 dernières années.

Les cotisations et les prestations réglées lors de chaque année civile sont réaffectées par année de survenance pour les cotisations, l'année à laquelle elles ont été appelées pour les prestations versées l'année au 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 mise en place des régimes.

L'OCIRP réalise les mêmes états pour les prestations rente éducation et rente de conjoint. La présentation de ces états se fait, le cas échéant, par le GNP.

A défaut pour le GNP d'avoir adressé aux membres de la commission paritaire au plus tard le 30 juillet de l'exercice suivant les documents visés au présent article, il pourra être fait application des conditions de résiliation telles que prévues à l'article 10 de l'accord de prévoyance.

Article 6.2

Provision pour égalisation

Garanties assurées par le GNP

Le solde du compte de résultats de l'exercice est affecté à une provision pour égalisation selon le mécanisme suivant :

- si le solde de l'année est positif, 75 % de son montant sont affectés à provision pour égalisation ;

- si le solde de l'année est négatif, le montant correspondant est prélevé sur la provision pour égalisation. Si le solde de la provision pour égalisation est insuffisant, un report du solde négatif est affecté aux comptes de l'exercice suivant.

La provision pour égalisation est alimentée par :

- le solde du compte de résultats de l'année (cf. ci-dessus) ;

- les produits financiers calculés sur la base de 90 % du taux de rendement général des opérations de placement de l'organisme assureur, appliqués au solde de la provision pour égalisation au 1er janvier de l'exercice.

La provision pour égalisation est plafonnée au pourcentage des cotisations brutes de l'exercice au titre duquel elle est alimentée conformément aux dispositions fiscales en vigueur à la même date. Si ce seuil venait à être atteint, une décision des partenaires sociaux serait prise et pourrait conduire, soit à un appel partiel des cotisations, soit à une amélioration des prestations.

Base technique pour le calcul des provisions

Arrêt de travail - incapacité/invalidité :

- table du 1er janvier 1997 : BCAC nouveau barème ;

- taux technique calcul de rente : 60 % de la moyenne mobile sur une période glissante de 6 mois au taux moyen des emprunts d'Etat (TME).

Garanties assurées par l'OCIRP

Les garanties assurées par l'OCIRP font l'objet d'une mutualisation interprofessionnelle. Aussi, les soldes ne sont-ils pas intégrés dans la provision pour égalisation, mais font l'objet d'un ajustement qui leur est propre.

Base technique pour le calcul des provisions

Rente éducation :

- table de mortalité : tables prospectives ;

- taux technique de calcul de rente : 60 % de la moyenne mobile sur une période glissante de 6 mois du taux moyen des emprunts d'Etat (TME).

Age terme pris en compte : 25 ans.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

➔ Remise de données statistiques.

➔ Annexe relative à la prévoyance

En vigueur étendu

Le GNP 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.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

➔ Annexe relative à la prévoyance

En vigueur non étendu

Le GNP 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.

Ces données seront remises par le GNP au plus tard le 31 août de chaque année.

Le questionnaire établi par le GNP et adressé aux adhérents afin d'établir ces statistiques devra être soumis et approuvé par la commission paritaire nationale de prévoyance.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

➔ Rémunération.

➔ Annexe relative à la prévoyance

En vigueur étendu

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

➔ Annexe relative à la prévoyance

En vigueur non étendu

Les frais de gestion alloués pour la couverture et la gestion du régime sont de 9 % des cotisations brutes encaissées.

➔ Article 9 - Information des entreprises et des salariés.

En vigueur étendu

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 réalise un document présentant le calcul des charges sociales et des exemples de fiches de paie, 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.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

➔ Article 10 - Contrôle médical.

En vigueur étendu

Le GNP 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 en informe la commission paritaire.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

➔ Article 11 - Cotisations.

En vigueur étendu

Pour les garanties incapacité de travail, décès et rente éducation et rente de conjoint définies dans l'accord de prévoyance du 13 août 1999, les cotisations sont fixées à :

- non-cadres : 1,13 % de la tranche A et 1,13 % de la tranche B. Pour l'année 2006, le taux contractuel est appelé à hauteur de 95 %, soit 1,07 % TA et TB ;

- cadres : 1,50 % de la tranche A et 1,44 % de la tranche B et de la tranche C.

Les taux de cotisations pour les garanties du présent régime sont maintenus durant 4 exercices à compter de la date d'effet de l'accord de prévoyance du 13 août 1999.

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.

Avenant étendu, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective (arrêté du 21 juin 2007, art. 1er).

➔ Article 12 - Aide au fonctionnement de la commission paritaire nationale : de prévoyance.

En vigueur étendu

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

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

➔ Article 13 - Fonds social.

En vigueur étendu

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

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

En vigueur étendu

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.

Prévoyance Accord du 4 juillet 2000

Signataires

Patrons signataires:

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),

Syndicats signataires:

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

Organisations adhérentes signataires:

Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP), c / o EBC, 8, rue de Berri, 75008 Paris, par lettre du 23 mai 2003 (BO CC 2003-27).

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.

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.

Formation professionnelle Avenant du 20 décembre 1999

Signataires

Patrons signataires:

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),

Syndicats signataires:

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

Organisations adhérentes signataires:

Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP), c / o EBC, 8, rue de Berri, 75008 Paris, par lettre du 23 mai 2003 (BO CC 2003-27).

Conformément à la loi du 12 juillet 1990, toutes les entreprises sont assujetties au versement d'une cotisation de 1 % sur la masse salariale des contrats à durée déterminée au titre du CIF/CDD.

Ces fonds seront versés selon les modalités suivantes :

- le CIF/CFI ainsi que le CIF/CDD seront versés à l'OPACIF de la région d'implantation de l'entreprise concernée ;

- l'alternance sera versée à l'OPCA désigné par la branche ;

- plan de formation : une cotisation minimale de 60 % du taux devant être consacré à la formation professionnelle continue, tel que défini à l'article 4 du présent accord, sera versée à l'OPCA désigné par la branche.

→ Préambule

En vigueur étendu

Les parties reconnaissent l'importance de la formation professionnelle pour le secteur d'activité du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Cette importance est d'autant plus grande qu'il n'existe quasiment pas de formation initiale de base pour les métiers des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

→ Article 1 - Champ d'application.

En vigueur étendu

Entrent dans le champ d'application du présent accord les entreprises visées par le champ d'application de la convention collective du personnel des

prestataires de services dans le secteur tertiaire.

→ Article 2 - Désignation d'un OPCA.

En vigueur étendu

Le présent titre est conclu sur des bases minima qui constituent une étape dans la mise en place d'une filière de formation professionnelle de branche. C'est dans cet esprit que les partenaires sociaux désignent l'AGEFOS-PME en qualité d'OPCA.

Un protocole d'accord entre l'OPCA et la branche définissant les modalités pratiques d'application du présent avenant sera conclu, au plus tard, avant la fin du trimestre suivant l'extension du présent avenant.

Il est expressément convenu entre les parties que ce choix pourra être remis en cause à l'expiration d'un délai de 2 ans.

→ Article 3 - Dispositions générales

En vigueur étendu

Toutes les entreprises du secteur du recouvrement des créances, quelle que soit la taille de celles-ci, sont tenues de consacrer au moins 1,5 % de la masse salariale brute pour la formation professionnelle.

Les entreprises visées par le champ d'application de la convention collective du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire et relevant des secteurs autres que celui du recouvrement de créances appliquent le taux de la façon suivante :

- 1,5 % pour les entreprises d'au moins 10 salariés ;
- pour les entreprises de moins de 10 salariés, le taux de 1,5 % sera appliqué de façon progressive.

Ce taux sera de 0,5 % la première année, de 1 % la deuxième année et de 1,5 % la troisième année.

Cette disposition s'applique à partir des cotisations assises sur la masse salariale brute de l'année N - 1.

→ Article 4 - Répartition des fonds.

En vigueur étendu

La répartition des fonds de la formation doit être conforme aux dispositions suivantes :

4.1. Entreprises de 10 salariés et plus :

- 0,20 % au titre du CIF/CDI ;
- (1)0,40 % au titre de l'alternance ou 0,30 % si l'entreprise est redevable de la taxe d'apprentissage ;
- 0,90 % au titre du plan de formation ou 1 % si l'entreprise est redevable de la taxe d'apprentissage.

4.2. Entreprises de moins de 10 salariés :

- 0,10 % au titre de l'alternance si l'entreprise est redevable de la taxe d'apprentissage ;
- 1,5 % au titre du plan de formation ou 1,4 % si l'entreprise est redevable de la taxe d'apprentissage (le 0,15 % au titre de la mutualisation prévue par la loi du 31 décembre 1991 est intégré dans le montant collecté au titre du plan de formation).

(1) Tirez étendu sous réserve de l'application de l'article 30 de la loi de finances pour 1985 (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

→ Disposition particulière.

→ Formation professionnelle

En vigueur étendu

Un fonds commun professionnel est constitué au sein de l'OPCA désigné afin de gérer en commun la mutualisation des cotisations conventionnelles, au titre du plan de formation, des entreprises de moins de 10 salariés et de 10 salariés au plus (1).

La gestion de ce fonds commun est assurée par une instance paritaire particulière (section professionnelle paritaire) selon les modalités définies par la commission paritaire emploi-formation de la branche dans le cadre de la définition des objectifs et orientation de sa politique en matière d'emploi et de formation et des orientations générales de l'OPCA (2).

A cet effet, un plan de formation est établi à la fin de chaque année pour l'année suivante. Ce plan est élaboré avec le comité d'entreprise ou, à défaut, avec les délégués du personnel.

(1) Alinéa étendu sous réserve de l'application de l'article R. 952-4 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er). (2) Alinéa exclu de l'extension (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

→ Formation professionnelle

En vigueur étendu

Les entreprises établissent tous les ans un bilan faisant le point des actions entreprises et des résultats obtenus dans le domaine de la formation.

→ Formation professionnelle

En vigueur étendu

Tout salarié ayant participé à une formation bénéficie d'une priorité pour l'examen de sa candidature en cas de vacance d'un poste dont la qualification correspond à la formation reçue.

→ Formation professionnelle

En vigueur étendu

Le contrat de travail du salarié qui part en formation dans le cadre du plan de formation continue à produire tous ses effets.

Le départ en formation décidé par l'employeur est assimilé à un envoi en mission professionnelle.

De ce fait, la rémunération est maintenue dans sa totalité et les frais pédagogiques et annexes sont entièrement à la charge de l'employeur.

→ Formation professionnelle

En vigueur étendu

Les règles relatives au congé individuel de formation s'appliquent dans les organismes et entreprises de la branche.

En tout état de cause, dans les entreprises dont l'effectif est inférieur à 75 salariés, un droit au congé est ouvert au bénéfice d'un salarié au moins.

Dans les entreprises de 75 à 199 salariés, les règles définies à l'article L. 931-4 du code du travail ne peuvent faire obstacle à ce que deux salariés se trouvent simultanément en congé individuel de formation.

→ Formation professionnelle

En vigueur étendu

L'OPCA désigné par la branche fournira une aide logistique lors des réunions de la commission paritaire nationale emploi-formation. Une rencontre entre les responsables de l'OPCA désigné par la branche et des représentants de la CPNEFP aura lieu au moins deux fois par an afin, d'une part, que l'OPCA rende compte de son action et, d'autre part, pour étudier les modalités d'application du présent accord et de ses modifications éventuelles.

→ Formation professionnelle

En vigueur étendu

La CPNEFP définira annuellement les orientations et les modalités de prise en charge pour la réalisation des actions de formation au bénéfice des salariés des entreprises de moins et de plus de 10 salariés (1). Elle en confiera la mise en oeuvre et l'information à l'organisme de formation collecteur (OPCA) désigné par la branche.

(1) Phrase étendue sous réserve de l'application de l'article R. 964-1-4 du code du travail (arrêté du 23 février 2000, art. 1er).

→ Formation professionnelle

En vigueur étendu

L'ancienneté requise pour bénéficier d'un CIF/CDD est :

- de 18 mois consécutifs ou non en qualité de salarié, quelle que soit la nature des contrats de travail successifs ;
- dont 4 mois, consécutifs ou non, sous contrat à durée déterminée.

→ Formation professionnelle

En vigueur étendu

Les partenaires sociaux signataires demandent l'extension du présent accord conformément à l'article L. 133-8 du code du travail.

Fait à Paris, le 20 décembre 1999.

Aménagement et réduction du temps de travail Accord du 11 avril 2000

Signataires

Patrons signataires:

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) ;

Syndicats signataires:

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

Organisations adhérentes signataires:

Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP), c / o EBC, 8, rue de Berri, 75008 Paris, par lettre du 23 mai 2003 (BO CC 2003-27).

→ Article Préambule - Préambule

En vigueur étendu

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 oeuvre 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.

Le présent accord forme un ensemble cohérent et équilibré.

→ Article 1er - TITRE Ier : CHAMP D'APPLICATION

En vigueur étendu

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 1er janvier 2000 pour les entreprises, établissements ou unités économiques et sociales de plus de 20 salariés et au 1er 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 1er janvier 2002 dans le cadre déterminé par le présent accord.

→ Article 2 - TITRE II : DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES SUR LA DURÉE ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL

En vigueur étendu

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 1er 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 1er :

le 1er janvier 2000 pour les entreprises de plus de 20 salariés ;

le 1er janvier 2002 pour les entreprises de 20 salariés ou moins.

2.3. Procédure de mise en oeuvre

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 1er, 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 1er 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 les 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 oeuvre 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 oeuvre 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 2e jour de repos hebdomadaire dans un délai maximum de 15 jours suivant la fin de la semaine civile considérée.

Ce 2e 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 demi-journée 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*(2) 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. (1)

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.

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.

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.

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 oeuvre.

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^e 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^e et la 37^e 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^e à la 39^e 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 ne 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.

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.

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, ils 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.

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.

(2) Article exclu de l'extension par arrêté du 17 octobre 2001. Arrêté du 17 octobre 2001 art. 1 : le premier point de l'alinéa modifiant l'article 6-6 du titre VIII (et non VII) de l'accord du 11 avril 2000 est étendu sous réserve du dernier alinéa de l'article L. 212-5 du code du travail. Le paragraphe 6.2 de l'article 6 susvisé est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 212-9-I du code du travail.

→ Article 3 - TITRE III : LA MODULATION DU TEMPS DE TRAVAIL

En vigueur étendu

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 oeuvre 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'exécède 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 oeuvre 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^e 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 (1).

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.

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.

➔ Article 4 - TITRE IV : Le temps partiel

En vigueur étendu

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.

➔ Article 5 Remplacement des heures supplémentaires par un repos compensateur - TITRE V : Dispositions particulières

En vigueur étendu

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

➔ Aménagement et réduction du temps de travail

En vigueur étendu

La mise en oeuvre 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 oeuvre 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.

➔ Aménagement et réduction du temps de travail

En vigueur étendu

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.

➔ Aménagement et réduction du temps de travail

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.

→ Aménagement et réduction du temps de travail

En vigueur étendu

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.

→ Aménagement et réduction du temps de travail

En vigueur étendu

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

En vigueur étendu

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

→ Aménagement et réduction du temps de travail, Préambule

En vigueur étendu

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.

→ Aménagement et réduction du temps de travail

En vigueur étendu

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.

→ Aménagement et réduction du temps de travail

En vigueur étendu

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 %.

→ Aménagement et réduction du temps de travail

En vigueur étendu

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.

Arrêté du 14 novembre 2000 art. 1 : Le quatrième alinéa de l'article 3 du titre VIII est étendu sous la réserve faite à l'alinéa précédent.

→ Aménagement et réduction du temps de travail

En vigueur étendu

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.

→ Aménagement et réduction du temps de travail

En vigueur étendu

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.

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. 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.

→ Aménagement et réduction du temps de travail

En vigueur étendu

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 2e jour de repos hebdomadaire dans un délai maximum de 15 jours suivant la fin de la semaine civile considérée.

Ce 2e 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 demi-journée 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, avec l'accord du salarié, en cas de circonstances exceptionnelles liées au fonctionnement de l'entreprise (1).

Le salarié est informé par écrit de la modification prévue.

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.

Pour le personnel non sédentaire 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.

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

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 est de 151,67 heures.

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. (1)

Ces heures font l'objet d'un paiement ou d'un repos de remplacement sur la base des dispositions définies à l'article 1.2 du présent accord.

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.

Arrêté du 17 octobre 2001 art. 1 : le premier alinéa de l'article 2 (définition de la durée annuelle de travail) est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 212-8, premier alinéa, du code du travail qui précise que les jours fériés devant être pris en compte pour le calcul de la durée annuelle sont ceux énumérés à l'article L. 222-1 du même code. L'article 3 (modalités de décompte du temps de travail) est étendu sous réserve de l'application de l'article D. 212-21 du code du travail. Au paragraphe 5.2 de l'article 2 susvisé, le deuxième tiret de l'alinéa modifiant la dernière phrase de l'article 2-7-4-2 du titre II de l'accord du 11 avril 2000, l'alinéa modifiant la troisième phrase de l'article 2-7-6 du titre II de l'accord du 11 avril 2000 et le premier tiret du point 2 modifiant l'article 6-6 du titre VIII (et non du titre VII comme cela est écrit) sont étendus sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 212-9-II du code du travail en vertu desquelles sont des heures supplémentaires les heures effectuées au-delà de trente-neuf heures ou d'un plafond inférieur fixé par l'accord. L'alinéa modifiant la troisième phrase de l'article 2-7-6 du titre II de l'accord du 11 avril 2000 et le premier tiret du point 2 de l'alinéa modifiant l'article 6-6 du titre VIII (et non VII) du même accord sont étendus sous réserve de l'application de l'article L. 212-9-I du code du travail qui implique que les heures supplémentaires soient décomptées par semaine en cas de dépassement de la durée de trente-neuf heures ou du plafond inférieur fixé par l'accord. Le dernier alinéa du paragraphe 6.1 de l'article 6 (programmation d'horaires - délais de prévenance) est étendu sous réserve de l'application du septième alinéa de l'article L. 212-8 du code du travail qui dispose que les contreparties doivent être prévues par un accord complémentaire d'entreprise ou de branche étendu. L'article 7 (cadres au forfait jours - modalités de mise en place et de suivi) est étendu sous réserve de l'application du point I du premier alinéa de l'article L. 212-15-3 du code du travail qui dispose que les cadres doivent bénéficier d'une réduction effective de leur durée de travail.

➔ Aménagement et réduction du temps de travail

En vigueur étendu

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.

Arrêté du 14 novembre 2000 art. 1 : Le troisième alinéa de l'article 7 (dispositions spécifiques à l'encadrement) du titre VIII est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 212-15-3 du code du travail, qui s'applique aux cadres au sens des conventions collectives de branche dont la durée de travail ne peut être prédéterminée. Le sous-paragraphe "Cadres forfait jours" de l'article 7 susmentionné est étendu sous réserve de la conclusion d'un accord complémentaire de branche ou d'entreprise précisant les modalités suivantes prévues à l'article L. 212-15-3 du code du travail : - le décompte et la prise des journées ou demi-journées de repos ; - les conditions de contrôle de l'application de l'accord ; - les modalités de suivi de l'organisation du travail des salariés concernés ; - l'amplitude des journées d'activité et la charge de travail qui en résulte ; - les modalités concrètes d'application du repos quotidien et hebdomadaire.

→ Aménagement et réduction du temps de travail

En vigueur étendu

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.

Compte épargne-temps Accord du 11 avril 2000

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 désirent 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.

NOTA : Arrêté du 14 novembre 2000 art. 1 : Les termes "absences autorisées" figurant au deuxième alinéa du préambule sont étendus sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 227-1 (2e alinéa) du code du travail.

→ Article 1 - Salariés bénéficiaires.

En vigueur étendu

Tous les salariés, titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée, ayant au moins un 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.

Arrêté du 14 novembre 2000 art. 1 : Le premier alinéa de l'article 1er (salariés bénéficiaires) est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 122-3-3 du code du travail, qui établit une égalité de traitement entre les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée et les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée.

→ Article 2 - Alimentation du compte épargne-temps.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

Le compte épargne-temps est exprimé en " jours de repos ".

Tout élément affecté au compte est converti en heures de repos indemnissables 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.

En vigueur étendu

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 indemnisés.

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.

Les parties signataires conviennent du fait que les salariés pourraient ainsi utiliser à leur initiative tout ou partie des droits accumulés dans leur compte épargne-temps pour :

- compléter, à concurrence de leur rémunération de référence, le montant de la rémunération pris en charge par le FONGECIF dans le cadre d'un congé individuel de formation ;
- indemniser, en tout ou partie, sur la base du salaire perçu au moment du départ, un congé non rémunéré destiné à leur permettre de suivre une action de formation de leur choix.

→ Article 5 - Rupture du contrat de travail.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

Le salarié peut renoncer à tout ou partie de son compte épargne-temps dans les mêmes cas que ceux qui autorisent le déblocage 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.

Arrêté du 14 novembre 2000 art. 1 : L'article 7 (renonciation du salarié) prévoyant un système indemnitaire en cas de renonciation du salarié au compte épargne temps est étendu, dans l'hypothèse de l'attribution de cette indemnité compensatrice, sous réserve de l'application du paragraphe I de l'article 3 de la loi n° 98-461 du 13 juin 1998 qui subordonne le bénéfice de l'aide incitative à une réduction du temps de travail d'au moins 10 % de la durée initiale, le nouvel horaire devant être porté à 35 heures hebdomadaires au plus, et de l'application de l'article 21 de la loi n° 2000-37 du 19 janvier 2000 qui conditionne le bénéfice de l'allègement des cotisations sociales à une réduction du temps de travail à 35 heures hebdomadaires au plus.

→ Article 8 - Garanties.

En vigueur étendu

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.

Classifications Avenant z du 11 avril 2000

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.

Grille classification emplois repères

EMPLOYES NIVEAU I	
Point 45/60, coefficient 120	
- INTENDANCE	Employé nettoyage
Point 65/90, coefficient 130	
- INTENDANCE	Gardien
- TECHNIQUE	Manutentionnaire
Point 95/120, coefficient 140	
- INTENDANCE	H<CB>tesse standart
	Agent de sécurité
- ADMINISTRATIF	Employé adm.
	Secrétaire
- TECHNIQUE	Magasinier
EMPLOYES NIVEAU II	
Point 125/150, coefficient 150	
- TECHNIQUE	Electricien
	Assist. tech. opér.
Point 155/180, coefficient 160	
- COMMERCIAL	Secr. commerciale
- ADMINISTRATIF	Aide comptable
EMPLOYES NIVEAU III	
Point 185/240, coefficient 170	
- INTENDANCE	Chef hotesse
- COMMERCIAL	Chargé de dossiers
Point 245/280, coefficient 190	
- COMMERCIAL	Chargé de clientèle
- ADMINISTRATIF	Comptable
	Secr. direction
- TECHNIQUE	Machiniste

AGENTS DE MAITRISE NIVEAU IV	
Point 285/320, coefficient 200	
- TECHNIQUE	Resp. logistique
	Tech. opér. pal.
Point 325/340, coefficient 220	
AGENTS DE MAITRISE NIVEAU V	
Point 345/360, coefficient 230	
Point 365/380, coefficient 240	
AGENTS DE MAITRISE NIVEAU VI	
Point 385/400, coefficient 250	
- COMMERCIAL	Attaché cal
- TECHNIQUE	Régisseur grande et
petite structure	
Point 405/420, coefficient 260	
CADRES NIVEAU VII	
Point 425/440, coefficient 280	
Point 445/465, coefficient 300	
- COMMERCIAL	Chargé d'affaires
Point 470/520, coefficient 330	
CADRES NIVEAU VIII	
Point 525/550, coefficient 360	
Point 555/585, coefficient 390	
- COMMERCIAL	Chef de service
- ADMINISTRATIF	Chef de service
Point 590/620, coefficient 420	
CADRES NIVEAU IX	
Point 625/670, coefficient 450	
Point 675/720, coefficient 500	
Point 725/770, coefficient 550	

ILLUSTRATIONS. - FILIERE ADMINISTRATIVE

- a : Connaissance
- b : Technicité
- c : Autonomie
- d : Gestion d'équipe
- e : Communication
- f : Note
- g : Coefficient

EMPLOYE ADMINISTRATIF							
Exécute des tâches administratives							
simples							
	25	20	20	10	20	95	140
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							
	40	30	35	30	40	175	160
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.							
	70	40	65	40	60	275	190
SECRETAIRE							
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.							
	40	30	20	10	20	120	140

SECRETAIRE 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.							
	70	60	65	30	40	265	190
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.							
	120	125	110	120	100	575	390

ILLUSTRATIONS. - FILIERE TECHNIQUE

- a : Connaissance
- b : Technicité
- c : Autonomie
- d : Gestion d'équipe
- e : Communication
- f : Note
- g : Coefficient

MAGASINIER							
Assure la gestion des matériels de							
toute nature entreposés dans							
magasin.							
	25	20	20	10	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.							
	10	10	20	10	20	70	130
ELECTRICIEN							
Assure la mise en place des bran-							
chements électriques des espaces							
congrès-expositions suivant un							
plan précis. Répond aux demandes							
ponctuelles d'aménagements pendant							
la manifestation.							
	40	40	35	10	20	145	150
RESPONSABLE LOGISTIQUE							
Dirige une équipe d'agents							
d'exploitation. Est en contact							
permanent avec les autres services							
Négocie avec les fournisseurs.							
	70	40	65	70	40	285	200

ASSISTANT TECHNIQUE, OPERATEUR							
Sous l'autorité d'un technicien-							
opérateur exploite les équipements							
et matériels qui lui sont confiés.							
Procède à leur entretien élémen-							
taire et aux dépannages simples.							
	25	30	35	30	20	140	150
TECHNICIEN OPERATEUR 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.							
	70	55	65	70	60	320	200
OPERATEUR HAUTEMENT QUALIFIE OU							
REGISSEUR TECHNIQUE PETITE							
STRUCTURE							
Peut encadrer une équipe de							
techniciens- opérateurs principaux.							
Exploite un matériel qui nécessite							
des compétences techniques							
acquises après une formation spé-							
cifique. Assure la préparation et							
le bon déroulement technique des							
manifestations.							
	90	60	80	90	80	400	250
MACHINISTE							
Assure la mise en oeuvre de la							
machinerie, de la manipulation des							
décors et des matériels.							
	70	55	80	30	20	255	190
REGISSEUR 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 centra-							
lisation de la facturation finale.							
	90	60	80	90	80	400	250

ILLUSTRATIONS. - FILIERE COMMERCIALE

- a : Connaissance
- b : Technicité
- c : Autonomie
- d : Gestion d'équipe
- e : Communication
- f : Note
- g : Coefficient

CHARGE 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.							
	40	60	50	30	60	240	170
CHARGE DE CLIENTELE							
Assure la protection et le suivi							
administratif des dossiers du							
secteur dont il a la charge dans							
les petites structures.							
	70	55	65	40	40	270	190
ATTACHE COMMERCIAL							
Assure la prospection et le suivi							
administratif des clients du							
secteur dont il a la charge. Doit							
tout mettre en oeuvre pour							
atteindre les objectifs fixés par							
la direction.							
	90	80	80	70	80	400	250

SECRETARE							
Assure les tâches du secrétariat							
commercial telles que la rédaction							
de correspondance courant sur							
simples directives verbales, le							
classement et l'envoi de mailings.							
	40	30	35	30	40	175	160
CHARGE 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							
	90	100	80	90	100	460	300
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.							
	120	125	110	120	100	575	390

ILLUSTRATIONS. - FILIERE INTENDANCE

- a : Connaissance
- b : Technicité
- c : Autonomie
- d : Gestion d'équipe
- e : Communication
- f : Note
- g : Coefficient

HOTESSE							
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.							
	25	20	20	10	40	115	140
CHEF HOTESSE							
Même définition que pour l'hôtesse. A une expérience confirmée d'hôtesse, organise le travail et l'accueil et dirige une équipe d'hôtesse.							
	40	40	50	55	40	225	170
STANDARDISTE							
Reçoit et transmet en permanence des communications téléphoniques. Assure des tâches simples de bureautique. Bilan.							
	25	20	20	10	40	115	140
AGENT DE SECURITE							
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.							
	25	20	20	10	40	115	140

EMPLOYE DE NETTOYAGE							
Assure le nettoyage suivant les directives d'un supérieur hiérarchique.							
	10	10	5	10	10	45	120
GARDIEN							
Contrôle et ordonnance les accès des véhicules et personnes aux zones prévues suivant les instructions reçues.							
	10	10	20	10	40	90	130

Règlement intérieur de la commission paritaire nationale de conciliation et d'interprétation Règlement intérieur du 26 septembre 2000

Signataires

Patrons signataires:

FIGEC ;
ANCR ;
ANPCC ;
SNCAED ;
SIST ;
SNPR.

Syndicats signataires:

CGT ;
CFDT ;
Force ouvrière ;
FNECS CFE-CGC ;
CFTC.

Organisations adhérentes signataires:

Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP), c / o EBC, 8, rue de Berri, 75008 Paris, par lettre du 23 mai 2003 (BO CC 2003-27).

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.

En vigueur non étendu

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 invitées 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 collègue 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.

En vigueur non étendu

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.

En vigueur non étendu

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.

En vigueur non étendu

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.

En vigueur non étendu

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, les 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.

En vigueur non étendu

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 1er 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 2e classe, déduction faite des réductions éventuelles ;

Pour les délégués domiciliés à plus de 500 kilomètres :

- soit billet SNCF aller et retour en 2e 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 2e classe par délégué ;
- soit billet en TGV aller et retour en 2e 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.

En vigueur non étendu

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.

En vigueur non étendu

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.

→ Fiche de saisine Commission paritaire nationale de conciliation et d'interprétation de la convention collective prestataires du secteur tertiaire

En vigueur non étendu

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 :

- 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.

Aménagement et réduction du temps de travail Accord du 29 novembre 2000

(Articles 1 à 7 : modifient l'accord du 11 avril 2000 relatif à l'ARTT.)

→ Préambule

En vigueur étendu

Par accord de réduction et d'aménagement du temps de travail, signé le 11 avril 2000, les signataires du présent avenant 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.

Ces mêmes signataires ont entendu modifier et compléter cet accord dans le cadre des dispositions exposées ci-après.

→ Article 8 - Durée et date d'entrée en vigueur de l'avenant

En vigueur étendu

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 9 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 9 - Révision. - Dénonciation

En vigueur étendu

Article 9.1 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 9.2 Dénonciation

Le présent avenant ne peut être dénoncé que simultanément à la dénonciation de l'intégralité de l'accord de réduction et d'aménagement du temps de travail, signé le 11 avril 2000, 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 dénoncé, d'une réunion paritaire de toutes les organisations représentatives de la branche ayant pour ordre du jour la discussion des propositions nouvelles.

→ Article 10 - Adhésion

En vigueur étendu

Toute organisation syndicale représentative de salariés, toute organisation syndicale ou association, groupement d'employeur ou tout employeur pris individuellement peut adhérer au présent avenant ainsi qu'à l'accord de réduction et d'aménagement du temps de travail, signé le 11 avril 2000, conformément aux dispositions légales.

→ Article 11 - Interprétation et conciliation

En vigueur étendu

Tout différend à caractère individuel ou collectif, né de l'application ou de l'interprétation du présent avenant, ainsi que de l'accord de réduction et d'aménagement du temps de travail, 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 12 - Dépôt et publicité de la convention

En vigueur étendu

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.

Jours RTT résultant de la réduction de la durée du travail Avis d'interprétation n 2 du 4 juillet 2001

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.

Application de la CCN à la filiale du Club Méditerranée Avis d'interprétation n 3 du 4 juillet 2001

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.

Saisine du 3 janvier 2001 par FO-SOFINREC, relative au lieu de travail des encaisseurs, à la révision annuelle des objectifs et aux indemnités Avis interprétatif du 4 juillet 2001

Signataires

Patrons signataires:

SNPR, président de la commission ;
SIST ;
FIGEC ;
ANCR ;
ANPCC ;
SNCAED.

Syndicats signataires:

CFTC.

Organisations adhérentes signataires:

Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP), c / o EBC, 8, rue de Berri, 75008 Paris, par lettre du 23 mai 2003 (BO CC 2003-27).

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 1er 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.

Salariés des centres d'appels non intégrés Avenant du 20 juin 2002

Signataires

Patrons signataires:

Le SMT, 20 rue des Rigoles, 75020 Paris,

Syndicats signataires:

La CGC ;
La CFTC,

Organisations adhérentes signataires:

Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP), c / o EBC, 8, rue de Berri, 75008 Paris, par lettre du 23 mai 2003 (BO CC 2003-27).

➔ Preamble

En vigueur étendu

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 (courier, 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.

NOTA : Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.

➔ Article 1 - Classification.

En vigueur étendu

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.

Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective. NOTA : Arrêté du 21 juillet 2003 art. 1 : l'article 1er (Classification) est étendu sous réserve de l'application des dispositions du c de l'article L. 123-1 du code du travail.

➔ Article 2 - Prime de vacances.

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.

➔ Article 3 - Majoration pour travail de nuit.

En vigueur étendu

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 %.

Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective. NOTA : Arrêté du 21 juillet 2003 art. 1 : l'article 3 (Majoration pour travail de nuit) est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 213-4 du code du travail, selon lesquelles, outre la majoration de salaire pour travail de nuit, les salariés qualifiés de travailleurs de nuit bénéficient d'une contrepartie sous forme de repos compensateur obligatoire. En application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail, l'article 3 susmentionné n'est applicable que dans les entreprises ayant déjà recours au travail de nuit. Il ne permet pas la mise en place dans une entreprise ou un établissement du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 du code du travail ou son extension à de nouvelles catégories de salariés.

→ **Article 4 - Majoration pour travail du dimanche et jours fériés.**

En vigueur étendu

Tout travail exécuté le dimanche ou un jour férié donnera lieu à une majoration du taux horaire de 100 %.

A titre dérogatoire, le 1er Mai donnera lieu à une majoration du taux de 100 % et à un repos compensateur de 100 %.

NOTA : Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.

→ **Article 5 - Pause déjeuner.**

En vigueur étendu

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 4e heure de travail effectif.

NOTA : Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.

→ **Article 6 - Pauses.**

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.

→ **Article 7 - Temporisation des appels.**

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.

→ **Article 8 - Dépôt - Publicité.**

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.

→ **Grille classifications emplois repères SMT.**

En vigueur étendu

STATUT : Employé.

NIVEAU : I.

POINT : Inférieur à 40.

COEFFICIENT : 120.

PRODUCTION : Téléconseiller débutant (0 à 6 mois).

ADMINISTRATIF : Employé de bureau débutant (0 à 6 mois).

NIVEAU : I.

POINT : 65/90.

COEFFICIENT : 130.

PRODUCTION : Téléconseiller confirmé (6 à 12 mois).

ADMINISTRATIF : Employé de bureau confirmé.

NIVEAU : I.

POINT : 95/155.

COEFFICIENT : 140.

PRODUCTION : Téléconseiller supérieur à 12 mois.

ADMINISTRATIF : Employé de bureau (supérieur à 12 mois).

TECHNIQUE : Opérateur de saisie.

Hôtesse standardiste.

NIVEAU : II.

POINT : 155/180.

COEFFICIENT : 160.

PRODUCTION : Superviseur débutant (0 à 6 mois).

ADMINISTRATIF : Secrétaire.

Aide comptable.

TECHNIQUE : Monteur-dépanneur en téléphone.

Gestionnaire, réceptionniste appels.

NIVEAU : III.

POINT : 185/195.

COEFFICIENT : 170.

PRODUCTION : Superviseur confirmé (6 mois à 1 an).

NIVEAU : III.

POINT : 200/255.

COEFFICIENT : 190.

PRODUCTION : Superviseur (supérieur à 12 mois).

FORMATION : Formation interne.

COMMERCIAL : Responsable clientèle.

ADMINISTRATIF : Assistante comptable.

STATUT : Agent de maîtrise.

NIVEAU : IV.

POINT : 275/305.

COEFFICIENT : 200.

PRODUCTION : Chef de projet junior.

NIVEAU : V.

POINT : 310/370.

COEFFICIENT : 230.

FORMATION : Formateur externe.

COMMERCIAL : Consultant.

TECHNIQUE : Analyste programmeur.

NIVEAU : V.

POINT : 375/400.

COEFFICIENT : 240.

PRODUCTION : Chef de projet senior.

NIVEAU : VI.

POINT : 405/430.

COEFFICIENT : 260.

PRODUCTION : Responsable production junior.

STATUT : Cadres.

NIVEAU : VII.

POINT : 435/490.

COEFFICIENT : 300.
FORMATION : Responsable formation.
COMMERCIAL : consultant confirmé.
Directeur de clientèle.
TECHNIQUE : Analyste programmeur confirmé.

NIVEAU : VII.
POINT : 495/550.
COEFFICIENT : 330.
PRODUCTION : Responsable production senior.
ADMINISTRATIF : Responsable administratif.

NIVEAU : VIII.
POINT : 555/585.
COEFFICIENT : 360.
COMMERCIAL : Directeur de commercial.

NIVEAU : IX.
POINT : 590/670.
COEFFICIENT : 400.

NIVEAU : IX.
POINT : 675/720.
COEFFICIENT : 450.

NIVEAU : IX.
POINT : 725/765.
COEFFICIENT : 500.

Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective. NOTA : Arrêté du 21 juillet 2003 art. 1 : les annexes de l'avenant susvisé sont étendues sous réserve de l'application des dispositions du c de l'article L. 123-1 du code du travail.

→ **Projet de filière production SMT**

En vigueur étendu

INTITULE DE POSTE : Téléconseiller.

DESCRIPTION :

Emploi utilisant le téléphone ou tout autre moyen de télécommunication en émission et réception d'appels comportant des tâches administratives connexes.

POINTS :

Connaissance 2 = 25.

Technicité 2 = 20.

Autonomie : 2 = 20.

Gestion d'équipe 1 = 10.

Communication 2 = 20.

NOTE : 95.

COEFFICIENT : 140.

INTITULE DE POSTE : Téléconseiller confirmé.

DESCRIPTION :

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.

POINTS :

Connaissance 3 = 40.

Technicité 3 = 30.

Autonomie : 2 = 20.

Gestion d'équipe : 1 = 10.

Communication 2 = 20.

NOTE : 120.

COEFFICIENT : 145.

INTITULE DE POSTE : Superviseur.

DESCRIPTION :

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.

POINTS :

Connaissance 3 = 25.

Technicité 4 = 20.

Autonomie : 3 = 20.

Gestion d'équipe : 4 = 10.

Communication 3 = 20.

NOTE : 190.

COEFFICIENT : 170.

INTITULE DE POSTE : Chef de projets.

DESCRIPTION :

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.

POINTS :

Connaissance 4 = 70.

Technicité 4 = 40.

Autonomie : 4 = 50.

Gestion d'équipe : 6 = 75.

Communication 5 = 60.

NOTE : 295.

COEFFICIENT : 200.

INTITULE DE POSTE : Responsable de production.

DESCRIPTION :

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.

POINTS :

Connaissance 4 = 70.

Technicité 7 = 80.

Autonomie : 4 = 110.

Gestion d'équipe : 7 = 90.

Communication 5 = 80.

NOTE : 430.

COEFFICIENT : 260.

INTITULE DE POSTE : Responsable de production.

DESCRIPTION :

Poste de cadre nécessitant toutes les compétences de l'agent de maîtrise et comportant de surcroît, une autonomie élargie.

POINTS :

Connaissance 5 = 90.

Technicité 9 = 125.

Autonomie : 8 = 140.

Gestion d'équipe : 7 = 90.

Communication 6 = 100.

NOTE : 545.

COEFFICIENT : 340.

Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective. NOTA : Arrêté du 21 juillet 2003 art. 1 : les annexes de l'avenant susvisé sont étendues sous réserve de l'application des dispositions du c de l'article L. 123-1 du code du travail.

➔ **Projet de filière administrative SMT**

En vigueur étendu

INTITULE DE POSTE : Employé de bureau.

DESCRIPTION :

Emploi portant sur des tâches simples ayant pour support les documents utilisés pour les opérations de télémarketing :

tri, classement, codification, vérification.

POINTS :

Connaissance 2 = 25.

Technicité 2 = 20.

Autonomie 2 = 20.

Gestion d'équipe 1 = 10.

Communication 2 = 20.

NOTE : 95.

COEFFICIENT : 140.

INTITULE DE POSTE : Hôtesse standardiste.

DESCRIPTION :

Assure l'accueil physique des visiteurs et gère les appels téléphoniques externes et/ou internes. POINTS :

Connaissance 2 = 25.

Technicité 2 = 20.

Autonomie 2 = 20.

Gestion d'équipe 1 = 10.

Communication 3 = 40.

NOTE : 115.

COEFFICIENT : 145.

INTITULE DE POSTE : Secrétaire.

DESCRIPTION :

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.

POINTS :

Connaissance 2 = 25.

Technicité 2 = 20.

Autonomie 2 = 20.

Gestion d'équipe 1 = 10.

Communication 3 = 40.

NOTE : 165.

COEFFICIENT : 160.

INTITULE DE POSTE : Aide-comptable.

DESCRIPTION :

Emploi portant sur la saisie des écritures comptables.

POINTS :

Connaissance 2 = 25.

Technicité 2 = 20.

Autonomie 2 = 20.

Gestion d'équipe 1 = 10.

Communication 2 = 20.

NOTE : 165.

COEFFICIENT : 160.

INTITULE DE POSTE : Comptable.

DESCRIPTION :

Emploi portant sur la tenue des écritures comptables et l'élaboration des comptes de l'entreprise.

POINTS :

Connaissance 3 = 40.

Technicité 6 = 60.

Autonomie 5 = 65.

Gestion d'équipe 3 = 40.

Communication 4 = 60.

NOTE : 265.

COEFFICIENT : 195.

INTITULE DE POSTE : Assistant(e).

DESCRIPTION :

Salarié qui assiste un ou plusieurs responsables dans ses fonctions afin de lui permettre de remplir sa mission dans les meilleures conditions possibles.

POINTS :

Connaissance 3 = 40.

Technicité 6 = 60.

Autonomie 5 = 65.

Gestion d'équipe 3 = 40.

Communication 4 = 60.

NOTE : 265.

COEFFICIENT : 195.

INTITULE DE POSTE : Responsable administratif.

DESCRIPTION :

Fonction de cadre portant sur la gestion administrative de l'entreprise : supervision et contrôle de la comptabilité, de la trésorerie et de l'ordonnement des règlements. Elle peut comporter de la gestion administrative du personnel et services généraux.

POINTS :

Connaissance 5 = 90.

Technicité 9 = 125.

Autonomie 8 = 140.

Gestion d'équipe 7 = 90.

Communication 6 = 100.

NOTE : 545.

COEFFICIENT : 340.

Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective. NOTA : Arrêté du 21 juillet 2003 art. 1 : les annexes de l'avenant susvisé sont étendues sous réserve de l'application des dispositions du c de l'article L. 123-1 du code du travail.

➔ **Projet de filière technique SMT**

En vigueur étendu

INTITULE DU POSTE : Opérateur de saisie.

DESCRIPTION :

Emploi d'exécution de saisie informatique des données liées aux opérations de télémarketing selon des schémas prédéterminés.

POINTS :

Connaissance 2 = 25.

Technicité 2 = 20.

Autonomie 2 = 20.

Gestion d'équipe 1 = 10.

Communication 2 = 20.

NOTE : 95.

COEFFICIENT : 140.

INTITULE DU POSTE : Monteur-dépanneur en téléphone.

DESCRIPTION :

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.

POINTS :

Connaissance 3 = 40.

Technicité 5 = 55.

Autonomie 3 = 35.

Gestion d'équipe 2 = 30.

Communication 2 = 20.

NOTE : 180.

COEFFICIENT : 165.

INTITULE DU POSTE : Gestionnaire d'appels.

DESCRIPTION :

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.

POINTS :

Connaissance 4 = 70.

Technicité 7 = 80.

Autonomie 4 = 50.

Gestion d'équipe 4 = 55.

Communication 2 = 20.

NOTE : 275.

COEFFICIENT : 200.

INTITULE DU POSTE : Analyste-programmeur.

DESCRIPTION :

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.

POINTS :

Connaissance 5 = 90.

Technicité 7 = 80.

Autonomie 6 = 80.

Gestion d'équipe 3 = 40.

Communication 4 = 60.

NOTE : 350.

COEFFICIENT : 230.

INTITULE DU POSTE : Analyste-programmeur confirmé.

DESCRIPTION :

Poste de cadre nécessitant toutes les compétences de l'agent de maîtrise et comportant, de surcroît, une autonomie élargie.

POINTS :

Connaissance 6 = 120.

Technicité 10 = 150.

Autonomie 6 = 80.

Gestion d'équipe 5 = 70.

Communication 4 = 60.

NOTE : 480.

COEFFICIENT : 300.

Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective. NOTA : Arrêté du 21 juillet 2003 art. 1 : les annexes de l'avenant susvisé sont étendues sous réserve de l'application des dispositions du c de l'article L. 123-1 du code du travail.

➤ **Projet de filière formation SMT**

En vigueur étendu

INTITULE DE POSTE : Formateur interne.

DESCRIPTION :

Emploi portant sur la transmission aux téléacteurs des règles du télémarketing et des instructions relatives aux opérations.

POINTS :

Connaissance 3 = 40.

Technicité 6 = 60.

Autonomie 4 = 50.

Gestion d'équipe 4 = 55.

Communication 3 = 40.

NOTE : 245.

COEFFICIENT : 190.

INTITULE DE POSTE : Formateur entreprises externes.

DESCRIPTION :

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 concernées. Requiert la compétence nécessaire pour adapter le programme de formation destiné à chaque groupe.

POINTS :

Connaissance 3 = 70.

Technicité 6 = 60.

Autonomie 5 = 65.

Gestion d'équipe 5 = 70.

Communication 5 = 80.

NOTE : 345.

COEFFICIENT : 230.

INTITULE DE POSTE : Formateur entreprises externes.

DESCRIPTION :

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.

POINTS :

Connaissance 4 = 70.

Technicité 8 = 100.

Autonomie 7 = 110.

Gestion d'équipe 7 = 90.

Communication 6 = 100.

NOTE : 470.

COEFFICIENT : 300.

Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective. NOTA : Arrêté du 21 juillet 2003 art. 1 : les annexes de l'avenant susvisé sont étendues sous réserve de l'application des dispositions du c de l'article L. 123-1 du code du travail.

→ **Projet de filière commerciale SMT.**

En vigueur étendu

INTITULE DE POSTE : Attaché commercial.

DESCRIPTION :

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.

POINTS :

Connaissance 3 = 40.

Technicité 4 = 40.

Autonomie 5 = 65.

Gestion d'équipe 3 = 40.

Communication 5 = 80.

NOTE : 265.

COEFFICIENT : 195.

INTITULE DE POSTE : Consultant.

DESCRIPTION :

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 définis par la direction.

POINTS :

Connaissance 4 = 70.

Technicité 5 = 80.

Autonomie 5 = 65.

Gestion d'équipe 4 = 70.

Communication 5 = 80.

NOTE : 365.

COEFFICIENT : 230.

INTITULE DE POSTE : Consultant confirmé. Responsable clientèle. Directeur de clientèle.

DESCRIPTION :

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. POINTS :

Connaissance 4 = 70.

Technicité 9 = 125.

Autonomie 6 = 80.

Gestion d'équipe 5 = 70.

Communication 6 = 100.

NOTE : 465.

COEFFICIENT : 300.

INTITULE DE POSTE : Directeur commercial.

DESCRIPTION :

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.

POINTS :

Connaissance 6 = 120.

Technicité 9 = 125.

Autonomie 8 = 140.

Gestion d'équipe 8 = 120.

Communication 6 = 100.

NOTE : 605.

COEFFICIENT : 375.

Arrêté 2003-07-21 étendu à l'exception de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective. NOTA : Arrêté du 21 juillet 2003 art. 1 : les annexes de l'avenant susvisé sont étendues sous réserve de l'application des dispositions du c de l'article L. 123-1 du code du travail.

Classification et frais de représentation des salariés des entreprises des services d'accueil Accord du 20 septembre 2002

Signataires

Patrons signataires:

Le SNPA, 53, rue Boissière, 75116 Paris,

Syndicats signataires:

La CGC ;
La CFTC,

Organisations adhérentes signataires:

Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP), c / o EBC, 8, rue de Berri, 75008 Paris, par lettre du 23 mai 2003 (BO CC 2003-27).

→ Préambule

En vigueur étendu

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 - Classification.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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.

En vigueur étendu

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

En vigueur étendu

Classification : Employés.

Echelon : I.

Point : 45/60.

Coefficient : 120

Production :

Hôte(sse) accueil/standard +.

Hôte(sse) événementielle +.

Animateur(trice) commerciale + (maxi 6 mois effectifs).

Classification : Employés.

Echelon : I.

Point : 65/90.

Coefficient : 130

Production :

Employé(e) administrati(ve).

Classification : Employés.

Echelon : I.

Point : 95/120.

Coefficient : 140

Classification : Employés.

Echelon : II.

Point : 125/150.

Coefficient : 150

Classification : Employés.

Echelon : II.

Point : 155/180.

Coefficient : 160

Production :

Guide-accompagnateur(trice), Hôte(sse) polyvalent(e) multisites.

Administratif :

Secrétaire.

Classification : Employés.

Echelon : III.

Point : 185/240.

Coefficient : 170

Production :

Chef d'équipe.

Exploitation :

Chargé(e) d'exploitation I.

Chargé(e) de recrutement formation.

Contrôleur qualité I.

Commercial :

Assistant(e) commercial(e).

Administratif :

Comptable.

Classification : Employés.

Echelon : III.

Point : 245/280.

Coefficient : 190

Classification : Agent de Maîtrise.

Echelon : IV.

Point : 285/320.

Coefficient : 200

Exploitation :

Chargé(e) d'exploitation II. Contrôleur qualité II.

Responsable qualité/formation.

Commercial :

Attaché(e) commercial(e).

Administratif :

Assistant(e) de direction.

Classification : Agent de Maîtrise.

Echelon : V.

Point : 345/360.

Coefficient : 230

Classification : Agent de Maîtrise.

Echelon : V.

Point : 365/380.

Coefficient : 240

Exploitation :

Responsable d'exploitation.

Commercial :

Responsable d'agence.

Administratif :

Responsable administratif.

Classification : Agent de Maîtrise.

Echelon : VI.

Point : 358/400.

Coefficient : 250

Classification : Agent de Maîtrise.

Echelon : VI.

