

Brochure n° 3301

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

---

AVENANT DU 10 DÉCEMBRE 2018  
À L'ACCORD DU 25 SEPTEMBRE 2015  
RELATIF À LA DÉFINITION DES AYANTS DROIT

NOR : ASET1950179M  
IDCC : 2098

---

Entre :  
ANCR ;  
FIGEC ;  
SIST ;  
SNPA ;  
SORAP ;  
SP2C ;  
SYNAPHE,

D'une part, et  
FNECS CFE-CGC ;  
CSFV CFTC ;  
FEC – FO ;  
F3C CFDT ;  
SUD solidaires,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

La branche a mis en place un régime conventionnel de frais de santé par l'intermédiaire d'un accord conclu le 25 septembre 2015 modifié par un avenant du 13 novembre 2017.

Ce régime mutualisé a modifié sa clause de recommandation par l'intermédiaire d'un avenant conclu le 10 septembre 2018.

Dans ce prolongement et en lien avec les décisions prises à cette occasion, les partenaires sociaux ont entendu revoir les définitions historiquement retenues pour les ayants droit du salarié bénéficiaire du régime conventionnel mutualisé de frais de santé.

## **Article 1<sup>er</sup>**

### *Champ d'application*

Le champ d'application du présent avenant 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**

### *Définition des ayants droit*

L’article 3.3 de l’accord du 25 septembre 2015 modifié intitulé « Extension facultative de la couverture du socle conventionnel obligatoire aux ayants droit du salarié » dispose que :

« Les ayants droit du salarié peuvent adhérer à la couverture obligatoire en vigueur par une extension facultative souscrite individuellement par chaque salarié auprès d’un assureur et donnant lieu au versement d’une cotisation spécifique dans les conditions prévues à l’article 9.

Par ayants droit du salarié, il est entendu :

1° Le conjoint non divorcé ni séparé du salarié. Est assimilé au conjoint :

- la personne liée au salarié par un pacte civil de solidarité (Pacs) ;
- le concubin à charge au sens de la sécurité sociale ;
- le concubin bénéficiant de son propre chef d’un régime de sécurité sociale (régime général, régime des travailleurs non salariés, etc.) et sous réserve de la fourniture d’un certificat de concubinage délivré par la mairie, à défaut d’un justificatif de domicile commun.

2° Les enfants du salarié et, s’ils vivent au foyer, ceux de son conjoint, de son partenaire lié par un pacte civil de solidarité (Pacs) ou ceux de son concubin :

- à charge au sens de la sécurité sociale et âgés de moins de 21 ans (art. L. 313-3, 2°, du code de la sécurité sociale) ;
- âgés de moins de 26 ans et affiliés au régime de la sécurité sociale des étudiants ;
- âgés de moins de 26 ans et poursuivant des études secondaires ou supérieures, ou une formation en alternance (notamment contrat d’apprentissage ou contrat de professionnalisation) ;
- âgés de moins de 26 ans et étant à la recherche d’un premier emploi, inscrits à l’assurance chômage et ayant terminé leurs études depuis moins de 6 mois (les enfants ayant suivi une formation en alternance et connaissant une période de chômage à l’issue de leur formation sont considérés comme primo-demandeurs d’emploi) ;

- quel que soit leur âge, s'ils sont reconnus handicapés par la commission des droits de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) avant leur 21<sup>e</sup> anniversaire. »

Cet article est modifié comme suit :

« Les ayants droit du salarié peuvent adhérer à la couverture obligatoire en vigueur par une extension facultative souscrite individuellement par chaque salarié auprès d'un assureur et donnant lieu au versement d'une cotisation spécifique dans les conditions prévues à l'article 9.

Par ayants droit du salarié, il est entendu :

Son conjoint ;

Par conjoint, il est entendu :

- son époux ou épouse, ni séparé(e) de corps judiciairement, ni divorcé(e).

Ou, à défaut,

- la personne liée avec lui par un pacte civil de solidarité (Pacs) en vigueur dans les conditions fixées par les articles 515-1 et suivants du code civil.

Ou à défaut,

- la personne vivant en couple avec lui au sens de l'article 515-8 du code civil, sous réserve que le salarié et son concubin soient libres de tout engagement (mariage ou Pacs).

Ses enfants à charge ;

Sont réputés à charge du salarié, les enfants légitimes, reconnus ou adoptés, ainsi que ceux de son conjoint, à condition que le salarié ou son conjoint ait l'enfant en résidence ou, s'il s'agit d'enfants du salarié, que celui-ci participe effectivement à leur entretien par le service d'une pension alimentaire ou soit soumis à l'obligation du versement d'une pension alimentaire.

Les enfants ainsi définis doivent remplir les conditions cumulatives suivantes :

- être âgés de moins de 21 ans ;
- bénéficier d'un régime de sécurité sociale (du fait de son affiliation, de celle de son conjoint ou d'une affiliation personnelle).

La limite d'âge susvisée est portée à 26 ans pour ses enfants qui remplissent l'une des conditions suivantes :

- s'ils poursuivent leurs études et ne disposent pas de ressources propres provenant d'une activité salariée, sauf emplois occasionnels ou saisonniers durant les études ou emplois rémunérés mensuellement moins de 65 % du Smic ;
- s'ils suivent une formation en alternance ou se trouvent sous contrat d'apprentissage ;
- s'ils sont inscrits à Pôle emploi comme primo demandeurs d'emploi et ayant terminé leurs études depuis moins de 6 mois (les enfants ayant suivi une formation en alternance et connaissant une période de chômage à l'issue de leur formation sont considérés comme primo-demandeurs d'emploi), ou s'ils effectuent un stage préalablement à l'exercice d'un premier emploi rémunéré.

La limite d'âge est supprimée pour ses enfants qui bénéficient d'une allocation prévue par la législation sociale en faveur des handicapés ou qui sont titulaires de la carte d'invalidité ou de la carte "mobilité inclusion", prévue par l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles, sous réserve que l'invalidité ait été reconnue avant leur 21<sup>e</sup> anniversaire. »

### **Article 3**

#### *Date d'effet, durée et dépôt du présent avenant*

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée.

Il prend effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019 indépendamment de son extension.

Il est entendu que les dispositions non modifiées de l'accord du 25 septembre 2015 modifié par l'avenant du 13 novembre 2017 et par l'avenant du 10 septembre 2018 restent pleinement applicables en l'état de leur dernière rédaction.

Il est précisé que les parties demanderont l'extension du présent avenant auprès des services du ministère compétent.

Le présent avenant sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 2231-6 du code du travail.

#### **Article 4**

##### *Révision et dénonciation de l'avenant*

Le présent avenant pourra faire l'objet d'une révision ou d'une dénonciation dans les conditions prévues par l'accord du 25 septembre 2015 modifié par l'avenant du 13 novembre 2017.

#### **Article 5**

##### *Application de l'avenant aux entreprises de moins de 50 salariés*

Compte tenu de la nature et de l'objet du présent avenant, les partenaires sociaux confirment ne pas avoir entendu prendre de stipulations spécifiques à l'égard des entreprises de moins de 50 salariés.

Le présent accord s'applique donc à l'ensemble des entreprises visées dans son champ d'application quel que soit leur effectif.

Fait à Paris, le 10 décembre 2018.

(Suivent les signatures.)