

Personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire (IDCC 2098)

Convention collective nationale du 13 août 1999 validée par l'Agirc en 2002

PROCEDURE

Décret 2021-1002 du 30 juillet 2021 relatif aux critères objectifs de définition des catégories de salariés bénéficiaires d'une couverture de protection sociale complémentaire collective

LE TEXTE

La grille de classification - dont les accords fondateurs sont concomitants à la CCN elle-même - repose sur 9 niveaux de classification définis.

Chacun de ces niveaux est déterminé par la cotation de 5 critères classants définis et gradués (annexe 1) : 1/ connaissances requises, 2/ technicité-complexité-polyvalence, 3/ autonomie-initiative, 4/ gestion d'une équipe et conseils, 5/ communication-contacts-échanges.

La somme des points obtenus à chaque critère classant donne une cotation qui détermine 1/ un coefficient hiérarchique allant de 120 à 550 et 2/ une catégorie professionnelle.

Les ouvriers/employés correspondent aux coefficients hiérarchiques compris entre 120 et 190 ; les techniciens/agents de maîtrise aux coefficients hiérarchiques compris entre 200 et 260 ; les cadres aux coefficients hiérarchiques compris entre 280 et 550. C'est l'annexe 2 qui établit un tableau de correspondance des cotations obtenues avec les coefficients hiérarchiques et les niveaux de classification.

Enfin, une liste d'emplois repères spécifiques à chaque secteur d'activités, objets de différentes annexes, illustre cette classification.

Les branches d'activités sont les suivantes :

- Services Intégrés du Secrétariat et des Téléservices (SIST),
- Syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED),
- Recouvrement de créances,
- Palais des congrès,
- Information économique et commerciale,
- Traduction,
- Services d'accueil,
- Centres d'appels non intégrés,
- Syndicat des experts de la relation commerciale (SORAP).

En 2002, l'Agirc valide la classification professionnelle de la CCN du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire :

- Les ouvriers/employés – niveaux 1, 2 et 3 – sont hors régime,
- Les techniciens/agents de maîtrise – niveaux 4, 5 et 6 – sont affiliés à l'article 36 de l'annexe I de la CCN du 14.03.1947,
- Les cadres – niveaux 7, 8 et 9 – sont affiliés à l'article 4 de la CCN du 14.03.1947.

Après confirmation de la CPS, la classification professionnelle de la branche n'a subi depuis aucune modification.

VALIDATION DE L'ASSIMILATION DE CERTAINES CATEGORIES DE SALARIES A LA CATEGORIE DES CADRES EN VUE DE LA CONSTITUTION D'UNE CATEGORIE OBJECTIVE BENEFICIAIRE D'UNE COUVERTURE DE PROTECTION SOCIALE COMPLEMENTAIRE (Décret 2021-1002 du 30 juillet 2021)

La Commission paritaire rattachée à l'Apec valide l'assimilation à la catégorie des cadres, en vue de la constitution d'une catégorie objective, **les personnels affiliés à l'ex-article 36 de la CCN du 14 mars 1947, soit les techniciens/agents de maîtrise, c'est-à-dire les niveaux 4, 5 et 6** de la classification professionnelle.

DEVOIR D'INFORMATION

La délibération adoptée par la Commission paritaire est :

- publiée sur le site internet <https://commission-paritaire.apec.fr/>,
- notifiée à sa CPPNI, pour qu'ils informent les entreprises relevant du champ d'application de la CCN,
- communiquée le plus largement aux représentants des organismes et institutions auxquels est versée la contribution visée par l'article 1^{er} de l'ANI du 17 novembre 2017 relatif à la prévoyance des cadres,
- communiquée à la Caisse nationale du réseau des URSSAF dans la mesure où l'agrément porte sur la validation d'une catégorie objective ouvrant droit à des exonérations de charges pour l'employeur.

