



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

Légifrance

Le service public de la diffusion du droit

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Avenant du 20 juin 2002 (1) (2) relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés

Étendu par arrêté du 21 juillet 2003 JORF du 7 août 2003

IDCC

- > 2098

SIGNATAIRES

- > Fait à :

Fait à Paris, le 20 juin 2002.

- > Organisations d'employeurs :

SMT.

- > Organisations syndicales des salariés :

CGC ; CFTC.

- > Adhésion :

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).

NUMÉRO DU BO

- > 2002-31

LISTE DES CONVENTIONS AUXQUELLES CE TEXTE EST RATTACHÉ

- > [Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999](#)

Préambule

En vigueur étendu

Article

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.

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

Entités de relations à distance, les centres d'appels optimisent l'outil téléphonique et ses connexions avec l'informatique et d'autres médias (courrier, fax, Minitel, Internet, intranet, extranet, SMS, WAP...).

Ils mettent en jeu quatre composantes majeures :

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

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

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.

(1) La société Agophone ne constituant pas un centre d'appels non intégré au sens de l'article 1er, paragraphe 7, de la convention collective des prestataires de services 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 (avis interprétatif n° 8 du 1er juillet 2004).

(2) 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. (Arrêté du 21 juillet 2003, art. 1er).

NOTA : 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.

Classification

Article 1 (1)

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 sont convenues, dans le délai de 1 an suivant l'application obligatoire des dispositions du présent avenant, d'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.

(1) Article étendu sous réserve de l'application des dispositions du c de l'article L. 123-1 du code du travail (arrêté du 21 juillet 2003, art. 1er).

Prime de vacances

Article 2

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 : 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.

Majoration pour travail de nuit

Article 3 (1)

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 %.

(1) Article 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 (arrêté du 21 juillet 2003, art. 1er).

Majoration pour travail du dimanche et des jours fériés

Article 4

En vigueur étendu

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

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

NOTA : 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.

Pause déjeuner

Article 5

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 : 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.

Pauses

Article 6

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 : 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.

Temporisation des appels

Article 7

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 : 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.

Dépôt - Publicité

Article 8

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 cinq exemplaires et au greffe du conseil de prud'hommes de Paris.

NOTA : 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

Article

En vigueur étendu

Annexe

Statut	Niveau	Point	Coef.	Production	Formation	Commercial	Administratif	Technique
Employés	I	< 40	120	Téléconseiller débutant (0 à 6 mois).			Employé de bureau débutant (0 à 6 mois).	
		65/90	130	Téléconseiller confirmé (6 à 12 mois).			Employé de bureau confirmé.	
		95/155	140	Téléconseiller (> 12 mois).			Employé de bureau (> 12 mois).	Opérateur saisie. Hôtesse standardiste

Statut	Niveau	Point	Coef.	Production	Formation	Commercial	Administratif	Techniqu
	II	155/180	160	Superviseur débutant (0 à 6 mois).			Sécrétaire. Aide-comptable.	Monteur-dépanneur téléphone. Gestionnaire récept. appe
	III	185/195	170	Superviseur confirmé (6 mois à 1 an).				
		200/255	190	Superviseur (> 12 mois).	Formateur interne.	Responsable clientèle.	Assistante comptable.	
Agents de maîtrise	IV	275/305	200	Chef de projet junior.				
	V	310/370	230		Formateur externe.	Consultant.		Analyste programmat
		375/400	240	Chef de projet senior.				
	VI	405/430	260	Responsable production junior.				
Cadres	VII	435/490	300		Responsable formation.	Consultant confirmé. Directeur de clientèle.		Analyste programme confirmé.
		495/550	330	Responsable production senior.			Responsable administratif.	
	VIII	555/585	360			Directeur de commercial.		
	IX	590/670	400					
		675/720	450					
		725/765	500					

Annexe de l'avenant susvisé étendue sous réserve de l'application des dispositions du c de l'article L. 123-1 du code du travail, (arrêté du 21 juillet 2003, art. 1er).

