

Brochure n° 3301

Convention collective nationale

**IDCC : 2098. – PRESTATAIRES DE SERVICES
DANS LE DOMAINE DU SECTEUR TERTIAIRE**

AVENANT DU 24 NOVEMBRE 2014
À L'ACCORD DU 28 OCTOBRE 2003
RELATIF AU FONDS D'AIDE AU PARITARISME

NOR : ASET1550087M
IDCC : 2098

PRÉAMBULE

Dans le cadre de la dénonciation du régime conventionnel de prévoyance en date du 14 avril 2013 et, par ailleurs, de la désignation d'AGEFOS PME comme OPCA de la branche des prestataires de services par accord collectif du 8 juillet 2014, les organisations signataires du présent avenant ont décidé de revenir sur l'organisme initialement retenu pour assurer la collecte des cotisations versées pour le fonds d'aide au paritarisme.

A cette fin, le présent avenant a uniquement vocation à effectuer des modifications formelles liées à la désignation d'un nouvel organisme collecteur des fonds.

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Champ d'application

Le champ d'application du présent accord concerne les 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, services, 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, attribution de badges, malles, documentation, vestiaire, service voiturier, acheminement de groupes incluant accueil en gare ou aéroport et visites de sites (ex. : 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 tenue publicitaire.

L'ensemble de ces prestations ont pour caractéristiques communes la mise en œuvre 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 de 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 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*, 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 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.

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

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

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

L'activité d'enquête civile dont la finalité exclusive est la recherche de débiteurs en masse consiste à mettre en œuvre, pour le compte de tiers, dans le cadre d'une demande spécifique, tous moyens d'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

Financement du fonds d'aide au paritarisme

L'article 2 de l'accord du 28 octobre 2003 relatif au financement du fonds d'aide au paritarisme initialement rédigé comme suit :

« Dans le cadre du présent accord, le fonds d'aide au paritarisme sera financé par le versement d'une contribution des entreprises d'un montant égal à 0,03 % de la masse salariale brute au 31 décembre sur la base de la DADS de l'année considérée.

Le montant minimal de cette contribution est fixé à 23 € par an, et est applicable aux entreprises sans salarié.

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

est modifié comme suit :

« Dans le cadre du présent accord, le fonds d'aide au paritarisme sera financé par le versement d'une contribution des entreprises d'un montant égal à 0,03 % de la masse salariale brute au 31 décembre sur la base de la DADS de l'année considérée.

Le montant minimal de cette contribution est fixé à 23 € par an.

Le montant maximal de cette contribution ne peut excéder 1 525 € par an.

Sont exclus du paiement de cette contribution les entreprises sans salarié.

Le paiement de la contribution due par les entreprises aura lieu au plus tard à la date indiquée sur le bordereau d'appel envoyé par le collecteur désigné.

En outre, l'ensemble des frais générés par les rappels, les procédures précontentieuses et contentieuses seront à la charge des débiteurs.

Tout paiement effectué après la date d'échéance entraînera des pénalités de retard fixées à 1,5 % par mois. »

Article 3

Collecte des fonds

L'article 3 de l'accord du 28 octobre 2003 relatif à la collecte des fonds initialement rédigé comme suit :

« 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. »,

est modifié comme suit :

« L'ensemble des contributions versées par les entreprises sera collecté par AGEFOS PME, l'OPCA désigné par la branche par accord collectif du 8 juillet 2014, 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 les représentants habilités d'AGEFOS PME, qui devra prévoir une comptabilité distincte pour les fonds du paritarisme. »

Article 4

Dispositions finales

Les dispositions non modifiées de l'accord du 28 octobre 2003 restent inchangées.

Le présent avenant sera déposé par la partie la plus diligente auprès de la direction générale du travail et du conseil de prud'hommes du lieu de sa signature.

Le présent avenant entrera en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2015 pour une durée indéterminée sans attendre son extension par arrêté ministériel, qui sera sollicitée par les parties signataires.

Plus spécifiquement, cet accord est destiné à fixer les modalités de la collecte 2015, étant précisé que, pour la collecte 2015, la masse salariale de référence sera celle de l'année 2014.

Pour les prochaines collectes et à compter de la collecte pour l'année 2016, la masse salariale de référence sera toujours la masse salariale de l'année N – 1.

Le présent avenant peut être dénoncé et révisé dans les conditions prévues par l'article 6 de la convention collective.

Les parties signataires conviennent de se réunir dans le mois qui suivrait la date de conclusion d'un accord désignant un nouvel OPCA pour adapter les termes du présent avenant.

Fait à Paris, le 24 novembre 2014.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisations patronales :

ANCR ;
FIGEC ;
SIST ;
SNPR ;
CNET ;
SNPA ;
SORAP ;
SP2C ;
SYNAPHE ;
AAEC.

Syndicats de salariés :

FNECS CFE-CGC ;
CSFV CFTC ;
FEC FO ;
F3C CFDT ;
FSE CGT.