DATE D'EFFET

01.07.2023

PIECES JOINTES

Annexe 1 : Tableau de synthèse

Annexe 2 : Emplois repères pouvant être intégrés à la catégorie des cadres selon le D2021-1002

Statuts	Niveaux	Points	Coefficients	Agrément
Ouvriers Employés	1	45 à 60	120	<i>Ne se prononce pas Cf. affilia</i>
		65 à 90	130	
		95 à 120	140	
	2	125 à 150	150	
		155 à 180	160	
		185 à 240	170	
Techniciens Agents de maitrise	3	245 à 280	190	Catégorie objective
		285 à 320	200	
		325 à 340	220	
	4	345 à 360	230	
		365 à 380	240	
		385 à 400	250	
Cadres	5	405 à 420	260	<i>Ne se prononce pas Cf. affilia</i>
		425 à 440	280	
		445 à 465	300	
	6	470 à 520	330	
		525 à 550	360	
		555 à 585	390	
	7	590 à 620	420	
		625 à 670	450	
		675 à 720	500	
8	725 à 770	550		

<p>Niveau 4 coefficients 200 > 220</p> <p>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.</p>	SIST	<p>Responsable de groupes – filière production Gestion des plannings des télésecrétaires et superviseurs. Gestion des outils informatiques et téléphoniques. Relation clientèle en amont et en aval de la mise en place d'un nouveau contrat. Gestion litiges clients.</p> <p>Comptable – filière administrative Assure le suivi du dossier facturation, salaires, ... jusqu'aux opérations diverses d'inventaires.</p> <p>Attaché commercial (Dom) Animation d'équipe – filière commerciale Communication interne et externe, Rédaction publicité, Étude concurrence.</p> <p>Commercial senior – filière commerciale Même définition de poste avec plus d'autonomie que le commercial de base, Comptes plus importants ou établissements plus importants.</p>
	SNCAED	<p>Chef d'agence (Dom) – filière production Même fonction que secrétaire volante mais fonction d'animation des secrétaires.</p> <p>Assistante responsable centre d'affaires – filière production Gestion quotidienne du centre, Fonction management personnel, Polyvalence fonction commerciale, Dispose d'une autonomie.</p> <p>Comptable – filière administrative Même définition que les SIST</p> <p>Attaché commercial (Dom) Animation d'équipe – filière commerciale Même définition que les SIST</p> <p>Commercial senior – filière commerciale Même définition que les SIST</p>
	Recouvrement de créances	<p>Comptable confirmé – filière administrative Contrôle des écritures passées par le comptable. Tient les livres légaux nécessaires à la comptabilité générale. Prépare les écritures jusqu'au bilan.</p> <p>Responsable des procédures – filière technique Suit, organise les procédures judiciaires à mener dans les dossiers qui lui sont confiés en tant que rédacteur.</p>
	Palais des congrès	<p>Responsable logistique – filière technique Dirige une équipe d'agents d'exploitation. Est en contact permanent avec les autres services. Négocie avec les fournisseurs.</p> <p>Technicien opérateur principal – filière technique Peut encadrer une équipe d'assistants techniques/opérateurs. En contact avec les clients et les fournisseurs, assure le bon déroulement technique de la manifestation.</p>
	Information économique et commerciale	<p>Chargé de clientèle judiciaire/interne – filière gestion de créances Gère téléphoniquement le recouvrement de créances confiées par nos clients + expérience et spécialisation juridique.</p> <p>Analyste programmeur – filière informatique Développe des programmes, en assure la maintenance selon cahier des charges fourni par le chef de projet.</p> <p>Télévendeur – filière commerciale Gère et développe un portefeuille clients confié. Conseille et informe le client sur les nouveaux produits.</p>
	Traduction	<p>Assistante de direction – filière production Assure les tâches de secrétariat de direction pour le compte d'un ou plusieurs collaborateurs de l'entreprise. Dans les PME de traduction, elle assure souvent la gestion des travaux en liaison avec les fournisseurs extérieurs. Rapports avec la clientèle en liaison avec la direction. Secret professionnel absolu.</p> <p>Comptable – filière administrative Assure la tenue des écritures comptables et l'élaboration des comptes de l'entreprise. Liaison avec l'expert-comptable (ou commissaire aux comptes) extérieur. Secret professionnel absolu.</p>