Point : 405/420.

Coefficient : 260

Classification : Cadre administratif.

Echelon : VII.

Point : 425/440.

Coefficient : 280

Production :

Chef d'équipe (maxi 12 mois effectifs).

Classification : Cadre administratif.

Echelon : VII.

Point : 445/465.

Coefficient : 300

Classification : Cadre administratif.

Echelon : VII.

Point : 470/520.

Coefficient : 330

Classification : Cadre administratif.

Echelon : VIII.

Point : 525/550.

Coefficient : 360

Exploitation :

Directeur(trice) d'exploitation.

Commercial :

Directeur(trice commercial(e).

Classification : Cadre administratif.

Echelon : VIII.

Point : 555/585.

Coefficient : 390

Classification : Cadre administratif.

Echelon : VIII.

Point : 590/620.

Coefficient : 420

Administratif :

Directeur administratif et/ou financier.

Classification : Cadre administratif.

Echelon : IX.

Point : 625/670.

Coefficient : 450

Classification : Cadre administratif.

Echelon : IX.

Point : 675/720.

Coefficient : 500

Classification : Cadre administratif.

Echelon : IX.

Point : 725/770.

Coefficient : 550

+ Concernant :

Hôte(sse) accueil/standard :

Coefficient 120 : maxi 6 mois de travail effectif.

Hôte(sse) événementiel(le) :

Coefficient 130 : maxi 12 mois de travail effectif.

Animateur(trice) commercial(e) :

Coefficient 140 : maxi 18 mois de travail effectif.

Dispositions spécifiques à l'accueil événementiel Accord du 20 septembre 2002

Signataires

Patrons signataires:

Le SNPA, 53, rue Boissière, 75116 Paris,

Syndicats signataires:

La CGC ;
La CFTC,

Organisations adhérentes signataires:

Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP), c / o EBC, 8, rue de Berri, 75008 Paris, par lettre du 23 mai 2003 (BO CC 2003-27).

→ **Preamble**

En vigueur étendu

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 - Durée du travail.**

En vigueur étendu

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(1).

(1) Article exclu de l'extension par arrêté du 6 octobre 2003. Arrêté du 6 octobre 2003 art. 1 : l'alinéa 2 de l'article 1er-1 (Durée maximale journalière de travail effectif) est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 212-7 du code du travail.

→ **Article 2 - Rémunération et heures supplémentaires.**

En vigueur étendu

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 11e et 12e 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.**

En vigueur étendu

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 le 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 13e jusqu'au 20e 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, 1er 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 1er mai, 25 décembre et 1er janvier : les heures travaillées seront majorées de 100 %.

Arrêté du 6 octobre 2003 art. 1 : l'alinéa 1er de l'article 3 (Travail du dimanche et jours fériés) est étendu sous réserve de l'application des articles L. 221-6, L. 221-9, L. 221-19 et L. 222-7 du code du travail.

→ Article 4 - Le contrat d'intervention à durée déterminée.

En vigueur étendu

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 vacation.

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 (1).

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.

(1) Alinéa exclu de l'extension par arrêté du 6 octobre 2003. Arrêté du 6 octobre 2003 art. 1 : la deuxième alinéa de l'article 4-2 (Contenu du contrat de travail) est étendu sous réserve de l'application, d'une part, des dispositions de l'alinéa 1er de l'article L. 122-3-10 du code du travail et, d'autre part, des dispositions de l'article L. 122-3-17-1 du code du travail.

→ Article 5 - Dépôt - Publicité.

En vigueur étendu

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.

Grilles de classification des salariés des centres d'appel non intégrés Avenant du 4 février 2003

Signataires

Patrons signataires:

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

Syndicats signataires:

Les organisations syndicales de la convention collective du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire :
La CFE-CGC (FNECS) ;
La CFTC,

Organisations adhérentes signataires:

Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP), c / o EBC, 8, rue de Berri, 75008 Paris, par lettre du 23 mai 2003 (BO CC 2003-27).

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.

→ Grille classifications emplois repères SMT

En vigueur non étendu

STATUT
NIVEAU
POINT
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. Monteur-dépanneur en téléphone. Aide-comptable. 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

En vigueur non étendu

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

Technicité 4 = 40

Autonomie 5 = 65

Gestion d'équipe 3 = 40

Communication 5 = 80 265 190

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

Technicité 8 = 100

Autonomie 6 = 80

Gestion d'équipe 6 = 75

Communication 5 = 80 405 260

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 = 125

Autonomie 6 = 80

Gestion d'équipe 6 = 75

Communication 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 = 125

Autonomie 8 = 140

Gestion d'équipe 8 = 120

Communication 6 = 100 605 420

→ Filière production SMT

En vigueur non étendu

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

Technicité 2 = 20

Autonomie 2 = 20

Gestion d'équipe 1 = 10

Communication 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

d'appels. Connaissance 3 = 40

Technicité 3 = 30

Autonomie 2 = 20

Gestion d'équipe 1 = 10

Communication 2 = 20 120 140

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 = 100 545 360

→ **Filière administrative SMT**

En vigueur non étendu

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

Technicité 2 = 20

Autonomie 2 = 20

Gestion d'équipe 1 = 10

Communication 2 = 20 95 140

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 1 = 10

Communication 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 = 40

Technicité 4 = 40

Autonomie 3 = 35

Gestion d'équipe 1 = 10

Communication 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

Communication 2 = 20 95 140

Comptable Emploi portant sur la tenue des écritures comptables et l'élaboration des comptes de l'entreprise. Connaissance 3 = 40

Technicité 6 = 60

Autonomie 5 = 65

Gestion d'équipe 3 = 40

Communication 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 3 = 40

Technicité 6 = 60

Autonomie 5 = 65

Gestion d'équipe 3 = 40

Communication 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 5 = 90

Technicité 9 = 125

Autonomie 8 = 140

Gestion d'équipe 7 = 90

→ **Filière technique SMT**

En vigueur non étendu

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 télémarketing sur les systèmes informatiques de l'entreprise. Connaissance 5 = 90

Technicité 7 = 80

Autonomie 6 = 80

Gestion d'équipe 3 = 40

Communication 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 6 = 120

Technicité 8 = 100

Autonomie 7 = 110

Gestion d'équipe 5 = 70

Communication 4 = 60 460 300

→ **Filière formation SMT**

En vigueur non étendu

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

Technicité 6 = 60

Autonomie 4 = 50

Gestion d'équipe 4 = 55

Communication 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 = 70

Technicité 6 = 60

Autonomie 5 = 65

Gestion d'équipe 5 = 70

Communication 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 = 70

Technicité 8 = 100

Autonomie 7 = 110

Gestion d'équipe 7 = 90

Communication 6 = 100 470 330

Travail de nuit Accord du 4 février 2003

Signataires

Patrons signataires:

Les services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ;
Le syndicat du marketing téléphonique (SMT) ;
Le syndicat national des prestataires de l'accueil (SNPA),

Syndicats signataires:

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

Organisations adhérentes signataires:

Syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP), c / o EBC, 8, rue de Berri, 75008 Paris, par lettre du 23 mai 2003 (BO CC 2003-27).

→ Preamble

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

→ Article 1 - Champ d'application.

En vigueur étendu

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, mallettes, 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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

→ Article 2 - Mise en place ou extension du travail de nuit à de nouvelles catégories de salariés.

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit. Le dernier alinéa de l'article 2 (Mise en place ou extension du travail de nuit à de nouvelles catégories de salariés) est étendu sous réserve de l'application des dispositions du premier alinéa de l'article L. 213-1 du code du travail.

→ Article 3 - Définition du travail de nuit.

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

→ Article 4 - Définition du travailleur de nuit.

En vigueur étendu

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 (1).

Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

→ Article 5 - Durées de travail.

En vigueur étendu

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.*(1)

Il en sera de même(1) 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 équivalent 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.

Arrêté du 26 octobre 2004 : (1) Dispositions étendues à l'exclusion des termes : "quelle que soit leur activité, lorsque le volume de l'horaire hebdomadaire de travail de nuit est réparti sur moins de cinq jours par semaine ou lorsque l'entreprise doit faire face à un surcroît temporaire d'activité prévisible" et des termes : "Il en sera de même" mentionnés respectivement au deuxième et au troisième alinéa de l'article 5-2 (Durée de travail et amplitude de travail quotidienne), comme étant contraires aux dispositions de l'article R. 213-2 du code du travail. L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

→ Article 6 - Contreparties au travail de nuit.

En vigueur étendu

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.(1)

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.

Arrêté du 26 octobre 2004 : (1) Dispositions étendues à l'exclusion du dernier alinéa de l'article 6-1 (Contreparties au travail habituel de nuit), comme étant contraires aux dispositions du premier alinéa de l'article L. 213-4 du code du travail. L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

→ Article 7 - Temps de pause.

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

→ Article 8 - Articulation du travail de nuit avec la vie sociale et familiale des travailleurs.

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

→ Article 9 - Egalité professionnelle.

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit. Le premier alinéa de l'article 9 (Egalité professionnelle) est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 122-45 du code du travail.

→ Article 10 - Passage du travail de nuit au travail de jour.

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

→ Article 11 - Passage du travail de jour au travail de nuit.

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

➔ Article 12 - Garanties offertes aux travailleurs de nuit.

En vigueur étendu

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 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.

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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit. L'article 12-1 (Surveillance médicale particulière) est étendu sous réserve de l'application des dispositions du premier alinéa de l'article L. 213-5 du code du travail.

➔ Article 13 - Durée et date d'entrée en vigueur de l'accord.

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

→ Article 14 - Révision - Dénonciation.

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit. Le cinquième alinéa de l'article 14-1 (Révision) est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 133-1 du code du travail qui subordonne l'extension d'un accord collectif à sa négociation par l'ensemble des organisations représentatives dans son champ d'application. Le troisième alinéa de l'article 14-2 (Dénonciation) est étendu sous réserve de l'application des dispositions du deuxième alinéa de l'article L. 132-8 du code du travail.

→ Article 15 - Adhésion.

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

→ Article 16 - Interprétation et conciliation.

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

→ Article 17 - Dépôt et publicité de la convention.

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté du 26 octobre 2004 : L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

Signataires

Patrons signataires:

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) ;
Le syndicat du marketing téléphonique (SMT) ;
Le syndicat national des prestataires de service d'accueil, d'animation et de promotion (SNPA),

Syndicats signataires:

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

→ Préambule

En vigueur étendu

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.

NOTA : Arrêté du 4 octobre 2005 : Accord étendu, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.

→ Article 1 - Objet de l'avenant.

En vigueur étendu

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 salariales que patronales.

NOTA : Arrêté du 4 octobre 2005 : Accord étendu, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.

→ Article 2 - Financement du fonds d'aide au paritarisme.

En vigueur étendu

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 égale à 0,03 % de la masse salariale brute au 31 décembre sur la base de la DADS de l'année considérée.

Le montant minimal de cette contribution est fixé à 23 Euros par an *, et est applicable aux entreprises sans salarié* (1).

Toutefois, le montant maximal de cette contribution ne peut excéder 1 525 Euros 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.

Arrêté du 4 octobre 2005 : Accord étendu, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.(1) Exclusion des termes : "et est applicable aux entreprises sans salarié" mentionnés au deuxième alinéa de l'article 2 (Financement du fonds d'aide au paritarisme), comme étant contraires aux dispositions de l'article L. 131-1 du code du travail.

→ Article 3 - Collecte des fonds.

En vigueur étendu

L'ensemble des contributions versées par les entreprises sera collecté par l'association dénommée "Accompagnement et soutien pour la gestion de la négociation paritaire", dont le siège est situé à 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'association qui devra prévoir une comptabilité distincte pour les fonds du paritarisme.

NOTA : Arrêté du 4 octobre 2005 : Accord étendu, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.

→ Article 4 - La répartition des fonds.

Afin de mener à bien la mission qui lui a été confié, les sommes versées au fonds commun d'aide au paritarisme seront réparties de manière égalitaire entre les organisations professionnelles tant syndicales que patronales.

NOTA : Arrêté du 4 octobre 2005 : Accord étendu, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.

→ Article 5 - Dispositions finales.

En vigueur étendu

Le présent avenant se substitue à l'ensemble des dispositions énoncées aux termes de l'avenant conclu en date du 5 février 2002 portant sur le même objet.

Il sera déposé par la partie la plus diligente auprès de la direction départementale du travail et du conseil de prud'hommes du lieu de sa signature.

Le présent avenant 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 28 octobre 2003.

NOTA : Arrêté du 4 octobre 2005 : Accord étendu, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.

Avenant à l'avenant du 13 août 1999 relatif à la prévoyance Avenant n 2 du 23 mars 2004

Signataires

Patrons signataires:

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 national des prestataires de services d'accueil (SNPA),

Syndicats signataires:

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

A l'article 3 " Définition des garanties " de l'accord de prévoyance du 13 août 1999, l'article 3.1.1 " Personnel concerné " est désormais libellé ainsi :

(voir cet article)

Cette nouvelle disposition entrera en vigueur à compter du 1er janvier 2004.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

A l'article 3 " Définition des garanties " de l'accord de prévoyance du 13 août 1999, l'article 3.1.3 " Point de départ de la garantie " est désormais libellé ainsi :

(voir cet article)

Cette nouvelle disposition entrera en vigueur à compter du 1er janvier 2004.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

A l'article 3 " Définition des garanties " de l'accord de prévoyance du 13 août 1999, l'article 3.1.5 " Durée des prestations " est désormais libellé ainsi :

(voir cet article)

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

A l'article 3.3 " Décès " de l'accord de prévoyance du 13 août 1999, l'article 3.3.2 est désormais intitulé " Définition et bénéficiaires de la garantie " et est libellé désormais ainsi :

(voir cet article)

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

L'article 6 " Cotisations " de l'accord de prévoyance du 13 août 1999 est désormais libellé ainsi :

(voir cet article)

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

L'article 7 " Institution gestionnaire " de l'accord de prévoyance du 13 août 1999 est désormais libellé ainsi :

(voir cet article)

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

L'article 10 " Modification, résiliation, dénonciation " de l'accord de prévoyance du 13 août 1999 est désormais libellé ainsi :

(voir cet article)

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

Un article 11 " Changement d'organisme assureur " est ajouté à l'accord de prévoyance du 13 août 1999 et libellé comme suit :

(voir cet article)

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

Au sein de la convention de gestion du 13 août 1999, la mention INPC est supprimée des articles suivants :

- article 1er " Objet de la convention " ;
- article 2 " Adhésion des organismes " ;
- article 3 " Informations " ;
- article 5 " Gestion des situations particulières " ;
- article 7 " Remise de données statistiques " ;
- article 9 " Information des entreprises et des salariés " ;
- article 10 " Contrôle médical " ;
- article 12 " Aide au fonctionnement de la commission paritaire nationale de prévoyance " ;
- article 13 " Fonds social " .

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

A l'article 4 " Gestion du contrat " de la convention de gestion du 13 août 1999, l'article 4.1 est désormais libellé comme suit :

(voir cet article)

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

L'article 6 " Compte de résultats " de la convention de gestion du 13 août 1999 est désormais libellé ainsi :

(voir cet article)

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

L'article 11 " Cotisations " de la convention de gestion du 13 août 1999 est désormais libellé comme suit :

(voir cet article)

Pour l'année 2004, le taux de cotisations étant appelé à 95 %, il sera en particulier fixé pour les non-cadres à 1,07 %.

Fait à Paris, le 23 mars 2004.

NOTA : Arrêté du 15 juillet 2004 : Texte étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

Secret professionnel et clause de non-concurrence Avenant du 17 décembre 2003

Signataires

Patrons signataires:

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 services d'accueil (SNPA),

Syndicats signataires:

La fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services CFE-CGC (FNECS),
La CFTC (rectificatif BO CC 2004-47).

➔ Préambule

En vigueur étendu

Les parties reconnaissent l'importance de la liberté individuelle du travail de chaque salarié, laquelle doit nécessairement se combiner avec la sauvegarde des intérêts légitimes de l'entreprise.

Cette importance est d'autant plus grande qu'il n'existe actuellement aucune disposition conventionnelle concernant les modalités pratiques de mise en oeuvre de la protection, d'une part, de liberté du travail et, d'autre part, des intérêts légitimes de l'entreprise.

NOTA : Arrêté du 26 décembre 2004 : Avenant étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant du 17 décembre 2003 relatif au secret professionnel et à la clause de non-concurrence à la convention collective nationale susvisée.

➔ Article 1 - Champ d'application.

En vigueur étendu

Rentrent dans le champ d'application du présent accord les entreprises visées par le champ d'application de la convention collective du personnel des prestataires de service dans le secteur tertiaire.

NOTA : Arrêté du 26 décembre 2004 : Avenant étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant du 17 décembre 2003 relatif au secret professionnel et à la clause de non-concurrence à la convention collective nationale susvisée.

➔ Article 2 - Secret professionnel.

En vigueur étendu

Le salarié est tenu au secret professionnel à l'égard des tiers pour tout ce qui concerne l'exercice de ses fonctions et, d'une façon générale, pour tout ce qui a trait à l'activité de l'entreprise qui l'emploie et dont la divulgation serait susceptible de porter préjudice à celle-ci.

Le salarié est tenu par la même obligation vis-à-vis de tout document ou information dont il aura eu connaissance chez les clients de son employeur.

Cette obligation a un caractère absolu et n'a pas vocation à être limitée dans le temps et dans l'espace.

Elle n'a d'autre but que de sauvegarder les intérêts légitimes de l'entreprise.

NOTA : Arrêté du 26 décembre 2004 : Avenant étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant du 17 décembre 2003 relatif au secret professionnel et à la clause de non-concurrence à la convention collective nationale susvisée.

→ Article 3 - Clause de non-concurrence.

En vigueur étendu

La clause de non-concurrence, pour être licite, doit être stipulée dans le but de protéger les intérêts légitimes de l'entreprise et ne pas mettre le salarié dans l'impossibilité absolue d'exercer son activité professionnelle.

Sont concernés les personnels dont l'activité et les connaissances techniques et commerciales peuvent porter préjudice aux intérêts légitimes de l'entreprise.

L'interdiction de concurrence doit faire l'objet d'une clause dans le contrat de travail ou d'un accord écrit entre les parties.

Dans ce cas, la clause de non-concurrence introduite dans un contrat de travail doit être triplement limitée :

- dans le temps, l'interdiction que comportera cette clause ne devra pas excéder trois années, à compter de la date où l'intéressé cesse effectivement ses fonctions ;
- dans l'espace, pour un périmètre géographique dont la rémunération sera fonction des attributions effectivement exercées par le salarié ;
- quant à l'activité professionnelle, sous quelque statut que ce soit, l'interdiction vise les seules activités susceptibles de concurrencer celles de l'entreprise.

Par ailleurs, cette clause de non-concurrence doit impérativement tenir compte des spécificités de l'emploi occupé par le salarié.

En contrepartie de cette interdiction et pendant toute la durée de non-concurrence une indemnité mensuelle spéciale sera versée au salarié.

Elle est calculée sur la base d'un pourcentage au moins égale à 25 % du salaire moyen perçu par le salarié au cours des douze derniers mois de présence dans l'établissement en contrepartie de son travail personnel et présentant un caractère obligatoire pour l'employeur et incluant l'indemnité de 13e mois le cas échéant.

L'employeur, en cas de cessation d'un contrat de travail qui prévoyait une clause de non-concurrence, peut soit se décharger de l'indemnité prévue ci-dessus en libérant l'intéressé de l'interdiction de concurrence soit en réduire la durée, sous condition de prévenir le salarié par écrit à compter de la notification de la rupture du contrat de travail et jusqu'au terme de son préavis, que celui-ci soit exécuté ou non.

L'indemnité mensuelle prévue ci-dessus étant la contrepartie du respect de la clause de non-concurrence, elle cesse d'être due en cas de violation par l'intéressé, sans préjudice des dommages et intérêts qui peuvent lui être réclamés.

En outre, le contrat de travail pourra prévoir que le salarié sera tenu, en cas de violation de la clause de non-concurrence, au remboursement intégral des sommes déjà versées au titre de la contrepartie financière prévue ci-dessus, ainsi éventuellement qu'une indemnité forfaitaire égale au maximum à six mois de salaire.

L'interdiction de concurrence sera dépourvue d'effet en cas de rupture du contrat de travail au cours des deux premiers mois d'emploi.

Fait à Paris, le 17 décembre 2003.

NOTA : Arrêté du 26 décembre 2004 : Avenant étendu à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant du 17 décembre 2003 relatif au secret professionnel et à la clause de non-concurrence à la convention collective nationale susvisée.

Avis interprétatif n 8 du 1er juillet 2004 relatif au champ d'application de la convention collective

Signataires

Patrons signataires:

SIST ;

SMT.

Syndicats signataires:

CFE-CGC ;

CFTC ;

FO.

Au regard de son activité, la société Agaphone est soumise aux dispositions de la convention collective des prestataires de service dans le domaine du secteur tertiaire en tant qu'entreprise de télé-services assurant pour le compte de ses clients des travaux de secrétariat, réception ou émissions d'appels, télésecrétariat et domiciliation commerciale.

Le champ d'application de l'avenant du 20 juin 2002 étant limité aux centres d'appels non intégrés, seules les sociétés dont l'activité principale correspond à cette activité sont soumises aux dispositions de cet avenant.

La société Agaphone ne constituant pas un centre d'appels non intégré au sens de l'article 1er, paragraphe 7, de la convention collective des prestataires de service dans le domaine du secteur tertiaire et du préambule de l'avenant du 20 juin 2002, l'avenant du 20 juin 2002 ne lui est pas applicable.

Lettre d'adhésion de la fédération des commerces et des services UNSA à la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire Lettre d'adhésion du 6 décembre 2004

Signataires

Patrons signataires:

Syndicats signataires:

Bagnolet, le 6 décembre 2004.

La fédération des commerces et des services UNSA, 21, rue Jules-Ferry, 93177 Bagnolet Cedex, à la direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle de Paris, service des conventions collectives, 210, quai de Jemmapes, 75462 Paris Cedex 10.

Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous faire savoir que, après décision du bureau fédéral de la fédération des commerces et des services UNSA, prise à l'unanimité, nous adhérons à la convention collective nationale " Prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire " n 3301.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.
Le secrétaire général.

Modification du champ d'application de la convention Avenant du 24 mars 2005

Signataires

Patrons signataires:

La FIGEC ;
Le SIST ;
Le SNCAED ;
Le SNPR ;
Le SNPA ;
Le SMT ;
L'ANCR ;
Le SORAP,

Syndicats signataires:

FO ;
La CFTC ;
La CFE-CGC,

Le champ d'application visé à l'article 1er de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire est modifié en son point 6 de la manière suivante :

(voir cet article)

Le champ d'application visé à l'article 1er de la convention collective nationale des prestataires de services dans le secteur tertiaire est complété comme suit :

(voir cet article)

→ **Article 3 - Dépôt - Publicité.**

En vigueur étendu

Le présent avenant signé et agréé 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.

Il sera également ordonné en vue de son extension au ministère du travail.

Fait à Paris, le 24 mars 2005.

Accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle Accord du 11 juillet 2005

Signataires

Patrons signataires:

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) ;
Le syndicat national des prestataires de services d'accueil (SNPA) ;
Le syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP),

Syndicats signataires:

La fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services CFE-CGC (FNECS) ;
La fédération des services CFDT ;
Le syndicat Force ouvrière,

→ **Préambule**

En vigueur étendu

Les organisations signataires reconnaissent l'importance de la formation professionnelle pour le secteur d'activité du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Cette importance est d'autant plus grande qu'il n'existe que très peu de formations initiales de base pour les métiers des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

C'est notamment ce constat qui avait réuni les organisations signataires en vue de la conclusion de l'accord du 27 avril 1998 dans le secteur du recouvrement de créances, puis en vue de la conclusion le 20 décembre 1999 de l'avenant à la convention collective de branche.

A ce titre, les partenaires sociaux de la branche recouvrement de créances ont créé par accord du 27 avril 1998 une commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP).

Suite à la conclusion de l'accord national interprofessionnel du 20 septembre 2003 et à la promulgation de la loi du 4 mai 2004, tous deux relatifs aux dispositifs de formation tout au long de la vie professionnelle, les organisations signataires ont décidé de se réunir pour fixer ensemble les priorités et les modalités pratiques d'application en matière de formation professionnelle.

L'intérêt collectif tant des employeurs que des salariés implique une meilleure maîtrise de l'évolution professionnelle des travailleurs, laquelle nécessite de renouveler les objectifs et les moyens de la formation professionnelle continue.

La formation professionnelle a pour objet de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des travailleurs, de permettre leur maintien dans l'emploi, de favoriser le développement de leurs compétences et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle, de contribuer au développement économique et culturel et à la promotion sociale.

Le présent accord a ainsi pour objectif de rappeler aux entreprises :

- les différents outils et dispositifs qui doivent être utilisés ou en tous les cas privilégiés au sein de la branche en matière de formation professionnelle ;
- l'égalité d'accès à ces dispositifs, laquelle doit être garantie par l'application de règles particulières reconnaissant un accès parfois prioritaire d'un certain public ;
- leurs obligations financières en matière de formation professionnelle ;
- l'adaptation des structures et des moyens de la formation, notamment dans les entreprises de moins de 10 salariés.

Le présent accord a également pour objectif de mettre en place un réel suivi des différents dispositifs en matière de formation professionnelle, que cela soit au niveau de l'entreprise (par l'intermédiaire des représentants du personnel et de l'encadrement notamment) ou au niveau de la branche (CPNEFP, organisations signataires).

➔ Chapitre Ier : Les dispositifs de formation professionnelle

➔ Article 1 - Le contrat de professionnalisation.

En vigueur étendu

Les salariés embauchés par les entreprises prestataires de services dans le secteur tertiaire sont très souvent de niveau de formation, d'expérience professionnelle et d'âge divers. Par ailleurs, ces salariés sont souvent dans des situations très différentes (étudiants, demandeurs d'emploi ...) et les modalités d'intégration dans l'emploi doivent être adaptées à chacune de ces situations.

Pour permettre l'acquisition d'une qualification professionnelle, le contrat de professionnalisation, lequel comporte une alternance entre des formations et des activités professionnelles en entreprise, est par excellence un dispositif favorisant l'intégration ou la réinsertion professionnelle des jeunes et des demandeurs d'emploi.

Pour ces différentes raisons, les organisations signataires invitent les entreprises à avoir recours à ce dispositif.

Par ailleurs, les entreprises sont incitées à développer le contrat d'apprentissage pour les salariés visant à acquérir un diplôme ou un titre à finalité professionnelle.

Enfin, les entreprises sont incitées à développer une politique active d'intégration pour tous les salariés au moment de leur embauche, notamment lorsqu'ils ne bénéficient pas d'un contrat de professionnalisation ou d'un contrat d'apprentissage.

Article 1.1

Les objectifs du contrat de professionnalisation

Le contrat de professionnalisation a pour objet de permettre l'acquisition d'une des qualifications prévues à l'article L. 900-3 du code du travail et de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des bénéficiaires de ce contrat.

Il a notamment pour objectif de permettre à son bénéficiaire d'acquérir un diplôme ou un titre à finalité professionnelle, un CQP ou une qualification professionnelle établie par la commission mixte paritaire reconnue dans la classification de la branche.

Par conséquent :

- l'employeur s'engage pendant la durée du contrat de travail à durée déterminée ou de la période de professionnalisation du contrat de travail à durée indéterminée, à fournir au titulaire du contrat une activité professionnelle en relation avec l'objectif de professionnalisation et à lui assurer une formation qui lui permette d'accéder à une qualification professionnelle ;
- le salarié titulaire du contrat s'engage à travailler pour le compte de son employeur et à suivre la formation tant technique que théorique prévue au contrat.

Les actions de formation sont mises en oeuvre par un organisme de formation ou par l'entreprise elle-même lorsqu'elle dispose d'un service de formation identifié et structuré.

En tout état de cause, l'OPCA de la branche pourra refuser le financement des contrats de professionnalisation lorsque la cohérence du programme ou les moyens pédagogiques seront insuffisants.

A cet effet, l'OPCA déterminera les critères d'identification de ces moyens.

Article 1.2

Les bénéficiaires du contrat de professionnalisation

Lors de l'embauche, il peut être proposé un contrat de professionnalisation :

- aux jeunes âgés de 16 à 25 ans révolus sans qualification professionnelle et à ceux qui veulent compléter leur formation initiale quel qu'en soit le niveau pour pouvoir accéder au métier souhaité ;
- aux demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus lorsqu'une professionnalisation s'avère nécessaire pour favoriser leur retour vers l'emploi.

Article 1.3

Forme et durée du contrat de professionnalisation

Le contrat de professionnalisation peut prendre la forme d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat à durée déterminée. Il débute par une action de professionnalisation.

Si le contrat de travail a été conclu pour une durée déterminée, il peut être renouvelé en cas de non-obtention par le bénéficiaire de la qualification envisagée, que cela soit pour cause d'échec aux épreuves d'évaluation, de maternité, de maladie, d'accident du travail ou de défaillance de l'organisme de formation.

Principe de durée

Si le contrat est à durée indéterminée, l'action de professionnalisation qui se situe au début du contrat est en principe d'une durée comprise entre 6 et 12 mois.

Si le contrat de professionnalisation est à durée déterminée, il est conclu en principe pour une durée de 6 à 12 mois.
Exception lorsque le référentiel formation l'exige

Si le contrat est à durée indéterminée, l'action de professionnalisation qui se situe au début du contrat peut être portée à une durée supérieure à 12 mois dans la limite de 24 mois.

Si le contrat de professionnalisation est à durée déterminée, il peut également, par exception, être conclu pour une durée supérieure à 12 mois dans la limite de 24 mois.

La possibilité de prévoir une durée de professionnalisation d'une durée supérieure à 12 mois peut être proposée si le bénéficiaire du contrat relève de l'un des publics suivants :

- a) les jeunes et demandeurs d'emploi n'ayant pas achevé un second cycle de l'enseignement secondaire et non titulaires d'un diplôme de l'enseignement technologique ou professionnel ;
- b) les demandeurs d'emploi ayant 20 ans d'activité professionnelle sans expérience significative acquise au sein d'une entreprise relevant de la même activité ;
- c) les demandeurs d'emploi de plus de 45 ans sans qualification reconnue ou dont la qualification ne leur permet plus d'accéder à un emploi et sans expérience significative acquise au sein d'une entreprise relevant de la même activité ;
- d) les personnes ayant interrompu leur activité professionnelle pour s'occuper de leurs enfants ou de leurs conjoint ou ascendants en situation de dépendance ;
- e) les bénéficiaires de l'obligation d'emploi telle que prévue à l'article L. 323-3 du code du travail dont les travailleurs handicapés.

Les actions de formation pourront durer de 15 à 25 % de la durée du contrat de professionnalisation avec un minimum de 150 heures.

Article 1.4

Le tutorat

Un tuteur peut être désigné par l'employeur pour accueillir et guider le jeune dans l'entreprise.

Le tuteur est choisi, dans les conditions prévues par la loi et l'accord interprofessionnel du 5 décembre 2003, sur la base du volontariat parmi les salariés qualifiés de l'entreprise.

Le tuteur doit justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans une qualification en rapport avec l'objectif de professionnalisation visé.

Le tuteur ne peut suivre simultanément que 2 salariés en contrat de professionnalisation.

Le tuteur, qui doit être informé du recrutement du salarié sous contrat, des conditions de sa formation et des moyens pédagogiques mis à sa disposition, a pour mission :

- d'accueillir, d'aider, d'informer, de guider le salarié sous contrat pendant son séjour dans l'entreprise, ainsi que de veiller au respect de son emploi du temps en l'informant des droits et devoirs liés à sa situation de salarié ;

- de coordonner et de contrôler les interventions des différentes personnes mobilisées dans le cadre de la réalisation du dispositif ;

- d'assurer, dans les conditions prévues par le contrat, la liaison entre les organismes de formation et les salariés dont il a la responsabilité tutorale.

Les parties signataires demandent à la CPNEFP d'établir un référentiel de formation des tuteurs.

Compte tenu de ses missions tutorales, le tuteur doit disposer du temps nécessaire au suivi des personnes qui lui sont confiées sans qu'il soit pour autant pénalisé dans sa rémunération.

Le fait de participer activement et efficacement à la formation de salariés entrera dans l'appréciation professionnelle des intéressés au sein de l'entreprise.

Les dispositions de cet article s'appliquent au tuteur visé dans le contrat et la période de professionnalisation.

Article 1.5

Classification et rémunération des titulaires des contrats de professionnalisation

Pour les jeunes de moins de 26 ans, la rémunération brute ne pourra être inférieure :

- à 100 % du salaire minimum conventionnel lorsqu'ils occupent, selon les termes de leur contrat de travail, des postes nécessitant la mise en oeuvre des connaissances correspondant aux diplômes dont ils sont titulaires, y compris dans la grille de classification des ingénieurs et cadres ;

- à 80 % du minimum conventionnel correspondant au coefficient immédiatement inférieur au coefficient accessible par le diplôme ou la qualification préparé. Pour les contrats supérieurs à 12 mois, la rémunération est portée à 90 % du salaire minimal conventionnel pour la 2^e année.

Pour les titulaires d'un contrat de professionnalisation de plus de 26 ans (demandeurs d'emploi), la rémunération brute ne pourra être inférieure à 85 % du salaire minimal conventionnel défini ci-dessus, ni être inférieure au SMIC.

Pour les contrats supérieurs à 12 mois, la rémunération est portée à 100 % du salaire minimal conventionnel pour la 2^e année. Il en est de même pour les salariés occupant une fonction relevant d'une classification ingénieur ou cadre.

Article 1.6

Déroulement du contrat de professionnalisation

La durée hebdomadaire de l'activité du titulaire d'un contrat de professionnalisation, y compris le temps passé en formation, ne peut déroger à la durée normale du travail dans l'entreprise.

Dans un délai de 2 mois à compter de la date de signature du contrat, l'employeur examine avec le titulaire du contrat l'adéquation entre le programme de formation et les acquis professionnels mis en oeuvre en situation professionnelle.

En cas d'inadéquation, la durée de formation pourra être revue après accord de l'OPCA.

Le contrat de professionnalisation peut être renouvelé une fois en cas d'échec aux épreuves correspondant à la qualification recherchée, en cas de maternité, maladie, accident du travail ou défaillance de l'organisme de formation.

Article 1.7

Information et consultation des institutions représentatives du personnel sur les contrats de professionnalisation

Dans les entreprises assujetties, le comité d'entreprise ou, à défaut, les délégués du personnel s'il en existe, est informé et consulté sur les effectifs concernés par le contrat de professionnalisation, répertoriés par âge, sexe et niveau de formation initiale, les conditions d'accueil et d'encadrement, les emplois occupés pendant et à l'issue du contrat, les conditions de mise en oeuvre des actions de professionnalisation et les résultats obtenus en fin de contrat.

Article 1.8

Suivi des titulaires des contrats de professionnalisation à l'issue du contrat

La CPNEFP conduira une réflexion pour mettre en place des outils destinés à favoriser d'une part le suivi des titulaires d'un contrat de professionnalisation à l'issue de la professionnalisation et, d'autre part, l'embauche dans la branche professionnelle ou le bassin d'emploi lorsque la relation contractuelle ne se poursuit pas dans l'entreprise ayant porté le contrat de professionnalisation.

Article 1.9

Prise en charge financière par l'OPCA de branche

Les forfaits horaires de prise en charge des actions d'évaluation, d'accompagnement et de formation des contrats de professionnalisation des jeunes de moins de 26 ans, sont fixés à 15 Euros pour les 12 premiers mois d'un contrat et à 20 Euros pour les mois suivants lorsque le contrat est supérieur à 12 mois.

Par exception, pour les entreprises de moins de 10 salariés, le forfait horaire est fixé à 20 Euros quelle que soit la durée du contrat.

La prise en charge de la formation du tuteur est fixée par décret (plafond horaire et nombre d'heures).

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires, l'OPCA prend en charge l'exercice de la fonction tutorale à condition que le tuteur ait suivi la formation pédagogique prévue ci-dessus.

La prise en charge par l'OPCA de l'exercice de la fonction tutorale est limitée à 25 % de la durée du contrat de professionnalisation et au montant mensuel fixé par décret.

La prise en charge des contrats de professionnalisation, par l'OPCA de la branche, est limitée au tiers des ressources disponibles au titre de la professionnalisation, sachant que pour la première année, le budget est limité entre le DIF et le contrat de professionnalisation à hauteur de 85 % pour la professionnalisation et 15 % pour le DIF.

→ Article 2 - Le droit individuel à la formation DIF .

En vigueur étendu

Article 2.1

Calcul des droits individuels à la formation

a) Principes

Les organisations signataires conviennent que, pour l'ouverture du droit individuel à la formation visée aux articles L. 933-1 et suivants du code du travail, l'ancienneté des salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée s'apprécie au 1er janvier de chaque année.

Le droit individuel à la formation est pour les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée à temps plein de 21 heures par an.

La durée du droit individuel à la formation est pour les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée à temps partiel calculée pro rata temporis des heures réellement effectuées.

Toutefois, les salariés en contrat à durée indéterminée à temps partiel dont la durée du travail est au moins égale à 80 % de la durée légale du travail bénéficient du droit individuel à la formation calculé de la même manière que pour les salariés à temps plein, sans application de la règle de prorata prévue ci-dessus.

Sous réserve des dispositions légales, en cas d'absence pour congé sabbatique, congé sans solde supérieur à 1 mois, congé pour création d'entreprise, *congé parental*, (1) congé individuel de formation au cours d'une année, le droit individuel à la formation du salarié est calculé au prorata du temps de présence pendant l'année considérée.

En cas d'absence pour maladie ou accident de la vie privée, accident de trajet, d'une durée supérieure à 4 mois, le droit individuel à la formation du salarié est calculé au prorata du temps de présence pendant l'année considérée.

Pour tout autre motif de suspension du contrat, y compris en cas de congé maternité, le droit individuel à la formation est maintenu intégralement.

Les heures qui ne sont pas utilisées en tout ou partie au cours de l'année par les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée sont capitalisées.

Le nombre d'heures auquel s'élève le droit individuel à la formation est plafonné à 126 heures sur 6 années.

Ce plafond de 126 heures s'applique également aux salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée à temps partiel, quel que soit le nombre d'années cumulé sur la base du nombre annuel d'heures acquises pro rata temporis (exemple un salarié à mi-temps pourra cumuler ses droits sur 12 ans).

En cas de mutation d'un salarié dans une entreprise appartenant au même groupe au sens de l'article L. 439-1 du code du travail, l'intéressé conserve chez son nouvel employeur les heures acquises avant sa mutation au titre du droit individuel à la formation.

b) Salariés embauchés en contrat à durée indéterminée avant le 1er janvier 2005

Les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée qui justifient, au 1er janvier 2005, de 1 année d'ancienneté dans l'entreprise qui les emploie bénéficient, à compter du 1er janvier 2005, du droit individuel à la formation à hauteur de 21 heures.

Pour les salariés embauchés sous contrat de travail à durée indéterminée et à temps plein au cours de l'année 2004, leur droit individuel à la formation est calculé au 1er janvier 2005 pro rata temporis.

c) Salariés embauchés en contrat à durée indéterminée après le 1er janvier 2005

Les salariés qui seront titulaires après le 1er janvier 2005 d'un contrat de travail à durée indéterminée à temps plein bénéficieront d'un droit individuel à la formation calculé au 1er janvier de l'année civile qui suit la date d'effet dudit contrat, en fonction du nombre de mois exécutés au titre de leur contrat de travail pro rata temporis.

d) Salariés en contrat à durée déterminée

Les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée, à l'exclusion du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, peuvent bénéficier du droit individuel à la formation calculé pro rata temporis après 4 mois consécutifs ou non sous contrat à durée déterminée au cours des 12 derniers mois.

L'employeur est tenu d'informer le salarié de ses droits à ce titre.

Article 2.2

Formations entrant dans le cadre du droit individuel à la formation

Les actions de formation éligibles au DIF relèvent de l'une des catégories suivantes :

- les actions de qualification prévues à l'article 900-3 du code du travail ;
- les actions de promotion ;
- les actions d'acquisition des connaissances mentionnées à l'article 900.2 du code du travail ;
- les actions de formation ayant pour objectif l'acquisition d'un diplôme ou d'un titre à finalité professionnelle, d'une qualification professionnelle établie par la CPNEFP ou d'une qualification professionnelle reconnue dans la classification de la convention collective de branche ;
- de manière générale, toute action de formation soit inscrite au plan de formation de l'entreprise, soit prévue dans le cadre de périodes de professionnalisation.

Les organisations signataires conviennent que les formations organisées par les organisations syndicales de salariés et d'employeurs ayant pour objet l'amélioration de la connaissance des accords professionnels peuvent être suivies dans le cadre du droit individuel à la formation.

En principe, le droit individuel à la formation s'exerce en dehors du temps de travail.

Un accord d'entreprise peut prévoir que les heures liées au droit individuel à la formation se réalisent en partie pendant le temps de travail.

Lorsque le DIF est utilisé pour réaliser des actions prévues au plan de formation, elles se dérouleront :

- obligatoirement pendant le temps de travail pour des actions d'adaptation au poste de travail, ;

- éventuellement pendant le temps de travail pour les actions de formation inscrites au plan de formation et éligibles au DIF concernant le maintien dans l'emploi ou le développement des compétences ;

- éventuellement hors temps de travail dans la limite, par année civile et par salarié, de 50 heures ou 80 heures pour les actions de formation inscrites au plan de formation et éligibles au DIF concernant le maintien dans l'emploi ou le développement des compétences.

Lorsque le DIF est utilisé pour des actions de formation hors plan de formation, il pourra se dérouler en tout ou partie sur le temps de travail, par accord individuel entre le salarié et l'employeur ou par accord d'entreprise, conclu selon les termes de la loi du 4 mai 2004 relatifs au dialogue social et qui peut prévoir des modalités particulières de mise en oeuvre du DIF, sous réserve que le cumul des droits ouverts soit au minimum égal à une durée de 126 heures sur 6 ans.

Article 2.3

Obligation d'information des droits individuels à la formation par les employeurs

Au cours du mois de janvier de chaque année, l'employeur ou son représentant informe chaque salarié en contrat de travail à durée indéterminée par écrit sur support papier ou informatique du nombre d'heures auquel s'élevé son droit individuel à la formation.

Article 2.4

Modalités de mise en oeuvre du droit individuel à la formation

La mise en oeuvre du droit individuel à la formation est de l'initiative du salarié en accord avec son employeur.

Elle donne lieu à un accord passé entre l'employeur et le salarié, notamment dans le cadre de l'entretien professionnel ou à une demande écrite du salarié.

Si l'accord ou la demande d'exercice du droit individuel à la formation porte sur une action de formation telle que définie au sein du plan de formation de l'entreprise, il doit comporter les mentions suivantes :

- nature de l'action de formation ;
- intitulé de l'action ;
- modalités de déroulement de l'action ;
- durée de l'action ;
- date de début et de fin de l'action ;
- coût de l'action ;
- dénomination du prestataire de formation pressenti.

Si l'accord ou la demande d'exercice du droit individuel à la formation porte sur une action de bilan de compétences, il doit comporter les mentions suivantes :

- date et durée du bilan de compétences ;
- dénomination de l'organisme prestataire.

Si l'accord ou la demande d'exercice du droit individuel à la formation porte sur une action de validation des acquis de l'expérience, il doit comporter les mentions suivantes :

- diplôme ;
- titre ou certificat de qualification postulée ;
- date, nature et durée des actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience ;
- dénomination de l'autorité ou de l'organisme délivrant la certification.

La demande du salarié doit être déposée au moins 2 mois avant le début de l'action.

L'employeur dispose d'un délai de 1 mois pour notifier sa réponse, l'absence de réponse valant acceptation.

Lorsque la réponse est positive, l'employeur et le salarié concluent la convention de formation professionnelle continue visée à l'article L. 920-1 du code du travail.

Lorsque la réponse est négative, elle est faite par écrit et précise les motifs de refus.

Chaque action de formation réalisée dans le cadre du DIF s'impute en déduction du contingent d'heures de formation disponibles au titre du DIF.

Après accord express de l'employeur, lorsqu'une action de formation éligible au titre du DIF a une durée supérieure aux droits du salarié, celui-ci doit demander à bénéficier d'une anticipation de ses droits dans la limite de 126 heures.

Article 2.5

Droit individuel à la formation et rupture du contrat de travail

Dès lors que la demande d'exercice du droit est déposée par le salarié avant la fin du délai-congé, le bénéfice de son DIF est acquis.

En cas de licenciement du salarié, sauf faute grave ou lourde, l'employeur est tenu, dans la lettre de licenciement, d'informer le salarié du nombre d'heures auquel s'élevé son droit individuel à la formation et de la possibilité pour celui-ci de demander, pendant le délai-congé, à bénéficier d'une action de formation, de bilan de compétences ou de validation des acquis de l'expérience.

En cas de démission, l'exercice du droit individuel à la formation est de droit sous réserve que l'action de formation ou de bilan de compétences ou de l'utilisation des acquis de l'expérience soit engagée avant la fin du délai-congé.

En cas de départ à la retraite, le salarié perd tous ses droits en matière de DIF.

(1) Termes exclus de l'extension, comme étant contraires aux dispositions de l'article L. 933-1 alinéa 2 du code du travail (arrêté du 17 juillet 2007, art. 1er).

→ Article 3 - Le congé individuel de formation CIF .

En vigueur étendu

Les parties signataires rappellent que le congé individuel de formation a pour objet de permettre à tout salarié permanent de suivre, à son initiative et à titre individuel, des actions de formation de son choix indépendamment de sa participation aux actions comprises dans le plan de formation de l'entreprise ou mises en oeuvre au titre du droit individuel à la formation ou des périodes de professionnalisation.

→ Article 4 - Les actions conduites dans le cadre du plan de formation de l'entreprise.

En vigueur étendu

Le plan de formation de l'entreprise doit tenir compte des objectifs et des priorités définis au niveau de la branche dans le cadre du présent accord.

Lors de la consultation du comité d'entreprise sur le projet de plan de formation pour l'année à venir, le chef d'entreprise précise dans un document d'information la nature des actions de formation proposées en distinguant :

- celles qui correspondent à des actions d'adaptation au poste de travail ;
- celles qui correspondent à des actions liées à l'évolution des emplois ou au maintien dans l'emploi ;
- celles qui correspondent à des actions qui participent au développement des compétences des salariés.

Compte tenu de la diversité des situations rencontrées dans les entreprises du secteur, il appartient à chacune d'elles de définir les actions se rattachant aux trois catégories visées ci-dessus, en fonction de ses spécificités.

Dans ce cadre, il est précisé qu'une même action, en fonction du public et de l'objectif visé, peut relever de différentes catégories.

Afin de favoriser l'accès des salariés aux différents dispositifs instaurés par les nouvelles dispositions conventionnelles et législatives, des modalités particulières d'articulation entre le plan de formation, le droit individuel à la formation et la période de professionnalisation peuvent en outre être fixées par accord d'entreprise ou avec l'accord formalisé du salarié.

→ Article 5 - La mise en oeuvre de la période de professionnalisation.

En vigueur étendu

Les périodes de professionnalisation ont pour objet de favoriser par des actions de formation le maintien dans l'emploi des salariés déjà en poste titulaires d'un contrat à durée indéterminée.

Ces périodes de professionnalisation peuvent être mises en place d'un commun accord, soit à l'initiative de l'employeur, soit à l'initiative du salarié dans le cadre de l'utilisation de son droit individuel à la formation et/ou de l'utilisation de son compte épargne-temps.

Article 5.1

L'objet des périodes de professionnalisation

Les périodes de professionnalisation ont pour objet :

- soit de permettre l'acquisition d'une des qualifications prévues à l'article L. 900-3 du code du travail ;
- soit de permettre à un salarié de participer à une action de formation dont l'objectif de qualification est défini par la CPNEFP de la branche.

Article 5.2

Les principes de mise en oeuvre des périodes de professionnalisation

Les périodes de professionnalisation sont mises en oeuvre sur la base des principes suivants :

- une personnalisation des parcours de formation, en fonction des connaissances et des expériences de chacun des bénéficiaires ;
- une alternance alliant des séquences de formation professionnelle, dans ou en dehors de l'entreprise et l'exercice d'une ou plusieurs activités professionnelles en lien avec la qualification recherchée ;
- le suivi de l'alternance est assuré par un tuteur ;
- une évaluation des compétences et des aptitudes professionnelles acquises.

Article 5.3

Les salariés bénéficiaires d'une période de professionnalisation

Les périodes de professionnalisation sont ouvertes :

- aux salariés dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies et des organisations, telle qu'il ressort des conclusions de l'entretien professionnel ou d'un bilan de compétences ;
- aux salariés n'ayant pas bénéficié de formation depuis plus de 5 ans ;
- aux salariés qui comptent 20 ans d'activité professionnelle ou âgés d'au moins 40 ans et disposant d'une ancienneté minimale de 1 an de présence dans l'entreprise et souhaitant consolider ou préparer la "seconde partie de leur carrière professionnelle" ;
- aux femmes qui reprennent leur activité professionnelle après un congé de maternité ;
- aux parents au retour d'un congé parental à temps plein, d'une durée minimum de 1 an ; (1)
- aux travailleurs handicapés et autres bénéficiaires de l'obligation d'emploi mentionnés à l'article L. 323-3 du code du travail ;
- aux salariés de retour d'expatriation ;
- aux salariés qui envisagent la création ou la reprise d'une entreprise ;

- aux nouveaux embauchés dont la qualification est à adapter aux spécificités de l'entreprise qui les accueille ; dans ce cas, les critères n'étant pas réunis, le DIF ne peut être utilisé. (2)

Article 5.4

La durée et le contenu de la période de professionnalisation

La durée de la période de professionnalisation est définie d'un commun accord entre l'employeur et le salarié ; elle doit être cohérente avec l'objectif de professionnalisation défini.

La période de professionnalisation doit comporter au minimum 105 heures de formation.

Le salarié peut bénéficier, en plus d'une action de formation, d'actions d'évaluation, de bilan de compétences, de validation des acquis de l'expérience professionnelle ou d'un accompagnement externe réalisé par un organisme de formation externe ou par l'entreprise lorsque celle-ci dispose en interne des ressources nécessaires à cette formation.