Projet de filière production SMT

Article

En vigueur étendu

Annexe

Intitulé de poste	Description	Point	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 2 = 20	95	140

Intitulé de poste	Description	Point	Note	Coefficient
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	145
Superviseur	Emploi nécessitant des compétences de TA permettant d'employer son titulaire comme tel et de plus une expérience permettant d'assurer des missions d'animation, de contrôle et d'organisation d'une équipe de TA.	Connaissance 3 = 25 Technicité 4 = 20 Autonomie 3 = 20 Gestion d'équipe 4 = 10 Communication 3 = 20	190	170
Chef de projet	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 5 = 60	295	200
Responsable production	Emploi d'agent de maîtrise nécessitant une expérience significative du télémarketing et l'aptitude à mettre en place et gérer des opérations de télémarketing de natures variées. Ce responsable peut être chargé d'intervenir dans la conception de ces opérations.	Connaissance 4 = 70 Technicité 7 = 80 Autonomie 4 = 110 Gestion d'équipe 7 = 90 Communication 5 = 80	430	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	340

Projet de filière administrative SMT

Article

En vigueur étendu

Annexe

Intitulé de poste	Description	Point	Note	Coefficient
-------------------	-------------	-------	------	-------------

Intitulé de poste	Description	Point	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	145
Secrétaire	Emploi comportant de l'accueil téléphonique et physique, de la dactylographie, du courrier et du classement pour le compte d'un ou plusieurs collaborateurs de l'entreprise.	Connaissance 3 = 40 Technicité 4 = 40 Autonomie 3 = 35 Gestion d'équipe 1 = 10 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	165	160
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	195
Assistant(e)	Salarié(e) qui assiste un ou plusieurs responsables dans leurs fonctions afin de leur permettre de remplir leurs missions dans les meilleures conditions possibles.	Connaissance 3 = 40 Technicité 6 = 60 Autonomie 5 = 65 Gestion d'équipe 3 = 40 Communication 4 = 60	265	195

Intitulé de poste	Description	Point	Note	Coefficient
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 des services généraux.	Connaissance 5 = 90 Technicité 9 = 125 Autonomie 8 = 140 Gestion d'équipe 7 = 90 Communication 6 = 100	545	340

Projet de filière technique SMT

Article

En vigueur étendu

Annexe

Intitulé du poste	Description	Point	Note	Coefficient
Opérateur saisie de	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 téléphone en	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	165
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 2 = 20	275	200
Analyste-programmeur	Emploi d'agent de maîtrise chargé de l'analyse, de la conception, de la mise en place et du suivi des opérations de télémarketing sur les systèmes informatiques de l'entreprise.	Connaissance 5 = 90 Technicité 7 = 80 Autonomie 6 = 80 Gestion d'équipe 3 = 40 Communication 4 = 60	350	230

Intitulé du poste	Description	Point	Note	Coefficient
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 10 = 150 Autonomie 6 = 80 Gestion d'équipe 5 = 70 Communication 4 = 60	480	300

Projet de filière formation SMT

Article

En vigueur étendu

Annexe

Intitulé du poste	Description	Point	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 des méthodes du télémarketing à toutes catégories d'utilisateurs concernées. 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	300

Projet de filière commerciale SMT

Article

En vigueur étendu

Annexe

Intitulé du poste	Description	Point	Note	Coefficient
-------------------	-------------	-------	------	-------------

Intitulé du poste	Description	Point	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. Requier 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	195
Consultant	Fonction d'agent de maîtrise portant sur la création et le développement des relations commerciales dans certaines lignes de prestations définies. Requier de travailler sur des objectifs définis par la direction.	Connaissance 4 = 70 Technicité 5 = 80 Autonomie 5 = 65 Gestion d'équipe 4 = 70 Communication 5 = 80	365	230
Consultant confirmé Responsable clientèle Directeur de clientèle	Fonction de cadre portant sur la création et le développement des relations commerciales pour l'entreprise. Nécessite une connaissance approfondie des applications du télémarketing afin d'étudier les projets des clients d'élaborer et de vendre des programmes ou opérations de télémarketing.	Connaissance 4 = 70 Technicité 9 = 125 Autonomie 6 = 80 Gestion d'équipe 5 = 70 Communication 6 = 100	465	300
Directeur commercial	Fonction de cadre comportant la définition de la stratégie commerciale de l'entreprise et de sa réalisation : formation et direction des commerciaux, contrôle et gestion des résultats.	Connaissance 6 = 120 Technicité 9 = 125 Autonomie 8 = 140 Gestion d'équipe 8 = 120 Communication 6 = 100	605	375