		<p>Attaché commercial – filière commerciale Assure la création et le développement des relations commerciales et de la clientèle. Responsable des devis. Suivi des travaux en liaison avec l'assistante de direction, la direction technique et commerciale. Peut être un traducteur, avoir des connaissances fondamentales des moyens informatiques et d'une (ou plusieurs langues étrangères). Secret professionnel absolu.</p>
	Services d'accueil	<p>Chargé(e) d'Exploitation II – filière exploitation Contrôleur Qualité II – filière exploitation Responsable Qualité/Formation – filière exploitation Attaché(e) Commercial(e) – filière commerciale Assistant(e) de Direction – filière administrative</p>
	Centres d'appels non intégrés	<p>Chef de projet junior – filière production 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. Gestionnaire d'appels – filière technique 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.</p>
	SORAP	Assistant(e) de direction – filière administrative
<p>Niveau 5 coefficients 230 > 240</p> <p>Animation d'un groupe de travail ou mise en œuvre complète des techniques et/ou technologies spécifiques à un métier, à un produit ou à un service rendu.</p>	Information économique et commerciale	<p>Consultant comm. – filière commerciale Prospection, développement d'un portefeuille clients en vue d'assurer un objectif de chiffre d'affaires + expérience</p>
	Traduction	<p>Traducteur débutant 1^{er} échelon – filière production Traduit des textes techniques ou spécialisés à partir d'une, deux ou plusieurs langues étrangères vers sa langue maternelle. N'a pas de compétence technique particulière. Travaille pendant trois ans sous la supervision d'un traducteur confirmé ou du chef du service traduction. Connaissances fondamentales de la documentation technique et des outils informatiques. Compétences linguistiques acquises par études, licences (LEA), ESIT, ISIT, DEA ou autres écoles universitaires de langues ou connaissances et expériences techniques confirmées acquises par des moyens personnels. Secret professionnel absolu</p>
	Services d'accueil	<p>Responsable d'Exploitation – filière exploitation Responsable d'Agence – filière commerciale Responsable Administratif – filière administrative</p>
	Centres d'appels non intégrés	<p>Analyste-programmeur – filière technique 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. Formateur entreprises extérieures – filière formation 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. Consultant – filière commerciale 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. Chef de projet senior – filière production 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.</p>
	SORAP	<p>Chef des Ventes – filière production Responsable administratif – filière administrative</p>
	Recouvrement de créances	<p>Gestionnaire de portefeuille – filière technique Est responsable d'un portefeuille clients ou dossiers, est l'interface entre le service encaissement, le service commercial et le service juridique, sous les ordres de la direction ou d'un cadre</p>

<p>Niveau 6 coefficients 250 > 260</p> <p>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.</p>	<p>Palais des congrès</p>	<p>Opérateur hautement qualifié ou régisseur technique petite structure – filière technique Peut encadrer une équipe de techniciens/opérateurs principaux. Exploite un matériel qui nécessite des compétences techniques acquises après une formation spécifique. Assure la préparation et le bon déroulement technique des manifestations.</p> <p>Régisseur grande structure – filière technique Assure la coordination de l'ensemble de la prestation. Prépare les manifestations dans ses moindres détails et se préoccupe de sa bonne exécution sur le terrain. Assure la centralisation de la facturation finale.</p> <p>Attaché commercial – filière commerciale Assure la prospection et le suivi administratif des clients du secteur dont il a la charge. Doit tout mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés par la direction.</p>
	<p>Information économique et commerciale</p>	<p>Assistant technique (superviseur) – filière production Encadre et coordonne le travail d'une équipe d'opératrice enquêteur - rédacteur et préparatrice.</p>
	<p>Traduction</p>	<p>Traducteur 2^e échelon – filière production Traduit des textes techniques ou spécialisés à partir d'une, deux ou plusieurs langues étrangères vers sa langue maternelle après avoir travaillé trois ans sous la supervision d'un traducteur confirmé ou du chef du service traduction. Connaissances approfondies des outils informatiques et de la documentation technique. Très bonne compétence technique. Travaille en liaison avec un traducteur confirmé et le chef du service traduction pendant encore deux ans. Secret professionnel absolu.</p>
	<p>Centres d'appels non intégrés</p>	<p>Responsable de production junior – filière 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.</p>