(1) Termes exclus de l'extension, comme étant contraires aux dispositions de l'article L. 982-1 (4°) du code du travail, (arrêté du 17 juillet 2007, art. 1er). (2) Tiret exclu de l'extension, comme étant contraire aux dispositions de l'article L. 982-1 du code du travail, (arrêté du 17 juillet 2007, art. 1er).

→ Article 6 - Les modalités de mise en oeuvre de la période de professionnalisation.

En vigueur étendu

Les modalités de mise en place de cette période de professionnalisation font l'objet d'un accord formalisé avec l'employeur et au sein duquel seront précisés :

- la nature et la durée des actions proposées, les dates et les lieux de réalisation ;

- le contenu des actions ainsi que les modalités de rémunération ;
- le ou les dispositifs éventuellement mobilisés.

Lorsque tout ou partie de la formation se déroule en dehors du temps de travail, l'entreprise définit avec le salarié, avant son départ en formation, la nature des engagements auxquels souscrit l'entreprise si le salarié suit avec assiduité la formation et satisfait aux évaluations prévues.

➔ Article 7 - Soutien de l'OPCA de la branche.

En vigueur étendu

L'OPCA de la branche participe au financement des périodes de professionnalisation, que l'action prévue soit annuelle ou pluriannuelle, à hauteur des deux tiers des ressources disponibles au titre de la professionnalisation.

Les catégories de salariés, pour lesquelles les actions d'accompagnement et de formation liées à la période de professionnalisation donnent lieu, en priorité, à une participation financière de l'OPCA, en fonction des besoins en qualification définis par l'observatoire prospectif des métiers de la branche et des ressources financières de l'OPCA, sont à définir par la CPNEFP.

Tout salarié relevant de ces catégories peut, avec l'accord de son employeur, bénéficier d'une période de professionnalisation.

La CPNEFP définit les priorités, les critères et l'échéancier au regard desquels l'OPCA examine les demandes de financement présentées par les entreprises.

Ces priorités, ces critères et cet échéancier sont mentionnés dans un document que l'OPCA tient à disposition des entreprises et des salariés et qui précise les modalités de prise en charge.

Durées minimales et maximales des périodes de professionnalisation prises en charge par l'OPCA de branche

Les durées minimales et maximales des périodes de professionnalisation susceptibles d'être prises en charge par l'OPCA de la branche sont arrêtées chaque année par la CPNEFP. Elles ne peuvent être inférieures à 100 heures, ni supérieures à 600 heures.

Délai de franchise entre 2 périodes de professionnalisation prises en charge par l'OPCA de branche

Un délai de franchise de 2 ans, courant de la fin d'une période prise en charge au début de la suivante, devra être respecté pour un même salarié. Prise en charge par l'OPCA

La prise en charge de l'accompagnement et de la formation par l'OPCA de la branche se fera sur la base minimale des forfaits horaires suivants :

- de 100 à 300 heures : 30 Euros ;
- de 301 à 600 heures : 20 Euros ;
- en cas d'utilisation du DIF en dehors du temps de travail, dans la limite de 80 heures par an : 8 Euros.

Ces dispositions financières sont révisables chaque année par la CPNEFP, en fonction du compte rendu par l'OPCA.

➔ Article 8 - Utilisation du compte épargne-temps à la formation.

En vigueur étendu

Les parties signataires s'engagent donc à procéder à la modification du premier alinéa de l'article 4 " Utilisation du CET " en le complétant du paragraphe suivant.

Les parties signataires conviennent du fait que les salariés pourraient ainsi utiliser à leur initiative tout ou partie des droits accumulés dans leur compte épargne-temps pour :

- compléter, à concurrence de leur rémunération de référence, le montant de la rémunération pris en charge par le FONGECIF dans le cadre d'un congé individuel de formation ;
- indemniser, en tout ou partie, sur la base du salaire perçu au moment du départ, un congé non rémunéré destiné à leur permettre de suivre une action de formation de leur choix.

➔ Chapitre II : Accès égalitaire ou prioritaire aux dispositifs de formation professionnelle

➔ Article 9 - Egalité d'accès entre les hommes et les femmes.

En vigueur étendu

Les partenaires sociaux affirment leur volonté de favoriser l'égalité d'accès des hommes et des femmes à la formation professionnelle continue, qui constitue, au même titre que le développement de l'éducation et la lutte contre les discriminations dans les métiers, un facteur essentiel du développement de l'égalité entre les hommes et les femmes.

Il est de la responsabilité de la branche et des entreprises de définir les moyens propres à assurer cette égalité d'accès à la formation professionnelle.

L'observatoire prospectif des métiers de la branche doit notamment mettre en oeuvre des études sur l'évolution qualitative et quantitative des emplois et des qualifications pour mieux mettre en lumière les métiers porteurs à moyen terme : les études écarteront toute terminologie discriminante lors de leur publication.

Chaque année, l'observatoire prospectif des métiers de la branche fournira au dispositif d'orientation des données chiffrées hommes-femmes sur la situation du marché de l'emploi au cours des 5 années précédentes dans les métiers auxquels préparent les différentes filières de formation.

Les données du rapport sur la situation comparée des hommes et des femmes, notamment dans les domaines des conditions d'accès à l'emploi, à la formation et la promotion professionnelle, établi en prévision de la négociation triennale de branche sur l'égalité professionnelle, prennent en compte les travaux de l'observatoire prospectif des métiers de la branche.

Les résultats de cette négociation triennale sont transmis au CPNEFP pour lui permettre d'élaborer des recommandations sur l'égalité professionnelle des hommes et des femmes dans l'accès à la formation professionnelle, notamment par la détermination d'objectifs de progression du taux d'accès des femmes aux différents dispositifs de formation et des modalités d'atteinte de ces objectifs.

Les résultats de cette négociation seront également transmis aux chefs d'entreprise afin qu'ils en tiennent compte dans l'élaboration des priorités de formation et la définition des actions mises en oeuvre.

L'accès des femmes aux dispositifs de formation, de VAE, de bilan de compétences, de période ou de contrat de professionnalisation sera favorisé.

La branche s'engage à développer une action forte de communication sur l'image et la représentation sociale des métiers exercés dans les entreprises et à informer largement au plus près du terrain les enseignants, les jeunes, ainsi que les organismes de bilans de compétences ou d'orientation professionnelle pour guider les choix d'orientation en formation initiale comme en formation continue.

Le développement de la mixité sera encouragé dans les différents dispositifs d'alternance.

A ce titre, les actions de formation prévues dans le cadre d'éventuels plans d'égalité professionnelle seront financées par l'OPCA de branche.

➔ Article 10 - Priorité d'accès à la formation professionnelle.

En vigueur étendu

Article 10.1 (1)

Salariés réintégrant leur poste après absence

Pour les salariés ayant bénéficié d'un congé parental *de longue durée*, (2) ou justifiant d'une absence importante à leur poste de travail, les entreprises sont incitées à mettre en place les actions nécessaires à une remise à niveau lors de leur retour à l'emploi.

Cette remise à niveau peut se faire notamment à l'initiative de l'employeur dans le cadre d'une période de professionnalisation.

Article 10.2

Reclassement du salarié inapte suite à un accident du travail ou une maladie professionnelle

Les entreprises relevant du champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire sont incitées à favoriser la reconversion des salariés victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

L'ensemble des dispositifs précités (bilan de compétences, périodes de professionnalisation, droits individuels à la formation ..) peut être mobilisé dans ce cadre.

Article 10.3

Salariés handicapés et invalides

Les entreprises relevant de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire sont incitées à développer l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés en facilitant leur accès à des actions de formation, notamment aux actions inscrites au plan de formation de l'entreprise, aux contrats et périodes de professionnalisation, au bilan de compétences, à la validation des acquis de l'expérience, enfin au droit individuel à la formation.

Article 10.4

Salariés de 40 ans et plus

Les entreprises entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire sont incitées à développer des pratiques de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences en faveur des salariés âgés de 40 ans et plus pour leur permettre de poursuivre leur carrière professionnelle.

Lors de l'entretien professionnel, l'employeur et le salarié s'attacheront à faire le point sur la situation professionnelle du salarié et rechercheront les moyens les plus adaptés à la poursuite du développement de sa carrière.

Suite à cet entretien et si nécessaire, un bilan de compétences pourra être réalisé.

En tout état de cause, après 20 ans d'activité professionnelle et de toutes façons à compter de son 40e anniversaire, tout salarié bénéficie, sous réserve d'une ancienneté minimum de 1 an de présence dans l'entreprise qui l'emploie, d'un bilan de compétences mis en oeuvre en dehors du temps de travail et d'une priorité d'accès à une validation des acquis de l'expérience (cf. art. 14 et 16 du présent accord).

Cela étant, lorsque le bilan de compétences est réalisé à la demande de l'employeur, il s'effectue pendant le temps de travail du salarié.

Des dispositions spécifiques en faveur de ces salariés, notamment dans le cadre du contrat ou de la période de professionnalisation, du bilan de compétences et de la validation des acquis de l'expérience sont prévues par le présent accord.

Le droit individuel à la formation est également un dispositif qui seul ou combiné avec d'autres dispositifs peut aider ces salariés à poursuivre la construction d'un parcours professionnel.

(1) Article étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 122-28-7, deuxième et quatrième alinéas (arrêté du 17 juillet 2007, art. 1er). (2) Termes exclus de l'extension, comme étant contraires aux dispositions de l'article L. 122-28-7, premier alinéa, du code du travail (arrêté du 17 juillet 2007, art. 1er).

➔ Chapitre III : La formation dans les PME-TPE

➔ Article 11 - Les salariés des PME.

En vigueur étendu

Article 11.1

Situation générale des salariés des PME-TPE

La branche est composée principalement d'entreprises de type TPE ou PME.

La très petite entreprise compte moins de 10 salariés, la petite ou moyenne entreprise moins de 250.

En raison de leur effectif et des caractéristiques de leur organisation, ces entreprises ont parfois des difficultés spécifiques pour mettre en oeuvre et financer leurs actions de formation, notamment lorsqu'elles se traduisent par l'indisponibilité de certains salariés.

Elles vont devoir s'adapter aux nouvelles organisations de gestion des ressources humaines induites par le présent accord (entretien professionnel, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, etc.).

Etant donné le rôle majeur de ces entreprises dans l'emploi, des dispositifs appropriés à leur situation seront mis en place par l'OPCA de branche, notamment dans les domaines suivants :

- information sur les dispositifs légaux et conventionnels ;
- information sur l'offre de formation ;
- développement de l'offre de formation par rapport aux axes prioritaires définis par la CPNEFP en fonction de cahiers des charges précis élaborés sur projet en relation étroite avec les représentants des métiers concernés ;
- information sur les sources de financement européennes ;
- aide au pilotage des actions de formation ;
- prise en charge collective de formations portées par des organisations représentatives signataires locales ou nationales après avis favorable de la CPNEFP ;
- formations des dirigeants salariés à la conduite d'entretiens ;
- compte rendu des actions prises en charge.

L'observatoire prospectif des métiers de la branche s'attachera à étudier les particularités de ces entreprises et notamment celles des TPE, dans l'ensemble de ces travaux.

La CPNEFP accentuera son action en faveur des TPE, dans le cadre notamment d'études et de projets proactifs de recherche et développement.

La CPNEFP examine annuellement les domaines d'intervention de l'OPCA en faveur des TPE-PME et les complète éventuellement. Elle est informée chaque année des actions et de leur évaluation.

Article 11.2

Entreprises de moins de 10 salariés

Afin de faciliter l'accès de ces entreprises aux nouvelles mesures et aux dispositions du présent accord, l'OPCA devra prioritairement prendre en charge le financement :

- des actions de promotion et d'information des nouvelles dispositions auprès des dirigeants d'entreprise et leurs salariés ;
- des actions pour bilan de compétences prévues pour les salariés de plus de 45 ans, telles qu'elles sont définies au présent accord ;
- les actions de formation accompagnant les contrats de professionnalisation mis en oeuvre dans le respect des dispositions prévues au présent accord ;
- les actions de formation mises en oeuvre dans le cadre des périodes de professionnalisation, telles qu'elles sont définies au présent accord et plus particulièrement les périodes concernant les salariés de plus de 40 ans nécessitant des parcours particuliers.

Article 11.3

Modalités mutualisées pour les TPE

Afin de favoriser l'accès des salariés à la formation et de simplifier les formalités administratives qui s'imposent aux employeurs, les entreprises définies au présent article pourront mettre en place des modalités mutualisées (par exemple, un guide d'entretien professionnel).

L'OPCA de la branche, dans le respect des dispositions réglementaires à venir, prendra toute disposition pour faciliter l'accès des entreprises à ces modalités mutualisées.

Article 11.4

Modalités mutualisées pour les entreprises de moins de 50 salariés

Pour les entreprises de moins de 50 salariés qui auront pourvu au remplacement d'un salarié en formation dans les conditions prévues au décret 2004-1094 du 15 octobre 2004, il sera versé un complément à l'aide versée par l'Etat, dans la limite de 50 % du salaire minimum conventionnel sur une période maximale de 3 mois. (1)

(1) Article exclu de l'extension, comme étant contraire aux dispositions de l'article R. 964-4 du code du travail (arrêté du 17 juillet 2007, art. 1er).

➤ Chapitre IV : Information et orientation tout au long de la vie du salarié

➔ Article 12 - Les principes de la formation tout au long de la vie.

En vigueur étendu

Les parties constatent que, pour le secteur des prestations intellectuelles, l'actualisation des compétences et par conséquent la formation tout au long de la vie constituent :

- un élément clé de la compétitivité des entreprises ;
 - le fondement du développement de l'employabilité des salariés.
- La formation tout au long de la vie revêt de multiples formes :
- la formation initiale, acquise au cours des périodes d'enseignement primaire, secondaire ou supérieur ;
 - les stages collectifs de formation professionnelle continue ;
 - les stages individuels de formation continue ;
 - l'apprentissage par l'expérience, accompagné ou non de tutorat ;
 - la participation à des conférences ou des séminaires ;
 - l'autoformation ;
 - la préparation et la délivrance de séquences d'enseignement ou de formation ;
 - ainsi que toute adaptation au poste de travail et toute acquisition de savoirs, savoir-faire et savoir-être ;
 - etc.

Les actions de formation continue peuvent avoir lieu notamment dans le cadre :

- du plan de formation de l'entreprise ;
- du droit individuel à la formation ;
- du congé individuel formation ;
- des contrats et des périodes de professionnalisation ;
- du congé enseignement.

Les situations d'acquisition des connaissances et des compétences peuvent avoir lieu :

- en mode présentiel, collectif ou individuel ;
- en mode virtuel, synchrone ou asynchrone, à distance ou non (EAO).

Dans cette perspective, les parties s'accordent pour :

- reconnaître la nécessité d'élaborer des parcours de formation personnalisés ;
- déclarer que ces parcours de formation personnalisés sont notamment abordés au cours des entretiens professionnels.

En conséquence, pour faciliter le développement de ces parcours individualisés, pourront faire l'objet d'une prise en charge par l'OPCA, selon des modalités définies par le présent accord ou à définir ultérieurement :

- les coûts induits par la préparation et l'exercice de la fonction tutorale, ainsi que par la formation des tuteurs et des formateurs ;

- les investissements de l'entreprise pour développer l'ingénierie de formation, la formation et l'évaluation par les technologies de l'information et de la communication; (1)

- les activités de recherche et de développement portant sur l'ingénierie de formation ;

- les dépenses liées à la préparation des actions de VAE au-delà du congé VAE.

(1) Tiret exclu de l'extension, comme étant contraire aux dispositions de l'article R. 964-4 du code du travail (arrêté du 17 juillet 2007, art. 1er).

→ Article 13 - L'entretien professionnel.

En vigueur étendu

Tout salarié ayant 2 années d'activité dans une même entreprise bénéficie, au minimum tous les 2 ans, d'un entretien professionnel réalisé par l'entreprise conformément aux dispositions d'un accord d'entreprise ou à défaut dans les conditions définies par le chef d'entreprise. (1)

Cet entretien qui a pour finalité de permettre à chaque salarié d'élaborer son projet professionnel à partir de ses souhaits d'évolution dans l'entreprise, de ses aptitudes et en fonction de la situation de l'entreprise, peut en tout état de cause avoir lieu à l'initiative du salarié, de l'employeur ou de son représentant et si l'employeur le souhaite avec un concours technique extérieur.

Cet entretien pourra porter notamment sur :

- les objectifs professionnels du salarié, de la période qui vient de s'écouler et de la période à venir ;
- les réalisations du salarié ;
- les compétences du salarié en regard des compétences cibles de son métier ;
- les compétences du salarié en regard de ses performances ;
- le bilan des actions de formation réalisées depuis le précédent entretien ;
- les hypothèses d'évolution à court, moyen et long terme et leurs modalités de mise en oeuvre ;
- les actions de formation à engager à court, moyen et long terme et à classer par priorité.

La préparation et la tenue de l'entretien professionnel ont lieu pendant le temps de travail et l'entretien est mis en oeuvre au sein de l'entreprise.

Pour ce faire, les personnels chargés de conduire ces entretiens doivent être informés de la stratégie de formation de leur entreprise et des différents dispositifs de formation, être formés à leur mission managériale et notamment à la conduite d'entretien et doivent maîtriser les référentiels emplois compétences des métiers de l'entreprise, s'ils existent.

Les modalités précises de la préparation, de la tenue et de la formalisation du compte rendu de l'entretien professionnel sont définies au sein de chaque entreprise.

En outre, l'entretien doit donner lieu à une conclusion écrite partagée entre les deux parties, chacune devant pouvoir exprimer sa position.

Un document type de conclusions d'entretien, propre à la branche et à ses métiers, est annexé au présent accord.

Il sera utilisé par les entreprises n'en disposant pas.

Au cours de cet entretien, le salarié et l'employeur font le point sur l'activité professionnelle du salarié.

Les parties signataires rappellent donc que l'entretien professionnel est réalisé au minimum tous les 2 ans pour tout salarié ayant au moins 2 années d'ancienneté et selon les modalités définies dans l'entreprise au nombre desquelles :

- information du salarié sur le déroulement et les objectifs de l'entretien au moins 3 jours avant ;
- réalisation de l'entretien dans un lieu adapté, en présence des seuls intéressés ;
- formalisation par écrit des conclusions de l'entretien professionnel et des engagements éventuels de l'entreprise, en laissant la possibilité au salarié d'exprimer ses observations ; un exemplaire écrit est remis au salarié.

Les propositions en matière d'actions de formation professionnelle qui seraient faites lors de ces entretiens professionnels peuvent être, avec l'accord du salarié, portées dans une annexe à son passeport formation défini à l'article 15 du présent accord.

Cet entretien peut permettre de définir notamment des mesures d'accompagnement du parcours professionnel du salarié telle qu'une période de professionnalisation, une action de VAE, un bilan de compétences ou l'utilisation de son droit individuel à la formation.

Les autres modalités de mise en oeuvre de ce dispositif s'appliquent conformément à l'article 1.1 de l'avenant n° 1 du 8 juillet 2004 à l'accord national interprofessionnel du 5 décembre 2003 relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle.

Il est annexé au présent accord un guide méthodologique pour la conduite de l'entretien professionnel.

Enfin, à la demande des institutions représentatives du personnel, des informations générales peuvent être données par l'employeur dans l'objectif de réaliser des statistiques internes.

(1) Alinéa étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 122-26-4 et L. 122-28-7, dernier alinéa, du code du travail (arrêté du 17 juillet 2007, art. 1er).

→ Article 14 - Le bilan de compétences.

En vigueur étendu

Au-delà de l'entretien professionnel, tout salarié peut demander à bénéficier d'un bilan de compétences mis en oeuvre pendant ou en dehors du temps de travail et dans le cadre d'une démarche individuelle.

Le bilan de compétences a pour objet de permettre aux salariés d'analyser leurs compétences professionnelles et individuelles ainsi que leurs aptitudes et leurs choix d'évolution.

Ces actions de bilan contribuent à l'élaboration par le salarié concerné d'un projet professionnel.

Les bilans de compétences peuvent être réalisés à l'initiative de l'employeur, sous réserve de l'accord du salarié, ou à l'initiative du salarié, notamment dans le cadre de son droit individuel à la formation.

Lorsque le bilan de compétences est réalisé à l'initiative de l'employeur, cette action doit se dérouler pendant le temps de travail.

L'employeur prend alors en charge les coûts afférents au bilan de compétences (rémunération, coût du bilan, remboursement de frais) sur le plan de

formation.

Chaque salarié peut bénéficier d'un congé bilan de compétences (CBC) après 5 ans, consécutifs ou non, d'ancienneté en qualité de salarié, dont 12 mois d'ancienneté dans l'entreprise qui l'emploie. Cette possibilité est renouvelable tous les 5 ans.

Les salariés prioritaires sont les suivants, sans que l'ordre de cette énumération soit préférentiel :

- les salariés les moins qualifiés ;
- les salariés de retour de congé, hors congé de formation, d'une durée supérieure ou égale à 1 an ;
- les salariés de retour d'expatriation ou de mission longue n'ayant pas bénéficié de formation durant cette période, d'une durée supérieure ou égale à 2 ans ;
- les salariés en " intercontrat " de plus de 6 mois.

Le bilan de compétences s'effectuera dans le cadre du congé bilan de compétences (CBC) ou dans le cadre du droit individuel à la formation (DIF) si le salarié n'a pas les droits exigibles pour le CBC ou encore dans le cadre d'une période de professionnalisation.

En tout état de cause, après 20 ans d'ancienneté d'activité professionnelle ou à compter de son 40e anniversaire, tout salarié bénéficie, sous réserve d'une ancienneté minimale de 1 an dans l'entreprise qui l'emploie, d'un bilan de compétences ou d'une priorité à l'accès à une validation des acquis de l'expérience, mis en oeuvre selon les dispositions du paragraphe précédent. (1)

Pour les entreprises soumises à l'obligation d'établir un bilan social, une rubrique relative au nombre de bilans de compétences effectués dans l'année y sera introduite.

Les parties signataires rappellent que, conformément aux dispositions législatives en vigueur, le bilan de compétences ne peut être réalisé qu'avec le consentement du salarié. Le refus de ce dernier de consentir à un bilan de compétences ne constitue ni une faute, ni un motif de licenciement.

Le contenu, ainsi que les modalités de déroulement du bilan de compétences sont définis par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur. *Alinéa étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 122-28-7, quatrième alinéa, du code du travail (arrêté du 17 juillet 2007, art. 1er).*

→ Article 15 - Le passeport formation.

En vigueur étendu

Un passeport formation peut être établi par tout salarié qui le souhaite. Dans ce cas, l'employeur doit fournir les documents nécessaires à la tenue du passeport formation.

Ce document permettra au salarié d'identifier et de faire certifier ses connaissances, ses compétences et ses aptitudes professionnelles et ce, afin de favoriser tant sa mobilité interne qu'externe.

Le passeport formation est la propriété du salarié et seul ce dernier en garde la responsabilité d'utilisation.

Ce document est de nature personnelle et contient des déclarations rédigées par son titulaire.

L'employeur ne peut donc en exiger la production qu'il reste loisible au salarié de délivrer.

Le passeport formation recense notamment :

- les diplômes et les titres obtenus au cours du cursus de formation initiale ;
- les expériences professionnelles acquises lors des périodes de stage ou de formation en entreprise ;
- les certifications à finalité professionnelle délivrées sous forme de diplôme, de titre ou de certificat de qualification obtenus dans le cadre de la formation continue ou de la validation des acquis de l'expérience ;
- la nature et la durée des actions de formation suivies au titre de la formation professionnelle, y compris celles suivies en période d'inactivité professionnelle ;
- les éventuelles activités tutorales exercées ;
- le ou les emplois tenus dans une même entreprise dans le cadre d'un contrat de travail et les connaissances, les compétences et les aptitudes professionnelles mises en oeuvre dans le cadre de ces emplois ;
- dans une annexe, les décisions en matière de formation qui ont été prises lors ou à l'issue des entretiens professionnels dont il aurait bénéficié.

→ Article 16 - La validation des acquis de l'expérience.

En vigueur étendu

Tout salarié justifiant d'une durée minimale d'activité de 3 ans, en rapport avec la certification recherchée, peut demander le bénéfice de ce dispositif pendant ou en dehors du temps de travail et dans le cadre d'une démarche individuelle.

Les activités exercées doivent être en rapport avec la certification visée.

La branche s'engage à développer la pratique de la VAE comme un outil au service de la gestion individuelle des carrières et la gestion collective des emplois.

La VAE permet à chaque salarié de faire valider au cours de sa vie professionnelle les acquis de son expérience en vue de l'acquisition :

- d'un diplôme ou d'un titre à finalité professionnelle, enregistré dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ;
- d'une certification de qualification professionnelle (CQP) de la branche, dès lors qu'il justifie d'une durée minimale de 3 ans d'activité professionnelle en rapport avec la certification visée. (1)

La branche mettra donc en oeuvre les dispositions suivantes pour faciliter cette pratique :

- l'information ;
- l'orientation ;
- la mise en oeuvre prioritaire des formations complémentaires en vue d'obtenir les diplômes ;
- la reconnaissance des nouvelles qualifications ;
- le financement par l'OPCA de branche des démarches et de la constitution du dossier pour le salarié et des jurys de validation.

Dans ce cadre et en cohérence avec le référentiel métiers, la CPNEFP définira la liste des CQP accessibles par la VAE et la formation professionnelle.

Pour ce faire, la CPNEFP saisira notamment l'observatoire des métiers de la branche en vue de la réalisation puis de la maintenance de ce complément du référentiel métiers. (2)

Les signataires du présent accord se donnent pour objectif d'établir, d'ici à la prochaine négociation de branche obligatoire sur la formation professionnelle et pour des fonctions essentielles de chaque secteur de la branche, des parcours types permettant l'accès aux CQP par la VAE et la formation professionnelle.

La démarche est une démarche volontaire du salarié qui peut s'inscrire dans le cadre du droit individuel à la formation après accord de son employeur ou dans le cadre d'un congé de validation de l'expérience.

Ce dispositif a pour objet de faire reconnaître l'expérience du salarié en vue d'obtenir un diplôme, une certification de qualification professionnelle ou un titre à finalité professionnelle.

Les autres modalités de mise en oeuvre de ce dispositif s'appliquent conformément à l'article 1.3 de l'avenant n° 2 du 8 juillet 2004 à l'accord national interprofessionnel du 5 décembre 2003 relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle.

(1) (2) Tiret et alinéa étendus sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 900-2, dernier alinéa, du code du travail, aux termes desquelles entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue les actions permettant aux travailleurs de faire valider les acquis de leur expérience en vue de l'acquisition d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle ou d'un certificat de qualification professionnelle enregistrés dans le répertoire national des certifications professionnelles visé à l'article L. 335-6 du code de l'éducation (arrêté du 17 juillet 2007, art. 1er).

➔ Chapitre V : Suivi des dispositifs de la formation professionnelle

➔ Article 17 - Le rôle et les missions de l'encadrement dans le développement de la formation professionnelle.

En vigueur étendu

Les salariés ayant en charge l'encadrement d'autres salariés peuvent jouer un rôle moteur dans la détection des besoins de formation individuelle et/ou collective ainsi que dans l'information sur les dispositifs de formation, dans l'accompagnement et l'élaboration d'un projet professionnel.

Par conséquent, les entreprises sont incitées à accompagner le personnel d'encadrement dans cette responsabilité, notamment en :

- l'informant sur les dispositifs de formation, de bilan de compétences et de validation des acquis de l'expérience dont peuvent bénéficier les salariés de l'entreprise ;
- assurant, le cas échéant, sa préparation à la fonction tutorale, à la conduite d'entretiens professionnels et à l'élaboration et la mise en oeuvre des actions de formation au bénéfice de ses collaborateurs ;
- aménageant ses priorités d'actions pour tenir compte de ces missions.

Les modalités de mise en oeuvre des missions du personnel d'encadrement, lorsqu'elles existent, devront être examinées tous les 2 ans au cours de l'entretien professionnel dont bénéficie chacun de ses membres.

➔ Article 18 - Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la branche.

En vigueur étendu

Article 18.1

Mise en place de l'observatoire

Pour accompagner les entreprises dans la définition de leur politique de formation et les salariés dans l'élaboration de leur projet professionnel, il est institué un observatoire prospectif des métiers et des qualifications.

Cet observatoire est commun à toutes les activités entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services.

Article 18.2

Mission de l'observatoire

L'observatoire a pour mission, sous le contrôle de la CPNEFP, de :

- recueillir et rassembler les informations existantes concernant l'emploi et la formation dans les branches professionnelles concernées ;
- mener les études et créer des outils visant à mieux connaître l'évolution qualitative et quantitative des métiers et des emplois et à mieux connaître les besoins en compétences et en formation qui en découlent ;
- diffuser les informations recueillies auprès des entreprises et des fédérations syndicales d'employeurs et de salariés concernés et de l'OPCA de branche.

Article 18.3

Fonctionnement de l'observatoire

L'observatoire exerce sa mission avec le comité paritaire de pilotage où sont représentées paritairment les organisations syndicales d'employeurs et de salariés.

Les modalités de participation aux réunions sont celles relatives à la CPNEFP.

Pour ce qui la concerne, la CPNEFP fixe les orientations de l'observatoire, valide les travaux et décide de la diffusion des informations.

L'observatoire rend compte périodiquement auprès de la CPNEFP des travaux qu'il réalise, notamment pour ce qui concerne l'évolution quantitative et qualitative des emplois et des qualifications de la branche professionnelle.

Le financement de l'observatoire est prévu avec une participation de 2 % de la collecte sur la professionnalisation.

➔ Article 19 - Suivi du développement de la formation professionnelle par les partenaires sociaux.

En vigueur étendu

Les partenaires sociaux s'engagent, tous les 3 ans, à se rencontrer afin de faire le point sur les actions menées au sein de la branche et à engager en cas de besoin, de nouvelles négociations.

➔ Chapitre VI : Convention triennale de formation.

En vigueur étendu

Les partenaires sociaux s'engagent à se réunir au moins tous les 3 ans pour négocier les priorités et les moyens de la formation professionnelle, en portant une attention particulière à la réduction des inégalités constatées d'accès à la formation.

Les négociateurs examineront notamment les points suivants :<RL > - les conditions de mise en oeuvre des entretiens professionnels ;

- pour chacun des publics jeunes et demandeurs d'emploi concernés par le contrat de période de professionnalisation, la liste des diplômes ou des titres à finalité professionnelle, des qualifications professionnelles établies par la CPNEFP ou des qualifications reconnues par la convention collective, dont les actions de formation donnent lieu en priorité à une participation financière de l'OPCA ;
- les publics spécifiques ou les natures de certifications ou de formations particulières pour lesquels la durée du contrat de professionnalisation peut être portée jusqu'à 24 mois ;
- les conditions d'accueil et d'insertion des jeunes dans les entreprises du point de vue de la formation professionnelle et notamment en cas d'inadéquation du programme de formation des contrats de professionnalisation ;
- les objectifs en matière d'apprentissage en terme de métiers, de niveaux et d'effectifs formés, ainsi que les conditions de mise en oeuvre des contrats d'apprentissage ;
- les catégories de salariés pouvant bénéficier en priorité de la période de professionnalisation, ainsi que la nature des actions de formation spécifiques de professionnalisation correspondant à ces publics ;
- le développement de l'information des PME sur les dispositifs de formation et sur les dispositifs de financement par l'OPCA de branche ;
- la recherche de réponses adaptées aux spécificités des problèmes de formation dans les PME et notamment celles de moins de 10 salariés ;
- les conditions générales de prise en charge par l'OPCA de la branche des actions de préparation et de formation spécifiques dont peuvent bénéficier les tuteurs ;
- la définition des objectifs et priorités de formation ;
- les efforts de formation qui devraient être réalisés en faveur des salariés ayant les niveaux de qualification les moins élevés ;
- la prise en compte de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes dans les actions de formation ;
- la définition des priorités de financement par l'OPCA de la branche ;
- la mise en oeuvre des modalités de validation et de certification ;
- les modalités de la prise en compte de la dimension européenne de la formation ;
- la définition et les conditions de mise en oeuvre des actions de formation destinées à assurer l'égalité professionnelle, le maintien dans l'emploi et le développement des compétences des handicapés.

➔ Chapitre VII : CPNEFP

➔ Article 20 - Historique et champ d'application.

En vigueur étendu

Préambule

Par accord en date du 27 avril 1998, étendu par arrêté du 4 février 1999, les partenaires sociaux de la branche recouvrement de créances ont procédé à la création d'une commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle.

Le champ d'application de cet accord a été limité aux " personnes physiques ou morales qui, d'une manière habituelle ou occasionnelle, même à titre accessoire, procèdent au recouvrement amiable des créances pour le compte d'autrui, à l'exception de celles qui procèdent au titre de leur statut professionnel ou dans le cadre de la réglementation de leur profession ", entreprises en principe référencées sous le code NAF 74.8K.

Or, le présent accord relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle est applicable à l'ensemble des entreprises et des salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Par conséquent, les partenaires signataires conviennent que les dispositions du présent chapitre annulent et remplacent celles de l'accord du 27 avril 1998 relatif à la création d'une commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP).

Article 20.1 Compétence

La CPNEFP est compétente pour toutes les entreprises concernées par le présent accord.

Article 20.2 Missions

La CPNEFP remplit les missions définies par les textes en vigueur et en particulier :

1. En matière d'emploi

Elle a pour rôle l'étude des emplois de la branche et leur évolution et en particulier :

- analyse de la structure des emplois ;
 - analyse de l'évolution des qualifications en fonction notamment de l'évolution des technologies ;
 - analyse de l'adéquation des formations existantes aux besoins des entreprises ;
 - analyse des flux d'emplois et contribution à leur régulation en vue de prévenir ou, à défaut, de corriger les déséquilibres entre l'offre et la demande ;
 - contribution à la définition d'une politique de formation pour la branche ;
 - contribution à l'insertion professionnelle des jeunes.
- ##### 2. En matière de formation professionnelle

Elle a pour rôle d'étudier les besoins de la branche et en particulier :

- de participer à l'étude des moyens de formation, de perfectionnement et de réadaptation professionnels existant pour les différents niveaux de qualification ;
- de rechercher avec les pouvoirs publics et les organismes intéressés, les mesures propres à assurer la pleine utilisation, l'adaptation et le développement de ces moyens ;
- de formuler à cet effet toutes observations et propositions utiles et notamment de préciser, en liaison avec les organismes dispensateurs de formation, les critères de qualité et d'efficacité des actions de formation ;
- de suivre, dans le cadre qui leur est dévolu, l'application des accords conclus dans le cadre des dispositions de l'article 40-1 de l'accord du 3 juillet 1991 modifié le 5 juillet 1994 ;

- de définir les conditions de mise en oeuvre des différents contrats d'alternance tels que prévus par l'accord du 3 juillet 1991 modifié le 5 juillet 1994 et en particulier des articles 20.9 et 20.10 ;
- de permettre l'information réciproque des organisations signataires sur la situation de l'emploi dans leur ressort professionnel et territorial ;
- d'étudier la situation de l'emploi, son évolution au cours des mois précédents et son évolution prévisible, notamment au regard des évolutions technologiques ;
- de procéder ou faire procéder à toutes études permettant une meilleure connaissance des réalités de l'emploi (CEP...).

La CPNEFP est également chargée d'établir la liste des diplômes de l'enseignement technologique tels que définis à l'article 8 de la loi n° 72-577 du 16 juillet 1971 sur l'enseignement technologique, pouvant être préparés dans le cadre d'un contrat de professionnalisation. Pour garantir l'acquisition d'une qualification véritablement reconnue et ouvrir sur des emplois transversaux, tous les diplômes de l'enseignement technique et professionnel doivent figurer sur la liste.

La CPNEFP et la commission paritaire procéderont à l'élaboration de certificats de qualification professionnelle (CQP) qui auront pour objectifs de valider l'obtention de qualifications professionnelles, notamment pour les jeunes dans le cadre des contrats de qualification-professionnalisation.

Dans le cadre de sa mission, la commission paritaire nationale de l'emploi et la formation professionnelle (CPNEFP) procède périodiquement à l'examen :

- de l'évolution des diplômes et titres définis par les instances relevant des ministères concernés et notamment le ministère de l'éducation nationale, et le ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle ;
- si nécessaire, du bilan de l'ouverture ou de la fermeture des sections d'enseignement technologique et professionnel et des sections de formation complémentaires, en concertation avec l'échelon régional ;
- des informations sur les activités de formation professionnelle continue (contenus, objectifs, validation) menées dans la profession.

Dans le cadre de la signature du présent accord, la CPNEFP aura également pour mission d'étudier les besoins de la branche en matière de :

- suivi des périodes de professionnalisation ;
- suivi du droit individuel à la formation ;
- suivi des contrats de professionnalisation.

Enfin, toujours dans le cadre de la signature du présent accord, la CPNEFP encadre les missions dévolues à l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la branche, dont la mise en place est prévue à l'article 16 du présent accord.

A ce titre, la CPNEFP fixe les orientations de l'observatoire, valide les travaux et décide de la diffusion des informations.

L'observatoire rend également compte périodiquement auprès de la CPNEFP des travaux qu'il réalise, notamment pour ce qui concerne l'évolution quantitative et qualitative des emplois et des qualifications de la branche professionnelle.

Article 20.3

Saisine de la CPNEFP

La CPNEFP se réunit à la demande d'une des organisations contractantes, signataires ou adhérentes du présent accord et ce dans un délai maximal de 1 mois à compter de la saisine.

Cette saisine doit être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception auprès du président de la CPNEFP.

Les saisines présentées par une organisation syndicale de salariés ou d'employeurs non signataire ou non adhérente. Dans ce cas, elles devront être préalablement instruites et présentées par une ou plusieurs organisations signataires ou adhérentes de l'accord.

En tout état de cause, la CPNEFP se réunit une fois par trimestre.

Article 20.4

Fonctionnement

La CPNEFP est constituée de représentants désignés par les organisations syndicales de salariés et d'employeurs signataires ou adhérentes au présent accord.

Les modalités de fonctionnement sont fixées dans le règlement intérieur.

Article 20.5

Financement

Les frais occasionnés par le fonctionnement de la CPNEFP sont pris en charge dans les mêmes conditions prévues par l'article 2 de la convention collective intitulé " Indemnisation des salariés participant à la commission paritaire de la négociation de la convention collective ".

➔ Chapitre VIII : Dispositions financières

➔ Rappels.

➔ Accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle

En vigueur étendu

Les parties signataires rappellent qu'elles ont désigné l'AGEFOS PME en qualité d'OPCA en application de l'avenant conclu le 20 décembre 2000.

➔ Accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle

En vigueur étendu

Article 22.1

Désignation d'un OPCA

Un protocole d'accord entre l'OPCA et la branche, définissant les modalités pratiques d'application du présent chapitre sera conclu, au plus tard, avant la fin du trimestre suivant l'extension du présent chapitre.

Il est expressément rappelé entre les parties que ce choix pourra être remis en cause à l'expiration d'un délai de 2 ans.

Article 22.2

Dispositions générales

Les entreprises de plus de 10 salariés sont tenues de consacrer au moins 1,6 % de la masse salariale brute pour la formation professionnelle. (1)

Les entreprises de moins de 10 salariés sont tenues de consacrer au moins 1,5 % de la masse salariale brute pour la formation professionnelle.

Ces dispositions s'appliquent à partir des cotisations assises sur la masse salariale brute de l'année n-1.

Article 22.3 (2)

Répartition des fonds

La répartition des fonds de la formation doit être conforme aux dispositions suivantes :

Entreprises de 10 salariés et plus :

- 0,20 % au titre des CIF-CDI ;
- 0,50 % au titre de la professionnalisation ;
- 0,90 % au titre du plan de formation.

Entreprises de moins de 10 salariés :

- 0,50 % au titre de la professionnalisation ;
- 1 % au titre du plan de formation.

Sur les sommes collectées au titre du 0,50 %, quel que soit l'effectif de l'entreprise, les parties conviennent que pour la première année civile, le financement des actions prioritaires du DIF ne devra pas excéder 15 % de cette collecte.

La répartition sera, pour les années ultérieures, fixée par la CPNEFP.

Sont considérées comme actions prioritaires au titre du droit individuel à la formation les actions suivantes :

1. Les actions concourant au maintien dans l'emploi et au développement des compétences en dehors des actions d'adaptation aux postes de travail :

- actions liées à l'évolution des emplois ;
- actions liées au développement des compétences.

Sont notamment considérées comme actions prioritaires au titre du droit individuel à la formation les actions qui contribuent au développement :

- des compétences linguistiques (apprentissage et approfondissement des langues) ;
- des compétences liées aux techniques de vente et de communication ;
- des compétences liées à la gestion de la relation client pour les personnels non commerciaux ;
- des connaissances en matière de management quel que soit le niveau du demandeur ;
- de tout ce qui concerne les techniques professionnelles à l'attention de toutes les catégories professionnelles de la branche dans des spécialités qui ne sont pas celles de l'emploi tenu par le salarié.

2. Les actions correspondant aux objectifs de la professionnalisation :

- actions conduisant à une qualification reconnue ;
- actions tendant à obtenir des unités de valeurs inhérentes aux CQP de la branche ;
- actions identifiées par la CPNEFP comme ayant un objectif de professionnalisation, soit :
 - développement d'une qualification d'un objectif de professionnalisation du salarié notamment à caractère transversal à plusieurs métiers ;
 - mise au point de réponses à des besoins spécifiques à certains bassins d'emploi correspondant à des projets précis de développement de la professionnalisation des salariés ;
 - développement de parcours de formation dans le cadre d'un projet de reprise ou de création d'entreprise.

3. Les actions concourant à l'individualisation des parcours :

- actions des bilans de compétences ou de VAE ;
- actions diplômantes ou qualifiantes ;
- actions consécutives aux actions des bilans de compétences ou de VAE.

Il est convenu que la CPNEFP pourra modifier les priorités de formation de la branche en prenant notamment en compte la diversité des activités couvertes par la branche.

Enfin, concernant les modalités d'utilisation du droit individuel à la formation prioritaire, il est rappelé qu'elles sont prévues par l'accord de formation conclu le 11 juillet 2005.

Article 22.4

Conformément à la loi du 12 juillet 1990, toutes les entreprises sont assujetties au versement d'une cotisation de 1 % sur la masse salariale des contrats à durée déterminée au titre du CIF-CDD.

Article 22.5

Ces fonds seront versés selon les modalités suivantes :

Le CIF-CDI ainsi que le CIF-CDD seront versés à l'OPACIF de la région d'implantation de l'entreprise concernée.

La professionnalisation sera versée à l'OPCA désignée par la branche.
Plan de formation

Une cotisation minima de 60 % du taux devant être consacré à la formation professionnelle continue tel que défini à l'article 22.3 du présent accord sera versée à l'OPCA désigné par la branche.

Article 22.6

Tout salarié ayant participé à une formation bénéficie d'une priorité pour l'examen de sa candidature en cas de vacance d'un poste dont la qualification correspond à la formation reçue.

Article 22.7

Le contrat de travail du salarié qui part en formation dans le cadre du plan de formation continue à produire tous ses effets. Le départ en formation décidé

par l'employeur est assimilé à un envoi en mission professionnelle ; de ce fait, la rémunération est maintenue dans sa totalité et les frais pédagogiques et annexes sont entièrement à la charge de l'employeur.

(1) Alinéa étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 951-1 (I) et de l'article L. 951-1 (II) du code du travail, tel qu'il résulte de l'article 3 de l'ordonnance n° 2005-895 du 2 août 2005 relevant certains seuils de prélèvements obligatoires (arrêté du 17 juillet 2007, art. 1er). (2) Article étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 951-1 (II) du code du travail, tel qu'il résulte de l'article 3 de l'ordonnance n° 2005-895 du 2 août 2005 relevant certains seuils de prélèvements obligatoires (arrêté du 17 juillet 2007, art. 1er).

➔ Chapitre IX : Dispositions finales

➔ Article 23 - Le champ d'application.

En vigueur étendu

Le présent accord vise les entreprises ainsi que leurs salariés entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

➔ Clause de révision

➔ Article 24 - Entrée en vigueur et impérativité des stipulations du présent accord.

En vigueur étendu

Article 24.1
Impérativité

Les signataires décident que les accords conclus à un niveau inférieur ou couvrant un champ d'application territorial ou professionnel moins large ne pourront déroger aux dispositions du présent accord que par des dispositions plus favorables aux salariés.

Article 24.2

Date d'application, révision et dénonciation

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Ses conditions de révision et de dénonciation sont régies par les articles 81 et 82 de la convention collective.

Les partenaires sociaux conviennent de se revoir tous les trois ans, conformément au chapitre 6 du présent accord.

Les partenaires sociaux conviennent également d'engager des négociations sur la situation particulière des salariés multi-employeurs.

Article 24.3

Dépôt et extension

Le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 132-10 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.

Fait à Paris, le 11 juillet 2005.

➔ Guide méthodologique pour la conduite de l'entretien professionnel

En vigueur étendu

Pourquoi ce guide ?

Pour permettre à chaque salarié de devenir acteur de ses parcours de formation, l'accord de branche sur la formation professionnelle incite l'entreprise à organiser l'entretien professionnel.

Celui-ci doit permettre au salarié et à sa hiérarchie :

- de faire le point sur les possibilités et dispositifs de formation ;
- d'élaborer des propositions en matière d'actions de formation professionnelle.

Ce guide a pour objectif de donner des repères pour l'organisation et la conduite de l'entretien professionnel mais il est essentiel que chaque entreprise adapte cet outil en fonction de ses caractéristiques et contraintes.

Comment organiser l'entretien ?

Salariés concernés et fréquence de l'entretien

L'entretien est organisé tous les 2 ans pour tout salarié ayant au moins 2 ans d'ancienneté dans l'entreprise.

Formation de l'encadrement à la conduite de l'entretien

Chaque manager sera formé à la conduite de l'entretien professionnel. Les objectifs de cette formation seront les suivants :

techniques d'entretien, détection de besoins de formation, connaissance des principaux dispositifs de formation, connaissance des procédures mises en place dans l'entreprise.

Propositions faites lors de l'entretien

Les propositions émises lors de l'entretien professionnel doivent être formalisées par écrit sur un support dont un exemplaire est remis au salarié.

Exemples de questions à aborder lors de l'entretien

Point sur les compétences relatives à la qualification occupée.

Point sur les souhaits et/ou besoins de formation relatifs à la qualification occupée.

Echange sur les projets du salarié sur son parcours professionnel.

Propositions en matière d'actions de formation professionnelle.

Avenant à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance Avenant n 3 du 11 juillet 2005

Signataires

Patrons signataires:

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) ;

Le syndicat national des prestataires de services d'accueil (SNPA) ;
Le syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP),

Syndicats signataires:

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

Il est préalablement rappelé que le présent avenant ne modifie en rien l'article 10 de l'accord initial du 13 août 1999, considérant que l'accord de prévoyance est conclu pour une durée indéterminée et pourra donc faire l'objet d'une dénonciation ou d'une révision conformément aux modalités légales et conventionnelles telles que prévues par l'accord initial du 13 août 1999, il a été convenu ce qui suit :

L'article 7 de l'accord initial intitulé " Institution gestionnaire " est modifié de la façon suivante :

(voir cet article)

Il est ajouté un dernier alinéa à l'article 11 de l'accord de prévoyance, ainsi libellé :

(voir cet article)

Le présent avenant prend effet dès la signature par les organisations syndicales, étant précisé qu'il sera déposé aux services du ministère en vue de son extension.

Fait à Paris, le 11 juillet 2005.

Régime de prévoyance Avenant n 3 du 11 juillet 2005

Signataires

Patrons signataires:

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) ;
Le syndicat national des prestataires de services d'accueil (SNPA) ;
Le syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP) ;

Syndicats signataires:

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

Entre :

.....
D'une part, et

Le groupement national de prévoyance, union d'institutions de prévoyance, régie par le code de la sécurité sociale, dont le siège social est situé 33, avenue de la République, 75011 Paris, représentée à la signature des présentes par Nicolas Sarkadi, directeur général, ci-après dénommé " le GNP ".

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

L'article 6.1 " Résultats techniques et financiers " de la convention de gestion est désormais libellé ainsi :

(voir cet article)

Il est ajouté à l'article 7 de la convention de gestion un dernier alinéa rédigé comme suit :

(voir cet article)

L'article 8 de la convention de gestion est désormais libellé comme suit :

(voir cet article)

Le présent avenant prend effet dès la signature par les organisations syndicales, étant précisé qu'il sera déposé aux services du ministère en vue de son extension.

Fait à Paris, le 11 juillet 2005.

Mise à la retraite des salariés avant l'âge de 65 ans Accord du 13 février 2006

Signataires

Patrons signataires:

Le syndicat national des cabinets de recouvrement de créances et de renseignements commerciaux (ANCR) ;
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 national des prestataires de services d'accueil (SNPA) ;
Le syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP),

Syndicats signataires:

La CFTC ;
Le syndicat FO,

→ **Préambule.**

En vigueur non étendu

Au regard des nouvelles dispositions issues de la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites et plus spécialement de son article 16, les partenaires sociaux ont entendu adapter des dispositions conventionnelles relatives à la mise à la retraite des salariés pouvant bénéficier d'une retraite à taux plein entre 60 et 64,5 ans.

→ Article 1 - Champ d'application.

En vigueur non étendu

Entrent dans le champ d'application du présent accord les entreprises visées par le champ d'application de la convention collective du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

→ Article 2 - Conditions de mise à la retraite d'un salarié entre 60 et 65 ans.

En vigueur non étendu

L'employeur peut mettre à la retraite un salarié entre 60 et 64,5 ans, sous réserve que celui-ci :

- puisse bénéficier d'une retraite à taux plein au moment de son départ ;
- justifie d'une ancienneté d'au moins 1 an au sein de l'entreprise concernée ;
- n'ait pas manifesté son désaccord dans les conditions prévues par l'article 3 du présent accord.

→ Article 3 - Organisation de la mise à la retraite.

En vigueur non étendu

La rupture du contrat de travail en application de l'article 2 du présent accord est une mise à la retraite et non un licenciement.

Le salarié doit être informé de sa mise à la retraite par lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre remise en main propre contre décharge. Ce courrier peut être notifié au plus tard le jour du 64e anniversaire du salarié.

A compter de la réception par le salarié concerné de cette information de mise à la retraite, le salarié est considéré en période de préavis d'une durée de 6 mois, cette période s'achevant au plus tôt le jour de son 60e anniversaire.

Par conséquent, le salarié remplissant les conditions prévues à l'article 2 du présent accord pourra se voir notifié au plus tôt 6 mois avant son 60e anniversaire.

