

Brochure n° 3301

Convention collective nationale
IDCC : 2098. – PRESTATAIRES DE SERVICES
DANS LE DOMAINE DU SECTEUR TERTIAIRE

AVENANT N° 3 DU 13 NOVEMBRE 2017
RELATIF AU RÉGIME DE PRÉVOYANCE

NOR : *ASET1850000M*
IDCC : 2098

Entre :

ANCR

FIGEC

SIST

CNET

SNPA

SORAP

SP2C

SYNAPHE

D'une part, et

FNECS CFE-CGC

FEC FO

F3C CFDT

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

L'accord du 15 décembre 2014 a été conclu à l'unanimité des organisations syndicales et patronales alors représentatives au niveau de la branche des prestations de services du secteur tertiaire.

Cet accord visait un taux de cotisation fixé en considération, notamment, de la mutualisation des réserves historiquement constituées par la branche.

Par l'intermédiaire d'un avenant n° 2 du 25 septembre 2015, la cotisation du personnel non affilié à l'AGIRC avait été modifiée et revalorisée à hauteur de 90 % du taux contractuel.

À l'aune des comptes 2016 et des travaux actuariels réalisés au niveau de la branche depuis, les partenaires sociaux ont décidé, sur proposition des assureurs recommandés, de revoir le taux global de cotisation du régime pour l'ensemble des salariés couverts, afin d'assurer la pérennité du régime.

C'est dans ce cadre et à l'issue de différentes commissions paritaires que les partenaires sociaux ont conclu le présent avenant dans les termes visés ci-après.

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, 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, malles, 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 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 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.

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 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’investigations destinés à déterminer les éléments relatifs aux coordonnées, à la solvabilité et au patrimoine d’une personne physique.

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

Article 2

Modification du taux global de cotisation

À titre liminaire, il est rappelé que c’est l’article 6.1 de l’accord du 15 décembre 2014 qui fixe le « taux global de cotisation » au régime conventionnel de prévoyance qui fait l’objet du présent avenant.

Dans sa version initiale, cet article 6.1 était rédigé comme suit :

« 6.1. Taux global de cotisation

À compter du 1^{er} juillet 2015 et jusqu’au 31 décembre 2015 au plus tard, les partenaires sociaux ont convenu d’appliquer le taux unique contractuel suivant :

Pour l’ensemble du personnel non affilié à l’AGIRC :

- 1,02 % de la tranche A ;
- 1,02 % de la tranche B.

Après l’étude des comptes et l’analyse de l’équilibre du régime à la date de signature du présent accord, il a été convenu d’ajouter au taux susvisé un taux complémentaire de 0,05 % au titre de la reprise du passif du régime conventionnel.

Le taux unique contractuel global pour le personnel non affilié à l’AGIRC est donc de 1,07 % de la tranche A et de la tranche B.

Pour l’ensemble du personnel affilié à l’AGIRC :

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

Ce taux unique contractuel de cotisation globale est mis en place compte tenu de la mutualisation des réserves historiquement constituées par la branche dans le cadre de son régime conventionnel de prévoyance.

La ventilation de cette cotisation globale, garantie par garantie, est détaillée dans le protocole technique annexé au présent accord et indivisible de ce dernier.

Il est expressément convenu que les taux susvisés s'appliqueront entre le 1^{er} juillet 2015 et le 31 décembre 2015.

Au-delà et en fonction de l'audit des comptes du régime conventionnel qui sera effectué par la branche lors du premier semestre 2015, ces taux seront revalorisés pour déterminer un taux unique d'équilibre global.

Ce taux, qui découlera d'un nouvel accord, devrait être *a minima* compris entre 1,25 % et 1,30 % pour l'ensemble du personnel non affilié à l'AGIRC et entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2016.

Il est expressément convenu que les partenaires sociaux seront accompagnés d'un actuaire indépendant pour l'accompagner dans le pilotage technique et financier du présent régime de prévoyance.

Les frais de cet accompagnement seront pris en charge conformément aux modalités visées dans le protocole technique annexé au présent accord et indivisible de ce dernier. »

Cet article a ensuite été modifié par l'avenant n° 2 du 25 septembre 2015 qui prévoyait, dans son article 1^{er}, que :

« Il a été décidé d'arrêter un nouveau taux de cotisations pour le personnel non affilié à l'AGIRC à compter du 1^{er} janvier 2016.

Ainsi, un taux d'appel est arrêté à hauteur de 1,17 % de la tranche A et de la tranche B (dont 0,13 % au titre des garanties assurées par l'organisme assureur des rentes éducation, de conjoint et handicap).

Ce taux d'appel correspond à 90 % de la cotisation contractuelle globale pour le personnel non affilié à l'AGIRC.

Il est confirmé que les réserves générales historiquement constituées par la branche pourront être utilisées afin de favoriser l'équilibre des comptes du régime suivant les conditions décrites dans les articles 3 et 6 du protocole technique et financier ».

À l'aune de ces éléments et compte tenu de la négociation intervenue entre les partenaires sociaux éclairés par les travaux de l'actuaire de la branche et des données transmises par les assureurs recommandés, il a été décidé de revoir la rédaction de l'article 6.1 de l'accord du 15 décembre 2014 modifié dans les termes suivants :

« 6.1. Taux global de cotisation

Les partenaires sociaux ont convenu d'appliquer le taux unique contractuel suivant :

Pour l'ensemble du personnel non affilié à l'AGIRC :

- 1,24 % de la tranche A ;
- 1,24 % de la tranche B.

Ce taux de cotisation correspond à un taux d'appel de 95 % du taux contractuel fixé à 1,30 %.

Pour l'ensemble du personnel affilié à l'AGIRC :

- 1,62 % de la tranche A, de la tranche B et de la tranche C.

Ce taux unique contractuel de cotisation globale est mis en place compte tenu de la mutualisation des réserves historiquement constituées par la branche dans le cadre de son régime conventionnel de prévoyance, de la volonté des partenaires sociaux de pérenniser ce régime en soulignant les effets du principe de solidarité entre salariés relevant des catégories susvisées. »

Il est entendu que la ventilation de la cotisation globale, garantie par garantie, reste inchangée et demeure donc dans les termes fixés suite à l'avenant n° 2 du 25 septembre 2015.

Il est également entendu que les autres dispositions de l'accord du 15 décembre 2014 modifié restent inchangées, notamment en ce qui concerne la répartition de la cotisation, le financement du mécanisme de portabilité et des prestations à caractère non directement contributif.

Article 3

Dispositions finales

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée.

Les partenaires sociaux conviennent d'assurer le suivi de la mise en œuvre du présent avenant par l'intermédiaire de la commission prévoyance/santé, assistée pour rappel de l'actuaire choisi par la branche.

Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le 1^{er} juillet 2018, à compter de son extension, à l'ensemble des entreprises et salariés figurant dans le champ d'application conventionnel de l'accord du 15 décembre 2014 modifié.

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.

Le présent avenant peut être modifié ou dénoncé conformément aux dispositions légales en vigueur.

Fait à Paris, le 13 novembre 2017.

(Suivent les signatures.)