D'un commun accord entre les parties, la durée du préavis, telle que prévue par l'alinéa 3 du présent article, peut être réduite.

Au jour de la première présentation de ce courrier, le salarié bénéficie d'un délai de 2 mois pour s'opposer à cette mesure de mise à la retraite par lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre remise en main propre contre décharge.

Ce droit devra être porté à la connaissance du salarié dans le courrier de mise à la retraite notifié par l'employeur en application de l'alinéa 2 du présent article.

Si le salarié utilise son droit d'opposition, l'employeur doit renoncer à son projet de mise à la retraite.

A la date de cessation de son contrat de travail et en l'absence d'opposition du salarié, ce dernier perçoit une indemnité de mise à la retraite équivalente à :

- 75 % de l'indemnité conventionnelle de licenciement prévue par la convention collective de branche, si la date de cessation du contrat de travail (fin de préavis exécuté ou non) intervient avant le 62e anniversaire du salarié ou le jour même ;
- 70 % de l'indemnité conventionnelle de licenciement prévue par la convention collective de branche, si la date de cessation du contrat de travail (fin de préavis exécuté ou non) intervient avant le 64e anniversaire du salarié ou le jour même ;
- 65 % de l'indemnité conventionnelle de licenciement prévue par la convention collective de branche, si la date de cessation du contrat de travail (fin de préavis exécuté ou non) intervient avant le 65e anniversaire du salarié.

Au regard des textes actuels, cette indemnité est soumise au régime social et fiscal de l'indemnité de licenciement.

→ Article 4 - Contreparties en termes d'embauche.

En vigueur non étendu

Toute mise à la retraite d'un salarié en application de l'article 2 du présent accord donnera lieu à l'une ou l'autre des contreparties suivantes.

Article 4.1

Contreparties en termes d'embauche

Toute mise à la retraite s'accompagne de l'embauche d'un salarié ou de la transformation d'un poste initialement à temps partiel en temps plein dans un délai d'un an à compter de la mise à la retraite de l'intéressé soit du maintien du salarié dans l'entreprise permettant l'évitement d'un licenciement visé par l'article L. 321-1 du code du travail.

Article 4.2

Contreparties en termes de développement de la formation professionnelle

Toute mise à la retraite intervenant en application du présent accord génère l'octroi d'un budget supplémentaire au titre de la formation professionnelle.

Ce budget supplémentaire est au moins égal à 15 % de l'indemnité de mise à la retraite majorée versée au salarié mis à la retraite en application de l'article 3 du présent accord.

Ce budget supplémentaire est :

- soit intégré au financement du plan de formation de l'entreprise concernée pour l'exercice en cours ;
- soit versé à l'organisme collecteur des fonds relatifs au financement de la formation professionnelle tel que désigné par la branche, au titre de l'exercice en cours.

Article 4.3

Mention de la contrepartie sur les registres

La mention du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, sur le registre du personnel ou sur le document qui en tient lieu, doit comporter le nom du salarié dont la mise à la retraite a justifié la conclusion dudit contrat.

De même, la mention du départ du salarié doit comporter le nom du salarié avec lequel il a été conclu un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, ou le nom du salarié dont le licenciement économique visé à l'article L. 321-1 du code du travail a pu être évité.

→ Article 5 - Suivi du dispositif.

En vigueur non étendu

Les représentants du personnel des entreprises concernées sont informés au moins une fois par an des mises à la retraite anticipée effectuées en application du présent accord.

Afin de permettre un suivi régulier de la mise en oeuvre du présent accord au niveau de la branche, la commission nationale de conciliation et d'information pourra être saisie en vue de contrôler la bonne application de l'article 4 du présent accord.

→ Article 6 - Durée et date d'entrée en vigueur de l'accord.

En vigueur non étendu

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Il peut être dénoncé à tout moment par les signataires dans les conditions prévues à l'article 7 du présent accord.

Les partenaires sociaux signataires ayant décidé de demander l'extension du présent accord, celui-ci entrera en vigueur le 1er jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension au Journal officiel.

→ Article 7 - Révision - Dénonciation.

En vigueur non étendu

Article 7.1 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 est obligatoirement accompagnée d'une proposition de rédaction nouvelle concernant le ou les articles soumis à révision.

Elle est 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 doivent se rencontrer en vue de la rédaction d'un nouveau texte.

Les articles révisés donnent lieu à la rédaction d'avenants qui ont les mêmes effets que le présent accord et doivent de ce fait être déposés et appliqués dans les mêmes conditions.

Aucune demande de révision ne peut être introduite dans le délai de 6 mois suivant la prise d'effet du présent accord ou de sa dernière révision.

Article 7.2 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 :

- est signifiée à l'ensemble des autres parties signataires et à la DDTE du lieu en dépôt par pli recommandé avec accusé de réception ;
- prend effet au plus tôt le 1er jour de l'année civile qui suit la date de l'accusé de réception le plus ancien.

→ Article 8 - Interprétation et conciliation.

En vigueur non étendu

Tout différend à caractère individuel ou collectif, né de l'application ou de l'interprétation du présent accord est 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 9 - Dépôt et publicité de la convention.

En vigueur non étendu

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 des 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 13 février 2006.

Animation commerciale Avenant du 13 février 2006

Signataires

Patrons signataires:

Le syndicat national des prestataires de service d'accueil, d'animation et de promotion (SNPA) dont le siège social est situé 22 bis, rue des Volontaires, 75015 PARIS ;
Le syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP) dont le siège social est situé 8, rue de Berri, 75008 PARIS,

Syndicats signataires:

Les organisations syndicales de la convention collective du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire :
- La CFDT F3C ;
- FO ;
- La CFE-CGC ;
- La CFTC-CSFV,

→ Preamble.

En vigueur étendu

Les dispositions du présent accord ne sont applicables qu'aux salariés ayant été spécifiquement engagés aux fins d'exercer leur prestation de travail dans le cadre d'animations ou de promotions commerciales.

En effet, la prestation d'animation ou de promotion commerciale consiste essentiellement dans des actions de présence publicitaire, distribution d'échantillons et/ou de promotion des ventes en grands magasins, GMS ou dans les lieux ou espaces publics, d'un produit ou service ou d'un groupe de produits ou services précisément déterminé.

Toutefois, ces activités se déroulent autour d'actions limitées dans le temps et l'espace, obligeant les organisateurs, afin de répondre au besoin du client dans le respect des droits des salariés, à un aménagement et une organisation du travail dans les limites et les garanties fixées par la loi.

Les partenaires sociaux souhaitent, dans le cadre du présent accord, harmoniser des règles propres à assurer des garanties réelles au salarié.

➔ Chapitre Ier : Le contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale

➔ Article 1 - I. - Création du contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale.

En vigueur étendu

1.1. Définition de l'animateur

Conformément à l'article L. 122-1-1-3° du code du travail, l'animateur est celui qui participe à la réalisation d'une animation commerciale temporaire.

L'animateur ne peut être considéré comme vacataire que dans la mesure où il ne doit effectuer sa prestation de travail que sur les lieux mêmes où doit être réalisée l'animation concernée.

1.2. Définition du contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale

Le contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale est un contrat de travail à durée déterminée conclu spécifiquement pour pourvoir l'emploi par nature temporaire d'un animateur commercial, en application des dispositions de l'article L. 122-1-1-3° du code du travail.

Ce contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale est soumis aux conditions exposées dans le présent texte, établi dans le cadre des lois et des règlements en vigueur, et notamment les articles L. 122-1-1 et D. 121-2, du code du travail.

➔ II - Forme du contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale

➔ Article 2 - Contenu du contrat de travail.

En vigueur étendu

Le contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale est nécessairement un contrat écrit. Il peut être conclu à temps plein ou à temps partiel.

Il doit impérativement comporter les mentions suivantes :

- mentions obligatoires définies par le code du travail s'agissant des contrats à durée déterminée ;
- mentions obligatoires définies par le code du travail pour les contrats de travail à temps partiel, le cas échéant ;
- mentions obligatoires définies par la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire pour tout contrat de travail.

Le contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale doit en outre préciser :

- les conditions dans lesquelles le salarié pourra bénéficier de l'accès aux emplois à durée indéterminée ;
- la définition précise de la prestation d'animation commerciale en raison de laquelle il est conclu.

Il ne peut être conclu qu'un contrat à durée déterminée d'intervention d'animation commerciale par animation commerciale concernée, pour pourvoir à un même poste d'animateur, sauf en cas de renouvellement non prévisible de l'animation commerciale confiée à l'employeur.

➔ Article 3 - Conclusion du contrat de travail.

En vigueur étendu

Les entreprises effectuant des prestations d'animation commerciale s'engagent à mettre tout en oeuvre pour que la conclusion du contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale soit proposée à l'animateur au plus tard dans un délai de 10 jours calendaires avant le début de l'exécution de l'animation commerciale.

L'animateur disposera d'un délai de 3 jours calendaires courant à compter de la date de première présentation du contrat pour accepter ou refuser la conclusion de ce dernier.

En cas d'acceptation et sous réserve des modalités spécifiques qui pourraient être mises en oeuvre à ce titre, conformément à l'article R. 241-48 du code du travail, l'employeur devra demander à l'animateur une copie du certificat de la médecine du travail faisant état d'une aptitude à l'emploi datant de moins de 24 mois, étant précisé que si l'animateur ne peut produire un certificat à jour de la médecine du travail ou pour tout nouvel embauché n'ayant pas eu d'activité professionnelle antérieure, l'employeur devra respecter la législation relative à la visite médicale.

➔ III - Exécution et terme du contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale

➔ Article 4 - Temps de travail et contrôle.

En vigueur étendu

4.1. Mention dans le contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale

a) Le contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale doit précisément mentionner la durée de travail de l'animateur dans le cadre de l'animation commerciale qui lui est confiée.

La durée de travail ainsi définie doit prendre en considération la prestation d'animation commerciale convenue ainsi que sa préparation et la rédaction éventuelle des documents devant être restitués à l'employeur en retour.

Cette durée ne peut être inférieure par principe à 7 heures, sauf pour certaines opérations spécifiques d'animation hors point de vente et avec l'accord express du salarié, étant précisé que dans ce cas de figure, cette durée ne saurait être inférieure à 4 heures, les temps annexes tels que définis à l'article 4.1.b étant compris dans ces 4 heures.

Cette mention ne fait toutefois pas échec pour l'employeur à demander à l'animateur la réalisation d'heures supplémentaires ou complémentaires nécessaires à la bonne réalisation de la mission d'animation commerciale concernée.

b) Les parties signataires reconnaissent l'existence de temps annexes au temps d'animation proprement dit.

Ces temps annexes sont présumés représenter, par période maximale de 7 jours consécutifs et / ou par animation quel que soit le nombre de jours pour une même animation, un minimum de 30 minutes consacrés à la formation, à la préparation et la restitution de l'information.

Etant précisé que toute formation spécifique complémentaire nécessitant un déplacement professionnel fera l'objet d'une rémunération complémentaire par rapport au temps passé, ces temps de formation constituant du temps de travail effectif.

Ce temps de formation est forfaitaire et devra être prévu au contrat de travail du salarié.

Ce temps de formation prévu au contrat de travail est rémunéré au taux horaire normal du salarié et tout dépassement fera l'objet d'une rémunération supplémentaire.

4.2. Formation professionnelle

Les animateurs bénéficient en qualité de salariés en contrat à durée déterminée des dispositions de l'accord relatif à la formation professionnelle.

4.3. Déplacements professionnels et temps de trajet

Le temps de travail effectif est 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 ses occupations personnelles.

Ne sont pas considérées comme du temps de travail effectif les périodes de pause, les périodes consacrées aux repas et les temps de trajet entre le domicile du salarié et son lieu de travail pour autant que le salarié puisse vaquer totalement à ses occupations personnelles.

Pour les salariés travaillant en dehors de tout établissement, le temps de trajet entre le domicile du salarié et son premier lieu d'intervention de la journée n'est pas considéré comme un temps de travail effectif, de même que le déplacement entre son dernier lieu d'intervention de la journée et son domicile.

En revanche, les périodes de déplacement des salariés au cours de la journée entre les différents lieux de leurs interventions constituent du temps de travail effectif.

Le trajet aller entre le domicile du salarié et son premier lieu d'intervention de la journée et le trajet retour entre son dernier lieu d'intervention de la journée et son domicile feront l'objet d'une allocation spécifique en cas d'utilisation par l'intéressé d'un véhicule, sachant que le montant de cette allocation ne pourra être inférieur à la date d'extension du présent accord à (0, 23 EUR) du kilomètre parcouru, y compris pour l'indemnisation des déplacements entre plusieurs lieux d'intervention au cours de la même journée.

Par ailleurs, ces mêmes salariés étant en situation de déplacement professionnel du fait de changements fréquents d'affectation percevront une allocation forfaitaire de repas destinée à compenser leurs dépenses supplémentaires de nourriture quand ils ne peuvent regagner leur domicile, et ce conformément aux dispositions de l'article 13 de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire, étant précisé que le montant de cette allocation ne pourra pas, à la date de signature du présent accord, être inférieur à 7,70 Euros.

4.4. Exercice de mandat(s) de représentation

Les heures de délégation des représentants du personnel (notamment des délégués du personnel, membres du comité d'entreprise, délégués syndicaux, etc.), de même que le temps consacré aux réunions obligatoires du comité d'entreprise, des délégués du personnel, du CHSCT de négociation collective sont assimilés à du temps de travail effectif.

4.5. Contrôle du temps de travail

Le contrôle des temps de travail de l'animateur est réalisé selon les règles propres arrêtées par chaque entreprise.

En tout état de cause, et dans une telle hypothèse, les grands magasins ou GMS ne peuvent s'immiscer, en aucune façon et d'aucune manière, dans la gestion ou l'organisation du temps de travail et de l'activité des salariés, qui restent sous la seule subordination de leur employeur qui détient seul les pouvoirs de commandement, surveillance et de contrôle sur les préposés qu'il a affectés aux animations.

➔ Article 5 - Rémunération.

En vigueur étendu

La nature et la base de la rémunération de l'animateur sont nécessairement précisées dans le contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale.

Cette rémunération doit prendre en considération l'intégralité de la durée de travail de l'animateur, telle que définie à l'article 4 du présent accord.

La législation relative aux heures complémentaires et supplémentaires est naturellement applicable aux animateurs.

Il en est de même s'agissant des grilles de salaires conventionnelles adoptées dans le cadre de la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

A cet égard, le coefficient de l'animateur évoluera conformément aux dispositions prévues par la grille des rémunérations mensuelles et annuelles garanties dont la dernière résulte de l'accord sur les salaires du 20 juin 2005 est annexée au présent accord.

➔ Article 6 - Indemnisation en cas d'annulation du contrat à durée déterminée d'animation commerciale.

En vigueur étendu

Lorsque l'animateur est informé de l'annulation de sa mission au moins 7 jours avant la date du début de la mission, aucune indemnisation ne lui sera versée.

Lorsque l'animateur est informé de l'annulation de la mission, entre 7 et 3 jours, avant la date du début de la mission, l'animateur pourra prétendre à une indemnisation correspondant à 50 % du salaire brut qu'il aurait perçu pendant cette mission, hors frais mais en intégrant l'indemnité de précarité et l'indemnité de congés payés. (1)

Enfin, lorsque l'annulation intervient dans les 72 heures avant le début de la mission, l'animateur pourra prétendre à une indemnisation correspondant à 100 % de son salaire brut, hors frais, mais intégrant l'indemnité de précarité et l'indemnité de congés payés.

(1) Alinéas exclus de l'extension comme étant contraires aux dispositions de l'article L. 122-3-8, alinéas 1 et 3, du code du travail (arrêté du 16 avril 2007, art. 1er).

➔ Article 7 - Hygiène, sécurité et discipline.

En vigueur étendu

Bien qu'employé par l'entreprise à laquelle la prestation d'animation commerciale est confiée et restant en tant que telle sous sa seule subordination, l'animateur doit impérativement respecter :

- les consignes qui peuvent lui être données par la direction du grand magasin ou GMS au sein duquel la prestation d'animation est réalisée, en ce qui concerne l'hygiène et la sécurité ;

- le règlement intérieur du grand magasin ou GMS au sein duquel la prestation d'animation est réalisée, pour ce qui concerne les travailleurs exerçant leur mission dans les locaux du grand magasin ou GMS, bien que n'appartenant pas au personnel du grand magasin ou GMS.

Compte tenu des modalités concrètes d'exercice de la mission des animateurs, ce contrôle peut être effectué, conformément aux règles de sécurité en vigueur dans les magasins et portant notamment sur le contrôle des entrées et sorties des intervenants extérieurs, par les organes ou représentants du ou des grands magasins ou GMS au sein desquels se déroule l'animation commerciale concernée.

➔ Article 8 - Succession de contrats à durée déterminée d'animation commerciale avec le même animateur.

En vigueur étendu

Entre les contrats d'intervention, il n'y a pas de délai de carence, sauf si la durée totale des contrats successifs sans délai dépasse 4 mois consécutifs auquel cas le délai de carence légal au maximum de 1/3 de la durée des contrats successifs précités s'impose à nouveau sur la durée cumulée des contrats qui se

sont succédé et ce avant la signature d'une nouvelle série de contrats.

Auquel cas, le délai de carence s'impose à nouveau sur la totalité de la durée cumulée des contrats qui se sont succédé, et ce, avant la signature d'une nouvelle série de contrats.

➔ **Article 9 - Fin du contrat à durée déterminée d'animation commerciale avec le même animateur.**

En vigueur étendu

Par principe, le contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale prend automatiquement fin au terme de la mission d'animation commerciale pour la réalisation de laquelle il a été conclu.

Les salariés employés dans les conditions ci-dessus mentionnées bénéficient, à la fin du contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale :

- du paiement de l'indemnité légale (soit à ce jour 10 %) de précarité étant précisé que cette indemnité est versée à l'issue de chaque contrat même en cas de succession de plusieurs contrats à durée déterminée d'intervention d'animation commerciale dans les conditions exposées à l'article 8 du présent accord ;
- du paiement d'une indemnité compensatrice de congés payés, calculée dans les conditions et selon les modalités légalement définies.

Si, à l'issue d'un ou de plusieurs contrats à durée déterminée d'intervention d'animation commerciale, 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 en effectuant le cumul des temps de travail effectifs à compter du premier CDD.

A l'issue du contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale, quelle qu'en soit la cause, l'employeur doit remettre à l'animateur un certificat de travail et une attestation Assedic.

➔ **Article 10 - Participation aux institutions représentatives du personnel.**

En vigueur étendu

Les animateurs sont décomptés dans les effectifs conformément aux dispositions du code du travail. Pour tenir compte des particularités de l'activité ce décompte est calculé en effectuant un rapport entre la masse des salaires bruts perçus, hors indemnité de précarité, par l'ensemble des animateurs pendant les 12 mois précédant la date des élections et le salaire brut théorique correspondant à un travail annuel à temps complet. (1)

Pour être électeur, outre les conditions de droit commun, l'animateur doit justifier de 3 mois de présence dans l'entreprise, c'est-à-dire avoir reçu au-moins 3 bulletins de paie dans les 3 mois précédant la date du premier tour des élections et figurer encore dans les fichiers de l'entreprise. (2)

Pour être éligible, l'animateur doit justifier de 12 mois de présence dans l'entreprise, figurer encore dans le fichier de l'entreprise et avoir reçu des bulletins de paie pendant 9 des 12 mois précédant la date de fixation du premier tour des élections. (2)

(1) Alinéa exclu de l'extension comme étant contraire aux dispositions de l'article L. 620-10, alinéa 3, du code du travail (arrêté du 16 avril 2007, art. 1er). (2) Alinéas étendus sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 620-3 du code du travail (arrêté du 16 avril 2007, art. 1er).

➔ **Chapitre II : Le travail intermittent**

➔ **I. - Bénéficiaires**

➔ **Article 11 - Principes.**

En vigueur étendu

Conformément à l'article L. 212-4-12 du code du travail, des contrats de travail intermittent pourront être mis en place pour les animateurs(rices) dans les conditions prévues ci-après.

➔ **Article 12 - Salariés avant conclu plusieurs contrats d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale.**

En vigueur étendu

Le contrat de travail intermittent doit être proposé à tout salarié ayant effectué, de manière régulière, plusieurs interventions dans la même entreprise sous forme de contrat d'intervention tel que désigné au chapitre Ier du présent accord, si le nombre d'heures travaillées pendant les 12 derniers mois est au moins égal à 500 heures.

Cette proposition doit être faite par l'employeur dans les 2 mois suivant la réalisation des conditions susvisées par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre remise en main propre contre décharge.

Le salarié dispose de 15 jours calendaires à compter de la date de première présentation de la proposition pour l'accepter ou la refuser, son absence de réponse étant assimilée à un refus de la proposition.

L'acceptation du salarié devra être portée à la connaissance de l'employeur par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre remise en main propre contre décharge.

Cette proposition peut également émaner du salarié, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre remise en main propre contre décharge, dans les 2 mois suivant la réalisation des conditions visées au 1er alinéa du présent article.

A défaut de proposition de l'employeur dans le délai de 2 mois susvisé, le salarié pourra utiliser à tout moment, comme période de référence toute période de 12 mois dont le terme intervient postérieurement à celle ayant ouvert les conditions initiales d'accès.

Le refus implicite ou explicite du salarié suite à la proposition de l'employeur ne lui permet plus d'exiger l'accès au contrat de travail intermittent avant une nouvelle période de 12 mois suivant la fin de la période de référence ayant servi à la détermination de la réalisation des conditions d'accès au travail intermittent.

En tout état de cause, qu'elle émane de l'employeur ou du salarié, la proposition doit déboucher sur un contrat de travail intermittent prenant effet au plus tard dans le mois suivant la fin du délai de 2 mois susvisé.

➔ **II - Eléments du contrat de travail intermittent**

➔ **Article 13 - Durée du travail.**

En vigueur étendu

Si le contrat de travail intermittent est proposé conformément aux dispositions de l'article 12, le contrat de travail intermittent proposé devra prévoir une durée minimale annuelle au moins égale à 80 % du nombre d'heures travaillées au cours des 12 mois ayant servi de référence pour les conditions d'accès au travail intermittent.

D'un commun accord entre le salarié et l'employeur, la durée annuelle peut toutefois être inférieure ou supérieure à 80 % du nombre d'heures travaillées au cours des 12 mois ayant servi de référence pour les conditions d'accès au travail intermittent.

En tout état de cause, le contrat de travail intermittent ne peut pas prévoir une durée inférieure à 500 heures annuelles.

Les salariés en contrat de travail intermittent bénéficient, conformément à l'article L. 212-4-14 du code du travail, des droits reconnus aux salariés à temps complet.

Le salarié intermittent peut être amené à travailler pour un autre employeur pendant les périodes non travaillées sous réserve de son obligation de loyauté et du respect des durées maximales de travail autorisées, étant précisé qu'il devra en informer l'ensemble de ses employeurs.

Des heures complémentaires peuvent être effectuées au-delà de la durée contractuelle prévue dans la limite du tiers de la durée minimale annuelle fixée dans le contrat de travail, sauf accord du salarié pour dépasser cette limite.

➔ Article 14 - Mention du contrat de travail intermittent.

En vigueur étendu

Le contrat de travail intermittent devra être établi dans les conditions de l'article L. 212-4-13 du code du travail.

C'est un contrat de travail à durée indéterminée qui doit mentionner obligatoirement les clauses suivantes :

- date d'entrée ;
- fonctions, classification et coefficient de l'emploi ;
- lieu de l'emploi ;
- durée minimale annuelle de travail ;
- périodes travaillées ou actions commerciales affectées ;
- répartition des heures de travail à l'intérieur de ces périodes ;
- éléments de rémunération.

Il doit également mentionner l'ensemble des clauses prévues conventionnelles ou légalement pour les contrats de travail à durée indéterminée classiques.

➔ Article 15 - Rémunération.

En vigueur étendu

Le taux horaire appliqué au contrat devra être au moins égal au taux horaire de base moyen constaté sur la période de 12 mois ayant servi à l'accès au contrat de travail intermittent.

La rémunération mensuelle des salariés sera fixée en fonction du nombre d'heures effectuées au cours du mois sur la base du taux horaire brut du salarié concerné.

Le salarié sous contrat de travail intermittent doit percevoir une rémunération mensuelle brute au moins égale à la rémunération minimum conventionnelle à laquelle s'ajoute une prime d'intermittence fixée en pourcentage au quart de la prime de précarité telle que définie par l'article L. 122-3-4 alinéa 2 du code du travail.

➔ Article 16 - Autres dispositions.

En vigueur étendu

Concernant l'ancienneté du salarié, les périodes non travaillées du fait de l'intermittence ainsi que celles correspondant à des congés légaux (ex. congés payés, congés pour événements familiaux, congé pour ancienneté) sont prises en compte pour la détermination des droits liés à l'ancienneté.

En cas de parution du décret relatif au travail intermittent et concernant le secteur, les partenaires sociaux s'engagent à se rencontrer dans les meilleurs délais.

➔ Chapitre III : Dispositions finales

➔ Commission de suivi.

➔ Animation commerciale

En vigueur étendu

Une commission de suivi est créée composée de 2 collèges :

- un collège salariés comprenant 2 représentants par organisation syndicale représentative de salariés au niveau national signataires ou adhérents au présent accord.

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

- un collège employeurs 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 de suivi a vocation à se réunir 2 fois par an et est compétente pour débattre :

- de tout problème du présent accord, de ses annexes ou avenants ;
- de tout différend à caractère individuel ou collectif né de l'application ou de l'interprétation du présent accord 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 seront joints 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 l'accord.

Les frais de déplacement liés à la participation aux commissions de suivi seront supportés par le collège employeurs. Lors de la première réunion de la

commission, les partenaires sociaux étudieront un budget de fonctionnement pour couvrir les frais liés aux déplacements des organisations syndicales dans le cadre du suivi de l'accord en dehors des commissions.

Ce budget sera financé par le collège employeurs.

→ **Animation commerciale**

En vigueur étendu

Il ne peut être dérogé au présent accord, sauf de manière plus favorable pour les salariés.

→ **Article 19 - Dépôt - Publicité.**

En vigueur étendu

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, par la partie signataire la plus diligente.

Il entrera en vigueur le 1er jour du mois civil suivant la publication de l'arrêté d'extension au Journal officiel.

Fait à Paris, le 13 février 2006.

→ **Accord salaires.**

En vigueur étendu

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) ;

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

Le syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP),

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 1er

Les grilles des rémunérations mensuelles et annuelles garanties sont fixées sur la base d'une durée mensuelle de travail de 151,67 heures.

La valeur du point est fixée à 3,03 Euros.

Les indices de rémunération des qualifications suivantes sont modifiés :

Statut Employés

NIVEAU	COEFFICIENT	NOUVEL INDICE	ANCIEN INDICE
		de rémunération	de rémunération
	120	401	397
I	130	405	401
	140	408	405
II	150	413	408
	160	423	413
III	170	443	423
	180	463	443

Statut Cadres

NIVEAU	COEFFICIENT	NOUVEL INDICE	ANCIEN INDICE
		de rémunération	de rémunération
	280	683	670
III	300	813	798
	330	841	825

Les grilles des rémunérations mensuelles et annuelles garanties sont donc modifiées 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 20 juin 2005.

ANNEXE I : Grille des salaires minima mensuels conventionnels (base 151,67 heures).

Valeur du point : 3,03 Euros

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE	SALAIRE
			de rémunération	(en euros)
		120	401	1 215,03
	I	130	405	1 227,15
		140	408	1 236,24
Employés	II	150	413	1 251,39
		160	423	1 281,69
	III	170	443	1 342,29
		190	463	1 402,89
		200	494	1 496,82
		220	526	1 593,78
Agents de		230	543	1 645,29
		240	559	1 693,77
	VI	250	575	1 742,25
		260	596	1 805,88
		280	683	2 069,49
	VII	300	813	2 463,39
		330	841	2 548,23
		360	964	2 920,92
Cadres	VIII	390	1044	3 163,32
		420	1123	3 402,69
		450	1374	4 163,22
	IX	500	1626	4 926,78
		550	1794	5 435,82

ANNEXE II : Grille des salaires minima annuels (base 151,67 heures).

Valeur de point : 3,03 Euros.

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE	SALAIRE
			de rémunération	(en euros)
		120	401	14 580,36
	I	130	405	14 725,80
		140	408	14 834,88
Employés		150	413	15 016,68
		160	423	15 380,28
		170	443	16 107,48
		190	463	16 834,68
		200	494	17 961,84
		220	526	19 125,36
Techniciens				
Agents de		230	543	19 783,48
		240	559	20 325,24
	VI	250	575	20 907,00
		260	596	21 670,56
		280	670	24 833,88
	VII	300	798	29 560,68
		330	825	30 578,76
		360	964	35 051,04
Cadres	VIII	390	1044	37 959,84
		420	1123	40 832,28
		450	1374	49 958,64
	IX	500	1626	59 121,36
		550	1794	65 229,84

Annexe à l'avenant du 13 février 2006 relatif à l'animation commerciale. Avenant du 13 février 2006

Accord salaires Article 1er

Les grilles des rémunérations mensuelles et annuelles garanties sont fixées sur la base d'une durée mensuelle de travail de 151,67 heures.

La valeur du point est fixée à 3,03 Euros.

Les indices de rémunération des qualifications suivantes sont modifiés :
Statut Employés

NIVEAU	COEFFICIENT	NOUVEL INDICE	ANCIEN INDICE
		de rémunération	de rémunération
	120	401	397
I	130	405	401
	140	408	405
II	150	413	408
	160	423	413
III	170	443	423
	180	463	443

Statut Cadres

NIVEAU	COEFFICIENT	NOUVEL INDICE	ANCIEN INDICE
		de rémunération	de rémunération
	280	683	670
III	300	813	798
	330	841	825

Les grilles des rémunérations mensuelles et annuelles garanties sont donc modifiées 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 20 juin 2005.

ANNEXE I : Grille des salaires minima mensuels conventionnels (base 151,67 heures).

Valeur du point : 3,03 Euros

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE	SALAIRE
			de rémunération	(en euros)
		120	401	1 215,03
	I	130	405	1 227,15
		140	408	1 236,24
Employés	II	150	413	1 251,39
		160	423	1 281,69
	III	170	443	1 342,29
		190	463	1 402,89
		200	494	1 496,82
		220	526	1 593,78
Agents de		230	543	1 645,29
		240	559	1 693,77
	VI	250	575	1 742,25
		260	596	1 805,88
		280	683	2 069,49
	VII	300	813	2 463,39
		330	841	2 548,23
		360	964	2 920,92
Cadres	VIII	390	1044	3 163,32
		420	1123	3 402,69
		450	1374	4 163,22
	IX	500	1626	4 926,78
		550	1794	5 435,82

ANNEXE II : Grille des salaires minima annuels (base 151,67 heures).

Valeur de point : 3,03 Euros.

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE	SALAIRE
			de rémunération	(en euros)
		120	401	14 580,36
	I	130	405	14 725,80
		140	408	14 834,88
Employés		150	413	15 016,68
		160	423	15 380,28
		170	443	16 107,48
		190	463	16 834,68
		200	494	17 961,84
		220	526	19 125,36
Techniciens				
Agents de		230	543	19 783,48
		240	559	20 325,24
	VI	250	575	20 907,00
		260	596	21 670,56
		280	670	24 833,88
	VII	300	798	29 560,68
		330	825	30 578,76
		360	964	35 051,04
Cadres	VIII	390	1044	37 959,84
		420	1123	40 832,28
		450	1374	49 958,64
	IX	500	1626	59 121,36
		550	1794	65 229,84

Cotisations du régime de prévoyance Avenant n 4 du 23 mai 2006

Signataires

Patrons signataires:

Le groupement national de prévoyance (GNP),

Syndicats signataires:

Le syndicat national des cabinets de recouvrement de créances et de renseignements commerciaux (ANCR) ;
Le syndicat national des professionnels de 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 des professionnels des centres de contacts (SP2C) ;
Le syndicat national des prestataires de services d'accueil (SNPA) ;
Le syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP) ;
La fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services CFE-CGC (FNECS) ;
La confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC),

L'article 11 " Cotisations " de la convention de gestion est désormais libellé ainsi :

(voir cet article)

Le présent avenant prend effet le 1er janvier 2006 pour l'ensemble des entreprises de la branche, étant précisé qu'il sera déposé aux services du ministère en vue de son extension.

Fait à Paris, le 23 mai 2006.

Avenant à l'accord portant sur la formation professionnelle du 11 juillet 2005 Avenant du 20 juin 2006

Signataires

Patrons signataires:

ANCR ;
FIGEC ;
SNCAED ;
SNPA ;
SNPR ;
SIST ;
SP2C ;
SORAP.

Syndicats signataires:

CFE-CGC ;
CFDT-F3C ;
FO.

➔ **Article 1 - Objet de l'avenant.**

En vigueur étendu

Le présent avenant a pour objet d'apporter les précisions nécessaires à l'application de l'accord relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle signé le 11 juillet 2005.

➔ **Article 2 - Actions prioritaires au titre du droit individuel à la formation.**

En vigueur étendu

Il est ajouté à l'article 22.3 de l'accord relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle signé le 11 juillet 2005 un dernier alinéa rédigé de la manière suivante :

(Voir cet article).

➔ **Article 3 - Fonctionnement de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la branche.**

En vigueur étendu

Le dernier alinéa de l'article 18.3 de l'accord relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle signé le 11 juillet 2005 est désormais rédigé de la manière suivante :

(Voir cet article).

➔ **Article 4 - Dépôt et extension.**

En vigueur étendu

Le présent avenant sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 132-10 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.

Fait à Paris, le 20 juin 2006.

Champ d'application de l'accord du 11 juillet 2005 portant sur la formation professionnelle Avenant du 31 janvier 2007

Signataires

Patrons signataires:

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 téléservices (SIST) ;
Le syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED) ;
Le syndicat des professionnels des centres de contact (SP2C) ;
Le syndicat national des prestataires de services d'accueil (SNPA) ;
Le syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP),

Syndicats signataires:

La fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services CFE-CGC (FNCEC),
Le syndicat FO ;
Le syndicat CFDT-F3C,

➔ **Article 1 - Objet de l'avenant.**

En vigueur étendu

Le présent avenant a pour objet de préciser le champ d'application de l'accord relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle signé le 11 juillet 2005.

➔ **Article 2 - Champ d'application.**

En vigueur étendu

Entrent dans le champ d'application de l'accord relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle en date du 11 juillet 2005 :

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. 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.

5. Entrent dans le champ d'application 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, mallettes, documentation, vestiaires, 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, à la promotion des ventes en grands magasins ou GMS dont l'objectif est de faire connaître et de vendre des produits (ou services) du client aux consommateurs sur le lieu de vente.

Le type de prestation plus couramment développé est l'animation à mettre en avant un produit, une marche 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 ayant 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. Gestion totale de services d'accueil externalisés.

6. Entrent également dans le champ d'application : 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 compétences 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, intranet, extranet, SMS, wap ...).

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 l'accord relatif à la formation professionnelle 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 des télécommunications.

7. Entrent enfin dans le champ d'application 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.

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 facing ainsi que des informations concernant la concurrence (celle de l'industriel pour lequel l'action est conduite).

Elles sont menées dans tous les réseaux de distribution.

→ Article 3 - Dépôt et extension.

En vigueur étendu

Le présent avenant sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 132-10 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.

Fait à Paris, le 31 janvier 2007.

Accord du 11 décembre 2007 relatif à la mise en oeuvre de l'accord sur l'animation commerciale

Signataires

Patrons signataires:

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

Le syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP),

Syndicats signataires:

La CSFV-CFTC,

Sous le contrôle de la commission de suivi, la commission nationale de conciliation et d'interprétation et la commission mixte paritaire, il a été convenu, après proposition par les organisations patronales et dans le prolongement de l'accord en date du 13 février 2006 portant dispositions

spécifiques à l'animation commerciale, d'une convention déterminant, en particulier, les règles de conduite pour la novation des contrats.

Préambule

Le recours au contrat à durée indéterminée reste le principe. Toutefois, dans le cas où il n'est pas possible de recourir à un contrat de travail à durée indéterminée à temps plein ou à temps partiel, ou de fonder la conclusion du contrat à durée déterminée sur les cas de recours légaux, le recours aux contrats de travail à durée déterminée d'animation commerciale ou aux contrats intermittents sera possible, dans le respect de l'accord du 13 février 2006. Le recours au contrat de travail à durée déterminée d'animation commerciale ou au contrat de travail intermittent s'effectuera dans le strict respect des dispositions conventionnelles intervenues en la matière.

Seuls sont concernés par l'accord du 13 février 2006 les salariés de niveau I et de niveau II.

En tout état de cause, tout salarié embauché sous contrat de travail à durée déterminée d'animation commerciale doit se voir proposer, dès qu'il remplit les conditions fixées à l'article 12 de l'accord du 13 février 2006, un contrat de travail intermittent.

Le salarié dispose de 15 jours calendaires à compter de la date de la première présentation de la proposition pour l'accepter ou la refuser, son absence de réponse étant assimilée à un refus de proposition.

En tout état de cause, aucune réponse ne saurait intervenir avant un délai de 7 jours calendaires au minimum.

Dans l'hypothèse d'une proposition d'un contrat à durée indéterminée, à temps plein ou à temps partiel, cette proposition sera faite dans les mêmes délais.

En cas de refus de sa part, le salarié continuera à bénéficier des dispositions conventionnelles relatives au contrat de travail à durée déterminée d'animation commerciale.

Il conservera toutefois toujours la possibilité de demander la conclusion d'un contrat de travail intermittent, sous réserve bien entendu qu'il remplisse toujours, au moment de sa demande, les conditions prévues à l'article 12 de l'accord du 13 février 2006.

Les employeurs s'engagent en tout état de cause à informer les salariés concernés sur les modalités de transformation de leur contrat existant en contrat de travail intermittent.

Pour ce faire, une note d'information (annexe I au contrat de travail) rappelant les dispositions contenues dans l'accord sur l'animation commerciale sera adressée à chaque salarié concerné en même temps que la proposition de conclusion d'un contrat de travail intermittent faite par l'employeur en application de l'article 12 de l'accord du 13 février 2006.

Le salarié a conclu un contrat de travail intermittent ou assimilé :

Le nombre d'heures de travail s'apprécie en prenant en compte les 12 mois calendaires précédant la dernière mission ou précédant le 1er mai 2007, étant précisé que la période la plus favorable pour le salarié sera prise en compte :

- soit le salarié a travaillé plus de 500 heures : son contrat de travail intermittent est donc confirmé et continuera de s'exécuter en application des dispositions conventionnelles négociées ;

- soit le salarié a travaillé moins de 500 heures : il lui sera proposé, après communication de la présente convention, la novation de son contrat de travail intermittent en contrat de travail à durée déterminée d'animation commerciale.

Cette proposition sera faite par écrit et le salarié bénéficiera également d'un délai de réflexion de 15 jours calendaires pour accepter cette proposition, son absence de réponse valant refus implicite de la proposition.

En tout état de cause, aucune réponse ne saurait intervenir avant un délai de 7 jours calendaires au minimum.

Un document (annexe II au contrat de travail), joint en annexe à la présente convention, formalisera la rupture d'un commun accord entre le salarié et

l'employeur du contrat intermittent en cours et la conclusion d'un contrat de travail à durée déterminée d'animation commerciale.

Il est rappelé que le salarié pourra toutefois de nouveau bénéficier d'un contrat de travail intermittent dès lors qu'il remplira les conditions de l'article 12 de l'accord du 13 février 2006

Les employeurs s'engagent à informer les salariés concernés sur les modalités de transformation de leur contrat existant en contrat de travail à durée déterminée d'animation commerciale.

Ne sont pas concernés les salariés par un contrat à durée indéterminée à temps plein ou à temps partiel, exécutant leur prestation de façon non interrompue.

Pour les salariés de niveaux I et II, lorsque les conditions de la poursuite du contrat antérieur ne sont pas réunies, et en contrepartie de la signature d'un CIDD et du versement d'une indemnité de rupture, les parties peuvent convenir de la rupture d'un commun accord de leur relation contractuelle.

En cas de rupture d'un commun accord, le salarié sera régularisé de ses droits en ce qui concerne ses congés payés.

Un solde de tout compte sera remis au salarié à l'issue de la rupture d'un commun accord.

En cas de rupture d'un commun accord entre le salarié et l'employeur du contrat intermittent, il sera versé une indemnité de rupture prenant en compte l'ancienneté du salarié et la rémunération perçue soit au cours des 18 derniers mois précédant la dernière mission du salarié, soit celle perçue au cours des 18 derniers mois précédant le 1er mai 2007, la moyenne la plus favorable étant appliquée au salarié.

Le barème applicable est celui de l'indemnité conventionnelle de licenciement prévu par la convention collective des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Les employeurs s'engagent à proposer aux salariés, en priorité, des animations commerciales se déroulant sur leur secteur géographique.

Par secteur géographique il convient d'entendre toute animation intervenant dans un rayon de 50 kilomètres autour du domicile de l'animateur (100 kilomètres aller-retour).

Les employeurs s'engagent à traiter de manière totalement égalitaire les salariés, femmes et hommes, quelle que soit la nature du ou des contrats de travail les liant avec eux.

Les entreprises mettant en place ce processus devront procéder, d'une part, à l'information et, d'autre part, à la consultation obligatoire du comité d'entreprise pour les entreprises qui en sont dotées.

A défaut d'institutions représentatives, le salarié sera informé qu'il est prévu une faculté d'être assisté soit par une organisation syndicale, soit par un conseiller extérieur de la même façon qu'en matière de licenciement, de telle sorte que les modalités prévues par la présente convention soient respectées.

La présente convention fera l'objet d'un dépôt, par la partie la plus diligente, en 2 exemplaires, dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique, auprès des services centraux du ministre chargé du travail.

La partie la plus diligente remettra également un exemplaire de la présente convention au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes du lieu de la conclusion.

La présente convention entrera en vigueur, rétroactivement, à compter du 1er mai 2007.

Il est possible de déroger aux dispositions susvisées dans un sens plus favorable aux salariés.

RUPTURE D'UN COMMUN ACCORD

Entre les soussignés :

La Société..... prise en la personne de son représentant qualifié.....

D'une part,

Et :

M. (Mme).....

D'autre part,

Il est convenu et arrêté ce qui suit :

Article 1

Il a été préalablement remis à M. (Mme)..... un exemplaire de la « Convention pour la mise en oeuvre de l'accord du 13 février 2006 ».

Article 2

M. (Mme)..... est entré (e) au service de la société..... par contrat de travail intermittent à compter du....., au dernier état en qualité de..... En application des dispositions de l'article 2 de la « Convention pour la mise en oeuvre de l'accord du 13 février 2006 » conclu le....., il a été proposé à M. (Mme)....., par courrier en date du....., de conclure un contrat à durée déterminée d'animation commerciale, dit CIDD, en application des dispositions de l'accord de branche étendu en date du 13 février 2006.

M. (Mme)..... a été averti (e) qu'il (elle) disposait, en tout état de cause, d'un délai minimal de 7 jours calendaires pour faire part de sa réponse.

Au terme de ce délai, M. (Mme)..... a expressément accepté la proposition qui lui a été faite.

Dès lors, en application des dispositions de l'article 1134 du code civil, et après que M. (Mme)..... ait pris connaissance des dispositions de la convention pour la mise en oeuvre de l'accord du 13 février 2006 qui lui a été préalablement remise, le présent document formalise la rupture d'un commun accord, en dehors de tout litige, entre le (la) salarié (e) et l'employeur du contrat intermittent en cours.

C'est dans ce cadre que les parties se sont donc rapprochées et, au terme d'une négociation, ont décidé de se séparer selon les modalités suivantes.

Article 3

Date de la rupture

Le contrat de travail intermittent de M. (Mme)..... sera rompu le....., sans effectuer de préavis, et le (la) salarié (e) reconnaît ne pouvoir prétendre à aucune indemnité compensatrice de ce préavis non exécuté de son fait.

Article 4

Indemnité de rupture

En application des dispositions de la convention pour la mise en oeuvre de l'accord du 13 février 2006, il sera versé à M. (Mme)..... une indemnité de rupture prenant en compte l'ancienneté du salarié et la rémunération perçue soit au cours des 18 derniers mois précédant la dernière mission du salarié, soit celle perçue au cours des 18 derniers mois précédant le 1er mai 2007, la moyenne la plus favorable étant appliquée au salarié.

Le barème applicable est celui de l'indemnité conventionnelle de licenciement prévu par les dispositions de l'article 3. 1 de l'avenant cadre pour le personnel cadre, et de l'article 19. 2 pour les non-cadres, de la convention collective des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Article 5

Si l'entreprise est dépourvue d'institutions représentatives du personnel

M. (Mme)..... est informé (e) qu'il (elle) a la faculté d'être assisté (e) soit par une organisation syndicale, soit par un conseiller extérieur inscrit sur une liste préfectorale qui peut être consultée :

- soit à l'inspection du travail (indiquer l'adresse de l'inspection du travail dont relève l'établissement) ;

- soit à la mairie (indiquer l'adresse).

Fait à..... le..... en autant d'exemplaires que de parties.

La direction (signature) Le (la) salarié (e) (signature)

Accord du 18 mars 2008 relatif à l'engagement des négociations

Signataires

Patrons signataires:

Le syndicat des professionnels des centres de contact (SP2C),

Syndicats signataires:

La F3C-CFDT ;

La FNECS CFE-CGC ;

La CFTC,

Il est expressément prévu l'engagement de négociations en vue d'examiner les thèmes suivants :

1. Classification : adaptation des filières, définition des emplois repères, positionnement, système de classification, formation professionnelle.

2. Conditions de travail, notamment :

- articulation période d'essai et période de formation ;

- organisation du travail ;

- ergonomie et sécurité médicale ;

- absences et indemnisation ;

- femmes enceintes, mères de jeunes enfants ;

- travailleurs handicapés ;

- transports ;

- pénibilité.

Compte tenu de l'esprit des parties de parvenir rapidement à un accord, il est prévu un calendrier de réunions ci-après précisé :

- 17 janvier 2008 : l'après-midi à partir de 14 heures ;

- 19 février 2008 : l'après-midi à partir de 14 heures (réunion annulée) ;

- 18 mars 2008 : l'après-midi à partir de 14 heures ;

- 15 avril 2008 : l'après-midi à partir de 14 heures ;

- 13 mai 2008 : l'après-midi à partir de 14 heures ;

- 5 juin 2008 : l'après-midi à partir de 14 heures ;

- 2 juillet 2008 : l'après-midi à partir de 14 heures.

Il est par ailleurs précisé qu'en fonction des discussions, et toujours dans l'esprit des parties d'arriver rapidement à un texte, des réunions complémentaires pourront être prévues sur la première période trimestrielle et sur la suivante.

En tout état de cause, les parties fixent le 31 octobre 2008 comme date d'objectif des négociations pour avoir signé un avenant sur le ou les thèmes visés.

En outre, les parties prennent l'engagement de se rencontrer ultérieurement et d'ouvrir des discussions, indépendamment de la présente négociation, sur la sécurisation des parcours professionnels.

L'avenant ainsi conclu sera déposé en vue d'une extension, et il sera prévu que les entreprises entrant dans son champ d'applications ne pourront y déroger que dans un sens plus favorable aux salariés.

Le présent accord ayant un objet et une cause déterminés, il cessera obligatoirement de s'appliquer dès lors qu'un avenant aura été conclu conformément aux dispositions susmentionnées.

Il sera déposé à la direction départementale du travail et de l'emploi de Paris, et au conseil de prud'hommes de Paris.

→ **Préambule**

En vigueur non étendu

Les partenaires sociaux reconnaissent que le champ d'application de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire concerne un ensemble de secteurs d'activité diversifiés.

A compter de 2002, le secteur d'activité représenté par le SP2C (ex-SMT) est entré dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services et, dans ce cadre, les partenaires sociaux avaient déjà relevé l'importance de l'existence d'un accord sectoriel, qui a été conclu, par ailleurs, le 20 juin 2002.

L'objet des présentes négociations est d'améliorer les dispositions collectives du secteur pour tendre à une meilleure qualité des services dans les centres d'appels.

Les partenaires sociaux reconnaissent le lien entre la qualité de l'emploi et la qualité des services dans la relation client.

Après qu'une réflexion fut menée au sein du SP2C, il a été décidé que le secteur d'activité des centres d'appels non intégrés, tel que défini à l'article 1er de la convention collective susmentionnée, serait maintenu dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services, ce que les organisations syndicales représentatives de salariés entérinent expressément.

Pour autant, et devant l'évolution des métiers de ce secteur, il a été constaté la nécessaire adaptation de certaines dispositions de la convention collective aux métiers et aux spécificités des centres d'appels non intégrés.

Il est donc apparu nécessaire, tant pour le SP2C que pour les organisations syndicales représentatives de salariés, de s'engager dans un processus de négociation en vue d'aboutir à un accord, ou à un avenant, venant réviser ou se substituer totalement à l'avenant du 20 juin 2002.

Plus spécifiquement, il est apparu indispensable de mettre en place une classification spécifique avec une grille d'emplois pour les métiers du secteur des centres d'appels non intégrés et d'aborder les conditions de travail qui ont - au même titre que les classifications - un impact très important sur l'image des centres d'appels.

Dans ce cadre, par la présente, les partenaires sociaux actent qu'ils peuvent déroger aux dispositions de la classification de droit commun telles que prévues par la convention collective des prestataires de services dans le secteur tertiaire, et ce afin de l'adapter aux spécificités du secteur.

Il est également rappelé que, sur mandat du SP2C, le cabinet Ithaque sera amené, le cas échéant, à assister aux commissions restreintes.

Par ailleurs, et profitant de cette nouvelle négociation, le SP2C et les organisations syndicales représentatives de salariés veulent aborder d'autres thèmes afin d'entériner les points ouverts à la négociation.

Dans ce cadre, il est nécessaire de définir le champ matériel des thèmes ouverts à la négociation.

Le SP2C et les organisations syndicales de salariés s'entendent sur le point que les négociations faisant l'objet du présent accord ont pour vocation de donner des perspectives aux métiers des centres d'appels non intégrés, de les valoriser, et d'améliorer les conditions de travail des salariés.

Par la présente, les parties s'entendent sur un calendrier de négociation.

Chaque partie est consciente de la nécessité d'arriver rapidement à un accord sur le ou les thèmes ouverts à la négociation.

C'est dans ce cadre qu'ils conviennent des modalités ci-après fixées.

Accord du 18 mars 2008 relatif à la prise en charge

Signataires

Patrons signataires:

Le syndicat des professionnels des centres de contact (SP2C),

Syndicats signataires:

La F3C-CFDT ;

La FNECS CFE-CGC ;

La CFTC ;

La CGT,

Les modalités de prise en charge ci-après énoncées sont expressément circonscrites aux seules réunions préparatoires aux commissions restreintes dédiées aux centres d'appels non intégrés.

Il est expressément convenu qu'il n'y aura de prise en charge du temps de préparation que dans la limite de 4 heures, et à raison de 2 salariés par organisation syndicale.

Cette prise en charge sera faite par les entreprises représentatives du secteur et incluse dans le champ d'application des négociations sur les centres d'appels non intégrés.

Le présent accord constitue un tout indivisible avec l'accord d'engagement des négociations conclu le 18 mars 2008.

→ **Préambule**

En vigueur non étendu

Dans le cadre des négociations en cours, spécifiques au secteur d'activité des centres d'appels non intégrés, les partenaires sociaux s'entendent sur des modalités particulières de prise en charge du temps de préparation consacré par les représentants des organisations syndicales de salariés dans le cadre des réunions préparatoires.

Il est par ailleurs rappelé que les dispositions de l'article 2 de la convention collective des prestataires de services, relatives aux frais de repas et de déplacement, sont également applicables.

Avenant n 5 du 1er avril 2008 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance

Signataires

Patrons signataires:

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 téléservices (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 organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP),

Syndicats signataires:

La CSFV-CFTC ;

La CGT-FO,

Organisations adhérentes signataires:

Fédération communication, conseil, culture CFTD, 47-49, avenue Simon-Bolivar, 75950 Paris, par lettre du 11 juin 2008 (BO n°2008-25)

La CFE-CGC FNECS, 9, rue de Rocroy, 75010 Paris, par lettre du 6 mai 2008 (BO n°2008-26)

L'article 3. 3. 2 « Définition et bénéficiaires des garanties » de l'accord de prévoyance du 13 août 1999 est désormais libellé ainsi :

« 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 :

- 150 % du salaire brut des 12 mois précédant l'événement en cas de décès toute cause ;

- 300 % 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 toute cause, limité à TA ;

- 200 % du salaire brut des 12 mois précédant l'événement en cas de décès toute cause, au-delà de la TA ;

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

- 600 % du salaire brut des 12 mois précédant l'événement en cas de décès suite à accident limité à TA.

Clauses relatives à l'application de la garantie décès (toute cause et accidentel), communes à l'ensemble du personnel :

Le capital décès est majoré de 25 % par enfant à charge au sens fiscal. »

Les autres dispositions de l'article 3. 3. 2 susmentionné demeurent inchangées.

L'article 3. 4. 2 est désormais libellé de la façon suivante :

« 3. 4. 2. Définition de la garantie

En cas de décès du salarié, de son conjoint ou de l'un de ses enfants à charge, les frais d'obsèques sont remboursés à la personne qui les a acquittés pour leur montant réel, limité toutefois à 2 plafonds mensuels de la sécurité sociale. »

L'article 3. 5 est désormais libellé de la façon suivante :

« 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 (IP A3e catégorie) d'un salarié, il sera versé au profit de chaque enfant fiscalement à charge une rente temporaire dont le montant est fixé à :

- 15 % du salaire annuel de référence par enfant âgé de 0 à 16 ans ;

- 20 % 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 65e anniversaire, une rente viagère est versée au profit du conjoint survivant dont le montant est fixé à 15 % du salaire annuel brut. »

Il est créé à la suite de l'article 3. 6. 2 de l'accord de prévoyance un nouvel article 3. 7 intitulé « Rente de survie Handicap » rédigé comme suit :

« 3. 7. 1. Personnel concerné.

Tout salarié, quelle que soit son ancienneté.

3. 7. 2. Définition de la garantie.

En cas de décès d'un salarié ayant un enfant handicapé, il est versé à cet enfant, quel que soit son âge, une rente de survie viagère.

Le montant de la rente, fixé à 500 EUR mensuels, n'entre pas dans le calcul des plafonds ouvrant droit aux aides sociales des personnes handicapées.

Notion de handicap.

Est reconnu comme handicapé l'enfant légitime, naturel ou adoptif atteint d'une infirmité physique et / ou mentale qui l'empêche soit de se livrer, dans des conditions normales de rentabilité, à une activité professionnelle, soit, s'il est âgé de moins de 18 ans, d'acquérir une instruction ou une formation professionnelle d'un niveau normal, tel que défini par l'article 199 septies (2°) du code général des impôts.

Le handicap est apprécié au jour du décès ou de l'invalidité absolue et définitive assimilable au décès du participant. »

Le présent avenant prend effet le 1er juin 2008 pour l'ensemble des entreprises de la branche.

Pour le reste, les dispositions telles qu'aujourd'hui demeurent inchangées.

Le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 132-10 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.

Adhésion par lettre du 6 mai 2008 de la CFE-CGC FNECS à l'avenant n 5 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance

Paris, le 6 mai 2008.

La CFE-CGC FNECS, 9, rue de Rocroy, 75010 Paris, à la direction générale du travail, bureau RT2, section dépôt des accords, 39-43, quai André-Citroën, 75902 Paris Cedex 15.

Madame, Monsieur,

Par courriers recommandés en date du 6 mai 2008, nous avons notifié aux signataires de l'avenant n° 5 à l'accord du 13 août 1999 de la convention collective des prestataires de services du secteur tertiaire l'adhésion totale et sans réserve de la CFE-CGC FNECS audit avenant.

En application des dispositions des articles L. 132-9 et L. 132-10 du code du travail (recodifiés L. 2261-3 et L. 2231-6 du code du travail), nous procédons, par la présente, au dépôt de cette adhésion auprès de vos services.

Nous vous informons, par ailleurs, avoir procédé à ce même dépôt par voie électronique à l'adresse suivante : depot_accord @ travail. gouv. fr
Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de notre considération distinguée.

Adhésion par lettre du 11 juin 2008 de la CFDT à l'avenant n 5 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance

Paris, le 11 juin 2008.

La fédération communication, conseil, culture CFDT, 47-49, avenue Simon-Bolivar, 75950 Paris Cedex 19, à la direction générale du travail, bureau RT2, section dépôt des accords, 39-43, quai André-Citroën.

Madame, Monsieur,

Nous avons l'honneur de vous notifier, par la présente, l'adhésion totale et sans réserve du syndicat de la CFDT F3C à l'avenant de l'accord en date du 13 août 1999 de la convention collective des prestataires de services du secteur tertiaire signé le 1er avril 2008.

Nous vous informons, par ailleurs, avoir notifié cette adhésion à l'ensemble des organisations signataires de cet accord.

Vous souhaitant bonne réception de la présente,

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Avis interprétatif n 16 du 29 avril 2008 relatif à l'article 2 de la convention collective

Signataires

Patrons signataires:

SORAP ;

SP2C.

Syndicats signataires:

FNECS CFE-CGC ;

CSFV-CFTC.

L'article 2 de la convention collective des prestataires de services du secteur tertiaire ne vise à imposer une obligation de maintien de salaire que pour les salariés participant aux commissions et dans l'hypothèse où les salariés seraient empêchés de réaliser leur travail du fait de cette participation. Cette participation s'entend exclusivement du temps effectivement passé en réunion de négociation.

Accord du 28 mai 2009 relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes

Signataires

Patrons signataires:

ANCR ;

FIGEC ;

SIST ;

SNPR ;

SNPA ;

SORAP ;

SP2C ;

SYNAPHE.

Syndicats signataires:

FNECS CFE-CGC ;

CSFV CFTC ;

FEC FO ;

F3C CFDT.

Le présent accord national s'applique à l'ensemble des salariés et des entreprises relevant de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services du secteur tertiaire.

Les signataires du présent accord réaffirment que de façon générale les entreprises doivent respecter les dispositions issues de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 relative aux discriminations directes ou indirectes.

Ainsi l'exercice d'un emploi ou d'une activité professionnelle dans la branche des prestataires n'est pas conditionné à l'appartenance à l'un ou l'autre sexe.

Les entreprises veilleront à ce que la rédaction des offres d'emplois internes et externes soit non sexuée et présente une formulation objective et non-discriminante.

Les signataires du présent accord réaffirment que l'embauche, la rémunération à l'embauche et le positionnement d'un emploi dans la grille de classification ne doivent tenir compte ni du sexe ni de la situation de famille du salarié.

Les entreprises se devront ainsi d'augmenter progressivement le nombre d'embauches de femmes dans les secteurs d'activité à forte présence masculine et le nombre d'embauches d'hommes dans les secteurs d'activité à forte présence féminine.

Les entreprises s'engageront ainsi à mettre en oeuvre des moyens pour augmenter progressivement le nombre d'embauches de femmes dans les secteurs d'activité à forte présence masculine et le nombre d'embauches d'hommes dans les secteurs d'activité à forte présence féminine.

Afin de favoriser la prise de conscience collective des atouts de la mixité et de l'égalité, il convient de promouvoir une culture de la mixité et de l'égalité professionnelle, tant dans les outils de communication interne que dans la communication externe.

Dans les entreprises entrant dans le cadre d'application des dispositions des articles L. 2321-1 et suivants et L. 2323. 68 et suivants du code du travail, une attention particulière sera portée à la proportion des candidatures des hommes et des femmes reçues et au nombre d'embauches réalisées pour chacun d'eux, compte tenu des critères d'embauche de l'entreprise et de l'objectif d'assurer une plus grande mixité.

Les recrutements organisés au sein des entreprises du secteur d'activité de la présente convention collective nationale s'adressent aux hommes et aux femmes sans distinction et s'inscrivent dans la politique plus générale de non-discrimination à l'embauche.

Les entreprises veilleront à ce que la terminologie utilisée en matière de définition de postes, de fonctions, des livrets d'accueil ou du règlement intérieur et des offres d'emploi à pourvoir en interne et en externe ne soit pas discriminante et ne contribue pas à véhiculer des stéréotypes, notamment liés au sexe.

Les entreprises veilleront à ce que les managers, dans le cadre de leurs actions de recrutement, assurent un traitement équitable entre les hommes et les femmes. A ces fins, le plan de formation intégrera ces éléments dans le cadre de la sensibilisation sur la diversité.

Les processus de recrutement propres à chaque entreprise se dérouleront de manière similaire pour les hommes et pour les femmes en retenant des critères de sélection identiques.

Les parties signataires tiennent à rappeler les règles fondamentales du déroulement d'un entretien de recrutement et en particulier qu'aucune information sans lien direct et nécessaire avec le poste proposé ou les aptitudes professionnelles requises ne peuvent être demandées au candidat.

Les entreprises devront présenter aux instances représentatives du personnel ayant compétence en la matière des statistiques concernant les recrutements. Les représentants du personnel pourront présenter des axes d'amélioration afin de faciliter la diversité et l'égalité professionnelle.

Les différentes données et observations concernant les recrutements feront l'objet d'études dans le cadre des missions de l'observatoire des métiers, pour disposer d'éléments d'analyse sur l'ensemble du secteur.

Les entreprises de la branche veilleront à proposer des contrats de professionnalisation accessibles de manière équilibrée entre les hommes et les femmes. Chaque année l'OPCA rendra compte des évolutions en la matière à la CPNEFP.

Les entreprises devront adopter des processus de recrutement neutre en matière de genre, sous réserve des objectifs de mixité de certains métiers. Chaque année dans le rapport sur la situation comparé des hommes et des femmes, et, une fois par an sur demande au comité d'entreprise, l'entreprise présentera les modalités de recrutement et de sélection des candidats. Elles montreront à cette occasion comment leur processus de recrutement est neutre ou permet le respect des objectifs de mixité.

Lorsque le vivier de recrutement ne permet pas de respecter les objectifs de mixité, les entreprises expliqueront comment elles comptent faire évoluer ce vivier.

Les entreprises s'engagent à assurer l'égalité salariale entre les hommes et les femmes sur la base du principe que, à qualification, fonction, compétence équivalente et expérience comparable, les hommes et les femmes soient embauchés aux mêmes salaires, position et coefficient pour la même fonction. Ces informations seront présentées et commentées dans le rapport « Egalité hommes, femmes ».

Les entreprises s'engagent à assurer, lors des révisions périodiques de salaire, l'égalité de rémunération, pour un même travail ou pour un travail de valeur égale, entre les hommes et les femmes. Il convient notamment de ne pas prendre en compte les périodes de congés maternité ou d'adoption pour limiter ou annuler une augmentation de salaire. Pour promouvoir ce principe, il est décidé que cette notion sera intégrée dans les systèmes de management des entreprises. L'équité salariale sera un élément de l'évaluation des compétences des responsables hiérarchiques.

Par rémunération, il faut entendre le salaire ou traitement ordinaire de base ou minimum et tous les avantages et accessoires en espèces ou en nature, par l'employeur au salarié. (1)

A cet égard, lors de chaque révision salariale périodique, dans les entreprises dont la taille rend les éléments statistiques représentatifs pour des grandes catégories qu'elles auront définies en accord avec leurs partenaires sociaux, ces entreprises s'assureront que la moyenne des augmentations collectives des femmes soit équivalente à la moyenne des augmentations collectives des hommes au sein des grandes catégories professionnelles.

Afin de réduire les écarts qui pourraient exister dans l'évolution des rémunérations entre hommes et femmes en raison de la maternité, les signataires du présent accord souhaitent neutraliser les incidences financières que peuvent avoir les congés maternité sur cette évolution. En conséquence, ils conviennent que, pendant ou à l'issue de la période de suspension du contrat de travail pour maternité, les salariées bénéficient des mêmes augmentations collectives générales qui pourraient être accordées dans l'entreprise aux autres salariés. S'agissant des augmentations collectives, l'appréciation des salariées doit se faire sur la base de leur activité pendant la période travaillée. (2)

Les effectifs à temps partiel étant constitués d'une part significative de femmes, une vigilance particulière sera portée lors des révisions de salaires aux salariés travaillant à temps partiel afin de ne pas les pénaliser par rapport aux salariés travaillant à temps complet.

(1) Alinéa étendu sous réserve du respect des dispositions de l'article L. 3221-3 du code du travail. (Arrêté du 18 décembre 2009, art. 1er)

(2) Alinéa étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 1225-26 du code du travail, la rémunération des salariés, entendu au sens de l'article L. 3221-3 du code du travail, pendant le congé de maternité devant être majorée, à la suite de ce congé, des augmentations générales ainsi que de la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant la durée de ce congé par les salariés relevant de la même catégorie professionnelle ou, à défaut, de la moyenne des augmentations individuelles dans l'entreprise. (Arrêté du 18 décembre 2009, art. 1er)

Les possibilités de mobilité, qui sont peut-être moins conciliables avec certains impératifs familiaux gérés par les femmes, sont des facteurs pouvant ralentir les évolutions de carrière des femmes par rapport aux hommes.

Il appartient à chaque entreprise de définir ses objectifs de progression et les dispositions permettant d'encourager les candidatures féminines aux postes de management et à responsabilités.

Afin de favoriser l'accès des femmes à des postes de management et à responsabilités, les entreprises sont encouragées à mettre en place un suivi individualisé des hommes et des femmes disposant d'un potentiel leur permettant d'accéder à ces responsabilités. Les entreprises s'assureront lors des processus d'évaluation et des discussions sur l'évolution professionnelle de la mise en oeuvre de plans de développement personnel renforçant cet objectif.

Les entreprises veilleront à ce que le nombre d'hommes et de femmes bénéficiant d'une promotion soit proportionnel aux effectifs. Les mesures nécessaires pour assurer cette disposition pourront faire l'objet d'un accord d'entreprise sur la base de l'analyse de la situation comparée des hommes et des femmes. L'exercice d'une activité à temps partiel ne s'oppose pas à la promotion à un poste à responsabilités.

Ainsi, toute proposition d'exercice d'un poste d'encadrement dans le cadre d'un temps réduit doit être favorablement examinée.

Dans le cas où le salarié est à l'initiative de la proposition, une réponse motivée sera adressée au salarié par lettre recommandée ou remise en main propre contre décharge sous un délai de 1 mois.

Chaque année, en NAO, l'entreprise présentera l'état des propositions reçues, acceptées ou refusées avec les motifs correspondants.

Les entreprises veilleront à ce que toutes les formations dispensées au titre du plan de formation soient accessibles, en fonction des besoins validés par leur responsable, à l'ensemble du personnel masculin et féminin.

Ainsi les actions de formation, tant pour le développement professionnel de chacun que pour l'adaptation aux évolutions de l'entreprise, doivent bénéficier aussi bien aux hommes qu'aux femmes, qu'ils soient salariés à temps plein ou à temps partiel.

Les entreprises porteront une attention particulière à maintenir et développer, par la formation, les conditions d'une bonne polyvalence permettant l'accès des femmes au plus grand nombre de postes, notamment dans les fonctions évolutives et les postes à responsabilités.

Afin de faciliter la reprise du travail après une absence pour congé maternité, congé d'adoption ou congé parental, les entreprises sont invitées à développer la pratique des entretiens ou la mise en oeuvre de périodes de professionnalisation.

A l'issue d'un congé parental ou d'un congé maternité d'une durée au moins égale à 6 mois, elles peuvent favoriser une réactualisation des connaissances

par une courte période de formation.

Les périodes de suspension du contrat de travail pour maladie, congé maternité, congé d'adoption et accident du travail ne doivent pas porter préjudice au salarié dans l'acquisition de ses droits à DIF : elles sont prises en compte pour le calcul de l'ancienneté au titre du DIF. (1)

(1) Alinéa étendu sous réserve du respect des dispositions de l'article L. 6323-2 du code du travail, les périodes d'absence du salarié pour congé de présence parentale, de soutien familial, ou pour un congé parental d'éducation devant être pris en compte pour le calcul des droits ouverts au titre du DIF. (Arrêté du 18 décembre 2009, art. 1er)

Les entreprises devront promouvoir des actions de formation qualifiantes et/ou diplômantes à destination des femmes qui occupent en plus grande proportion les postes les moins qualifiés et les moins rémunérés dans le cadre de l'article L. 1142-4 du code du travail.

Les entreprises veilleront à former leurs équipes au recrutement dans la diversité. La CPNEFP pourra décider une prise en charge prioritaire de ces formations.

Il est rappelé que le congé maternité et le congé d'adoption sont considérés comme du temps de travail effectif notamment pour :

- la détermination des droits liés à l'ancienneté ;
- la répartition de l'intéressement et de la participation ;
- le calcul des congés payés.

De la même manière, la période d'absence du (de la) salarié (e) pour congé maternité, d'adoption, de présence parentale ou pour un congé parental d'éducation est intégralement prise en compte pour le calcul des droits ouverts au titre du DIF. (1)

Conformément à l'article 27 de la convention collective nationale, les entreprises garantiront aux salarié (e) s de retour de congé maternité ou d'adoption leur droit à congé payé annuel.

Les entreprises prendront des engagements pour que, en matière d'évolution professionnelle, les congés maternité, de paternité ou d'adoption ou de présence parentale et / ou le congé parental d'éducation ne pénalisent pas les salarié (e) s. Elles garantiront aux salarié (e) s de retour de congé maternité ou d'adoption leur droit à congé payé annuel.

Pour ce faire, les entreprises devront mettre en place pour chaque salarié (e) concerné (e) par un congé maternité, d'adoption, de présence parentale et congé parental d'éducation un entretien avec son responsable ou sa direction des ressources humaines avant son départ en congé ou à son retour de congé.

Lors de cet entretien, le salarié aura également la possibilité d'évoquer ses souhaits en termes d'évolution professionnelle et il pourra en résulter, si nécessaire, une formation.

De plus, dans le cas d'une absence égale ou supérieure à 2 ans, le salarié qui en fera la demande, bénéficiera de plein droit d'un bilan de compétences. Dans ce cas, le salarié bénéficie d'une priorité de prise en charge par l'OPCA et à l'issue de celle-ci, le cas échéant, d'une priorité d'accès à une période de professionnalisation.

Les entreprises sont encouragées à maintenir, pendant la période de congé maternité, d'adoption, de présence parentale et / ou de congé parental d'éducation, la diffusion des informations générales éventuellement transmises aux salariés relatives à la vie de l'entreprise, selon un mode de communication préalablement défini entre les parties en présence afin de maintenir un lien social.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, notamment de la loi n° 2006-340 du 24 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les hommes et les femmes, les entreprises s'engageront à neutraliser les incidences de la période d'absence pour maternité ou adoption sur les augmentations collectives de salaire.

(1) Alinéa étendu sous réserve du respect des dispositions de l'article L. 6323-2 du code du travail, les périodes d'absence du salarié pour congé de soutien familial devant être prise en compte pour le calcul des droits ouverts au titre du DIF. (Arrêté du 18 décembre 2009, art. 1er)

Les entreprises veilleront à mettre en conformité leurs accords existants en application de loi n° 2006-340 du 23 mars 2006 qui prévoit la prise en compte des périodes de maternité pour le calcul de l'intéressement et la distribution d'actions et déposeront ces accords auprès de l'OPNC.

Les signataires du présent accord rappellent que le nouveau droit des pères permet de participer au rééquilibrage des rôles dans la vie familiale et favorise la remise en cause des stéréotypes culturels sur l'image des femmes et leurs contraintes familiales dans la vie professionnelle qui constituent autant d'obstacles au développement de la mixité et de l'égalité professionnelle.

Les entreprises chercheront à développer des solutions innovantes dans le domaine des services au personnel, le cas échéant conjointement avec les comités d'entreprise ou en partenariat avec les collectivités locales.

Afin d'améliorer l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, les entreprises s'engagent à étudier toutes les demandes présentées par le salarié de modification de l'organisation du temps de travail, notamment le travail à temps partiel choisi et à tenter d'y répondre favorablement en prenant en compte cependant les possibilités que laisse envisager la taille de l'entreprise, la nature du poste et des responsabilités exercées, et la situation de l'unité ou du projet auquel est rattaché le salarié.

Des entretiens individuels pourront être organisés entre les salariés qui envisagent d'opter pour un temps partiel choisi et leur hiérarchie pour faciliter ce changement.

Une analyse sera faite de la charge effective de travail des salariés travaillant à temps partiel afin de fixer des objectifs en rapport avec la réduction du temps de travail accordée.

Lors de la révision des salaires, une attention particulière sera portée aux salariés travaillant à temps partiel afin de ne pas les pénaliser par rapport aux salariés travaillant à temps plein.

Les acteurs de la négociation collective pourront, dans le cadre du dialogue social propre à l'entreprise ou l'établissement, convenir de la mise en place, si nécessaire, d'aménagements d'horaires pour faciliter les évolutions de carrière tout en conciliant vie professionnelle et vie familiale.

10.1.1. Aménagement des horaires collectifs de travail

Chaque salarié soumis aux horaires collectifs et ayant un enfant de moins de 3 ans aura la possibilité de demander à bénéficier d'un aménagement de ses horaires de travail.

La demande d'aménagement, si elle est acceptée, sera organisée en collaboration avec sa hiérarchie de façon à être compatible avec les impératifs de service.

En tout état de cause, chaque salarié concerné devra faire sa demande par écrit à sa hiérarchie et recevra une réponse expresse d'acceptation ou de refus motivé dans le mois suivant sa demande.

10.1.2. 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 enfants, des autorisations d'absence pouvant être fractionnées dans la limite de 7 jours ouvrés par année civile.

Le paiement cependant n'interviendra qu'à partir du 4^e 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 7 jours ouvrés par année civile

Mesures femmes enceintes

10.2.1. Dans la mesure où la branche est fortement féminisée, il a été décidé d'octroyer aux femmes enceintes, à partir du 5^e mois, un capital temps de 3 jours.

Ce capital temps est considéré comme du travail effectif et rémunéré en tant que tel.

Ce capital temps pourra être pris selon des modalités à définir d'un commun accord entre la salariée et l'employeur, étant précisé que ces modalités pourront être, soit une prise en heures en plusieurs fois dans le cadre d'un fractionnement, soit par journée entière, soit en cumul pris avant le congé maternité. Bien naturellement, ce capital temps ne saurait s'ajouter aux dispositions plus favorables prévues par des accords d'entreprise.

10.2.2. Garanties offertes aux travailleuses

Si son état de santé l'exige, la salariée en état de grossesse médicalement constatée peut demander son affectation à un autre poste pendant sa période de grossesse.

Ce poste lui garantit un maintien de la rémunération. Il doit autant que possible correspondre à sa qualification et être comparable à l'emploi qu'elle occupait précédemment.

Dans la mesure où ce changement d'affectation s'accompagne d'un changement de lieu de travail, ce changement de lieu est subordonné à l'accord de la salariée.

Les parties signataires rappellent leur attachement à une égalité d'accès des hommes et des femmes à tous les niveaux de la responsabilité au sein de l'entreprise.

En ce sens, la représentation du personnel telle que définie dans les dispositions des articles L. 2314-10 et L. 2324-11 du code du travail appartient elle aussi aux différents principes d'accès et d'un exercice partagé des responsabilités.

Dans les entreprises concernées, les négociations annuelles sur les salaires doivent prévoir une analyse spécifique des différences de traitement entre les hommes et les femmes et doivent être l'occasion d'élaborer un plan de réduction des écarts salariaux constatés. A défaut, c'est le rapport annuel de situation comparée entre les hommes et les femmes, présenté aux partenaires sociaux, qui doit le faire.

Les parties signataires invitent les acteurs de la négociation collective au sein des entreprises à définir les critères de mesure et les catégories professionnelles permettant une analyse de la situation comparée des conditions générales de recrutement, d'emploi et de formation des hommes et des femmes dans chaque entreprise ou organisation concernée.

Nonobstant les indicateurs obligatoires prévus par l'article D. 2323. 12 du code du travail qui sont rappelés à l'article suivant, les parties signataires invitent les acteurs de la négociation collective dans les entreprises à définir des indicateurs pertinents pour analyser la situation comparée des hommes et des femmes. A titre d'exemple, certains des indicateurs suivants pourraient servir de base à cette analyse sous réserve de leur pertinence au contexte de l'entreprise et de leur disponibilité :

Recrutement et promotion

- la répartition des candidatures d'hommes et de femmes reçues sur une période de 1 an par catégorie professionnelle ;
- la comparaison entre la répartition en pourcentages des candidatures hommes-femmes reçues sur une période de 1 an et la répartition en pourcentages hommes-femmes d'embauches réalisées sur la même période ;
- la comparaison entre la répartition en pourcentages hommes-femmes d'embauches de cadres réalisées sur une période de 1 an et la répartition en pourcentages hommes-femmes des promotions des principales écoles formant des diplômés recrutés par l'entreprise ;
- la répartition des promotions en pourcentages hommes-femmes accordées par catégorie et en identifiant les salariés à temps partiel

Durée et organisation du travail

Données chiffrées par sexe :

- la répartition des hommes-femmes par grands secteurs d'activité de l'entreprise ;
- l'ancienneté moyenne par coefficient et par sexe ;
- la répartition du nombre d'hommes et de femmes par tranches d'ancienneté et par position et coefficient conventionnels ;
- la répartition en pourcentages hommes-femmes en termes de risque professionnels, pénibilité du travail et caractère répétitif des tâches ;

Rémunérations :

- la comparaison du salaire moyen toutes primes comprises des hommes et des femmes à coefficient égal par grands secteurs d'activité de l'entreprise et écart de la moyenne ;
- la répartition des augmentations individuelles en pourcentages hommes-femmes accordées par catégorie et en identifiant les salariés à temps partiel ;
- le nombre de femmes dans les 10 plus hautes rémunérations ;

Formation :

- les éléments d'analyse de la proportion de la participation hommes-femmes aux actions de formation selon les différents types d'action et le nombre d'heures de formation ;

Conditions de travail :

- la répartition en pourcentages hommes-femmes des congés parentaux ;
- le suivi de la répartition en pourcentages hommes-femmes des départs et analyse des causes si l'une des catégories est atypique.

Le décret n° 2001-832 du 12 septembre 2001 définit des indicateurs, rappelés ici pour information, pour la mise en place du rapport de la situation comparée des hommes et des femmes dans les entreprises.

Par accord d'entreprise, les entreprises peuvent définir des indicateurs supplémentaires.

Conditions générales d'emploi

Effectifs

Données chiffrées par sexe :

- répartition par catégorie professionnelle selon les différents contrats de travail ;
- pyramide des âges par catégorie professionnelle.

Durée et organisation du travail

Données chiffrées par sexe :

- répartition des effectifs selon la durée du travail : temps complet, temps partiel à 50 % ou égal à 50 % ;
- répartition des effectifs selon l'organisation du travail : travail posté, travail de nuit, horaires variables, travail atypique dont travail durant le week-end...

Données sur les congés

Données chiffrées par sexe :

- répartition par catégorie professionnelle selon le nombre et le type de congés dont la durée est supérieure à 6 mois : compte épargne-temps, congé parental, congé sabbatique.

Données sur les embauches et les départs

Données chiffrées par sexe :

- répartition des embauches par catégorie professionnelle et type de contrat de travail ;
- répartition des départs par catégorie professionnelle et motifs : retraite, démission, fin de contrat à durée déterminée, licenciement.

Positionnement dans l'entreprise

Données chiffrées par sexe :

- répartition des effectifs selon les niveaux d'emplois définis par les grilles de classification au sens des conventions collectives.

Promotions

Données chiffrées par sexe :

- répartition des promotions au regard des effectifs de la catégorie professionnelle concernée ;
- nombre de promotions suite à une formation.

Rémunérations

Données chiffrées par sexe, et selon les catégories d'emplois occupés au sens des grilles de classification ou des filières/métiers :

- éventail des rémunérations ;
- rémunération moyenne mensuelle ;
- nombre de femmes dans les 10 plus hautes rémunérations.

Formation

Données chiffrées par sexe :

- répartition par catégorie professionnelle selon la participation aux actions de formation ;
- la répartition par type d'action : formation d'adaptation, formation qualifiante, congé individuel de formation, formation en alternance ;
- le nombre moyen d'heures d'actions de formation.

Conditions de travail

Données générales par sexe :

- répartition par poste de travail selon :
- l'exposition à des risques professionnels ;
- la pénibilité, dont le caractère répétitif des tâches.

L'analyse des éléments statistiques intégrera si possible les caractéristiques de la branche pouvant avoir une influence sur l'appréciation de l'égalité homme-femme au niveau de l'entreprise.

Pour l'application des dispositions visées aux articles 12 et 12.1 du présent accord, en ce qui concerne les catégories professionnelles, les entreprises peuvent redéfinir par voie d'accord d'entreprise les catégories professionnelles.

A défaut d'accord d'entreprise, il s'agit des positions telle que définies par la grille de classification de la convention collective.

Les parties signataires s'engagent à promouvoir au sein de l'observatoire prospectif des métiers et des compétences de la branche la prise en compte dans les cahiers des charges des études menées par l'observatoire des métiers des critères de mesure de l'égalité homme-femme en matière d'embauche, de rémunération, de promotion et d'accès à la formation professionnelle et de valorisation des qualifications professionnelles.

Dans les grandes entreprises en particulier, une démarche d'obtention du label Egalité pourra être mise en place sur la base par exemple d'un accord d'entreprise. Dans le cadre des dispositions prévues par les articles D. 1143-7 à D. 1143-19 du code du travail les entreprises d'au moins 50 salariés s'efforceront de mettre en place un contrat pour l'égalité professionnelle.

Enfin, les parties signataires s'engagent à promouvoir l'égalité homme-femme en matière d'embauche, de rémunération, de promotion et de formation professionnelle et de valorisation des qualifications professionnelles sur leurs propres sites d'information.

Toutes les études conduites par la branche (observatoire des métiers, rapport de branche...) doivent permettre une analyse et une comparaison de la situation des hommes et des femmes.

Les signataires s'engagent à demander une étude tous les 3 ans.

Afin de prendre en compte tant les dispositions de l'article L. 2241-9 du code du travail par anticipation, portant obligation pour les entreprises d'assurer l'égalité salariale d'ici au 31 décembre 2010, que la spécificité des métiers de la branche et la dispersion de la taille des entreprises, les parties signataires ont souhaité que les entreprises d'au moins 50 salariés, à défaut d'accord d'entreprise ou de dispositions mises en place avec les organisations syndicales, et, sauf si l'entreprise démontre une égalité salariale concrète et/ou des conditions compensatrices plus favorables, s'engagent à mettre en place, à compter de la signature du présent accord, les dispositions suivantes.

Les entreprises procéderont à un état des lieux de la politique salariale mise en place, et ce sur la base de critères de catégorie, ancienneté et compétences. Cet état des lieux permettra à l'entreprise de déterminer, après négociation avec, le cas échéant, les organisations syndicales et consultation des institutions représentatives du personnel, un pourcentage de l'enveloppe d'augmentation des rémunérations affecté à la réduction des écarts de salaires entre les hommes et les femmes afin d'aboutir au 31 décembre 2010 à une égalité salariale réelle dans l'entreprise pour une même catégorie, à ancienneté et compétences équivalentes.

L'année de son retour d'un congé de maternité ou d'adoption, le ou la salariée bénéficie d'une augmentation collective annuelle au moins égale à la moyenne des augmentations collectives annuelles accordées dans l'entreprise pour la même catégorie et ancienneté. Le ou la salariée bénéficie également, le cas échéant, des augmentations générales annuelles suivant les mêmes principes.

Les mesures liées à la parentalité s'appliquent aux femmes mais également aux hommes pour les congés de paternité ou d'adoption et accompagnent ainsi l'évolution sociale concernant la répartition des rôles dévolus aux hommes et aux femmes.

Ainsi, un salarié peut demander à bénéficier d'un congé de paternité conformément à l'article L. 1225-35 du code du travail.

Pendant la période légale de suspension du contrat de travail pour congé de paternité, et pour les seuls salariés ayant au moins 2 ans d'ancienneté, le niveau du salaire brut des intéressés est maintenu, sous déduction des indemnités journalières versées par la sécurité sociale.

Les acteurs de la négociation collective conviennent de prendre en compte un certain nombre d'indicateurs sur la répartition hommes-femmes dans les enquêtes diligentées par l'observatoire des métiers (monographies métiers et enquêtes sociodémographiques) afin de mieux cerner les catégories professionnelles, les métiers ou situations pour lesquels il serait souhaitable ou nécessaire d'engager ou de promouvoir des plans d'action sur l'égalité professionnelle hommes-femmes.

La commission paritaire nationale de la branche institue une commission de suivi composée des signataires du collège salariés et d'un même nombre total de représentants par organisation patronale signataire sans pouvoir excéder toutefois le nombre des représentants de la délégation salariale. La participation des représentants salariés à cette commission est assimilée à du temps de travail et rémunérée comme tel.

La commission de suivi est saisie par la partie la plus diligente, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à son secrétariat. Celui-ci est assuré par les organisations patronales.

La commission de suivi peut être désignée comme médiateur, sauf opposition de sa part. Elle a vocation à se réunir au moins 2 fois par an et est compétente pour débattre de :

- tout problème du présent accord, de ses annexes, avenants ;
- de tout différent à caractère individuel ou collectif né de l'application ou de l'interprétation du présent accord, de ses annexes ou avenants ou figurant dans un autre accord ne disposant pas d'une commission de suivi et relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Le médiateur s'informe de la différence de traitement en matière : salariale, de formation, de conditions de travail ou de tout élément relatif au contrat de travail et de l'existence d'éléments susceptibles de la justifier. En cas d'écart injustifié, il tente de concilier les parties et leur soumet, à cette fin, des propositions, qu'elles sont libres d'accepter ou non.

La présidence de la commission sera assurée alternativement par un représentant des employeurs et un représentant des organisations des salariés 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 l'accord.

Les frais liés au fonctionnement des commissions de suivi seront supportés par le collège employeurs.

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il est susceptible d'être modifié, par avenant, notamment en cas d'évolution des dispositions législatives, réglementaires ou conventionnelles qui nécessiteraient l'adaptation de l'une ou de plusieurs de ces dispositions.

Les accords d'entreprise ou d'établissement conclus avec des délégués syndicaux peuvent prévoir des dispositions complémentaires de celles du présent

accord, spécifiques à leur situation particulière et concourant à promouvoir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes au sein de l'entreprise. Le présent accord entrera en vigueur à compter du jour de sa signature. Le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 2231-6 du code du travail et les parties conviennent de le présenter à l'extension auprès du ministère compétent, à l'expiration du délai légal d'opposition. Les parties signataires conviennent d'examiner le bilan des mesures prises en matière d'égalité professionnelle au sein de la branche et les suites qu'il conviendrait éventuellement d'y apporter. Cet examen aura lieu 3 ans après la date de prise d'effet du présent accord et s'appuiera notamment sur les bilans et recommandations des travaux effectués dans la branche, notamment dans le cadre de l'observatoire des métiers. Le présent accord peut être dénoncé en totalité par l'un ou l'ensemble des signataires employeurs ou salariés du présent accord après un préavis minimal de 6 mois. Sous peine de nullité, ce préavis devra être donné à toutes les organisations signataires du présent accord par pli recommandé avec avis de réception. La dénonciation partielle ou totale du présent accord n'emporte pas dénonciation de la convention collective nationale. La partie qui dénoncera l'accord, devra accompagner sa notification d'un nouveau projet afin que les négociations puissent commencer sans retard.

➤ Préambule

En vigueur étendu

La diversité et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes constituent des forces pour l'entreprise, sa croissance et son dynamisme social. Combinées, elles permettent de mobiliser les talents et les compétences contribuant à la performance de l'entreprise, abstraction faite de toutes autres considérations pouvant être liées, notamment, au sexe de la personne. Le thème de l'égalité hommes-femmes trouve une résonance particulière dans notre branche fortement jeune et féminisée. Les partenaires ont pour objectif d'améliorer les possibilités de rééquilibrage hommes-femmes au niveau du recrutement dans les métiers de la branche, d'équilibrer la proportion d'hommes et de femmes affectés à des postes de responsabilité et d'améliorer leur évolution et leur rémunération en cas d'écart injustifié. Dans le prolongement de la loi du 9 mai 2001 relative à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, de l'accord interprofessionnel du 1er mars 2004 relatif à la mixité et à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et de la loi n° 2006-340 du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les hommes et les femmes visant à supprimer les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes avant le 31 décembre 2010, les organisations patronales et les organisations représentatives au niveau national des salariés de la branche ont engagé des négociations. Les finalités sont, d'une part, de tenir compte des nouvelles dispositions favorisant l'ouverture de négociations au niveau des entreprises des différents secteurs de la branche et, d'autre part, de définir les conditions pratiques de mise en oeuvre au sein de chacune d'elles. Les parties signataires constatent trois points de vigilance particulière pour créer les conditions d'une politique sociale garantissant l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes dans les secteurs et entreprises où la problématique se présente :

- le recrutement, où il faut veiller à supprimer la discrimination entre les hommes et les femmes à l'embauche et à poursuivre une politique volontariste de promotion de nos métiers et des filières d'enseignement qui y conduisent auprès des jeunes dès les premières classes du collège ;
- la rémunération, où il faut supprimer les différences de traitement entre hommes et femmes à travail, compétences égales, et notamment à l'issue des périodes de maternité ;
- l'évolution professionnelle et la gestion des carrières, où il faut mettre en place au sein des entreprises les dispositions appropriées afin d'assurer aux hommes et aux femmes les mêmes opportunités de développement de carrière, en apportant les aménagements nécessaires en cas de déséquilibres inhérents à l'entreprise. Les entreprises doivent veiller notamment à ce que les absences pour maternité, paternité et congé parental ne puissent avoir aucune conséquence sur l'évolution professionnelle des salariés.

Enfin, ces processus peuvent impliquer éventuellement des discriminations et constituer des freins à l'égalité professionnelle. Une attention particulière sera portée par les directions des entreprises, les managers et les directions des ressources humaines en termes d'information, de prévention et de contrôle, lorsque des attitudes répréhensibles seraient avérées, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur. En application de l'article L. 1142-1 du code du travail, les parties signataires réaffirment que nul ne peut prendre en considération le genre masculin ou féminin des salariés ou la grossesse, notamment en matière de recrutement, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle ou de mutation. De plus, comme précisé dans l'article L. 1142-4 du code du travail, des mesures temporaires peuvent être prises au seul bénéfice des femmes visant à rétablir l'égalité entre les hommes et les femmes. Plus globalement, les entreprises veilleront à développer une culture prenant en compte la diversité et à sensibiliser les managers aux principes et pratiques de non-discrimination lors du recrutement puis à toutes les étapes de la gestion des carrières ou dans le cadre de la formation professionnelle. La volonté des signataires est donc de proposer des mesures de nature à privilégier, développer et garantir les principes de diversité et d'égalité des chances, valeurs essentielles de la branche applicables à l'embauche et tout au long de la carrière des salariés. Le présent accord 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.

Avis interprétatif n 20 du 16 juin 2009

Signataires

Patrons signataires:

SYNAPHE ;

SIST.

Syndicats signataires:

CSFV CFTC ;

FNECS CFE-CGC.

Article unique

L'activité de centres d'appels non intégrés, activité de l'entreprise SOCAM-ARVATO, entre dans le champ d'application de la convention collective nationale des prestataires de services du secteur tertiaire, par avenant du 20 juin 2002, étendu par arrêté ministériel le 21 juillet 2003.

La règle de passage du coefficient 280 au coefficient 300 après 1 an de travail effectif a été négociée dans le cadre des premiers accords de branche en matière de salaire et figure à l'annexe VII, paragraphe 2, de la convention collective nationale des prestataires de services du secteur tertiaire.

Le paragraphe 2 de l'annexe VII de la présente convention collective dispose :

« Pour les cadres, le seuil d'accès à 280 ne peut être maintenu que pour une durée maximale de 1 an de travail effectif. »

Le coefficient 290, coefficient intermédiaire prévu par l'accord d'entreprise SOCAM-ARVATO du 12 juillet 2001, n'est pas repris par la convention collective nationale des prestataires de services du secteur tertiaire.

Pour les cadres, le passage du coefficient 280 au coefficient 300 se fait directement.

L'annexe VII de la convention collective nationale des prestataires de services a, en plus des dispositions sus-évoquées, établi les grilles de salaires et les grilles de salaires complémentaires applicables aux entreprises entrant dans le champ d'application de la présente convention.

La commission nationale de conciliation et d'interprétation rappelle que, à compter de 2001, un grand nombre d'accords en matière de salaire ont été conclus et étendus, sans toutefois remettre en cause les dispositions susmentionnées.

En effet, si dans ces accords les grilles de rémunération et les grilles complémentaires de rémunération ont été modifiées, aucune disposition contraire n'est venue modifier ou abroger les dispositions du paragraphe 2 de l'annexe VII.

Les membres de la commission rappellent également que, dans l'esprit de la présente convention, les dispositions sus-évoquées n'ont jamais été remises dans l'esprit de la présente convention.

Les membres de la commission font à cet effet référence à l'avis interprétatif n° 18 du 6 avril 2009 aux termes duquel ils ont émis l'avis suivant :

« Les cadres dont le coefficient est égal à 280 ne peuvent être maintenus à ce coefficient uniquement pendant une durée maximale de 1 an de travail effectif.

Au-delà de cette période, le passage au coefficient supérieur est automatique.

Par conséquent, le maintien à ce seuil intermédiaire est provisoire. »

Ainsi, les membres de la commission prennent acte que les dispositions conventionnelles relatives au passage du coefficient 280 au coefficient 300 après 1 an de travail effectif au coefficient 280, pour les salariés cadres, s'appliquent aux salariés de la société SOCAM-ARVATO.

Les membres de la commission constatent donc la carence de la société SOCAM-ARVATO dans la mise en place de la classification prévue par le paragraphe 2 de l'annexe VII de la convention collective nationale des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Sur le principe de la rétroactivité, les membres de la commission considèrent que les demandes de régularisation de salaire au titre de l'application du coefficient 300 s'inscrivent dans le cadre de l'article L. 3245-1 du code du travail, lequel dispose que :

« L'action en paiement ou en répétition du salaire se prescrit par 5 ans.

Les dispositions de l'article L. 3245-1 du code du travail, représenté par la loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, confirment les dispositions de l'article 2224 du code de procédure civile prévoyant que les actions personnelles ou mobilières se prescrivent par 5 ans.

Par ailleurs, l'article 2224 du code de procédure civile complète les dispositions et précise que la prescription commence à courir à compter de la date à laquelle les salaires deviennent exigibles, c'est-à-dire à la date de paie.

La prescription de 5 ans concerne les salaires et, plus généralement, tout ce qui est payable par année ou à des termes périodiques plus courts.

La jurisprudence interprète largement cette notion de salaire et considère que cette notion englobe toutes les sommes liées à l'exécution d'un travail salarié (Cass. soc., 12 juillet 2006, n° 04-48. 687). »

Les membres de la commission prennent acte que les salariés cadres de la société SOCAM-ARVATO au coefficient 280 qui auraient dû bénéficier du coefficient 300, auraient dû percevoir une rémunération équivalant à ce même coefficient.

En outre, si une entreprise a entendu négocier un accord prévoyant des coefficients non prévus par la grille de classification, cela ne peut pas avoir pour effet de déroger à l'application de la grille salariale de branche.

Aussi, si un accord d'entreprise positionne un salarié à un niveau 290, ce coefficient ne peut pas conduire à appliquer un niveau inférieur de rémunération à la rémunération prévue pour un coefficient 300, en application de la grille de branche.

En cas de contentieux, la révision sera opérée dans la limite de la prescription prévue, telle que visée ci-dessus (art.L. 3245-1 du code du travail).

Avenant du 13 mai 2009 à l'accord du 13 février 2006 relatif à l'animation commerciale

Signataires

Patrons signataires:

SNPA ;

SORAP.

Syndicats signataires:

CFE-CGC ;

CSFV CFTC ;

F3C CFDT.

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

Le présent avenant a pour objet de compléter et de préciser certaines dispositions de l'accord du 13 février 2006 s'agissant en particulier de son chapitre Ier relatif au contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale.

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

L'allocation spécifique de déplacement, visée à l'article 4. 3 de l'accord du 13 février 2006, fixée à 0, 22 EUR du kilomètre parcouru est revalorisée à un montant de 0, 23 EUR du kilomètre parcouru et sera renégociée annuellement.

Cette revalorisation, indissociable de l'ensemble du présent avenant, prendra effet à compter de la date d'extension de cet avenant.

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

Il est inséré, au 5e paragraphe de l'article 4. 3 intitulé « Déplacements professionnels et temps de trajet » de l'accord du 13 février 2006, entre les mots :

« Le trajet entre le domicile du salarié et son premier lieu d'intervention de la journée... »,

et «... l'objet d'une allocation spécifique en cas d'utilisation par l'intéressé d'un véhicule, sachant que le montant de cette allocation ne pourra pas être inférieur, à la date de signature du présent accord, à (0, 23) EUR du kilomètre parcouru »,

l'expression suivante : «... et le trajet retour entre son dernier lieu d'intervention de la journée et son domicile feront... »

Soit, dans sa rédaction intégrale :

« Le trajet aller entre le domicile du salarié et son premier lieu d'intervention de la journée et le trajet retour entre son dernier lieu d'intervention de la journée et son domicile feront l'objet d'une allocation spécifique en cas d'utilisation par l'intéressé d'un véhicule, sachant que le montant de cette allocation ne pourra être inférieur à la date d'extension du présent accord à (0, 23 EUR) du kilomètre parcouru, y compris pour l'indemnisation des déplacements entre plusieurs lieux d'intervention au cours de la même journée. »

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

Il est inséré, au 2e paragraphe de l'article 4. 1 b, intitulé « Mention dans le contrat d'intervention à durée déterminée d'animation commerciale » de l'accord du 13 février 2006, entre les mots :

« Ces temps annexes sont présumés représenter... »

et :

«... un minimum de 30 minutes consacrées à la formation, à la préparation et à la restitution de l'information. »

l'expression suivante :

«... par période maximale de 7 jours consécutifs et / ou par animation, quel que soit le nombre de jours pour une même animation... »

Soit, dans sa rédaction intégrale :

« Ces temps annexes sont présumés représenter, par période maximale de 7 jours consécutifs et / ou par animation quel que soit le nombre de jours pour une même animation, un minimum de 30 minutes consacrées à la formation, à la préparation et la restitution de l'information. »

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

Les frais annexes inhérents à l'exécution de sa mission engagés par le salarié seront remboursés par l'employeur sur présentation des justificatifs et sous réserve d'avoir été validés au préalable par l'employeur.

(1) Article étendu sous réserve de l'application du principe, posé par la jurisprudence de la Cour de cassation (notamment Cass., Soc. 23 septembre 2009, n° pourvoi 07-44477), selon lequel les frais professionnels engagés par le salarié (c'est-à-dire exposés pour les besoins de l'activité professionnelle et dans l'intérêt de l'employeur) sont supportés par l'employeur, sauf accord contraire entre les parties. (Arrêté du 28 juillet 2010, art. 1er)

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

Le présent avenant sera déposé par la partie la plus diligente, conformément aux dispositions des articles L. 2231-6 et D. 2231-2 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 avenant entrera en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension au Journal officiel.

➤ Préambule

En vigueur étendu

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

Depuis l'application de l'accord portant dispositions spécifiques à l'animation commerciale en date du 13 février 2006, sa mise en oeuvre et sa pratique ont montré que certains points devaient être explicités.
C'est dans ce cadre que les signataires de l'accord du 13 février 2006 ont décidé de préciser ces points dans le cadre du présent avenant tel que ci-après défini.

Avis interprétatif n 21 du 16 septembre 2009

Signataires

Patrons signataires:

SIST ;

SYNAPHE

Syndicats signataires:

FNECS CFE-CGC ;

CSFV CFTC.

Après avoir délibéré, la CNCI confirme que l'article 6 de l'avenant du 20 juin 2002 de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire qui est applicable aux centres d'appels a, bien entendu, instauré une pause.

Dans ce contexte, la pause ne peut être qu'un temps de repos compris entre deux séquences de travail.

Le temps de pause ne pouvant en aucun cas être un moyen d'écourter sa journée de travail, il ne peut en aucun cas être cumulé pour être pris en fin de journée de travail.

Avenant du 16 décembre 2009 relatif à l'élargissement du champ d'application de la convention

Signataires

Patrons signataires:

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 organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP),

Syndicats signataires:

La FNCES CFE-CGC ;

La FEC FO ;

La CSFV CFTC,

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 télé-services 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, mallettes, documentation, vestiaire, service voiturier, acheminement de groupes incluant accueils en gares ou aéroports et visites de sites (exemple : usine ou autre site de production ou de réalisation) ;

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

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

simplement par le biais d'une présence en tenues publicitaires.

L'ensemble de ces prestations ont pour caractéristiques communes la mise en 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, profitabilité...).

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

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

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

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

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

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

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

Elles sont menées dans tous les réseaux de distribution. »

Il est expressément convenu par les parties au présent accord d'élargir le champ d'application de la convention collective nationale des prestataires de services en y intégrant, au titre d'un huitième, l'activité d'enquête civile selon les modalités ci-après.

Ainsi, il a donc été convenu ce qui suit :

Afin d'éviter toute confusion entre l'activité de recouvrement de créances et celle d'enquête civile, 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.

Ainsi, l'activité d'enquête civile a été définie de la manière suivante :

L'enquête civile, incluse dans les activités visées à l'article 20 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983, consiste à mettre en oeuvre, 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.

Le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire est modifié comme suit :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'ensemble de ces prestations ont pour caractéristiques communes la mise en 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 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, 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 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, entre l'activité de recouvrement de créances et celle d'enquête civile, 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, activité incluse dans les activités visées à l'article 20 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983, consiste à mettre en oeuvre, 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.

Le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 2231-6 du code du travail et les parties conviennent de le présenter à l'extension auprès du ministère compétent, à l'expiration du délai légal d'opposition.

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

Accord du 19 avril 2010 relatif au maintien dans l'emploi et au recrutement des seniors

Signataires

Patrons signataires:

ANCR ;
 SNPR ;
 FIGEC ;
 SIST ;
 SYNAPHE ;
 SP2C ;
 SNPA ;
 SORAP.

Syndicats signataires:

FNECS CFE-CGC ;
 CSFV CFTC.

➔ Préambule

En vigueur étendu

Les évolutions démographiques de la société française sont marquées par un vieillissement tendanciel de la population.

Aussi, il apparaît très clairement que sous l'effet combiné des évolutions démographiques et des réformes successives impactant les régimes de retraite et l'âge de cessation d'activité professionnelle, la situation - pour les prochaines années - se traduira par une augmentation conséquente de la part des salariés communément appelés « salariés seniors ».

Dans le présent accord, sont visés de façon générale par le terme seniors les salariés âgés de 55 ans et plus. Toutefois, un âge inférieur est retenu :

- au titre du maintien dans l'emploi et du tutorat : 50 ans ;
- en matière de formation et d'entretien professionnel : 45 ans.

Le secteur des prestataires de services ne restera pas en marge de cette situation qui, sur certains aspects, se vérifie dès aujourd'hui.

Partant du constat démographique et dans la continuité tant de l'accord national interprofessionnel du 13 octobre 2005 relatif à l'emploi des seniors en vue de promouvoir leur maintien et leur retour à l'emploi, que du plan gouvernemental pour l'emploi des seniors, les partenaires sociaux ont souhaité engager, dès 2006, une série d'échanges sur la problématique « seniors » et la gestion des âges au travail.

Dans ce contexte, ils invitent à une modification profonde des comportements vis-à-vis des salariés seniors qui constituent une composante importante et essentielle du capital humain des entreprises.

Ils souhaitent insister sur le fait que le vieillissement démographique renforce la nécessité d'offrir des emplois de qualité à tous, de diffuser les connaissances sur les relations entre âge, travail et efficacité, enfin de mieux comprendre les phénomènes d'exclusion des salariés vieillissants et âgés.

Au-delà, les partenaires sociaux s'engagent à la mise en place de gestions prévisionnelles de tous les âges au travail. L'âge est trop souvent affiché comme facteur explicatif récurrent des difficultés des salariés dits seniors, alors que celles-ci sont le plus souvent révélatrices de situations au travail rencontrées par tous les salariés quel que soit leur âge.

Il en ressort que le regard porté sur les difficultés rencontrées au travail se concentre, à tort, sur les salariés vieillissants et impute abusivement à l'avancée en âge ces difficultés. Aussi importe-t-il aujourd'hui pour les partenaires sociaux de modifier cette représentation.

Plus précisément, ils appellent :

- au développement de politiques et de pratiques ressources humaines et managériales favorables à l'orientation et à la construction de parcours professionnels valorisants et qualifiants tout au long de la vie active ;
- au développement de formes d'organisation du travail facilitant les coopérations et la transmission des savoir-faire au sein des collectifs de travail, et facilitant l'aménagement des carrières afin d'éviter les ruptures brutales d'activité salariée ;
- au maintien de l'amélioration des conditions de travail, au renforcement de la réduction des facteurs dits de pénibilité et à la prévention des phénomènes

dits d'usure professionnelle de tous les salariés quel que soit leur âge et un éventuel handicap. Ils rappellent que sont en jeu :

- pour les entreprises, l'attractivité des emplois proposés, le maintien des savoir-faire et de la motivation et, ce faisant, le maintien de l'efficacité et de la compétitivité ;
 - pour les salariés, la réduction des facteurs d'usure professionnelle, de pénibilité au travail et des formes d'exclusion, le développement de l'employabilité et de parcours professionnels valorisants inscrits dans la durée et, ce faisant, le maintien du bien-être et de l'épanouissement au travail.
- Le présent accord a pour objectif de formaliser la prise de conscience amorcée au niveau du secteur des prestataires de services sur la problématique « seniors ».

Cet accord, ayant pour objet le maintien dans l'emploi des seniors, ne traite pas la question des conditions de travail qui devra, le cas échéant, faire l'objet d'une réflexion paritaire élargie à l'ensemble des salariés de la branche au travers du CPPO.

Il importe que cette prise de conscience soit déclinée et relayée par tous les acteurs de l'entreprise.

Ceux-ci doivent être sensibilisés, accompagnés et pour certains formés, sur l'enjeu social que constitue le travail des seniors mais aussi sur les dispositifs et outils existants, encore mal connus et trop peu utilisés.

L'objectif poursuivi, à terme, est la réalisation et la promotion d'actions concrètes pour favoriser le maintien, l'accès et le retour à l'emploi des seniors et la mise en place de pratiques des ressources humaines et managériales intégrant une dynamique de gestion prévisionnelle de tous les âges au travail.

Concrètement, les parties signataires s'entendent pour :

- lutter contre les discriminations liées à l'âge et favoriser la réinsertion professionnelle des salariés âgés ;
- garantir des conditions de travail adaptées à l'âge ;
- favoriser une visibilité et une lisibilité de l'existant et de l'évolution du marché des services aux entreprises, des métiers et des compétences ;
- favoriser des parcours professionnels inscrits dans la durée ;
- impulser des démarches de gestion anticipative des âges et des parcours professionnels ;
- accompagner les démarches d'action des entreprises et favoriser une meilleure reconnaissance et la mutualisation des bonnes pratiques.

Elles ont conscience que la mise en oeuvre d'une démarche en faveur de la diversité des âges au travail suppose de travailler en amont sur les perceptions afin de permettre à chacun des acteurs de mieux comprendre les enjeux de la diversité et de faciliter ainsi une mise en oeuvre concrète, au quotidien, des principes et engagements pris au niveau national.

Elles mesurent que le changement des représentations socioculturelles et des réflexes en matière de gestion des salariés âgés, préalable indispensable pour favoriser le maintien, l'accès et le retour à l'emploi des salariés dits seniors, impose une réelle pédagogie, des efforts de communication permanents et une conduite de changements, fruits d'une dynamique progressive.

Les dispositions qui suivent, bien qu'ayant parfois un effet impératif, ne présentent pas de contraintes excessives.

Elles constituent nécessairement une première étape sujette à un suivi régulier et sont appelées, le cas échéant, à être aménagées en fonction des constats démographiques, économiques et juridiques.

En ce sens, les parties signataires rappellent que les discussions nationales et interprofessionnelles en cours, notamment sur la pénibilité du travail et l'amélioration des conditions de travail, la sécurisation des parcours professionnels et l'employabilité des salariés, invitent à des discussions futures qui pourraient préciser ou compléter les présentes dispositions au niveau de la branche professionnelle.

Conscientes de l'ampleur du sujet et de son caractère transverse, les parties contractantes s'engagent à sensibiliser et à actionner, au-delà de la signature de cet accord, l'ensemble des organismes professionnels qui seraient susceptibles de donner corps aux dispositions déclinées ci-après.

Elles insistent tout particulièrement sur le rôle de l'OPCA de la branche qui, au travers du financement et de la mise en application de la politique de formation professionnelle, peut participer directement à la mise en oeuvre de politiques et de pratiques des ressources humaines favorables à la construction de parcours professionnels valorisants et qualifiants tout au long de la vie active.

➤ Principe de non-discrimination et principe d'égalité de traitement intergénérationnelle

En vigueur étendu

A. - Faire évoluer les représentations socioculturelles

L'évolution des représentations socioculturelles est un enjeu majeur qui doit inspirer la politique sociale de chaque entreprise. La mise en oeuvre de la non-discrimination et de l'égalité des chances et de traitement quel que soit l'âge du salarié requiert que les stéréotypes et les préjugés ainsi que les perceptions individuelles et/ou collectives qui constituent un frein injustifié à l'emploi ou à l'évolution professionnelle de certaines personnes soient identifiés, démythifiés, démystifiés et combattus.

A ce titre, les parties signataires conviennent de mobiliser l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire afin de réaliser des diagnostics et des enquêtes prospectives permettant de construire des outils de sensibilisation à destination des acteurs du monde professionnel.

En outre, les parties signataires s'engagent à tenir un langage conventionnel résolument positif en termes de communication sur les seniors. Elles veilleront également lors de futures négociations à intégrer la problématique « seniors » et à justifier, le cas échéant, les dispositions qui pourraient paraître contradictoires avec les principes déclinés au présent article.

B. - Lutter contre les discriminations lors du recrutement

Le recrutement est un élément stratégique pour la progression du taux d'emploi des seniors.

Afin de garantir l'égalité des chances et de traitement, les parties signataires demandent aux entreprises de renforcer l'objectivisation des critères de recrutement permettant de sélectionner les candidats et de tendre à une plus grande diversification des méthodes et des canaux de recrutement. Il s'agit de ne pas faire de l'âge un critère de choix mais au contraire de rechercher à valoriser les aptitudes de chacun.

Pour ce faire, il importe que les critères retenus lors du recrutement soient strictement fondés sur la possession des compétences et des capacités professionnelles requises, dont notamment les facultés d'adaptation à l'environnement du travail, appréciées objectivement en dehors de tout pré-supposé tenant à l'âge.

C. - Lutter contre les discriminations dans l'emploi

Les parties signataires rappellent que les pratiques discriminatoires peuvent toucher tous les aspects de la vie professionnelle des salariés, notamment le licenciement, mais aussi la rémunération, la formation, le reclassement, l'affectation, la qualification, la classification, la promotion professionnelle, la mutation ou le renouvellement de contrat.

Elles appellent à une attitude responsable et volontaire des entreprises.

En ce sens, elles leur demandent de veiller à ce que les parcours professionnels et les perspectives d'évolution des salariés reposent sur des critères objectifs, prenant en compte les compétences exercées, la performance professionnelle et excluant toutes les discriminations, et notamment celles liées à l'âge.

Toutefois, elles rappellent que des différences de traitement fondées sur l'âge ne constituent pas une discrimination lorsqu'elles sont justifiées par l'objectif du maintien ou de la progression du taux d'emploi des seniors.

➤ Champ d'application

➤ Article

En vigueur étendu

Le présent accord est conclu dans le champ d'application de la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

La loi prévoit que seront dispensées de la pénalité les entreprises de moins de 300 salariés, ou appartenant à un groupe de moins de 300 salariés, couvertes

par un accord de branche étendu sur l'emploi des salariés âgés, ayant reçu un avis favorable du ministre chargé de l'emploi. Cet accord a donc vocation à s'appliquer aux entreprises ou groupes de moins de 300 salariés qui n'auraient pas respectés leurs obligations légales en matière d'emploi des seniors avant la date d'extension du présent accord.

Les parties encouragent les entreprises dont l'effectif est inférieur à 50 salariés et n'appartenant pas à un groupe dont l'effectif comprend au moins 50 salariés, en particulier celles dont l'effectif ou l'effectif du groupe auquel elles appartiennent, se rapproche de ce seuil, à faire une application volontaire des dispositions du présent accord.

➔ **Objectif chiffré global de maintien dans l'emploi des salariés seniors**

En vigueur étendu

Les signataires du présent accord considèrent que les salariés seniors constituent un personnel expérimenté et une force vive pour l'entreprise. De plus, leur expérience est une véritable valeur ajoutée pour le développement de la culture d'entreprise.

Dans ce sens, les partenaires sociaux optent pour un objectif chiffré de maintien dans l'emploi des salariés âgés de 50 ans et plus au cours des 3 années d'application de l'accord. Sous réserve de l'incertitude de l'environnement économique, les partenaires sociaux s'engagent à maintenir dans l'emploi 100 % des travailleurs âgés de 50 ans et plus, par rapport à l'effectif total, équivalent temps plein, constaté au 31 décembre 2009, dans les entreprises relevant du champ d'application du présent accord.

Par ailleurs et à titre plus favorable, les partenaires sociaux optent également pour un objectif chiffré et complémentaire de maintien dans l'emploi des salariés âgés de 50 ans et plus au cours des 3 années d'application de l'accord. Sous réserve de l'incertitude de l'environnement économique, les partenaires sociaux s'engagent à maintenir dans l'emploi 100 % des travailleurs âgés de 50 ans et plus, par rapport à l'effectif total équivalent temps plein, constaté au 31 décembre 2009, dans les entreprises relevant du champ d'application du présent accord.

Cet objectif est fixé, hors les départs naturels ou convenus entre les parties ou ceux dont le motif n'est pas imputable à l'employeur.

Il s'agit d'un objectif que les entreprises tenteront d'atteindre par la mise en oeuvre des moyens prévus au présent accord.

La branche établira au 31 décembre de chaque année civile couverte par l'accord un document relatif au suivi du taux d'emploi des salariés de 50 ans.

Au 1er janvier 2011, le taux d'emploi des salariés âgés de 50 ans et plus sera comparé à celui établi au 1er janvier 2010 concernant les salariés ayant à cette date 49 ans et plus, et ainsi de suite pour les 2 années suivantes.

L'objectif de maintien sera considéré comme atteint :

- si les indicateurs ne démontrent aucune baisse d'effectif des populations concernées ;

- ou en cas de baisse d'effectif, si cette baisse résulte de la mise en oeuvre des ruptures conventionnelles du contrat de travail ou est due à la seule initiative des salariés.

Il est précisé qu'en cas d'évolution législative ou réglementaire sur les modalités de la rupture conventionnelle ou de toute autre mesure relative à la rupture des contrats de travail, les parties s'engagent à renégocier le présent accord.

➔ **Dispositions chiffrées favorables au maintien dans l'emploi des salariés seniors**

➔ **Amélioration des conditions de travail et prévention des situations de pénibilité**

En vigueur étendu

➔ **Identifier les phénomènes d'usure professionnelle**

En vigueur étendu

Il est admis que le vieillissement génère des modifications physiologiques et psychiques de l'organisme, propres à chaque individu. Ce phénomène rend nécessaire la recherche de solutions adaptées permettant de limiter autant que faire se peut les effets de l'usure professionnelle.

La préservation et l'amélioration de la santé au travail doivent être une priorité partagée par les employeurs et les salariés. Leur action conjointe et leur engagement mutuel sont primordiaux.

Dans ce contexte, l'entreprise doit garantir un cadre de travail sain et sûr, et attirer, dans la mesure du possible, l'attention des salariés sur les éléments de l'hygiène de vie favorisant la préservation et l'amélioration de la santé.

Afin d'encourager la diffusion d'une culture de prévention dans les entreprises, préalable indispensable à toute mesure corrective, les parties signataires invitent les entreprises à identifier les risques d'usure professionnelle et à mettre en oeuvre les mesures concrètes tendant à corriger les déséquilibres entre les capacités fonctionnelles et l'état psychique du salarié, et les sollicitations de l'activité.

Pour ce faire, elles pourraient s'appuyer sur les ressources internes (CHSCT, médecin du travail, responsable sécurité et prévention...) et externes.

Face aux nouvelles demandes des clients et donneurs d'ouvrage il importe que les entreprises maintiennent leur vigilance et veillent à ce que les nouveaux choix productifs ne remettent pas en cause les améliorations acquises et celles qui pourraient l'être dans les organisations de travail.

Les parties signataires reconnaissent que des impératifs productifs ponctuels nécessitent des formes et des rythmes de travail présentant des contraintes marquées qui pourraient être considérées comme pénibles au vu tant de la définition que des critères qui pourraient être retenus aux niveaux interprofessionnel et/ou réglementaire ou légal. Ces situations devront être discutées avec les représentants du personnel, quand ils sont présents et dans tous les cas avec les salariés concernés.

Au cours des récentes décennies, la prise en compte des conditions de travail sur la santé a permis, grâce à des mesures appropriées, d'atténuer des phénomènes d'usure professionnelle.

Dans ce contexte, la délégation patronale s'engage, dans le trimestre qui suivra la conclusion d'un accord interprofessionnel ou la promulgation d'une loi relative à la pénibilité, dans le cadre du suivi de cet accord, à ouvrir une négociation sur les problématiques spécifiques dites de pénibilité.

Dans l'immédiat, elle réaffirme que l'amélioration des conditions de travail est tout à la fois un facteur de qualité de vie professionnelle pour les salariés et de progrès pour les entreprises. Elle constitue, sans aucun doute, une condition primordiale permettant la réduction des formes de pénibilité au travail.

Reclassement :

En cas d'inaptitude d'un senior, médicalement constatée par le médecin du travail, à occuper son poste, l'employeur doit rechercher en priorité les possibilités permettant son reclassement dans un poste équivalent.

En cas de proposition de l'employeur d'un reclassement dans un poste de qualification inférieure, le senior bénéficie, en cas d'acceptation écrite, d'une garantie de rémunération ainsi définie :

- 100 % du salaire mensuel brut antérieur pendant les 6 premiers mois ;

- 80 % pendant 4 mois ;

- 60 % pendant 2 mois.

De plus, les conditions de maintien de la rémunération ne seront applicables qu'aux salariés ayant au mois 2 ans d'ancienneté à la date d'application d'un tel dispositif.

Objectifs : proposer des entretiens afin d'identifier ces phénomènes d'usure professionnelle à 100 % des salariés concernés.

Indicateurs : les entreprises tiendront un tableau de bord du nombre d'entretiens réalisés et du nombre de travailleurs concernés.

➔ **Adapter et aménager les conditions de travail**

En vigueur étendu

L'amélioration des conditions de travail revêt une réelle importance pour accroître le taux d'emploi des seniors compte tenu des effets du vieillissement, des exigences de compétitivité et des mutations technologiques.

Elle est en particulier nécessaire, conjointement avec une prévention de la pénibilité des tâches, pour lutter contre les phénomènes de démotivation et de départ prématuré.

Il s'agit, en d'autres termes, de rechercher la plus grande compatibilité entre le poste de travail et l'évolution des capacités de chaque salarié.

Dans ce cadre, les entreprises inscriront leur démarche dans la double perspective, d'une part, d'améliorer la situation et la reconnaissance sous toutes ses formes des salariés au travail pour renforcer leur intérêt et leur épanouissement professionnels, de leur permettre de poursuivre leur carrière jusqu'à son terme dans les meilleures conditions et, d'autre part, d'optimiser la productivité, la compétitivité.

Cette démarche, qui englobe tant les questions d'organisation du travail que celles liées à la gestion des ressources humaines, doit être mise en oeuvre au

sein de l'entreprise à toutes les phases de l'activité professionnelle et déclinée jusqu'à l'unité de travail.

Le sujet de l'aménagement des conditions de travail devra obligatoirement être abordé lors de l'entretien annuel pour les salariés ayant au moins 2 ans d'ancienneté.

En outre, elle doit être menée en concertation avec les institutions représentatives du personnel, les services de santé au travail et les institutions spécialisées (ANACT). Il s'agit de donner une nouvelle impulsion à cette démarche et d'amplifier les efforts engagés en prenant en compte les impératifs de solidarité intergénérationnelle au travail.

En ce sens, et dans le cadre des objectifs de prévention fixés par l'accord national interprofessionnel du 13 septembre 2000 relatif à la santé au travail et la prévention des risques professionnels, les parties signataires demandent aux entreprises de mettre en place une politique efficace en matière de prévention de l'usure professionnelle, qui ne peut être considérée comme un phénomène inéluctable.

Pour ce faire, les entreprises s'appuieront sur les ressources internes et externes et pourront adopter le processus dynamique de la démarche de prévention des risques professionnels :

- préparation concertée de la démarche ;
- évaluation des phénomènes d'usure professionnelle ;
- élaboration d'un programme d'action ;
- mise en oeuvre des actions ;
- réévaluation et éventuelles suites à donner aux actions à réaliser.

Cette politique de prévention devra se traduire, à l'initiative des entreprises, par des actions d'amélioration visant à :

- l'identification, la sensibilisation et la formation aux risques liés à l'activité ;
- l'aménagement des postes de travail ;
- l'aménagement des temps de travail ;
- l'amélioration des politiques de gestion des mobilités...

Dans cette perspective, l'employeur s'engage à consulter le CHSCT ou, à défaut, les délégués du personnel, sur les possibilités de recourir aux aménagements suivants :

- aménagement des horaires de travail ;
- aménagement du poste de travail ;
- possibilité de passage à temps partiel...

Une information spécifique relative au travail des seniors devra être incluse dans le rapport annuel CHSCT, présentant notamment les mesures engagées en faveur de l'amélioration des conditions de travail des seniors.

Les fédérations professionnelles du secteur des prestataires de services s'engagent à informer régulièrement les entreprises des initiatives et des axes de progrès en matière d'adaptation et d'aménagement des conditions de travail concourant à la prévention et/ou la réduction des phénomènes d'usure professionnelle et/ou des situations dites de pénibilité.

Ces informations seront, sous couvert des règles légitimes de confidentialité, transmises aux partenaires sociaux afin d'alimenter leurs réflexions dans le cadre du suivi du présent accord.

Objectifs : 100 % des entretiens annuels aborderont les conditions de travail et les situations de pénibilité.

Indicateurs : les entreprises tiendront un tableau de bord du nombre d'entretiens réalisés et du nombre de travailleurs concernés.

➔ Aménagement des temps de travail des salariés âgés

En vigueur étendu

Conformément à l'accord national interprofessionnel du 13 octobre 2005, les salariés âgés de 55 ans et plus qui le souhaitent bénéficieront, en accord avec leur employeur, dans le cadre des dispositions régissant le contrat de travail et des règles liées aux procédures d'information-consultation des institutions représentatives du personnel, d'aménagements de leurs horaires de travail, y compris sous forme de temps partiels organisés sur la semaine, le mois ou l'année. Les entreprises s'efforceront de limiter l'impact de ces aménagements d'horaires sur les droits à retraite à taux plein des intéressés. (2) (1)

Travail à temps partiel :

Par ailleurs, dans l'hypothèse où l'aménagement du temps de travail conduirait, à l'initiative de l'employeur avec l'accord du salarié, à un passage à temps partiel ne pouvant être inférieur à 50 % de la durée légale du travail, sous réserve que le salarié bénéficie de 2 ans d'ancienneté au moment du passage à temps partiel, la rémunération des seniors sera

progressivement adaptée sur une période de 6 mois par le versement d'un complément de rémunération égal à :

- 75 % de la différence entre le dernier salaire mensuel brut de base et le nouveau salaire mensuel brut de base pendant les 3 premiers mois ;
- 50 % du différentiel les 2 mois suivants ;
- 25 % du différentiel le dernier mois.

Afin de garantir les droits en matière de retraite des seniors bénéficiant d'un aménagement du temps de travail en fin de carrière, les cotisations d'assurance vieillesse et de retraite complémentaire seront calculées sur la base d'un salaire à temps plein. La part salariale des cotisations résultant du maintien d'assiette reste à la charge du salarié.

Les employeurs prendront en charge le surplus des cotisations patro-nales.

Ces conditions ne seront applicables qu'aux salariés ayant au moins 2 ans d'ancienneté au moment de la mise en oeuvre de telles dispositions.

Objectifs : 100 % des entretiens de seconde partie de carrière aborderont les aménagements du temps de travail.

Indicateurs : les entreprises tiendront un tableau de bord du nombre d'entretiens réalisés et du nombre de bénéficiaires des aménagements du temps de travail.

(1) Alinéa étendu sous réserve que, conformément aux dispositions du deuxième alinéa de l'article L. 3123-6 du code du travail, à défaut d'accord collectif, la demande du salarié de travailler à temps partiel ne puisse être refusée que si l'employeur justifie de l'absence d'emploi disponible équivalent ou s'il peut démontrer que le changement d'emploi demandé aurait des conséquences préjudiciables à la bonne marche de l'entreprise.

(Arrêté du 23 décembre 2010, art. 1er)

(2) Ce premier alinéa du point 2.3. « Aménagement des temps de travail des salariés âgés » est étendu sous réserve que l'entreprise ou l'établissement ou, à défaut, la branche ait négocié un accord mettant en place le temps partiel aménagé sur tout ou partie de l'année dans les conditions posées à l'article L. 3122-2 du code du travail.

(Arrêté du 23 décembre 2010, art. 1er)

➔ Anticipation de l'évolution des carrières professionnelles

En vigueur étendu

Le maintien et la pérennisation de l'équilibre humain dans l'entreprise ne peuvent se limiter à la prévention de l'usure physique et/ou psychique au travail. Garantir au salarié le maintien d'une activité professionnelle inscrite dans la durée impose également de réfléchir aux conditions des mobilités fonctionnelles et professionnelles dans ou en dehors de l'entreprise.

Cette réflexion conduit à considérer que l'exclusion d'une partie de la population active peut être solutionnée notamment par une meilleure orientation, le développement des compétences et la construction de parcours professionnels qualifiants et valorisants tout au long de la vie active.

En effet, dans un environnement de plus en plus exigeant et en continue évolution, les compétences individuelles et collectives des salariés ne sont plus des acquis stables et se doivent d'être inscrites dans une dynamique soutenue de développement professionnel.

Les parties signataires prennent acte de la responsabilité sociale particulière qui repose sur l'entreprise. Elle impose la recherche d'un juste équilibre entre la logique économique de l'entreprise, celle de son marché et de ses résultats financiers, et l'avenir professionnel et social de ses salariés.

Elles reconnaissent en outre que l'enjeu de la sécurisation des parcours professionnels commande une démarche concertée et une responsabilité partagée entre employeurs et salariés.

Elles rappellent que les principes généraux qui doivent guider les actions de formation professionnelle invitent à l'anticipation, au maintien et au développement des compétences par l'édification de parcours professionnels individualisés inscrits dans la durée.

Elles souhaitent, par le présent article, renforcer la dynamique initiée avec la mise en oeuvre de la réforme de la formation professionnelle tout au long de la vie et oeuvrer nouvellement pour renforcer l'accompagnement et la sécurisation des parcours professionnels en complétant les dispositions de l'accord de

2004 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie.

Elles veilleront, par ailleurs, à assurer une cohérence d'ensemble, par le respect des présentes dispositions dans les négociations collectives en cours ou à venir.

En outre, la délégation patronale s'engage à rappeler aux entreprises et à leur direction des ressources humaines que l'impératif social des parcours professionnels inscrits dans la durée invite à :

- initier tôt dans la vie professionnelle un entretien de carrière basé sur les entretiens annuels, voire un bilan de compétences ;
- proposer des formations adaptées permettant, le cas échéant, aux salariés de rebondir vers des métiers connexes ou non ;
- anticiper la réorientation professionnelle des salariés, qui du fait de leur état de santé ne pourront être maintenus à leur poste, pour augmenter les chances de ces derniers d'investir pleinement un nouveau champ professionnel.

➔ Accompagner et concrétiser la construction des parcours professionnels

En vigueur étendu

L'accompagnement des parcours professionnels s'appuie sur la valorisation des compétences et la construction des projets professionnels.

Les parties signataires rappellent que le bilan de compétences, l'entretien professionnel et la reconnaissance de l'expérience professionnelle constituent des outils et des dispositifs qui permettent aux salariés et à l'entreprise de mieux baliser les devenir professionnels. Ils aident à la construction des projets professionnels dans et en dehors de l'entreprise, facilitent un accompagnement positif des reconversions professionnelles, y compris pour raisons médicales et participent, in fine, à limiter les processus d'exclusion.

Objectifs : 50 % des actions de formations proposées par les entreprises aux seniors ayant au moins 2 ans d'ancienneté devront répondre aux objectifs ci-dessus visés.

Indicateurs : les entreprises tiendront un tableau de bord du nombre de formations proposées aux seniors et un état de suivi de ces formations.

➔ Entretien professionnel de carrière

En vigueur étendu

Il est prévu qu'à compter de son 45e anniversaire, puis au moins tous les 5 ans, chaque salarié puisse bénéficier d'un entretien spécifique de carrière destiné à identifier ses perspectives d'emploi, au vu de l'évolution de ses compétences, de son état de santé, des contraintes organisationnelles affectant son poste de travail, de ses attentes et des perspectives offertes par l'entreprise.

Cet entretien professionnel pourra éventuellement être anticipé à la demande du salarié pour des raisons professionnelles légitimes motivant un changement de poste ou d'activité professionnelle.

Lors de l'entretien, le salarié doit pouvoir exprimer et expliciter ses attentes. Cet entretien est aussi destiné à éviter toute pratique discriminatoire liée à l'âge dans l'évolution de sa carrière, mais aussi de permettre d'anticiper la seconde partie de sa vie professionnelle, et enfin d'examiner les perspectives de déroulement de carrière du salarié, en fonction de ses souhaits et au regard des possibilités de l'entreprise.

Dans la perspective d'une meilleure transmission des savoirs et des savoir-faire, sur proposition et avec l'accord du salarié une partie de son entretien peut se dérouler avec la participation d'un ou d'autres salariés : membres de son équipe, tutorés...

Véritable acteur de son évolution professionnelle, il doit pouvoir élaborer avec sa hiérarchie, et ce en cohérence avec la stratégie de l'entreprise, un programme de formation et d'adaptation personnalisé, contribuant à la poursuite de son activité professionnelle et favorisant, le cas échéant, les perspectives d'évolution vers d'autres emplois.

Conformément à l'article 5 de l'accord interprofessionnel du 13 octobre 2005, les employeurs informeront les instances représentatives du personnel des modalités pratiques de mise en oeuvre de l'entretien professionnel de carrière, ainsi que les thématiques qui y sont abordées selon le paragraphe ci-dessus.

Les conclusions de cet entretien feront l'objet d'une synthèse écrite, remise au salarié. En cas de divergence sur les conclusions, le salarié pourra solliciter un nouvel entretien auprès du responsable hiérarchique ou de la personne l'ayant réalisé.

Les parties signataires soulignent l'utilité d'envisager, en collaboration avec l'OPCA de la branche, la réalisation d'un guide de promotion et d'aide à la réalisation des entretiens professionnels à destination des entreprises dépourvues de service de ressources humaines structuré. La délégation patronale étudiera en outre les conditions de faisabilité d'un programme de formation spécifique à destination des entreprises.

Les parties signataires affirment aussi que les entretiens professionnels permettent à chaque salarié d'être reconnu dans ses fonctions et ses compétences au service de la bonne marche et des résultats de l'entreprise, quels que soient son âge et son genre.

Objectifs : proposition de cet entretien à 100 % des travailleurs concernés tous les 3 ans.

Indicateurs : les entreprises tiendront un tableau de bord du nombre d'entretiens réalisés et du nombre de travailleurs concernés.

➔ Promouvoir les outils de la branche

➔ Bilan de compétences

En vigueur étendu

Outre le congé de bilan de compétences prévu par les dispositions légales, tout salarié doit pouvoir bénéficier, à son initiative, après 20 ans d'activité professionnelle et, en tout état de cause, à compter de son 45e anniversaire, sous réserve d'une ancienneté de 1 an dans l'entreprise qui l'emploie, d'un bilan de compétences, afin d'encourager la définition d'un projet professionnel pour sa seconde partie de carrière.

Les financements liés à ce bilan seront assurés soit par l'entreprise elle-même, soit par l'OPCA de la branche dans le cadre de la contribution versée au titre du plan de formation, soit par le FONGECIF dans le cadre d'un congé bilan de compétences.

Le bilan pourra éventuellement être anticipé à la demande du salarié, dans le cadre d'une utilisation des droits acquis au titre du DIF, pour des raisons professionnelles légitimes motivant un changement de poste ou d'activité professionnelle.

Les partenaires sociaux étudieront les possibilités de conclusion d'accords de partenariat avec les OPACIF en vue d'une campagne de communication et de sensibilisation sur le bilan de compétences.

Objectifs : proposition d'un bilan de compétences à 100 % des travailleurs concernés tous les ans.

Indicateurs : nombre de salariés de 50 ans et plus ayant eu accès à une démarche de bilan de compétences.

➔ Passeport formation

En vigueur étendu

Afin de favoriser sa mobilité professionnelle, chaque salarié doit être en mesure d'identifier et de faire certifier ses connaissances, ses compétences et ses aptitudes professionnelles acquises dans le cadre de la formation initiale ou continue, ou du fait de ses expériences professionnelles.

Dans cette perspective, les parties signataires souhaitent que chaque salarié puisse, à son initiative, établir un passeport formation qui reste sa propriété et dont il garde la responsabilité d'utilisation. Le modèle réalisé par la branche (passeport avenir) sera mis à disposition de toute personne qui en fera la demande.

Le passeport formation recense notamment :

- les diplômes et titres obtenus dans le cadre de la formation initiale ;
- les expériences professionnelles consécutives à des stages en entreprise ;
- les certifications à finalité professionnelle acquises en formation continue et par la validation des acquis de l'expérience ;
- la nature et la durée des actions de formation suivies dans le cadre de la formation continue, le ou les emplois tenus dans une même entreprise avec les connaissances, compétences et aptitudes professionnelles qu'ils impliquent ;
- les formations réalisées dans le cadre des mandats de la représentation du personnel ;
- les conclusions de l'entretien professionnel de carrière et éventuellement le compte rendu du bilan de compétences pourront être inscrits dans une annexe séparée au passeport formation.

Objectifs : réalisation et diffusion du passeport formation auprès de 100 % des travailleurs âgés de 50 ans et plus ayant au moins 2 ans d'ancienneté.

Indicateurs : nombre de passeports formation diffusés.

➔ Renforcer la formation professionnelle tout au long de la vie et développer les compétences

En vigueur étendu

Les parties signataires rappellent que chaque salarié doit être en mesure de bénéficier de temps de formation permettant d'affronter positivement les étapes et changements dans les parcours professionnels ainsi que les échéances de la vie professionnelle. Elles précisent que la mise en place d'une dynamique de formation tout au long de la vie professionnelle en lien avec les mobilités professionnelles et les évolutions de carrière impose de :

- faire connaître les formations accessibles et le contenu de leurs apports ;
- diversifier les systèmes de formation en tenant compte de l'expérience, des conditions de travail, des aspirations personnelles et des contraintes organisationnelles ;
- retenir des aménagements des temps de travail et une organisation du travail compatibles avec l'organisation de sessions de formation professionnelle ;
- penser et concevoir des situations de travail intégrant des temps et des occasions d'apprentissage ;
- favoriser l'accès aux dispositifs de validation des acquis de l'expérience.

Objectifs : 50 % des actions de formations proposées par les entreprises aux seniors ayant au moins 2 ans d'ancienneté devront répondre aux objectifs ci-dessus visés.

Indicateurs : les entreprises tiendront un tableau de bord du nombre de formations proposées et du nombre de travailleurs concernés.

➔ Période de professionnalisation

En vigueur étendu

Les parties signataires rappellent que la période de professionnalisation visée par l'accord de 2004 sur la formation professionnelle est ouverte en priorité notamment :

- aux salariés âgés de 45 ans et plus qui souhaitent consolider la seconde partie de leur carrière professionnelle ;
- aux salariés travaillant en continu ou en semi-continu depuis 10 ans au moins qui souhaitent occuper un poste de jour ;
- et, de manière générale, à des actions d'adaptation au poste de travail.

Soucieuses de mieux promouvoir le recours à ce type de dispositif pour la population ciblée, les parties signataires décident d'engager une réflexion paritaire relative au taux d'intervention et aux priorités de prise en charge par l'OPCA de la branche. Une lettre paritaire sera rédigée en ce sens à destination des administrateurs de l'OPCA de la branche.

➔ Reconnaissance et validation de l'expérience professionnelle

En vigueur étendu

Les parties signataires s'accordent sur l'importance de la reconnaissance de l'expérience professionnelle. Il s'agit de permettre à chaque salarié de faire valider au cours de sa vie professionnelle les acquis de son expérience professionnelle, en vue de l'acquisition :

- soit d'un diplôme ou d'un titre à finalité professionnelle enregistré dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ;
- soit d'un certificat de qualification professionnelle reconnu par la commission paritaire nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Conformément aux dispositions légales, tout salarié doit pouvoir demander le bénéfice de la validation des acquis de l'expérience dès lors qu'il justifie, en qualité de salarié, d'une durée minimale d'activité de 3 ans en rapport avec la certification recherchée.

En ce sens, après 20 ans d'activité professionnelle et, en tout état de cause, à compter de son 45^e anniversaire, tout salarié bénéficie, à son initiative et sous réserve d'une ancienneté de 1 an dans l'entreprise qui l'emploie, d'une priorité d'accès au congé de validation des acquis de l'expérience, dont la durée ne peut excéder par action de validation 48 heures de temps de travail, consécutives ou non.

La demande d'autorisation d'absence pour bénéficier de ce congé doit être formulée auprès de l'employeur au moins 2 mois avant la date de l'action de validation des acquis de l'expérience. Elle doit indiquer la date de réalisation de cette action, la désignation et la durée de cette action ainsi que le ou les organismes intervenant dans la validation des acquis de l'expérience du salarié.

Dans le mois suivant la réception de la demande, l'entreprise fait connaître par écrit au salarié son accord ou les raisons motivant le report de l'autorisation d'absence, qui ne pourra, pour des raisons motivées et relatives au bon fonctionnement du service, excéder 6 mois.

Aussi, les parties signataires du présent accord s'engagent-elles à développer l'information des salariés et des entreprises sur le dispositif de validation des acquis de l'expérience et à en favoriser l'accès à tous les salariés qui le souhaitent, dans le cadre d'une démarche individuelle.

Elles demandent aux entreprises, afin de répondre aux besoins de formation et de contribuer à l'évolution de carrière des salariés de plus de 45 ans notamment, de favoriser et de développer l'accès aux formations qualifiantes et certifiantes par le biais des certificats de qualification professionnelle (CQP). Les parties signataires étudieront les possibilités de conventionnement avec le fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) afin d'assurer, d'une part, le développement de la démarche du secteur des prestataires de services initiée en matière de CQP-CQPI et, d'autre part, le lancement d'une campagne nationale de communication et de sensibilisation sur les certifications professionnelles.

La prise en charge des dépenses liées à la validation des acquis de l'expérience est assurée, sur la demande du salarié, par le dispositif du congé individuel de formation dans le respect des critères et priorités définis par les instances paritaires du FONGECIF ou par l'exercice du droit individuel à la formation prévu au titre IV du présent accord.

En cas de démarche initiée par l'entreprise, la prise en charge financière des dépenses visées ci-dessus pourra être assurée par l'OPCA de la branche en fonction de critères définis par son conseil d'administration et sous réserve des fonds disponibles. Une lettre paritaire sera rédigée en ce sens à destination des administrateurs de l'OPCA de la branche.

Objectifs : réalisation de guide d'appui à la démarche de VAE et diffusion de cette pratique auprès de 100 % des travailleurs concernés.

Indicateurs : nombre de salariés de 50 ans et plus ayant eu accès à cette démarche de VAE.

➔ Droit individuel à la formation

En vigueur étendu

Conformément à l'article 7 du titre II de l'accord national interprofessionnel du 13 octobre 2005 relatif à l'emploi des seniors en vue de promouvoir leur maintien et leur retour à l'emploi, le salarié de 50 ans et plus peut abonder de plein droit, au moyen de ses droits au DIF, à une action de formation professionnelle déterminée en accord avec son employeur et ce, prioritairement, lors de l'entretien de carrière, afin de lui permettre d'être pleinement acteur de son parcours professionnel.

Cette disposition nouvelle ne déroge pas aux conditions d'exercice et de mise en oeuvre du droit individuel à la formation prévues par l'accord de 2004 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie. Toutefois, il est prévu que tout salarié puisse bénéficier après 45 ans d'une priorité d'accès au DIF pour engager une action de formation visant à consolider sa carrière.

Soucieuses de mieux promouvoir ce type de dispositif pour la population ciblée, les parties signataires décident d'engager une réflexion paritaire relative aux taux d'intervention et aux priorités de prise en charge par l'OPCA de la branche. Une lettre paritaire sera rédigée en ce sens à destination des administrateurs de l'OPCA de la branche.

Objectifs : 100 % des entretiens de seconde partie de carrière, pour les salariés ayant au moins 2 ans d'ancienneté, aborderont les droits au DIF et ses modalités d'utilisation.

Indicateurs : les entreprises tiendront un tableau de bord du nombre d'entretiens réalisés et du nombre de travailleurs concernés.

➔ Documents à communiquer aux représentants du personnel

Conformément à l'article 12 de l'accord national interprofessionnel du 13 octobre 2005, dans la perspective de faciliter l'adaptation des seniors aux évolutions de leur métier et de renforcer leurs possibilités de mobilité professionnelle, les entreprises communiqueront dans les documents à adresser aux représentants du personnel, en vue de la délibération annuelle de fin d'année sur le plan de formation de l'entreprise pour l'année à venir, toutes les informations relatives aux effectifs concernés répartis par catégorie professionnelle et par âge.

Objectifs : communication des informations relatives aux effectifs concernés par les plans de formations.

Indicateurs : état de suivi de cette communication.

→ Congé de fin de carrière

En vigueur étendu

Conformément aux dispositions légales, le dispositif du compte épargne-temps, lorsqu'il existe au sein de l'entreprise, peut être utilisé par les seniors comme congé de fin de carrière.

En cas d'utilisation du compte épargne-temps comme congé de fin de carrière, les droits du salarié devront être majorés par l'entreprise et uniquement en temps.

En cas de départ du salarié en congé de fin de carrière, au minimum 10 % du compte épargne-temps du salarié sera abondé par l'employeur.

Objectifs : proposition du congé de fin de carrière à 100 % des travailleurs âgés de 50 ans et plus et ayant au moins 2 ans d'ancienneté.

Indicateurs : nombre de salariés ayant eu accès à ce congé de formation.

→ Mobilité géographique

En vigueur étendu

Les parties signataires au présent accord considèrent que la mobilité géographique constitue un des moyens de l'évolution de carrière des salariés de plus de 50 ans.

Toutefois, elles reconnaissent que cette mobilité devra faire l'objet d'un accompagnement personnalisé.

A cet effet, si la mobilité est souhaitée par le salarié, elle devra donner lieu à la mise en place d'un entretien ayant pour objet de faire le point avec son responsable hiérarchique sur :

- les compétences du salarié et ses souhaits de mobilité professionnelle ;
- l'identification des lieux où cette mobilité pourrait s'envisager, dans le cadre de l'entreprise ou du groupe auquel elle appartient ;
- les mesures d'accompagnement qui seront mises en place afin de favoriser la mobilité du salarié.

En dehors des cas où il existe une clause de mobilité ou si la mobilité est réalisée sur le même bassin d'emploi, la mobilité, sauf si elle est le fait du salarié, ne pourra pas lui être imposée et devra donner lieu à l'établissement d'un avenant à son contrat de travail, notwithstanding le fait qu'elle devra être justifiée par les intérêts de l'entreprise et ne pas s'avérer manifestement abusive.

En tout état de cause, la mise en oeuvre des clauses de mobilité qui auraient pu être prévues par les contrats de travail ne pourront être mises en oeuvre, pour les salariés de plus de 50 ans, qu'après un entretien d'accompagnement avec le salarié.

→ Développement des compétences et des qualifications et accès à la formation

En vigueur étendu

Les entreprises du secteur des prestataires de services sont confrontées à une économie globalisée marquée par la compétitivité, la rapidité des changements techniques et des organisations.

Par ailleurs, la nature de certains métiers propres au secteur des prestataires de services invite à prendre conscience que les trajectoires professionnelles seront à l'avenir marquées par une plus grande mobilité.

Les parties signataires constatent que certaines entreprises sont par ailleurs confrontées au vieillissement de leur population salariée et qu'elles ont, en outre, à faire face pour des métiers et des territoires ciblés à des difficultés de recrutement, voire à une pénurie de main-d'oeuvre qualifiée.

Aussi, demandent-elles à toutes les entreprises de mener une réflexion globale sur le thème de la gestion anticipée des âges et des parcours professionnels afin de maintenir les savoir-faire, la motivation et la performance des salariés, préserver l'attractivité des emplois et, ce faisant, développer la compétitivité.

Le succès de cette démarche d'anticipation des évolutions et des mutations repose sur la mobilisation de tous les acteurs du secteur des prestataires de services afin que les ajustements qualitatifs et quantitatifs en termes d'emploi et que les mobilités professionnelles dans ou hors de l'entreprise ne soient pas sources de démotivation et de frustration, ou synonymes d'insécurité professionnelle et/ou de précarité sociale.

→ Favoriser les démarches d'anticipation

En vigueur étendu

Dans un contexte de transformation du marché du travail, des organisations et de l'environnement économique, il devient primordial d'être en mesure d'éclairer les parcours professionnels possibles des salariés tout en anticipant les besoins en compétences et en renouvellement de main-d'oeuvre.

Prévoir les évolutions des emplois et anticiper les besoins de qualification est un préalable indispensable pour préparer les mobilités, offrir des perspectives professionnelles aux salariés et maintenir leur employabilité.

Cette démarche suppose que soit offerte à chaque salarié la possibilité, par une meilleure information, de préparer son futur professionnel, de développer ses compétences par la formation, pour qu'il soit en mesure d'envisager sereinement une éventuelle mobilité fonctionnelle et/ou géographique.

Objectifs : proposition d'un entretien sur les perspectives professionnelles à 100 % des salariés concernés ayant au moins 2 ans d'ancienneté.

Indicateurs : les entreprises tiendront un tableau de bord du nombre d'entretiens réalisés et du nombre de travailleurs concernés.

→ Rôle de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications

En vigueur étendu

Dans ce contexte d'anticipation, les partenaires sociaux ont récemment créé un observatoire prospectif des métiers et des qualifications au sein du secteur des prestataires de services.

Il participe à la détermination des facteurs clés d'évolution et examine les conséquences de ceux-ci sur le volume des emplois et la nature des compétences. Outil de veille et d'alerte, l'observatoire doit, à partir d'une analyse de l'ensemble des facteurs ayant un impact sur l'évolution et le contenu des emplois, identifier les changements et proposer des diagnostics partagés.

Cet examen périodique de l'évolution quantitative et qualitative des emplois et des qualifications, croisé avec les observations sur les mutations socio-économiques constatées, permet d'envisager des scénarii contrastés d'évolution et d'adapter les politiques de gestion des ressources humaines.

L'observatoire constitue donc un appui essentiel pour les partenaires sociaux, les entreprises et les salariés du secteur des prestataires de services qui s'inscrivent dans des démarches anticipatives et prospectives.

Cette meilleure appréhension des évolutions de l'emploi, des métiers et des âges doit permettre une gestion efficace des ressources humaines ; la finalité étant de garantir et de pérenniser l'équilibre humain au sein de nos entreprises.

Objectifs : information de 100 % des travailleurs âgés de 50 ans et plus, ayant au moins 2 ans d'ancienneté, sur l'identification des changements et propositions de diagnostics partagés.

Indicateurs : nombre de salariés ayant bénéficié de cette information.

→ Rôle de la branche

En vigueur étendu

Les parties signataires rappellent que la problématique de l'emploi des seniors et/ou de la gestion des âges au travail est au coeur des démarches de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) introduite, pour certaines entreprises, par la loi de cohésion sociale du 18 janvier 2005.

Démarche d'ingénierie des ressources humaines qui consiste à concevoir, à mettre en oeuvre et à encadrer les politiques et les pratiques visant à réduire de façon anticipée les écarts entre les besoins et les ressources de l'entreprise tant sur le plan quantitatif que qualitatif, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, qui englobe la gestion anticipative des âges et des parcours professionnels, s'inscrit dans le plan stratégique de l'entreprise et relève de la négociation triennale prévue par la loi.

Pour autant, les parties signataires estiment qu'une intervention de la branche se justifie par la nécessité d'établir des informations et des recommandations. Celle-ci a ainsi une mission de promotion de la GPEC auprès des entreprises.

Sur la base notamment des informations et données fournies par l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications, les partenaires sociaux s'engagent à définir, dans une optique de gestion efficace des âges et des parcours professionnels, un cadre de règles et d'orientations pour aider et accompagner les entreprises au changement. Le présent accord s'inscrit dans cet engagement.

Aussi, conscientes des responsabilités qui incombent au secteur des prestataires de services en matière de promotion des politiques d'anticipation des âges et des parcours professionnels, les parties signataires décident de sensibiliser les administrateurs de l'OPCA de la branche afin que ceux-ci mobilisent les ressources nécessaires à la mise en oeuvre d'un dispositif spécifique.

Ainsi, les indicateurs de suivi retenus aux articles 2 à 4, permettant de suivre les objectifs chiffrés retenus dans l'accord de branche, feront l'objet d'une communication annuelle dans le rapport de branche par le biais d'un questionnaire (joint en annexe au présent accord). Les objectifs chiffrés s'entendent au niveau de la branche.

Les membres de la commission mixte paritaire de la convention collective nationale des prestataires de services du secteur tertiaire se réuniront annuellement sur ce sujet spécifique des seniors lors de la présentation du rapport de branche.

→ Mobilisation des entreprises

En vigueur étendu

Les parties signataires insistent sur le fait que la mise en place de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences relève de la stratégie de l'entreprise.

Aussi, conformément à l'accord national interprofessionnel du 13 octobre 2005, les entreprises s'efforceront de mettre en place, après consultation des institutions représentatives du personnel, un dispositif de gestion anticipative des emplois et des compétences adapté à leur taille et tendant à :

- maintenir l'emploi des seniors et accompagner les carrières ;
- aménager les conditions de travail de l'ensemble des salariés ;
- faciliter l'accès, l'insertion et la formation de jeunes aux métiers du secteur.

Les fédérations patronales du secteur des prestataires de services s'engagent, dans les 5 ans suivant la signature du présent accord, à dresser un bilan des négociations triennales d'entreprises sur la GPEC rendues obligatoires par la loi.

→ Dispositions complémentaires favorables au maintien dans l'emploi et au recrutement en faveur des salariés seniors

→ Lutter contre les discriminations liées à l'âge et favoriser le retour à l'emploi

En vigueur étendu

→ Réinsertion professionnelle des salariés seniors

En vigueur étendu

Le droit à l'égalité et le principe de la non-discrimination doivent figurer comme des éléments fondamentaux de la politique sociale de l'entreprise, tous les salariés ayant ainsi droit à une égale protection contre un traitement arbitraire et discriminatoire.

En ce sens, les parties signataires rappellent que les différentes mesures tendant à garantir l'accès à l'emploi, le maintien dans l'emploi, le retour à l'emploi et la mobilité professionnelle des seniors ne peuvent trouver leur pleine efficacité et effectivité que si elles s'accompagnent d'une égalité de traitement intergénérationnelle et d'une gestion de tous les âges au travail.

A cet effet, et dans la continuité de l'accord national interprofessionnel du 11 octobre 2006 relatif à la diversité dans l'entreprise visant à garantir la non-discrimination et l'égalité de traitement, la lutte contre les discriminations et la garantie de l'égalité des chances et de traitement sont des actions indispensables au respect du droit et au maintien de l'équilibre humain dans l'entreprise.

Aussi, la formalisation de principes fondamentaux sensibilisant à la nécessité de promouvoir l'égalité des chances et de traitement intergénérationnel est un préalable indispensable qui doit permettre de garantir un cadre de travail sain, sûr et productif, exempt de toute discrimination, et de prévenir toute iniquité qui pénaliserait le salarié tant dans l'accès à l'emploi que dans son évolution professionnelle.

→ Favoriser le retour à l'emploi des plus de 45 ans

En vigueur étendu

Une progression rapide du taux d'emploi des seniors impose non seulement de lutter contre les discriminations visant les salariés âgés en poste, mais également d'impulser une politique ambitieuse d'accès et de retour à l'emploi des seniors.

En ce sens, les parties signataires demandent aux entreprises de recourir aux dispositifs existants tendant à favoriser la réinsertion professionnelle des salariés âgés.

La délégation patronale s'engage à informer régulièrement et diligemment les entreprises et leur direction des ressources humaines des dispositifs et/ou des emplois nouveaux favorisant la réinsertion professionnelle des plus de 45 ans.

Au-delà du contrat de travail à durée déterminée pour le retour à l'emploi des seniors institué par l'article 17 de l'accord national interprofessionnel du 13 octobre 2005 relatif à l'emploi des seniors en vue de promouvoir leur maintien et leur retour à l'emploi, les parties signataires du présent accord rappellent que le contrat de professionnalisation constitue un dispositif prioritaire pour favoriser la réinsertion professionnelle des salariés de plus de 45 ans privés d'emploi, en leur assurant une qualification.

Soucieuses de promouvoir le recours à ce type de contrat pour la population ciblée, les parties signataires décident d'engager une réflexion paritaire relative au taux d'intervention de l'OPCA de la branche tendant à relever le montant de la prise en charge par ce dernier. Une lettre paritaire sera rédigée en ce sens à destination des administrateurs de l'OPCA de la branche.

→ Référent senior

En vigueur étendu

Les parties signataires demandent que la transmission des savoirs soit systématisée au-delà des simples modalités de prescription du travail en intégrant autant que possible les savoir-faire et compétences issus de la pratique et en s'appuyant tout particulièrement sur l'expérience des seniors, « mémoire de l'entreprise ».

Les parties signataires insistent également sur le processus d'accueil et d'accompagnement des nouveaux entrants qui, au-delà de la problématique générale de l'attractivité des métiers du secteur, pose la question de l'intégration au collectif de travail qui peut parfois être facteur d'exclusion.

Il s'agit de leur permettre de s'adapter aux exigences des situations professionnelles, d'acquiescer les connaissances relatives aux matériels et aux procédures qu'ils auront à maîtriser et, plus globalement, de s'adapter à l'organisation du travail et à la culture d'entreprise.

La forme et l'expression du tutorat peuvent être combinées dans une même entreprise en fonction des besoins analysés :

- unidirectionnel : c'est le cas dans le contexte de la formation professionnelle ;
- croisé : le tutorat permet un échange réciproque dans la conduite d'un projet, par exemple chacun apprend de l'autre ;
- fonctionnel : le tutorat s'opère dans le cadre d'une application technique ou de management, le tuteur ayant alors une fonction pédagogique et d'encadrement ;

- qualifiant : le tutorat a pour enjeu de transmettre un savoir spécifique pouvant déboucher sur une qualification ;
- d'équipe : plusieurs personnes intervenant sur un même projet peuvent, en fonction de leurs responsabilités et compétences, assurer la fonction tutorale. Les parties signataires demandent aux entreprises de confier ces missions, dans la mesure du possible, en priorité aux salariés de plus de 50 ans détenant des compétences spécifiques identifiées, disposant d'une légitimité professionnelle reconnue et désireux de s'impliquer dans des relations intergénérationnelles. En outre, les entreprises doteront d'un référent senior qui n'aura pas nécessairement la fonction de tuteur tous les salariés nouvellement engagés, au moins pendant la période d'essai.
Il est important de lier ces missions aux dispositifs de formation en alternance qui associent le suivi d'une formation à l'exercice d'une activité professionnelle tels que le contrat de professionnalisation ou le contrat d'apprentissage.
Aussi, les signataires du présent accord inscrivent-ils leur engagement pour le développement de la fonction tutorale dans la continuité de l'accord de 2004 sur la formation professionnelle.
Ils insistent de nouveau sur les modalités particulières de reconnaissance de la fonction tutorale qui doivent être définies par les entreprises, l'exercice de la mission ainsi confiée devant être pris en compte lors de l'évaluation du salarié.
Pour mieux valoriser la fonction tutorale et conjointement à la démarche de formation des tuteurs, il est mis en oeuvre un dispositif de certification des compétences tutorales des métiers des services du secteur tertiaire qui répond à la fois au besoin de reconnaissance du tuteur et à la valorisation de l'investissement de l'employeur en matière de formation du tuteur.
Enfin, les parties signataires rappellent que l'OPCA de la branche propose, afin d'aider les entreprises à doter leurs tuteurs d'outils pratiques et à structurer leur mission, une démarche spécifique qui porte sur :

- un conseil sur mesure pour les dirigeants, les responsables des ressources humaines ou de la formation qui souhaitent développer et optimiser le dispositif tutoral de leur entreprise ;
- une sensibilisation aux problématiques du tutorat pour tous les salariés intéressés par cette mission ;
- un accompagnement personnalisé des tuteurs et des maîtres d'apprentissage.

Cet accord a notamment pour objectif de développer la fonction de tuteur au sein de l'entreprise et d'en privilégier l'accès aux salariés âgés de 50 ans et plus.

Dans cette perspective, les parties signataires souhaitent que chaque entreprise puisse disposer de livrets du tutorat rempli conjointement entre le tuteur et le tuteuré. Le modèle, réalisé par la branche sur la déclinaison du passeport avenir, sera mis à disposition de toute personne qui en fera la demande.

➔ **Accompagnement des démarches d'action des entreprises Application et suivi de l'accord**

En vigueur étendu

➔ **Dispositif mis en place par l'OPCA**

En vigueur étendu

Conformément au souhait inscrit au titre V du présent accord, les parties signataires s'engagent à sensibiliser les administrateurs de l'OPCA de la branche pour que les services de ce dernier procèdent à l'étude et à la conception d'un dispositif permettant de décliner de façon concrète les orientations et les recommandations arrêtées en matière de gestion anticipative des âges et des parcours professionnels.

Les objectifs globaux du projet viseront à :

- accompagner les entreprises dans le diagnostic et la mise en place d'une gestion des parcours professionnels adaptée à leurs besoins et intégrant la problématique des âges ;
- permettre aux entreprises de repenser les conditions de travail en vue de l'allongement de la vie professionnelle ;
- proposer aux entreprises un cadre opérationnel instrumenté au bon niveau de décision, valoriser les salariés en fin de carrière en accompagnant leur implication dans le dispositif tutoral de leur entreprise ;
- soutenir le retour à l'emploi des seniors par des formations et des accompagnements personnalisés ;
- favoriser le partage d'expériences et la diffusion des bonnes pratiques.

➔ **Suivi de l'accord**

En vigueur étendu

Les parties signataires conviennent de mettre en place une commission spécifique de suivi.

Cette commission sera composée au maximum de 2 représentants par organisation syndicale et patronale représentative au niveau national.

Cette commission se réunira au minimum une fois tous les 2 ans à l'initiative de la partie la plus diligente, la première réunion devant se tenir le dernier trimestre 2010.

Elle est chargée d'apprécier la réalisation des engagements pris par les partenaires sociaux dans l'accord et de procéder, le cas échéant, à la rédaction d'avenants modificatifs qui seront soumis à la négociation collective.

Elle s'appuiera notamment sur les études et les analyses de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications.

La commission sera un lieu d'échanges sur les pratiques d'entreprises en termes de réinsertion et de maintien dans l'emploi des seniors, et ce afin de favoriser la capitalisation et la mutualisation des expériences.

➔ **Application de l'accord**

En vigueur étendu

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans, mais les signataires prévoient de se revoir au terme de la première année, ou avant à la demande motivée d'un signataire, afin éventuellement d'ajuster le présent accord et ses dispositions en fonction des résultats constatés.

Il sera déposé à la direction départementale du travail et de l'emploi de Paris, et remis au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes de Paris dans les conditions prévues par les articles L. 2231-6 et suivants et D. 2231-2 et suivants du code du travail.

La partie patronale s'emploiera à obtenir son extension conformément à la législation en vigueur.

➔ **Annexe**

En vigueur étendu

Annexe I

Enquête
Spécial accord « Seniors »

L'emploi et la formation des seniors dans la branche des prestataires de services du secteur tertiaire (CCN n° 573)

Un accord a été signé dans votre branche en faveur de l'emploi des seniors. Vos réponses sont indispensables pour établir le suivi de cet accord de branche. Ce suivi constitue une des conditions de validité de l'accord de branche et vous dispense de négocier un accord d'entreprise sur le sujet (pour les entreprises de 50 à moins de 300 salariés).

I. - Identité de l'entreprise

N° SIREN
Ancien code NAF
Nouveau code NAF (4 chiffres, 1 lettre)
Raison sociale
Numéro de téléphone
Numéro de fax
Adresse mail
Civilité : M... Mme... Mlle...
Nom du répondant
Fonction du répondant
Convention collective appliquée par l'entreprise :
- prestataire de services du secteur tertiaire
- autre, préciser

II. - Les seniors

Nombre de salariés dans votre entreprise au 31 décembre 2009

Parmi eux :

- combien avaient entre 45 et 49 ans ?
- combien avaient entre 50 et 54 ans ?
- combien avaient entre 55 et 59 ans ?
- combien avaient entre 60 ans et plus ?

III. - Amélioration des conditions de travail et prévention des conditions de pénibilité

1. Identifier les phénomènes d'usure professionnelle : combien d'entretiens afin d'identifier ces phénomènes d'usure professionnelle ont été réalisés en 2010 ?

Combien de travailleurs sont concernés ?

2. Adapter et aménager les conditions de travail : combien d'entretiens abordant les conditions de travail et les situations de pénibilité ont été réalisés en 2010 ?

Combien de travailleurs sont concernés ?

3. Aménagement des temps de travail des salariés âgés : combien d'entretiens de seconde partie de carrière abordant les aménagements du temps de travail ont été réalisés en 2010 ?

Combien de travailleurs sont concernés ?

IV. - Anticipation de l'évolution des carrières professionnelles

1. Accompagner et concrétiser la construction des parcours professionnels : combien de salariés ont bénéficié d'actions de formation ?

2. L'entretien professionnel de carrière : combien d'entretiens professionnels de fin de carrière ont été réalisés ?

V. - Promouvoir les outils de la branche

1. Bilan de compétences : combien de salariés ont bénéficié d'une démarche de bilan de compétences ?

2. Passeport formation : combien de salariés ont bénéficié d'un passeport de formation ?

3. Renforcement de la formation professionnelle tout au long de la vie et développement des compétences : combien de salariés ont bénéficié d'une formation professionnelle tout au long de leur carrière et développé des compétences ?

4. Reconnaissance et validation de l'expérience professionnelle : combien de salariés ont débuté une validation des acquis de l'expérience en 2009 ?

5. Droit individuel à la formation : combien de salariés ont bénéficié d'un entretien de seconde partie de carrière abordant les droits au DIF et ses modalités d'utilisation ?

6. Information des représentants du personnel : les représentants du personnel ont-ils bénéficié d'une information relative aux effectifs concernés par les plans de formation ?

7. Congé de fin de carrière : combien de salariés de 50 ans et plus ont bénéficié d'un congé de fin de carrière ?

VI. - Développement des compétences et des qualifications et accès à la formation

1. Favoriser les démarches d'anticipation : combien de salariés ont bénéficié d'un entretien sur les perspectives professionnelles ?

Combien de travailleurs sont concernés ?

2. Rôle de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications : combien de salariés de 50 ans et plus ont bénéficié d'une information sur l'identification des changements et propositions de diagnostics partagés ?

Avenant n 6 du 17 juin 2009 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance

Signataires

Patrons signataires:

L'ANCR ;

Le SNPR ;

La FIGEC ;

Les SIST ;

Le SYNAPHE ;

Le SP2C ;

Le SNPA ;

Le SORAP ;

Syndicats signataires:

F3C CFDT ;
FEC FO ;
La FNECS CFE-CGC ;
La CSFV CFTC,

L'article 2 « Bénéficiaires des garanties du régime de prévoyance » de l'accord de prévoyance du 13 août 1999 est désormais rédigé comme suit :
« Il s'agit de l'ensemble des salariés cadres ou non cadres des entreprises relevant du champ d'application de la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, titulaire d'un contrat de travail ou dont le contrat de travail est suspendu pour maladie ou accident ou dont la suspension du contrat de travail prévue par le code du travail donne lieu à un maintien de sa rémunération par l'employeur et / ou au versement d'indemnités journalières financées au moins pour partie par l'employeur.
La notion de salarié s'entend pour tous les bénéficiaires d'un contrat de travail, qu'il soit à durée déterminée ou indéterminée. »

Le paragraphe relatif au capital minimum prévu à l'article 3. 3. 2 « Définition et bénéficiaire de la garantie » est désormais rédigé comme suit :
« Le capital minimum ne pourra toutefois être inférieur à 4 plafonds mensuels de sécurité sociale en vigueur à la date du sinistre. Ce capital sera de 3 plafonds mensuels lorsque le salarié décédé exerçait une activité à temps partiel. »
Les autres dispositions de l'article demeurent inchangées.

L'article 3. 6. 2 « Définition de la garantie » est désormais rédigé comme suit :
« En cas de décès du salarié avant la liquidation de sa pension de vieillesse, une rente viagère est versée au profit de son conjoint survivant dont le montant est fixé à 15 % du salaire annuel brut. »

Le présent avenant prend effet le 1er janvier 2009 pour l'ensemble des entreprises de la branche.

Le présent avenant sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 2231-6 du code du travail, et les parties conviennent de le présenter à l'extension auprès du ministère compétent, à l'expiration du délai légal d'opposition.

Avenant n 7 du 30 septembre 2009 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance

Signataires

Patrons signataires:

L'ANCR ;
Le SNPR ;
La FIGEC ;
Les SIST ;
Le SYNAPHE ;
Le SP2C ;
Le SNPA ;
Le SORAP,

Syndicats signataires:

La FNECS CFE-CGC ;
La CSFV CFTC ;
La FEC FO ;
La F3C CFDT,

Il est ajouté à l'article 2 « Bénéficiaires des garanties du régime de prévoyance » de l'accord de prévoyance du 13 août 1999 le paragraphe suivant :
« Conformément aux dispositions de l'article 14 de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008 et à l'article 1er de l'avenant n° 3 du 18 mai 2009 à l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008, le bénéficiaire du régime de prévoyance est maintenu pendant leur période de chômage et pour une durée égale à la durée des derniers contrats de travail effectués au sein de la branche, appréciés en mois entiers, dans la limite de 9 mois, aux salariés des dites entreprises, dont le contrat de travail est rompu. »

Il est ajouté à l'article 3 « Définition des garanties » de l'accord de prévoyance du 13 août 1999 un paragraphe 3. 7 intitulé « Portabilité des garanties dans le cadre de la portabilité ».

« 3. 7. 1. Personnel concerné

Le bénéficiaire du maintien de ces garanties est subordonné à la condition que les droits à couverture complémentaire aient été ouverts chez le dernier employeur.

Seuls les salariés ayant commis une faute lourde seront exclus du dispositif ainsi que ceux ayant usé de la faculté de renonciation offerte par l'accord du 18 mai 2009.

3. 7. 2. Point de départ de la garantie

Le dispositif de portabilité entre en application à la date de cessation du contrat de travail.

3. 7. 3. Justificatifs

Pour bénéficier des dispositions relatives à la portabilité de la prévoyance, l'ancien salarié doit fournir à l'ancien employeur la justification de sa prise en charge par le régime d'assurance chômage.

3. 7. 4. Informations

L'ancien salarié doit informer son ancien employeur de la cessation du versement des allocations du régime d'assurance chômage lorsque celle-ci intervient au cours de la période de maintien des garanties des couvertures complémentaires santé et prévoyance prévue par l'article 14 de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008.

Une notice d'information sera fournie par l'organisme assureur et remise aux salariés par l'employeur mentionnant les conditions d'application de la portabilité. »

Il est ajouté à l'article 3 « Définition des garanties » au paragraphe 3. 1. 3 intitulé « Point de départ de la garantie » un alinéa ainsi rédigé :

« Après une franchise de 60 jours d'arrêt de travail continu pour les bénéficiaires de la portabilité des droits tels que définis par l'article 14 de l'accord

national interprofessionnel du 11 janvier 2008. »

Il est ajouté à l'article 3 « Définition des garanties » un paragraphe intitulé :

« 3. 1. 4. Montant des prestations

Les droits garantis par le régime de prévoyance au titre de l'incapacité temporaire ne peuvent conduire l'ancien salarié bénéficiant du maintien de son régime de prévoyance après la cessation de son contrat de travail à percevoir des indemnités d'un montant supérieur à celui des allocations chômage qu'il aurait perçues au titre de la même période en neutralisant la période de différé d'indemnisation (délai de carence de l'assurance chômage). »

Il est ajouté à l'article 4 « Salaire de référence » de l'accord de prévoyance du 13 août 1999 un alinéa ainsi rédigé :

« Le salaire de référence pris en compte pour le service des prestations dans le cadre de la portabilité des droits (art. 14 de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008) après rupture du contrat de travail est le salaire TA, TB, TC perçu au cours des 12 mois précédant la date de notification de la rupture du contrat de travail ou la date effective de fin de contrat pour les contrats de travail à durée déterminée ayant donné lieu à cotisations. »

Il est ajouté à l'article 6 « Cotisations » de l'accord de prévoyance du 13 août 1999 un paragraphe intitulé :

« 6. 4. Financement du maintien de la prévoyance dans le cadre de la portabilité

Conformément à la faculté offerte par l'accord national interprofessionnel du 18 mai 2009, les parties au présent accord, après agrément par le GNP dans le cadre d'une convention qui sera spécifiquement rédigée à cet effet, instaurent la mise en place de la mutualisation du financement de la portabilité de la prévoyance.

Cette mutualisation fera l'objet d'un réexamen au bout de 3 ans de mise en oeuvre.

Un bilan de l'impact de cette mesure sur l'équilibre du régime de prévoyance devra être présenté par les organismes assureurs.

La commission paritaire pourra faire appel à un conseil extérieur indépendant pour expertiser la question. »

Le présent avenant prend effet le 1er juillet 2009 pour l'ensemble des entreprises de la branche.

Le présent avenant sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 2231-6 du code du travail et les parties conviennent de le présenter à l'extension auprès du ministère compétent, à l'expiration du délai légal d'opposition.

Accord du 8 février 2010 relatif au niveau de classification de l'enquêteur civil

Signataires

Patrons signataires:

SNPR ;

FIGEC.

Syndicats signataires:

FNECS CFE-CGC ;

CSFV CFTC.

En considération de l'accord d'élargissement du champ d'application de la convention collective du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire intégrant l'activité d'enquête civile et de l'existence du certificat de qualification professionnelle d'enquêteur civil créé le 12 novembre 2007, il a été convenu entre les parties d'établir un niveau de classification minimal de l'enquêteur civil et selon les modalités ci-après énoncées.

Toutes les entreprises réalisant l'enquête civile telle que définie ci-dessus doivent se conformer au certificat de qualification professionnelle créé par la branche le 12 novembre 2007. En outre, le niveau de classification minimal de l'enquêteur civil au titre de cette activité telle que précisée dans le champ d'application sera fixé selon le coefficient établi comme suit :

- 190 pour les débutants ;
- 220 après une expérience de 2 ans.

Le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 2231-6 du code du travail, et les parties conviennent de le présenter à l'extension auprès du ministère compétent, à l'expiration du délai légal d'opposition.

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

Accord du 10 mai 2010 relatif à l'activité d'optimisation linéaire

Signataires

Patrons signataires:

SNPA ;

SORAP.

Syndicats signataires:

CSFV CFTC ;

FNECS CFE-CGC ;

F3C CFDT.

➤ Préambule

En vigueur non étendu

Les dispositions du présent accord ne sont applicables qu'aux salariés ayant été spécifiquement engagés aux fins d'exercer leur prestation de travail dans le cadre d'une activité d'optimisation linéaire.

La prestation d'optimisation linéaire consiste essentiellement dans des actions de montage des têtes de gondole, d'activités d'inventaires, des implantations, de l'assistance pour les linéaires mais également pour des actions anti-rupture (encore appelée vigilance sur les linéaires).

Sont exclus de cet accord les salariés affectés à des postes correspondant à des actions dont l'objet unique est la pose de PLV et les relevés quantitatifs et qualitatifs.

Toutefois, ces activités se déroulent autour d'actions limitées dans le temps, exclusivement liées à la saisonnalité des ventes, exercées de façon très

ponctuelles, obligeant les organisateurs, afin de répondre au besoin du client dans le respect des droits des salariés, à un aménagement et une organisation du travail dans les limites et les garanties fixées par la loi.
Les partenaires sociaux souhaitent, dans le cadre du présent accord, sécuriser les règles propres à cette activité et assurer des garanties réelles au salarié.

➤ Chapitre Ier Contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation de linéaires

➔ Article

En vigueur non étendu

I. - Création du contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire

➔ Définitions

En vigueur non étendu

1.1. Définition du salarié concerné

Conformément à l'article L. 1242-2-3° du code du travail, le salarié est celui qui participe à la réalisation d'une prestation d'optimisation linéaire temporaire. Le salarié visé ne peut être considéré comme vacataire que dans la mesure où il ne doit effectuer sa prestation de travail que sur les lieux mêmes où doit être réalisée la prestation concernée.

1.2. Définition du contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire

Le contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire est un contrat de travail à durée déterminée conclu spécifiquement pour pourvoir l'emploi par nature temporaire d'un salarié affecté à une action d'optimisation de linéaires, en application des dispositions de l'article L. 1242-2-3° du code du travail.

Ce contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire est soumis aux conditions exposées dans le présent texte, établi dans le cadre des lois et des règlements en vigueur, et notamment les articles L. 1242-2 et D. 1242-1 du code du travail.

II. - Forme du contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire

➔ Contenu du contrat de travail

En vigueur non étendu

Le contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire est nécessairement un contrat écrit. Il peut être conclu à temps plein ou à temps partiel. Il doit impérativement comporter les mentions suivantes :

- mentions obligatoires définies par le code du travail s'agissant des contrats à durée déterminée ;
- mentions obligatoires définies par le code du travail pour les contrats de travail à temps partiel, le cas échéant ;
- mentions obligatoires définies par la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire pour tout contrat de travail.

Le contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire doit en outre préciser :

- les conditions dans lesquelles le salarié pourra bénéficier de l'accès aux emplois à durée indéterminée ;
 - la définition précise de la prestation d'optimisation linéaire en raison de laquelle il est conclu.
- Il ne peut être conclu qu'un contrat à durée déterminée d'intervention d'optimisation linéaire par prestation concernée pour pourvoir à un même poste, sauf en cas de renouvellement non prévisible de la prestation confiée à l'employeur.

➔ Conclusion du contrat de travail

En vigueur non étendu

Les entreprises effectuant des prestations d'optimisation linéaire s'engagent à mettre tout en oeuvre pour que la conclusion du contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire soit proposée au salarié au plus tard dans un délai de 10 jours calendaires avant le début de l'exécution de la prestation. Le salarié disposera d'un délai de 3 jours calendaires courant à compter de la date de première présentation du contrat pour accepter ou refuser la conclusion de ce dernier.

En cas d'acceptation et sous réserve des modalités spécifiques qui pourraient être mises en oeuvre à ce titre, conformément à l'article R. 4624-12 du code du travail, l'employeur devra demander au salarié une copie du certificat de la médecine du travail faisant état d'une aptitude à l'emploi datant de moins de 24 mois, étant précisé que si le salarié ne peut produire un certificat à jour de la médecine du travail ou pour tout nouvel embauché n'ayant pas eu d'activité professionnelle antérieure, l'employeur devra respecter la législation relative à la visite médicale.

III. - Exécution et terme du contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire

➔ Temps de travail et contrôle

En vigueur non étendu

4.1. Mention dans le contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire

a) Le contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire doit précisément mentionner la durée de travail du salarié dans le cadre de la prestation qui lui est confiée.

La durée de travail ainsi définie doit prendre en considération la prestation d'optimisation linéaire convenue ainsi que sa préparation et la rédaction éventuelle des documents devant être restitués à l'employeur en retour.

Cette mention ne fait toutefois pas échec pour l'employeur de demander au salarié la réalisation d'heures supplémentaires ou complémentaires nécessaires à la bonne réalisation de la mission d'optimisation linéaire concernée.

Il a été convenu que par rapport à un temps d'intervention minimal sur la journée de 2 heures consécutives, la distance entre le domicile et le premier lieu d'intervention n'excédera pas 30 kilomètres.

En tout état de cause, la distance maximale pour le trajet aller et/ou retour entre le domicile et le premier lieu et le dernier lieu d'intervention ne pourra pas excéder 60 kilomètres pour un temps d'intervention de 2 heures consécutives sur la journée.

Si cette distance entre le domicile et le premier lieu d'intervention devait excéder 30 kilomètres, la prestation journalière serait établie à 3 heures consécutives minimum par jour.

b) Les parties signataires reconnaissent l'existence de temps annexes au temps de la prestation proprement dit.

Ces temps annexes sont présumés représenter, par heure de prestation, un minimum de 5 minutes consacrées à la prise d'information sur la mission et au compte rendu.

Il est précisé que toute formation physique avec déplacement, toute formation téléphonique ou par internet est du temps de travail effectif et sera rémunérée comme tel.

Il est précisé que toute formation spécifique complémentaire, nécessitant un déplacement professionnel fera l'objet d'une rémunération complémentaire par rapport au temps passé, ces temps de formation constituant du temps de travail effectif.

Ce temps de déplacement sera également pris en charge dans les conditions de l'article 4.4.

Ce temps de formation spécifique est forfaitaire et devra être prévu avec le salarié et à son contrat de travail.

Ce temps de formation prévu au contrat de travail est rémunéré au taux horaire normal du salarié et tout dépassement fera l'objet d'une rémunération supplémentaire.

4.2. Formation professionnelle

Les salariés bénéficient en qualité de salariés en contrat à durée déterminée des dispositions de l'accord relatif à la formation professionnelle.

4.3. Définition du temps de travail effectif

Le temps de travail effectif est 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 ses occupations personnelles.

Ne sont pas considérés comme du temps de travail effectif les périodes de pause, les périodes consacrées aux repas et les temps de trajet entre le domicile du salarié et son lieu de travail pour autant que le salarié puisse vaquer totalement à ses occupations personnelles.

4.4. Déplacements professionnels et temps de trajet

L'ensemble des temps de déplacement à l'intérieur d'une journée entre le premier et le dernier lieu d'intervention donnera lieu à une rémunération à 100 % et sont considérés comme du temps de travail effectif.

Par ailleurs, tout déplacement, y compris l'aller et le retour entre le domicile et le ou les lieux d'intervention, fera l'objet d'une allocation spécifique en cas d'utilisation par l'intéressé d'un véhicule personnel, étant précisé que le montant de l'allocation de déplacement ne pourra pas être inférieur, à la date de signature du présent accord, à 0,23 EUR du kilomètre parcouru. Ce taux sera renégocié annuellement.

4.5. Exercice de mandat(s) de représentation

Les heures de délégation des représentants du personnel (notamment des délégués du personnel, membres du comité d'entreprise, délégués syndicaux, etc.), de même que le temps consacré aux réunions obligatoires du comité d'entreprise, des délégués du personnel, du CHSCT de négociation collective sont assimilés à du temps de travail effectif.

4.6. Contrôle du temps de travail

Le contrôle des temps de travail du salarié est réalisé selon les règles propres arrêtées par chaque entreprise.

En tout état de cause, et dans une telle hypothèse, les grands magasins ou GMS ne peuvent s'immiscer, en aucune façon et d'aucune manière, dans la gestion ou l'organisation du temps de travail et de l'activité des salariés, qui restent sous la seule subordination de leur employeur qui détient seul les pouvoirs de commandement, surveillance et de contrôle sur les préposés qu'il a affectés aux prestations.

→ Rémunération

En vigueur non étendu

5.1. Rémunération temps de travail

La nature et la base de la rémunération du salarié sont nécessairement précisées dans le contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire. Cette rémunération doit prendre en considération l'intégralité de la durée de travail du salarié, telle que définie à l'article 4 du présent accord.

La législation relative aux heures complémentaires et supplémentaires est naturellement applicable aux salariés.

Il en est de même s'agissant des grilles de salaires conventionnelles adoptées dans le cadre de la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

A cet égard, le coefficient du salarié évoluera conformément aux dispositions prévues par la grille des rémunérations mensuelles et annuelles garanties.

5.2. Rémunération du travail de nuit

Conscients de la nécessité technique et économique de l'éventualité de faire fonctionner occasionnellement l'activité d'optimisation de linéaires sur des périodes habituellement réservées au repos nocturne, les partenaires sociaux conviennent de prévoir les compensations et les conditions d'application de celles-ci.

Dans le cadre du présent accord, sera considéré comme travail de nuit tout travail effectif réalisé entre 21 heures et 6 heures.

Les salariés bénéficieront d'une majoration de salaire égale à 50 % pour les heures de travail effectif réalisées entre 21 heures et 6 heures.

→ Indemnité de repas

En vigueur non étendu

Les salariés accomplissant une mission d'une durée minimale d'au moins 5 heures continues percevront une indemnité de repas dans les conditions fixées par la législation actuellement en vigueur pour autant qu'ils soient empêchés, du fait de leur horaire décalé, de prendre leur repas à leur domicile. Le montant de cette allocation est fixé à 5,70 EUR, selon les règles ACOSS actuellement en vigueur.

S'ils étaient empêchés de regagner leur domicile du fait d'un déplacement professionnel sur un ou plusieurs lieux d'interventions et pour autant qu'il y ait une intervention sur une journée d'au minimum 6 heures, le montant de l'allocation de repas serait alors fixé à 8,20 EUR, selon les règles ACOSS actuellement en vigueur.

→ Hygiène, sécurité et discipline

En vigueur non étendu

Bien qu'employé par l'entreprise à laquelle la prestation d'optimisation linéaire est confiée et restant en tant que telle sous sa seule subordination, le salarié doit impérativement respecter :

- les consignes qui peuvent lui être données par la direction du grand magasin ou GMS au sein duquel la prestation est réalisée, en ce qui concerne l'hygiène et la sécurité ;

- le règlement intérieur du grand magasin ou GMS au sein duquel la prestation est réalisée, pour ce qui concerne les travailleurs exerçant leur mission dans

les locaux du grand magasin ou GMS, bien que n'appartenant pas au personnel du grand magasin ou GMS. Compte tenu des modalités concrètes d'exercice de la mission d'optimisation de linéaires, ce contrôle peut être effectué, conformément aux règles de sécurité en vigueur dans les magasins et portant notamment sur le contrôle des entrées et sorties des intervenants extérieurs, par les organes ou représentants du ou des grands magasins ou GMS au sein desquels se déroule la prestation concernée.

➔ Succession de contrats à durée déterminée d'optimisation linéaire avec le même salarié

En vigueur non étendu

Entre les contrats d'intervention, il n'y a pas de délai de carence, sauf si la durée totale des contrats successifs sans délai dépasse 4 mois consécutifs auquel cas le délai de carence légal au maximum d'un tiers de la durée des contrats successifs précités s'impose à nouveau sur la durée cumulée des contrats qui se sont succédé, et ce avant la signature d'une nouvelle série de contrats. Auquel cas, le délai de carence s'impose à nouveau sur la totalité de la durée cumulée des contrats qui se sont succédé, et ce avant la signature d'une nouvelle série de contrats.

➔ Fin du contrat à durée déterminée d'optimisation linéaire avec le même salarié

En vigueur non étendu

Par principe, le contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire prend automatiquement fin au terme de la mission pour la réalisation de laquelle il a été conclu.

Les salariés employés dans les conditions ci-dessus mentionnées bénéficient, à la fin du contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire :

- du paiement de l'indemnité légale de précarité (soit à ce jour 10 %), étant précisé que cette indemnité est versée à l'issue de chaque contrat même en cas de succession de plusieurs contrats à durée déterminée d'intervention d'optimisation linéaire dans les conditions exposées à l'article 8 du présent accord ;
- du paiement d'une indemnité compensatrice de congés payés, calculée dans les conditions et selon les modalités légalement définies et versée à l'issue de chaque contrat.

Si, à l'issue d'un ou de plusieurs contrats à durée déterminée d'intervention d'optimisation linéaire, 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 en effectuant le cumul des temps de travail effectifs à compter du premier CDD.

A l'issue du contrat d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire, quelle qu'en soit la cause, l'employeur doit remettre au salarié un certificat de travail et une attestation ASSEDIC.

➔ Participation aux institutions représentatives du personnel

En vigueur non étendu

Les salariés sont décomptés dans les effectifs conformément aux dispositions du code du travail.

Pour tenir compte des particularités de l'activité, ce décompte est calculé en effectuant un rapport entre la masse des salaires bruts perçus, hors indemnité de précarité et de congés payés pour les contrats d'intervention à durée déterminée, par l'ensemble des salariés pendant les 12 mois précédant la date des élections et le salaire brut théorique correspondant à un travail annuel à temps complet (1).

Pour être électeur, outre les conditions de droit commun, le salarié doit justifier de 3 mois de présence dans l'entreprise, c'est-à-dire avoir reçu au moins 3 bulletins de paie dans les 3 mois précédant la date du premier tour des élections et figurer encore dans les fichiers de l'entreprise.

Pour être éligible, le salarié doit justifier de 12 mois de présence dans l'entreprise, figurer encore dans le fichier de l'entreprise et avoir reçu des bulletins de paie pendant 9 des 12 mois précédant la date de fixation du premier tour des élections.

(1) Il convient d'entendre par salaire brut théorique correspondant à un travail annuel à temps complet, le salaire de base prévu par la convention collective nationale des prestataires de services sur une base de 151,67 heures, à savoir 1 321,89 EUR bruts par mois, soit un salaire annuel brut d'un montant de 15 862,68 EUR au regard de l'avenant relatif aux salaires daté du 19 mai 2008.

➔ Chapitre II Travail intermittent

➔ Article

En vigueur non étendu

I. - Bénéficiaires

➔ Principes

En vigueur non étendu

Conformément à l'article L. 3123-31 du code du travail, des contrats de travail intermittents pourront être mis en place pour les salariés dans les conditions prévues ci-après.

➔ Salariés ayant conclu plusieurs contrats d'intervention à durée déterminée d'optimisation linéaire

En vigueur non étendu

12.1. Salariés ayant conclu plusieurs contrats d'intervention dans le secteur de l'optimisation de linéaires

Le contrat de travail intermittent doit être proposé à tout salarié ayant effectué, de manière régulière, plusieurs interventions dans la même entreprise sous forme de contrat d'intervention tel que désigné au chapitre Ier du présent accord, sous réserve des conditions cumulatives suivantes, à savoir que le nombre d'heures travaillées se calcule sur les 12 derniers mois et est au moins égal à 500 heures.

Cette proposition doit être faite par l'employeur dans les 2 mois suivant la réalisation des conditions susvisées par lettre recommandée avec avis de réception ou par lettre remise en main propre contre décharge.

Le salarié dispose de 15 jours calendaires à compter de la date de première présentation de la proposition pour l'accepter ou la refuser, son absence de réponse étant assimilée à un refus de la proposition.

L'acceptation du salarié devra être portée à la connaissance de l'employeur par lettre recommandée avec avis de réception ou par lettre remise en main propre contre décharge.

Cette proposition peut également émaner du salarié, par lettre recommandée avec avis de réception ou par lettre remise en main propre contre décharge, dans les 2 mois suivant la réalisation des conditions visées au premier alinéa du présent article.

A défaut de proposition de l'employeur dans le délai de 2 mois susvisé, le salarié pourra utiliser à tout moment, comme période de référence, toute période de 12 mois dont le terme intervient postérieurement à celle ayant ouvert les conditions initiales d'accès.

Le refus implicite ou explicite du salarié suite à la proposition de l'employeur ne lui permet plus d'exiger l'accès au contrat de travail intermittent avant une nouvelle période de 12 mois suivant la fin de la période de référence ayant servi à la détermination de la réalisation des conditions d'accès au travail intermittent.

En tout état de cause, qu'elle émane de l'employeur ou du salarié, la proposition doit déboucher sur un contrat de travail intermittent prenant effet au plus tard dans le mois suivant la fin du délai de 2 mois susvisé.

12.2. Salariés ayant conclu plusieurs contrats d'intervention à durée déterminée dans le secteur d'optimisation linéaire et de l'animation commerciale

Les parties au présent accord décident, dans le cadre d'une sécurisation du statut des salariés concernés, que le contrat d'intermittence visé ci-dessus doit être proposé à tout salarié ayant effectué, de manière régulière, plusieurs interventions dans la même entreprise sous forme de contrat d'intervention dans le domaine de l'optimisation de linéaires et/ou de l'animation commerciale, sous réserve des conditions cumulatives suivantes, à savoir que le nombre d'heures travaillées se calcule sur les 12 derniers mois et est au moins égal à 500 heures.

Ainsi, si le salarié a accompli un nombre d'heures en animation commerciale et/ou en optimisation de linéaires au moins égal à 500 heures sur la période des 12 derniers mois, il pourra prétendre au statut ci-dessus visé au 12.1 du présent accord.

II. - Eléments du contrat de travail intermittent

→ Durée du travail

En vigueur non étendu

Si le contrat de travail intermittent est proposé conformément aux dispositions de l'article 12, le contrat suscité devra prévoir une durée minimale annuelle au moins égale à 80 % du nombre d'heures travaillées au cours des 12 mois ayant servi de référence pour les conditions d'accès au travail intermittent.

D'un commun accord entre le salarié et l'employeur, la durée annuelle peut toutefois être inférieure ou supérieure à 80 % du nombre d'heures travaillées au cours des 12 mois ayant servi de référence pour les conditions d'accès au travail intermittent.

En tout état de cause, le contrat de travail intermittent ne peut pas prévoir une durée inférieure à 500 heures annuelles.

Les salariés en contrat de travail intermittent bénéficient, conformément à l'article L. 3123-36 du code du travail, des droits reconnus aux salariés à temps complet.

Le salarié intermittent peut être amené à travailler pour un autre employeur pendant les périodes non travaillées sous réserve de son obligation de loyauté et du respect des durées maximales de travail autorisées, étant précisé qu'il devra en informer l'ensemble de ses employeurs.

Des heures complémentaires peuvent être effectuées au-delà de la durée contractuelle prévue dans la limite du tiers de la durée minimale annuelle fixée dans le contrat de travail, sauf accord du salarié pour dépasser cette limite.

→ Mention du contrat de travail intermittent

En vigueur non étendu

Le contrat de travail intermittent devra être établi dans les conditions de l'article L. 3123-33 du code du travail.

C'est un contrat de travail à durée indéterminée qui doit mentionner obligatoirement les clauses suivantes :

- date d'entrée ;
- fonctions, classification et coefficient de l'emploi ;
- lieu de l'emploi ;
- durée minimale annuelle de travail ;
- périodes travaillées ou prestations effectuées ;
- répartition des heures de travail à l'intérieur de ces périodes ;
- éléments de rémunération.

Il doit également mentionner l'ensemble des clauses prévues conventionnellement ou légalement pour les contrats de travail à durée indéterminée classiques.

→ Rémunération

En vigueur non étendu

Le taux horaire appliqué au contrat devra être au moins égal au taux horaire de base moyen constaté sur la période de 12 mois ayant servi à l'accès au contrat de travail intermittent.

La rémunération mensuelle des salariés sera fixée en fonction du nombre d'heures effectuées au cours du mois sur la base du taux horaire brut du salarié concerné.

Le salarié sous contrat de travail intermittent doit percevoir une rémunération mensuelle brute au moins égale à la rémunération minimale conventionnelle à laquelle s'ajoute une prime d'intermittence fixée en pourcentage au quart de la prime de précarité (soit 2,5 % à la date de la conclusion du présent accord) telle que définie par l'article L. 1243-8, alinéa 2, du code du travail.

→ Autres dispositions

En vigueur non étendu

Concernant l'ancienneté du salarié, les périodes non travaillées du fait de l'intermittence ainsi que celles correspondant à des congés légaux (exemple : congés payés, congés pour événements familiaux, congé pour ancienneté) sont prises en compte pour la détermination des droits liés à l'ancienneté.

En cas de parution du décret relatif au travail intermittent et concernant le secteur, les partenaires sociaux s'engagent à se rencontrer dans les meilleurs délais.

→ Chapitre III Dispositions finales

→ Commission de suivi

En vigueur non étendu

Une commission de suivi est créée composée de deux collègues :

- un collège salariés comprenant 2 représentants par organisation syndicale représentative de salariés au niveau national signataires ou adhérente au présent accord.

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

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

La commission de suivi a vocation à se réunir au moins deux fois par an et est compétente pour débattre :

- de tout problème du présent accord, de ses annexes ou avenants ;

- de tout différend à caractère individuel ou collectif né de l'application ou de l'interprétation du présent accord de ses annexes ou avenants.

La saisine de la commission est faite par la partie la plus diligente par lettre recommandée avec avis de réception, à laquelle seront joints 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 collègue 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 l'accord.

Les frais de déplacement liés à la participation aux commissions de suivi seront supportés par le collège employeurs. Lors de la première réunion de la commission, les partenaires sociaux étudieront un budget de fonctionnement pour couvrir les frais liés aux déplacements des organisations syndicales dans le cadre du suivi de l'accord en dehors des commissions.

Ce budget sera financé par le collège employeurs.

→ Article 18

En vigueur non étendu

Il ne peut être dérogé au présent accord, sauf de manière plus favorable pour les salariés.

→ Dépôt. - Publicité

En vigueur non étendu

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, par la partie signataire la plus diligente.

Il entrera en vigueur le premier jour du mois civil suivant la publication de l'arrêté d'extension au Journal officiel.

Accord du 11 mai 2010 relatif aux emplois repères

Signataires

Patrons signataires:

SORAP.

Syndicats signataires:

F3C CFDT ;

FNECS CFE-CGC ;

CSFV CFTC.

Il est expressément prévu l'engagement de négociations en vue d'aboutir à un accord fixant la grille des emplois repères.

En vue de démontrer la volonté de parvenir à un accord sur le thème visé à l'article 1er, il est prévu que dès la première réunion un calendrier de 5 réunions sera mis en place.

L'échéance du 31 décembre 2010 est la date butoir fixée pour avoir signé un accord sur le thème susvisé.

Dans l'éventualité où les parties au présent accord auraient besoin de réunions complémentaires, fonction du cours des négociations, elles prévoient d'ores et déjà de fixer ces réunions complémentaires aux fins de respecter la date butoir du 31 décembre 2010 qui est significative de l'esprit dans lequel les parties souhaitent engager et aboutir dans la négociation.

Le présent accord ayant un objet et une cause déterminés, il cessera obligatoirement de s'appliquer dès lors qu'un accord aura été conclu et signé sur le thème susvisé.

Il sera déposé à la direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle et du conseil de prud'hommes de Paris.

→ Preamble

En vigueur non étendu

Après avoir rappelé que le SORAP a adhéré à la convention collective du personnel des prestataires de services le 23 mai 2003 et a signé le 1er décembre 2009 un avenant à la convention collective du personnel des prestataires de services définissant son appartenance au champ d'application de la façon suivante :

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

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

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

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

- dans 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.

A plusieurs reprises a été évoquée par les organisations syndicales de salariés, en particulier en dernier lieu lors des discussions en commission restreinte sur l'optimisation linéaire, la nécessité de mettre en place une grille des emplois repères.

Le SORAP, par l'intermédiaire de son président, a accepté le principe de l'ouverture d'une négociation sur la mise en place de cette grille.

C'est pourquoi, il a été établi le présent accord selon les modalités suivantes.

Avenant n 1 du 28 juin 2010 à l'accord du 19 avril 2010 relatif au maintien dans l'emploi et au recrutement des travailleurs âgés

Signataires

Patrons signataires:

L'ANCR ;

Le SNPR ;
La FIGEC ;
Les SIST ;
Le SYNAPHE ;
Le SP2C ;
Le SNPA ;
Le SORAP ;

Syndicats signataires:

La FNECS CFE-CGC ;
La CSFV CFTC,

Dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, il a été signé le 19 avril 2010 un accord relatif au maintien dans l'emploi et au recrutement des seniors.
Le secrétariat de la branche a sollicité le 30 avril 2010 un avis à la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) sur l'accord signé.
Par courrier en date du 7 juin 2010, la DGEFP a fait un certain nombre d'observations, sollicitant les partenaires sociaux aux fins de formaliser un avenant sur les 2 points suivants :

- sur la durée de l'accord ;
- sur l'objectif de maintien dans l'emploi des salariés âgés.
Afin de régulariser la situation et de permettre l'obtention d'un avis favorable par la DGEFP, les parties signataires à l'accord du 19 avril 2010 ont entendu régulariser, par le présent avenant, les dispositions ci-après.

L'article 1er de l'accord du 19 avril 2010, intitulé « Objectif chiffré global de maintien dans l'emploi des salariés seniors » est modifié de la façon suivante.
Paragraphe 2 :

« Dans ce sens, les partenaires sociaux optent pour un objectif chiffré de maintien dans l'emploi des salariés âgés de 55 ans et plus au cours des 3 années d'application de l'accord. Sous réserve de l'incertitude de l'environnement économique, les partenaires sociaux s'engagent à maintenir dans l'emploi 100 % des travailleurs âgés de 55 ans et plus, par rapport à l'effectif total, équivalent temps plein, constaté au 31 décembre 2009, dans les entreprises relevant du champ d'application du présent accord. »

Il est rajouté un dernier alinéa :

« Par ailleurs et à titre plus favorable, les partenaires sociaux optent également pour un objectif chiffré et complémentaire de maintien dans l'emploi des salariés âgés de 50 ans et plus au cours des 3 années d'application de l'accord. Sous réserve de l'incertitude de l'environnement économique, les partenaires sociaux s'engagent à maintenir dans l'emploi 100 % des travailleurs âgés de 50 à 54 ans, par rapport à l'effectif total équivalent temps plein, constaté au 31 décembre 2009, dans les entreprises relevant du champ d'application du présent accord. »

Le reste de l'article demeure inchangé.

L'article 6.3 intitulé « Application de l'accord » est modifié de la façon suivante.

Paragraphe 1 :

« Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans, mais les signataires prévoient de se revoir au terme de la première année, ou avant à la demande motivée d'un signataire, afin éventuellement d'ajuster le présent accord et ses dispositions en fonction des résultats constatés. »
A titre dérogatoire, les dispositions plus favorables prévues par l'accord du 19 avril 2010 s'agissant de l'aide au reclassement, tel que prévu à l'article 2.1 et de l'aide au passage au temps partiel, tel que prévu à l'article 2.3, sont applicables pour une durée indéterminée.
Pour le reste, l'accord du 19 avril 2010 n'est pas modifié.

Le présent avenant sera déposé à la direction départementale du travail et de l'emploi de Paris, et remis au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes de Paris dans les conditions prévues par les articles L. 2231-6 et suivants et D. 2231-2 et suivants du code du travail.
La partie patronale s'emploiera à obtenir son extension conformément à la législation en vigueur.

Avenant n 3 du 1er juillet 2010 relatif à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance

Signataires

Patrons signataires:

L'ANCR ;
Le SNPR ;
La FIGEC ;
Les SIST ;
Le SYNAPHE ;
Le SP2C ;
Le SNPA ;
Le SORAP ;

Syndicats signataires:

La F3C CFTD ;
La FNECS CFE-CGC ;
La CSFV CFTC ;
La FEC FO,

il a été convenu ce qui suit.

Il est préalablement rappelé que le présent avenant ne modifie en rien l'article 10 de l'accord initial du 13 août 1999, considérant que l'accord de prévoyance est conclu pour une durée indéterminée et pourra donc faire l'objet d'une dénonciation ou d'une révision conformément aux modalités légales et conventionnelles telles que prévues par l'accord initial du 13 août 1999.

En application de l'article L. 912-1 du code de la sécurité sociale et suite à la réunion de la commission paritaire de prévoyance en date du 2 juin 2010, il est confirmé le renouvellement du GNP, 33, avenue de la République, 75011 Paris, assureur des garanties incapacité de travail, invalidité, décès-IPA (sous forme de capital) et frais d'obsèques et de l'OCIRP organisme assureur des garanties rente éducation, rente de conjoint et rente handicap pour une période de 5 ans.

En conséquence, toutes les entreprises entrant dans le champ d'application du présent avenant sont priées d'affilier leurs salariés aux institutions paritaires ci-dessus désignées.

Les modalités d'organisation de la mutualisation des risques seront examinées par la commission paritaire composée des signataires du présent avenant dans un délai de 5 ans à compter de la date d'effet du présent avenant, conformément aux dispositions de l'article L. 912-1 du code de la sécurité sociale. Cette réunion se tiendra au cours du semestre qui précédera l'expiration de ce délai.

L'article 6 « Cotisations » de l'accord de prévoyance du 13 août 1999 est désormais libellé ainsi :

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

- pour le personnel non cadre : 1,07 % de la tranche A et 1,07 % de la tranche B ;

- pour le personnel cadre : 1,50 % de la tranche A et 1,44 % de la tranche B et de la tranche C.

Les taux de cotisations pour les garanties du présent régime sont maintenus durant 5 exercices à compter de la date d'effet du présent avenant.

Toutefois, concernant le personnel non cadre, il est décidé de ne pas appliquer le taux contractuel global de cotisation et d'appeler les cotisations au taux de 0,88 % TA/ TB

Cette décision pourra être révisée lors de l'examen annuel des comptes du régime de prévoyance, en fonction des résultats.

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 tranches B et C. »

Les parties signataires du présent avenant s'engagent à se réunir à compter de l'examen annuel des comptes des organismes assureurs en 2012, en vue d'une révision éventuelle du taux de répartition des cotisations du régime de prévoyance et d'une amélioration des garanties si les excédents du régime l'autorisent et après avis du GNP.

Le présent avenant prend effet pour l'ensemble des entreprises de la branche à compter du 1er juillet 2010, date de sa signature par les organisations syndicales et patronales, étant précisé qu'il sera déposé aux services du ministère en vue de son extension.

Salaires encaisseurs Avis d'interprétation n 1 du 4 juillet 2001

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 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.
Nota : A l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.

Salaires Accord du 20 juin 2005

Signataires

Patrons signataires:

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) ;
Le syndicat national des prestataires de service d'accueil, d'animation et de promotion (SNPA) ;
Le syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP),

Syndicats signataires:

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

Article 1er

Les grilles des rémunérations mensuelles et annuelles garanties sont fixées sur la base d'une durée mensuelle de travail de 151,67 heures.

La valeur du point est fixée à 3,03 .

Les indices de rémunération des qualifications suivantes sont modifiés :

Statut employés :

- niveau I, coefficient 120 : indice de rémunération de 401 au lieu de 397 ;
- niveau I, coefficient 130 : indice de rémunération de 405 au lieu de 401 ;
- niveau I, coefficient 140 : indice de rémunération de 408 au lieu de 405 ;
- niveau II, coefficient 150 : indice de rémunération de 413 au lieu de 408 ;
- niveau II, coefficient 160 : indice de rémunération de 423 au lieu de 413 ;
- niveau III, coefficient 170 : indice de rémunération de 443 au lieu de 423 ;
- niveau III, coefficient 180 : indice de rémunération de 463 au lieu de 443.

Statut cadres :

- niveau VII, coefficient 280 : indice de rémunération de 683 au lieu de 670 ;
- niveau VII, coefficient 300 : indice de rémunération de 813 au lieu de 798 ;
- niveau VII, coefficient 330 : indice de rémunération de 841 au lieu de 825.

Les grilles des rémunérations mensuelles et annuelles garanties sont donc modifiées 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 20 juin 2005.

ANNEXE I : Grille des salaires minima mensuels conventionnels (base 151,67 heures).

Valeur du point : 3,03 Euros

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE	SALAIRE
			de rémunération	(en euros)
		120	401	1 215,03
	I	130	405	1 227,15
		140	408	1 236,24
Employés	II	150	413	1 251,39
		160	423	1 281,69
	III	170	443	1 342,29
		190	463	1 402,89
		200	494	1 496,82
		220	526	1 593,78
Agents de		230	543	1 645,29
		240	559	1 693,77
	VI	250	575	1 742,25
		260	596	1 805,88
		280	683	2 069,49
	VII	300	813	2 463,39
		330	841	2 548,23
		360	964	2 920,92
Cadres	VIII	390	1044	3 163,32
		420	1123	3 402,69
		450	1374	4 163,22
	IX	500	1626	4 926,78
		550	1794	5 435,82

ANNEXE II : Grille des salaires minima annuels (base 151,67 heures).

Valeur de point : 3,03 Euros.

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE	SALAIRE
			de rémunération	(en euros)
		120	401	14 580,36
	I	130	405	14 725,80
		140	408	14 834,88
Employés		150	413	15 016,68
		160	423	15 380,28
		170	443	16 107,48
		190	463	16 834,68
		200	494	17 961,84
		220	526	19 125,36
Techniciens				
Agents de		230	543	19 783,48
		240	559	20 325,24
	VI	250	575	20 907,00
		260	596	21 670,56
		280	670	24 833,88
	VII	300	798	29 560,68
		330	825	30 578,76
		360	964	35 051,04
Cadres	VIII	390	1044	37 959,84
		420	1123	40 832,28
		450	1374	49 958,64
	IX	500	1626	59 121,36
		550	1794	65 229,84

Accord étendu, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective.

Accord Salaires du 10 septembre 2007

Signataires

Patrons signataires:

- 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 téléservices (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 service d'accueil (SNPA) ;
- Le syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP),

Syndicats signataires:

- La fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services (FNCES) CFE-CGC ;
- La F3C CFDT ;
- Le syndicat FO ;
- La CSFV-CFTC,

en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension

La valeur du point est fixée à 3,08 EUR.
 Pour le coefficient 120, le taux horaire brut est de 8,44 EUR brut.
 Les indices de rémunérations des qualifications sont modifiés :

Statut employés

Niveau I - Coefficient 120 : indice de rémunération de 416 au lieu de 401 ;
 Niveau I - Coefficient 130 : indice de rémunération de 417 au lieu de 405 ;
 Niveau I - Coefficient 140 : indice de rémunération de 419 au lieu de 408 ;

Niveau II - Coefficient 150 : indice de rémunération de 421 au lieu de 413 ;
 Niveau II - Coefficient 160 : indice de rémunération de 430 au lieu de 423 ;
 Niveau III - Coefficient 170 : indice de rémunération de 450 au lieu de 443 ;
 Niveau III - Coefficient 190 : indice de rémunération de 470 au lieu de 463.

Statut techniciens agents de maîtrise

Niveau IV - Coefficient 200 : indice de rémunération de 502 au lieu de 494 ;
 Niveau IV - Coefficient 220 : indice de rémunération de 534 au lieu de 526 ;
 Niveau V - Coefficient 230 : indice de rémunération de 551 au lieu de 543 ;
 Niveau V - Coefficient 240 : indice de rémunération de 567 au lieu de 559 ;
 Niveau VI - Coefficient 250 : indice de rémunération de 583 au lieu de 575 ;
 Niveau VI - Coefficient 260 : indice de rémunération de 604 au lieu de 596.

Statut cadres

Niveau VI - Coefficient 280 : indice de rémunération de 700 au lieu de 683 ;
 Niveau VI - Coefficient 300 : indice de rémunération de 845 au lieu de 813 ;
 Niveau VI - Coefficient 330 : indice de rémunération de 873 au lieu de 841.

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

en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension

Le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 132-10 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.

➔ Annexe

➔ Article Annexe I

En vigueur étendu

en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension

Grille des rémunérations minimales mensuelles
 Rémunérations minimales conventionnelles (base 151,67 h)

(En euros.)

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE de rémunération	VALEUR du point	RÉMUNÉRATION
		120	416	3,08	1 281,28
	I	130	417	3,08	1 284,36
Employés		140	419	3,08	1 290,52
	II	150	421	3,08	1 296,68
		160	430	3,08	1 324,40
	III	170	450	3,08	1 386,00
		190	470	3,08	1 447,60
	IV	200	502	3,08	1 546,16
		220	534	3,08	1 644,72
Techniciens Agents de maîtrise	V	230	551	3,08	1 697,08
		240	567	3,08	1 746,36
	VI	250	583	3,08	1 795,64
		260	604	3,08	1 860,32
	VII	280	700	3,08	2 156,00
		300	845	3,08	2 602,60
		330	873	3,08	2 688,84
	VIII	360	964	3,08	2 969,12
		390	1 044	3,08	3 215,52
Cadres		420	1 123	3,08	3 458,84
	IX	450	1 374	3,08	4 231,92
		500	1 626	3,08	5 008,08
		550	1 794	3,08	5 525,52

Pour le coefficient 120, le taux horaire brut est de 8,44 EUR brut.

➔ Article Annexe II

En vigueur étendu

en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension

Grille des rémunérations minimales annuelles

(En euros.)

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE de rémunération	VALEUR du point	RÉMUNÉRATION
		120	416	3,08	15 375,36
	I	130	417	3,08	15 412,32
Employés		140	419	3,08	15 486,24
	II	150	421	3,08	15 560,16
		160	430	3,08	15 892,80
	III	170	450	3,08	16 632,00
		190	470	3,08	17 371,20
	IV	200	502	3,08	18 553,92
		220	534	3,08	19 736,64
Techniciens Agents de maîtrise	V	230	551	3,08	20 364,96
		240	567	3,08	20 956,32
	VI	250	583	3,08	21 547,68
		260	604	3,08	22 323,84
		280	700	3,08	25 872,00
	VII	300	845	3,08	31 231,20
		330	873	3,08	32 266,08
		360	964	3,08	35 629,44
Cadres	VIII	390	1 044	3,08	38 586,24
		420	1 123	3,08	41 506,08
		450	1 374	3,08	50 783,04
	IX	500	1 626	3,08	60 096,96
		550	1 794	3,08	66 306,24

Pour le coefficient 120, le taux horaire brut est de 8,44 EUR brut.

Avenant Salaires du 19 mai 2008

Signataires

Patrons signataires:

- 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 téléservices (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 organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP).

Syndicats signataires:

- La F3C-CFDT ;
- La fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services (FNECS) CFE-CGC ;
- La CSFV-CFTC ;
- La CGT-FO.

entre en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension du Journal officiel

La valeur du point est fixée à 3,17 EUR.

Pour le coefficient 120, le taux horaire brut est de 8,71 EUR bruts.

Les indices de rémunération des qualifications sont modifiés :

Statut employé :

- niveau I, coefficient 120 : indice de rémunération de 417 au lieu de 416 ;

- niveau I, coefficient 130 : indice de rémunération de 418 au lieu de 417.

Statut cadre :

- niveau VII, coefficient 330 : indice de rémunération de 875 au lieu de 873.

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

entre en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension du Journal officiel

Si, après l'augmentation du SMIC devant avoir lieu au 1er juillet 2008, les présentes grilles de rémunérations minimales conventionnelles venaient à être inférieures au nouveau SMIC, les partenaires sociaux prennent l'engagement de se réunir dans les meilleurs délais afin de négocier une nouvelle grille de salaire, et, en tout état de cause, de porter ce point à l'ordre du jour de la première commission mixte paritaire qui suivra l'augmentation susmentionnée.

entre en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension du Journal officiel

Le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 132-10 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.

➔ Annexe

➔ Article

En vigueur étendu

entre en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension du Journal officiel

ANNEXE I

Grille des rémunérations minimales mensuelles

Base 151,67 heures

Pour le coefficient 120, le taux horaire brut est de 8,71 EUR bruts.

(En euros.)

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE de rémunération	SALAIRE MINIMUM conventionnel	
				Valeur du point	Salaire
Employés	I	120	417	3,17	1 321,89
		130	418	3,17	1 325,06
		140	419	3,17	1 328,23
	II	150	421	3,17	1 334,57
		160	430	3,17	1 363,10
	III	170	450	3,17	1 426,50
190		470	3,17	1 489,90	
Techniciens Agents de maîtrise	IV	200	502	3,17	1 591,34
		220	534	3,17	1 692,78
	V	230	551	3,17	1 746,67
		240	567	3,17	1 797,39
	VI	250	583	3,17	1 848,11
		260	604	3,17	1 914,68
Cadres	VII	280	700	3,17	2 219,00
		300	845	3,17	2 678,65
		330	875	3,17	2 773,75
	VIII	360	964	3,17	3 055,88
		390	1044	3,17	3 309,48
		420	1123	3,17	3 559,91
	IX	450	1374	3,17	4 355,58
		500	1626	3,17	5 154,42
		550	1794	3,17	5 686,98

➔ Article

En vigueur étendu

entre en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension du Journal officiel

ANNEXE II

Grille des rémunérations minimales annuelles

Base 151,67 heures

Pour le coefficient 120, le taux horaire brut est de 8,71 EUR bruts.

(En euros.)

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE de rémunération	SALAIRE MINIMUM conventionnel	
				Valeur du point	Salaire
		120	417	3,17	15 862,68
	I	130	418	3,17	15 900,72
		140	419	3,17	15 938,76
Employés	II	150	421	3,17	16 014,84
		160	430	3,17	16 357,20
	III	170	450	3,17	17 118,00
		190	470	3,17	17 878,80
Techniciens Agents de maîtrise	IV	200	502	3,17	19 096,08
		220	534	3,17	20 313,36
	V	230	551	3,17	20 960,04
		240	567	3,17	21 568,68
	VI	250	583	3,17	22 177,32
		260	604	3,17	22 976,16
		280	700	3,17	26 628,00
	VII	300	845	3,17	32 143,80
		330	875	3,17	33 285,00
		360	964	3,17	36 670,56
Cadres	VIII	390	1 044	3,17	39 713,76
		420	1 123	3,17	42 718,92
		450	1 374	3,17	52 266,96
	IX	500	1 626	3,17	61 853,04
		550	1 794	3,17	68 243,76

→ Article

En vigueur étendu

entre en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension du Journal officiel

ANNEXE III

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 rémunérations minimales conventionnelles mensuelles, il est établi une grille de garantie annuelle de rémunération déterminant ainsi une possibilité de ramener la rémunération minimale 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 s'établit de la façon suivante :

(En euros.)

STATUT	NIVEAU	COEF.	INDICE de rémunération	SALAIRE MINIMUM conventionnel		
				Valeur du point	Mensuel	Annuel
		280	700	3,17	1 997,10	29 290,80
	VII	300	845	3,17	2 410,79	35 358,18
		330	875	3,17	2 496,38	36 613,50
		360	964	3,17	2 750,29	40 337,62
Cadres	VIII	390	1 044	3,17	2 978,53	43 685,14
		420	1 123	3,17	3 203,92	46 990,81
		450	1 374	3,17	3 920,02	57 493,66
	IX	500	1 626	3,17	4 638,98	68 038,34
		550	1 794	3,17	5 118,28	75 068,14

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

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

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

Accord du 4 novembre 2009 relatif aux salaires

Signataires

Patrons signataires:

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 télésecrets (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 organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP),

Syndicats signataires:

La FNECS CFE-CGC ;

La F3C CFDT ;

La CGT-FO,

La valeur du point est fixée à 3,20 EUR.

Pour le coefficient 120, le taux horaire brut s'élève à 8,86 EUR brut.

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

Les indices de rémunérations des qualifications sont modifiés comme suit :

Statut employé :

- niveau I, coefficient des activités, quelle que soit l'organisation patronale concernée ;

- niveau I, coefficient 130 : indice de rémunération de 421 au lieu de 418 ;

- niveau I, coefficient 140 : indice de rémunération de 422 au lieu de 419 ;

- niveau I, coefficient 150 : indice de rémunération de 423 au lieu de 421.

Les autres indices de rémunération restent inchangés.

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

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

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

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

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

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

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 III.

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

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

Le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 2231-6 du code du travail, et les parties conviennent de le présenter à l'extension auprès du ministère compétent, à l'expiration du délai légal d'opposition.

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

→ Annexe I

En vigueur non étendu

ANNEXE I

Grille des rémunérations minimales mensuelles

Base 151,67 heures.

(En euros.)

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE de rémunération	VALEUR DU POINT	RÉMUNÉRATION MINIMALE conventionnelle
		120	420	3,20	1 344,00
	I	130	421	3,20	1 347,20
		140	422	3,20	1 350,40
Employés	II	150	423	3,20	1 353,60
		160	430	3,20	1 376,00
	III	170	450	3,20	1 440,00
		190	470	3,20	1 504,00
	IV	200	502	3,20	1 606,40
		220	534	3,20	1 708,80
Techniciens et agents de maîtrise	V	230	551	3,20	1 763,20
		240	567	3,20	1 814,40
	VI	250	583	3,20	1 865,60
		260	604	3,20	1 932,80
		280	700	3,20	2 240,00
	VII	300 (1)	845	3,20	2 704,00
		330	875	3,20	2 800,00
		360	964	3,20	3 084,80
Cadres	VIII	390	1 044	3,20	3 340,80
		420	1 123	3,20	3 593,60
		450	1 374	3,20	4 396,80
	IX	500	1 626	3,20	5 203,20
		550	1 794	3,20	5 740,80

(1) Coefficient 300 : l'augmentation de la rémunération minimale conventionnelle, selon les modalités prévues à l'article 4, ne pourra pas conduire à ce que la rémunération mensuelle excède le rapport de 2,2 fois le SMIC, sauf accord d'entreprise plus favorable.

→ Annexe II

En vigueur non étendu

ANNEXE II

Grille des rémunérations minimales annuelles

Base mensuelle 151,67 heures.

(En euros.)

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE de rémunération	VALEUR DU POINT	RÉMUNÉRATION MINIMALE conventionnelle
		120	420	3,20	16 128,00
	I	130	421	3,20	16 166,40
		140	422	3,20	16 204,80
Employés	II	150	423	3,20	16 243,20
		160	430	3,20	16 512,00
	III	170	450	3,20	17 280,00
		190	470	3,20	18 048,00
	IV	200	502	3,20	19 276,80
		220	534	3,20	20 505,60
Techniciens et agents de maîtrise	V	230	551	3,20	21 158,40
		240	567	3,20	21 772,80
	VI	250	583	3,20	22 387,20
		260	604	3,20	23 193,60
		280	700	3,20	26 880,00
	VII	300	845	3,20	32 448,00
		330	875	3,20	33 600,00
		360	964	3,20	37 017,60
Cadres	VIII	390	1 044	3,20	40 089,60
		420	1 123	3,20	43 123,20
		450	1 374	3,20	52 761,60
	IX	500	1 626	3,20	62 438,40
		550	1 794	3,20	68 889,60

→ Annexe III

En vigueur non étendu

ANNEXE III
Grille de salaire complémentaire
(Concerne exclusivement les cadres en charge de clientèle : cf. art. 5 du présent accord)

Base mensuelle 151,67 heures.

(En euros.)

STATUT	NIVEAU	COEFFICIENT	INDICE de rémunération	VALEUR DU POINT	RÉMUNÉRATION minimale mensuelle	RÉMUNÉRATION minimale annuelle
		280	700	3,20	2 016,00	29 568,00
	VII	300	845	3,20	2 433,60	35 692,80
		330	875	3,20	2 520,00	36 960,00
		360	964	3,20	2 776,32	40 719,36
Cadres	VIII	390	1044	3,20	3 006,72	44 098,56
		420	1123	3,20	3 234,24	47 435,52
		450	1374	3,20	3 957,12	58 037,76
	IX	500	1626	3,20	4 682,88	68 682,24
		550	1794	3,20	5 166,72	75 778,56

Arrêté du 23 février 2000

→ Article 1, 2, 3 - Article 1er

En vigueur non étendu

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de :

1. Ladite convention collective du 13 août 1999 composée des dispositions communes, d'un avenant " cadres ", de la classification des emplois (trois annexes) et de sept annexes, à l'exclusion :

- du cinquième alinéa de l'article 9 des dispositions communes ;
- du deuxième alinéa du point 3 du paragraphe B de l'article 18-1 des dispositions communes ;
- des termes : " sauf accord exprès du salarié " figurant au premier et au second alinéa de l'article 23-2 des dispositions communes ;
- du troisième alinéa de l'article 23-3 des dispositions communes ;
- du troisième alinéa de l'article 23-4 des dispositions communes.

Le troisième alinéa de l'article 9 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 412-2 du code du travail.

Le deuxième alinéa de l'article 12-1 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application des articles L. 412-8, alinéa 5, et L. 411-1 du code du travail.

Les onzième, douzième, treizième et quatorzième alinéas de l'article 13-1 des dispositions communes sont étendus sous réserve de l'application de l'article R. 241-48-I et R. 241-50 du code du travail.

Les treizième et quatorzième alinéas de l'article 13-1 des dispositions communes sont étendus sous réserve de l'application de l'article R. 241-48-I (3) du code du travail.

Le quatorzième alinéa de l'article 13-1 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application des articles L. 212-14 et suivants et L. 122-6 du code du travail.

Le second alinéa de l'article 14 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 321-1-2 du code du travail.

Le quatrième alinéa de l'article 15 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application des articles L. 321-1-2 et L. 321-1-3 du code du travail tels que précisés par la jurisprudence de la Cour de cassation.

Le second alinéa de l'article 17-1-1 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application des articles L. 931-7 et 931-23 du code du travail.

Le paragraphe 1 du premier alinéa de l'article 17-1-4 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 223-11 du code du travail tel qu'interprété par la jurisprudence de la Cour de cassation.

Le premier alinéa du point 3 du paragraphe B de l'article 18-1 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application de la loi n° 78-49 du 19 janvier 1978 (art. 7 de l'accord annexé).

Le premier alinéa du paragraphe A de l'article 19-3 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 122-14-13, alinéa 3, du code du travail.

L'avant-dernier alinéa de l'article 21-2-2 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 212-4-9 du code du travail.

L'article 21-3-1 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 321-1-2 du code du travail.

Le deuxième alinéa de l'article 21-3-2 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 321-1-2 du code du travail.

Le dernier alinéa de l'article 23-3 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 212-4-4 du code du travail.

Le dernier alinéa de l'article 23-4 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 212-4-3 du code du travail.

L'article 24-4 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 212-4-4 du code du travail.

Le premier alinéa de l'article 35 des dispositions communes est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 212-5 du code du travail tel qu'interprété par la jurisprudence de la Cour de cassation.

La deuxième phrase du deuxième tiret du cinquième alinéa de l'article 2-3 de l'avenant " cadres " est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 321-1-2 du code du travail.

Le second alinéa de l'article 3.2 de l'avenant " cadres " est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 122-14-13, alinéa 3, du code du travail.

Le premier tiret du point 3 de l'article 4-1 de l'avenant " cadres " est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 122-14-3 du code du travail.

L'avant-dernier alinéa de l'article 5-1 de l'avenant " cadres " est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 227-1, alinéa 9, du code du travail.

Les six premières annexes de la convention collective susvisée sont étendues sous réserve de l'application de l'article L. 123-1 du code du travail.

2. L'avenant du 13 août 1999 relatif à la rémunération des encaisseurs dans le secteur du recouvrement de créances et renseignements commerciaux à la convention collective susvisée.

L'article 4 est étendu sous réserve de l'application des dispositions réglementaires portant fixation du salaire minimum de croissance.

3. L'avenant du 13 août 1999 relatif à la prévoyance (Convention de gestion annexée) à la convention collective susvisée.

Le second paragraphe de l'article 10 est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 912-3, alinéa 1, du code de la sécurité sociale.

4. L'avenant du 20 décembre 1999 modifiant le champ d'application de la convention collective susvisée.

5. L'avenant du 20 décembre 1999 modifiant l'avenant du 13 août 1999 relatif à la prévoyance à la convention collective susvisée.

6. L'avenant du 20 décembre 1999 relatif à la formation professionnelle à la convention collective susvisée, à l'exclusion de l'alinéa 2 de l'article 7.

Le deuxième tiret de l'article 4-1 est étendu sous réserve de l'application de l'article 30 de la loi de finances pour 1985.

Le premier alinéa de l'article 7 est étendu sous réserve de l'application de l'article R. 952-4 du code du travail.

La première phrase de l'article 13 est étendue sous réserve de l'application de l'article R. 964-1-4 du code du travail.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de la convention collective et des cinq avenants susvisés est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par lesdits accords.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 23 février 2000.

Arrêté du 14 novembre 2000

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de :

1. L'accord du 11 avril 2000 relatif à la réduction et à l'aménagement du temps de travail conclu dans le cadre de la convention collective susvisée, à l'exclusion :

- des termes : " conformément à l'article 4 de la loi du 13 juin 1998 " figurant au troisième tiret du deuxième alinéa du paragraphe 2.7.2 du titre II ;
- du deuxième alinéa du paragraphe 3.2 figurant au titre III.

L'avant-dernier alinéa du préambule, le dernier paragraphe du préambule du titre VIII ainsi que l'article 4 de ce même titre sont étendus sous réserve de l'application du paragraphe V de l'article 3 de la loi du 13 juin 1998, duquel il résulte que les entreprises se situant dans le cadre du volet défensif de la loi doivent conclure un accord d'entreprise.

Le cinquième alinéa du paragraphe 2.4 (le temps de travail effectif) du titre II est étendu sous réserve de l'application des dispositions du premier alinéa de l'article L. 212-8 du code du travail.

Le premier alinéa du paragraphe 2.5 (les heures supplémentaires) du titre II est étendu sous réserve de l'application des articles L. 212-5, L. 212-5-1 et L. 212-6 du code du travail, tels qu'interprétés par la jurisprudence de la Cour de cassation.

Le troisième tiret du deuxième alinéa du paragraphe 2.7.2 (modalités de la réduction) du titre II est étendu sous réserve de l'application des dispositions du paragraphe II de l'article L. 212-9 du code du travail qui prévoit que les heures effectuées au-delà de 39 heures, ou d'un plafond inférieur fixé par accord, sur une semaine donnée, sont des heures supplémentaires.

Le paragraphe 2.7.4.2 (modalité 2 [35 heures sur deux ou quatre semaines]) du titre II est étendu sous réserve de l'application des dispositions du paragraphe I de l'article L. 212-9 du code du travail.

Le troisième alinéa du paragraphe 2.7.5 (modalités de décompte du temps de travail du personnel non sédentaire) du titre II est étendu sous réserve de la conclusion d'un accord complémentaire de branche ou d'entreprise précisant les clauses obligatoires suivantes prévues par l'article L. 212-15-3 (III) du code du travail :

- les modalités de prise des journées ou demi-journées de repos ;
- les conditions de contrôle de l'application de l'accord ;
- les modalités de suivi de l'organisation du travail des salariés concernés ;
- l'amplitude des journées d'activité et la charge de travail qui en résulte ;
- les modalités concrètes d'application du repos quotidien et hebdomadaire.

Le troisième alinéa du paragraphe 2.7.6 (modalités de répartition dans le temps des droits à rémunération) du titre II est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 212-9 du code du travail, paragraphes I et II, relatives au décompte des heures supplémentaires.

Le sixième alinéa du paragraphe 2.7.6 sus-mentionné est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 212-8-5, troisième alinéa, du code du travail.

Le premier alinéa du paragraphe 3.1 (organisation du travail sur l'année) du titre III (la modulation du temps de travail) est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 212-8, premier alinéa, du code du travail.

Le septième alinéa du paragraphe 3.1 sus-mentionné du titre III est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 212-8, quatrième alinéa, du code du travail selon lequel sont également des heures supplémentaires les heures excédant la limite haute de la modulation ainsi que celles accomplies au-delà de 35 heures en moyenne sur l'année.

Le dernier alinéa du paragraphe 3.2 (programmation indicative des variations d'horaire) du titre III est étendu sous réserve de la conclusion d'un accord complémentaire de branche ou d'entreprise fixant la contrepartie à l'abaissement du délai de prévenance prévu par le septième alinéa de l'article L. 212-8 du code du travail.

Le deuxième alinéa du paragraphe 3.2.1 (lissage des rémunérations) du titre III est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 212-8-5, deuxième alinéa, du code du travail, qui prévoit que les rémunérations des heures supplémentaires, effectuées au-delà des limites prévues par l'accord, sont payées avec le salaire du mois considéré.

Le deuxième alinéa du préambule du titre VIII (dispositions particulières aux entreprises prestataires de services de moins de vingt salariés souhaitant bénéficier du dispositif d'aide prévu par la loi du 13 juin 1998) est étendu sous réserve de l'application du paragraphe II de l'article 24 de la loi n° 2000-37 du 19 janvier 2000, lequel a substitué au dispositif de conventionnement une procédure déclarative.

Le quatrième alinéa de l'article 3 du titre VIII est étendu sous la réserve faite à l'alinéa précédent.

Le premier alinéa de l'article 2 (durée du travail) du titre VIII est étendu sous réserve de l'application du paragraphe I de l'article 3 de la loi du 13 juin 1998, qui instaure une durée du travail hebdomadaire à 35 heures au plus.

Le deuxième paragraphe de l'article 5 (incidences de la réduction de l'horaire collectif de travail sur les rémunérations) du titre VIII est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article 32 de la loi n° 2000-37 du 19 janvier 2000 qui instaure, au profit des salariés rémunérés au SMIC, une garantie mensuelle de rémunération.

Le premier alinéa du paragraphe 6.1 (durée moyenne du travail) de l'article 6 du titre VIII est étendu sous réserve de l'application des dispositions des

paragraphes I et II de l'article L. 212-9 du code du travail en ce qui concerne, respectivement, le décompte des horaires en moyenne mensuelle (4 semaines) et en moyenne annuelle.

Le deuxième alinéa du paragraphe 6.3 (planning prévisionnel des jours de réduction du temps de travail et délai de prévenance) de l'article 6 du titre VIII est étendu sous réserve de l'application des dispositions du paragraphe I de l'article L. 212-9 du code du travail en ce qui concerne le décompte des horaires en moyenne mensuelle (4 semaines).

Le deuxième alinéa du paragraphe 6.5 (modalités de décompte du temps de travail) de l'article 6 du titre VIII est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article D. 212-21 du code du travail.

Le dernier alinéa du paragraphe 6.5 susmentionné est étendu sous la réserve énoncée au titre du troisième alinéa du paragraphe 2.7.5 du titre II.

Le troisième alinéa du paragraphe 6.6 (modalités de répartition dans le temps des droits à rémunération) de l'article 6 du titre VIII est étendu sous réserve de l'application des dispositions des paragraphes I et II de l'article L. 212-9 du code du travail selon le cadre de la réduction horaire adopté par l'entreprise.

Le dernier alinéa du paragraphe 6.6 susmentionné est étendu sous la réserve énoncée au titre du sixième alinéa du paragraphe 2.7.6 du titre II.

Le troisième alinéa de l'article 7 (dispositions spécifiques à l'encadrement) du titre VIII est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 212-15-3 du code du travail, qui s'applique aux cadres au sens des conventions collectives de branche dont la durée de travail ne peut être prédéterminée.

Le sous-paragraphe " Cadres forfait jours " de l'article 7 susmentionné est étendu sous réserve de la conclusion d'un accord complémentaire de branche ou d'entreprise précisant les modalités suivantes prévues à l'article L. 212-15-3 du code du travail :

- le décompte et la prise des journées ou demi-journées de repos ;
- les conditions de contrôle de l'application de l'accord ;
- les modalités de suivi de l'organisation du travail des salariés concernés ;
- l'amplitude des journées d'activité et la charge de travail qui en résulte ;
- les modalités concrètes d'application du repos quotidien et hebdomadaire.

2. L'accord du 11 avril 2000 relatif au compte épargne-temps conclu dans le cadre de la convention collective susvisée :

Les termes : " absences autorisées " figurant au deuxième alinéa du préambule sont étendus sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 227-1 (2e alinéa) du code du travail.

Le premier alinéa de l'article 1er (salariés bénéficiaires) est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 122-3-3 du code du travail, qui établit une égalité de traitement entre les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée et les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée.

L'article 7 (renonciation du salarié) prévoyant un système indemnitaire en cas de renonciation du salarié au compte épargne temps est étendu, dans l'hypothèse de l'attribution de cette indemnité compensatrice, sous réserve de l'application du paragraphe I de l'article 3 de la loi n° 98-461 du 13 juin 1998 qui subordonne le bénéfice de l'aide incitative à une réduction du temps de travail d'au moins 10 % de la durée initiale, le nouvel horaire devant être porté à 35 heures hebdomadaires au plus, et de l'application de l'article 21 de la loi n° 2000-37 du 19 janvier 2000 qui conditionne le bénéfice de l'allègement des cotisations sociales à une réduction du temps de travail à 35 heures hebdomadaires au plus.

3. L'avenant du 11 avril 2000 à la convention collective susvisée relatif aux classifications.

ARRETE du 10 décembre 2001

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de service dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifiée par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant du 4 juillet 2000 relatif à la prévoyance à la convention collective susvisée.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'avenant susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit avenant.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'avenant susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule Conventions collectives n° 2000/33 en date du 20 septembre 2000, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,01 Euro.

ARRETE du 21 février 2001

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifiée par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'accord du 20 septembre 2000 (salaires) (deux annexes) conclu dans le cadre de la convention collective susvisée, sous réserve des dispositions réglementaires portant fixation du salaire minimum de croissance.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit accord.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'accord susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule Conventions collectives n° 2000/51 en date du 18 janvier 2001, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 46 F (7,01 Euro).

ARRETE du 17 octobre 2001

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifiée par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant du 29 novembre 2000 à l'accord de réduction et d'aménagement du temps de travail du 11 avril 2000 conclu dans le cadre de la convention collective susvisée, à l'exclusion du terme : " moyenne " figurant au troisième tiret du premier alinéa du paragraphe 5.2.

Le premier alinéa de l'article 2 (définition de la durée annuelle de travail) est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 212-8, premier alinéa, du code du travail qui précise que les jours fériés devant être pris en compte pour le calcul de la durée annuelle sont ceux énumérés à l'article L. 222-1 du même code.

L'article 3 (modalités de décompte du temps de travail) est étendu sous réserve de l'application de l'article D. 212-21 du code du travail.

Au paragraphe 5.2 de l'article 2 susvisé, le deuxième tiret de l'alinéa modifiant la dernière phrase de l'article 2-7-4-2 du titre II de l'accord du 11 avril 2000, l'alinéa modifiant la troisième phrase de l'article 2-7-6 du titre II de l'accord du 11 avril 2000 et le premier tiret du point 2 modifiant l'article 6-6 du titre VIII (et non du titre VII comme cela est écrit) sont étendus sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 212-9-II du code du travail en vertu desquelles sont des heures supplémentaires les heures effectuées au-delà de trente-neuf heures ou d'un plafond inférieur fixé par l'accord.

L'alinéa modifiant la troisième phrase de l'article 2-7-6 du titre II de l'accord du 11 avril 2000 et le premier tiret du point 2 de l'alinéa modifiant l'article 6-6 du titre VIII (et non VII) du même accord sont étendus sous réserve de l'application de l'article L. 212-9-I du code du travail qui implique que les heures supplémentaires soient décomptées par semaine en cas de dépassement de la durée de trente-neuf heures ou du plafond inférieur fixé par l'accord.

Le premier point de l'alinéa modifiant l'article 6-6 du titre VIII (et non VII) de l'accord du 11 avril 2000 est étendu sous réserve du dernier alinéa de l'article L. 212-5 du code du travail.

Le dernier alinéa du paragraphe 6.1 de l'article 6 (programmation d'horaires - délais de prévenance) est étendu sous réserve de l'application du septième alinéa de l'article L. 212-8 du code du travail qui dispose que les contreparties doivent être prévues par un accord complémentaire d'entreprise ou de branche étendu.

Le paragraphe 6.2 de l'article 6 susvisé est étendu sous réserve de l'application de l'article L. 212-9-I du code du travail.

L'article 7 (cadres au forfait jours - modalités de mise en place et de suivi) est étendu sous réserve de l'application du point I du premier alinéa de l'article L. 212-15-3 du code du travail qui dispose que les cadres doivent bénéficier d'une réduction effective de leur durée du travail.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'avenant susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit avenant.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'avenant susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule Conventions collectives n° 2001/03 en date du 16 février 2001, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,01 Euro.

ARRETE du 27 mars 2002

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifiée par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant du 18 septembre 2001 portant modification du champ d'application de la convention collective susvisée, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article unique " Champ d'application ".

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'avenant susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit avenant.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'avenant susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule Conventions collectives n° 2001/41 en date du 9 novembre 2001, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,01 Euros.

ARRETE du 8 octobre 2002

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifiée par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'accord du 7 novembre 2001 relatif aux salaires (barèmes annexés) conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

Le barème des salaires minimaux mensuels en euros est étendu sous réserve de l'application des dispositions réglementaires portant fixation du salaire minimum de croissance.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit accord.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'accord susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule conventions collectives n° 2001/48 en date du 29 décembre 2001, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,01 Euros.

ARRETE du 3 décembre 2002

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'accord du 5 février 2002 constituant un fonds commun d'aide au paritarisme (deux annexes) conclu dans le cadre de la convention collective susvisée, à l'exclusion :

- de l'article 3 (collecte des fonds) contrevenant à l'article L. 931-2 du code de la sécurité sociale ;
- de l'annexe relative au projet de statuts de l'association, non susceptible d'extension au regard de l'article L. 131-1 du code du travail ;
- de l'annexe relative au projet de règlement intérieur, non susceptible d'extension au regard de l'article L. 131-1 du code du travail.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit accord.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'accord susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule conventions collectives n° 2002/17 en date du 25 mai 2002, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,10 Euros.

ARRETE du 5 décembre 2002

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions :

- de l'avis d'interprétation n° 2 du 4 juillet 2001 (Rémunération des jours de réduction du temps de travail) conclu dans le cadre de la convention collective susvisée ;
- de l'avis interprétatif du 4 juillet 2001 conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

Article 2

L'extension des effets et sanctions des accords susvisés est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par lesdits accords.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte des accords susvisés a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule conventions collectives n° 2001/38 en date du 19 octobre 2001, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,01 Euros.

ARRETE du 7 février 2003

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avis d'interprétation n° 1 du 4 juillet 2001 (rémunération minimale des encaisseurs), conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit accord.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'accord susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule conventions collectives n° 2001/38 en date du 19 octobre 2001, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,10 Euros.

ARRETE du 21 juillet 2003

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant du 20 juin 2002 (6 annexes) concernant les salariés des centres d'appels non intégrés, conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

L'article 1er (Classification) est étendu sous réserve de l'application des dispositions du c de l'article L. 123-1 du code du travail.

L'article 3 (Majoration pour travail de nuit) est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 213-4 du code du travail, selon lesquelles, outre la majoration de salaire pour travail de nuit, les salariés qualifiés de travailleurs de nuit bénéficient d'une contrepartie sous forme de repos compensateur obligatoire.

En application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail, l'article 3 susmentionné n'est applicable que dans les entreprises ayant déjà recours au travail de nuit. Il ne permet pas la mise en place dans une entreprise ou un établissement du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 du code du travail ou son extension à de nouvelles catégories de salariés.

Les annexes de l'avenant susvisé sont étendues sous réserve de l'application des dispositions du c de l'article L. 123-1 du code du travail.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'avenant susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit avenant.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'avenant susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule conventions collectives n° 2002/31, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,23 Euros.

ARRETE du 6 octobre 2003

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par les avenants du 20 décembre 1999 et du 18 septembre 2001, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de :

1. L'avenant du 20 septembre 2002 (1 annexe) concernant les salariés des entreprises de services d'accueil à la convention collective susvisée ;
2. L'avenant du 20 septembre 2002, portant dispositions spécifiques à l'accueil événementiel, à la convention collective susvisée à l'exclusion :

- de l'article 1er-2 (Durée maximale hebdomadaire de travail effectif) contraire aux dispositions de l'article L. 212-7 du code du travail ;

- de l'alinéa 4 de l'article 4-2 (Contenu du contrat de travail) contraire au principe de liberté contractuelle et aux dispositions de l'article L. 122-3-1 du code du travail qui imposent que le contrat de travail à durée déterminée soit établi par écrit.

L'alinéa 2 de l'article 1er-1 (Durée maximale journalière de travail effectif) est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 212-7 du code du travail.

L'alinéa 1er de l'article 3 (Travail du dimanche et jours fériés) est étendu sous réserve de l'application des articles L. 221-6, L. 221-9, L. 221-19 et L. 222-7 du code du travail.

La deuxième alinéa de l'article 4-2 (Contenu du contrat de travail) est étendu sous réserve de l'application, d'une part, des dispositions de l'alinéa 1er de l'article L. 122-3-10 du code du travail et, d'autre part, des dispositions de l'article L. 122-3-17-1 du code du travail.

Article 2

L'extension des effets et sanctions des avenants susvisés est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par lesdits avenants.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte des avenants susvisés a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicules conventions collectives n° 2002/43 (pour l'avenant concernant les salariés des entreprises des services d'accueil) et n° 2002/44 (pour l'avenant portant dispositions spécifiques à l'accueil événementiel), disponibles à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,23 Euros.

ARRETE du 8 janvier 2004

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par les avenants du 20 décembre 1999 et du 18 septembre 2001, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'accord du 4 février 2003 relatif aux salaires conclu dans le cadre de la convention collective susvisée, sous réserve de l'application des dispositions réglementaires portant fixation du salaire minimum interprofessionnel de croissance.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit accord.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'accord susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule conventions collectives n° 2003/9, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,23 Euros.

ARRETE du 15 juillet 2004

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par les avenants du 20 décembre 1999 et du 18 septembre 2001, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 2 du 23 mars 2004 à l'accord du 13 août 1999 sur la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective susvisée.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'avenant susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit avenant.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'avenant susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule conventions collectives n° 2004/21, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,32 Euros.

ARRETE du 26 octobre 2004

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de l'accord du 4 février 2003 relatif à la mise en place et à l'encadrement du travail de nuit dans les entreprises de télé-services et de services d'accueil à caractère événementiel relevant de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, les dispositions dudit accord, à l'exclusion :

- des termes : " quelle que soit leur activité, lorsque le volume de l'horaire hebdomadaire de travail de nuit est réparti sur moins de cinq jours par semaine ou lorsque l'entreprise doit faire face à un surcroît temporaire d'activité prévisible " et des termes :

" Il en sera de même " mentionnés respectivement au deuxième et au troisième alinéa de l'article 5-2 (Durée de travail et amplitude de travail quotidienne), comme étant contraires aux dispositions de l'article R. 213-2 du code du travail ;

- du dernier alinéa de l'article 6-1 (Contreparties au travail habituel de nuit), comme étant contraires aux dispositions du premier alinéa de l'article L. 213-4 du code du travail.

L'accord est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 213-1 à L. 213-4 du code du travail aux termes desquelles la mise en place, dans une entreprise ou un établissement, du travail de nuit au sens de l'article L. 213-2 dudit code ou son extension à de nouvelles catégories de salariés est subordonnée à la conclusion d'un accord de branche étendu ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Celui-ci doit contenir l'ensemble des clauses définies à l'article L. 213-4 précité, et notamment celles destinées à améliorer les conditions de travail des travailleurs de nuit. L'accord n'est d'application directe que dans les entreprises et établissements qui ont déjà recours au travail de nuit.

Le dernier alinéa de l'article 2 (Mise en place ou extension du travail de nuit à de nouvelles catégories de salariés) est étendu sous réserve de l'application des dispositions du premier alinéa de l'article L. 213-1 du code du travail.

Le premier alinéa de l'article 9 (Egalité professionnelle) est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 122-45 du code du travail.

L'article 12-1 (Surveillance médicale particulière) est étendu sous réserve de l'application des dispositions du premier alinéa de l'article L. 213-5 du code du travail.

Le cinquième alinéa de l'article 14-1 (Révision) est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 133-1 du code du travail qui subordonne l'extension d'un accord collectif à sa négociation par l'ensemble des organisations représentatives dans son champ d'application.

Le troisième alinéa de l'article 14-2 (Dénonciation) est étendu sous réserve de l'application des dispositions du deuxième alinéa de l'article L. 132-8 du code du travail.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit accord.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'accord susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule conventions collectives n° 2003/11, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,23 Euros.

ARRETE du 8 décembre 2004

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant du 17 décembre 2003 relatif au secret professionnel et à la clause de non-concurrence à la convention collective nationale susvisée.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'avenant susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit avenant.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'avenant susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule conventions collectives n° 2004/22, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,32 Euros.

ARRETE du 4 octobre 2005

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de

traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'accord du 28 octobre 2003 sur la constitution d'un fonds commun d'aide au paritarisme, conclu dans le cadre de la convention collective nationale susvisée, à l'exclusion des termes : ", et est applicable aux entreprises sans salarié " mentionnés au deuxième alinéa de l'article 2 (Financement du fonds d'aide au paritarisme), comme étant contraires aux dispositions de l'article L. 131-1 du code du travail.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit accord.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'accord susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule conventions collectives n° 2003/51, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,23 euros.

ARRETE du 20 janvier 2006

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant du 24 mars 2005 relatif à la modification du champ d'application de la convention collective du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit accord.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'accord susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule conventions collectives n° 2005/30, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,50 Euros.

ARRETE du 3 février 2006

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'accord du 20 juin 2005, relatif aux salaires minima et à la classification, conclu dans le cadre de la convention collective du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

L'annexe 1 est étendue sous réserve de l'application des dispositions réglementaires portant fixation du salaire minimum interprofessionnel de croissance.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit accord.

Article 3

Le directeur des relations du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'accord susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule conventions collectives n° 2005/33, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,50 euros.

ARRETE du 16 avril 2007

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par l'avenant du 20 décembre 1999, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'accord du 13 février 2006 portant dispositions spécifiques à l'animation commerciale conclu dans le cadre de la convention collective du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire, à l'exclusion :

- des deux premiers alinéas de l'article 6 comme étant contraires aux dispositions de l'article L. 122-3-8, alinéas 1 et 3, du code du travail ;
- du premier alinéa de l'article 10 comme étant contraire aux dispositions de l'article L. 620-10, alinéa 3, du code du travail.

Les deuxième et troisième alinéas de l'article 10 sont étendus sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 620-3 du code du travail.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit accord.

Article 3

Le directeur général du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'accord susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule conventions collectives, n° 2006/14, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,80 euros.

ARRETE du 21 juin 2007

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du

personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire du 13 août 1999, modifié par les avenants des 20 décembre 1999 et 24 mars 2005, à l'exclusion de l'activité de traduction visée au paragraphe 4 de l'article 1er des dispositions communes de la convention collective, les dispositions de l'avenant n° 4 du 23 mai 2006 à l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance conclu dans le cadre de la convention collective du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Article 2

L'extension des effets et sanctions de l'avenant susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit accord.

Article 3

Le directeur général du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Le texte de l'avenant susvisé a été publié au Bulletin officiel du ministère, fascicule conventions collectives n° 2007/3, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,80 Euros.

ARRETE du 17 juillet 2007

Article 1er

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans son champ d'application, modifié par l'avenant du 31 janvier 2007, les dispositions de :

- l'accord du 11 juillet 2005 relatif à l'accès des salariés à la formation professionnelle tout au long de la vie dans la branche du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire à l'exclusion :

- des termes : " congé parental, " du cinquième alinéa du paragraphe a de l'article 2.1 comme étant contraires aux dispositions de l'article L. 933-1 alinéa 2 du code du travail,

- des termes : " d'une durée minimum d'un an, " du cinquième tiret de l'article 5.3 comme étant contraires aux dispositions de l'article L. 982-1 (4°) du code du travail,

- du dernier tiret de l'article 5.3 comme étant contraire aux dispositions de l'article L. 982-1 du code du travail,

- des termes : " de longue durée, " de l'article 10 comme étant contraires aux dispositions de l'article L. 122-28-7, premier alinéa, du code du travail,

- de l'article 11.4 comme étant contraire aux dispositions de l'article R. 964-4 du code du travail,

- du deuxième tiret du dernier alinéa de l'article 12 comme étant contraire aux dispositions de l'article R. 964-4 du code du travail.

L'article 10.1 est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 122-28-7, deuxième et quatrième alinéas.

L'article 13, premier alinéa, est étendu sous réserve de l'application des dispositions des articles L. 122-26-4 et L. 122-28-7, dernier alinéa, du code du travail.

L'article 14, dixième alinéa, est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 122-28-7, quatrième alinéa, du code du travail.

L'article 16, deuxième tiret et septième alinéa, est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 900-2, dernier alinéa, du code du travail, aux termes desquelles entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue les actions permettant aux travailleurs de faire valider les acquis de leur expérience en vue de l'acquisition d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle ou d'un certificat de qualification professionnelle enregistrés dans le répertoire national des certifications professionnelles visé à l'article L. 335-6 du code de l'éducation.

L'article 22.2, premier alinéa, est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 951-1 (I) et de l'article L. 951-1 (II) du code du travail, tel qu'il résulte de l'article 3 de l'ordonnance n° 2005-895 du 2 août 2005 relevant certains seuils de prélèvements obligatoires.

L'article 22.3 est étendu sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 951-1 (II) du code du travail, tel qu'il résulte de l'article 3 de l'ordonnance n° 2005-895 du 2 août 2005 relevant certains seuils de prélèvements obligatoires ;

- l'avenant du 20 janvier 2006 à l'accord du 11 juillet 2005 relatif à l'accès des salariés à la formation professionnelle tout au long de la vie dans la branche du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire ;

- l'avenant du 31 janvier 2007 relatif au champ d'application à l'accord du 11 juillet 2005 relatif à l'accès des salariés à la formation professionnelle tout au long de la vie dans la branche du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Article 2

L'extension des effets et sanctions des accords susvisés est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par lesdits accords.

Article 3

Le directeur général du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Nota. - Les textes de l'accord et des avenants susvisés ont été publiés au Bulletin officiel du ministère, fascicules conventions collectives n°s 2005/48 et 2007/15, disponibles à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 7,80 Euros.

Retrouvez toutes les conventions collectives nationales sur <http://www.legisocial.fr/> !

 <p>Basic Votre convention au format électronique PDF</p> <p>Téléchargement PDF immédiat de votre convention à jour + Alertes email de mises à jour pendant 1 an</p>  <p>Voir l'offre en détail</p>	 <p>Gold Abonnement aux 336 conventions collectives</p> <p>Les 336 conventions en téléchargement PDF illimité des mises à jour pendant 1 an + Alertes email et analyses comparatives* sur toutes les conventions que je veux suivre</p>  <p>Voir l'offre en détail</p>
--	--

Découvrez notre outil d'analyse comparative **INEDIT** !



L'outil légisocial
D'ANALYSE COMPARATIVE
est inédit !

Ne perdez plus de temps à identifier les nouveautés d'une convention collective !



Identifiez d'un coup d'oeil les changements apportés à votre convention.