

Brochure n° 3301

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

AVENANT DU 10 DÉCEMBRE 2018
RELATIF AU RENOUVELLEMENT DU GESTIONNAIRE
DE LA POLITIQUE CONVENTIONNELLE DE SOLIDARITÉ

NOR : ASET1950211M
IDCC : 2098

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

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

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

La branche a conclu, le 19 avril 2016, un accord relatif au degré de solidarité du régime de prévoyance et de frais de santé.

Afin de proposer aux entreprises et aux salariés de la branche un dispositif pertinent d'actions de solidarité en lien avec les accords collectifs de protection sociale complémentaire conclus par les partenaires sociaux, les signataires de l'accord susvisé avaient mis en évidence la nécessité d'une politique conventionnelle de solidarité mutualisée pilotée dans le cadre d'un dispositif de gestion unique centralisée.

Respectant les principes essentiels du code de la sécurité sociale dans cette approche, l'accord du 19 avril 2016 avait retenu l'OCIRP comme gestionnaire unique de ce dispositif pour une durée déterminée de 3 ans.

Ce mandant prenant fin au 31 décembre 2018, les partenaires sociaux se sont réunis conformément aux termes de l'accord susvisé afin de décider du sort de la gestion unique de leur régime de solidarité selon les termes du présent avenant.

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, ache-

minement 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

Renouvellement de l'organisme gestionnaire

Les signataires rappellent que, conformément aux termes de l'article 3.1.2 de l'accord du 19 avril 2016, ils se sont employés, avant l'échéance du mandat du gestionnaire du dispositif conventionnel de solidarité, à auditionner les assureurs recommandés par la branche sur un régime de protection sociale complémentaire pour apprécier l'opportunité d'un renouvellement ou d'un changement d'organisme.

Les assureurs recommandés entendus n'ont pas orienté la branche vers la mise en œuvre d'un nouvel appel à candidatures concurrentiel entre eux.

Dans ce contexte, les partenaires sociaux ont entendu renouveler l'OCIRP comme gestionnaire unique de sa politique de solidarité.

Ce mandat est renouvelé pour une durée déterminée qui court à compter du 1^{er} janvier 2019 et jusqu'au 1^{er} juillet 2020, date d'échéance de la recommandation des organismes assureurs du régime conventionnel de prévoyance complémentaire, y compris l'OCIRP.

Ainsi, le mandat renouvelé au titre du présent avenant prendra automatiquement fin dès lors que la recommandation de l'organisme gestionnaire concerné par le présent avenant arrivera à échéance.

Si l'organisme gestionnaire du dispositif de solidarité ne devait pas être recommandé dans le cadre du régime conventionnel de prévoyance complémentaire, son mandat serait maintenu à titre provisoire, le temps pour la branche d'organiser son renouvellement conformément aux dispositions de l'accord du 19 avril 2016.

S'il venait à être à nouveau recommandé pour le régime conventionnel de prévoyance complémentaire, les partenaires sociaux se positionneront paritairement pour un renouvellement ou un

changement de gestionnaire, en procédant, conformément à l'accord du 19 avril 2016, à l'audition des organismes assureurs recommandés pour apprécier l'opportunité de l'une de ces options.

Article 3

Dispositions générales

3.1. Entrée en vigueur, durée et entreprises concernées

Le présent avenant entre en vigueur au 1^{er} janvier 2019.

Il est d'une durée indéterminée qui est indépendante de la durée limitée du renouvellement du mandat de l'organisme gestionnaire visée à l'article 2.

Conformément aux articles L. 2261-23-1 et L. 2232-10-1 du code du travail, il est expressément convenu que toutes les entreprises appliquant la convention collective nationale des prestataires de services du secteur tertiaire sont concernées par le présent avenant, quel que soit leur effectif.

L'objet du présent avenant ne justifie pas de prévoir de stipulations spécifiques pour les entreprises de moins de 50 salariés.

3.2. Suivi, révision et dénonciation

Le présent avenant fera l'objet d'un suivi par les parties signataires réunies en commission paritaire.

Les parties conviennent de se réunir dans un délai raisonnable avant l'échéance du mandat visé à l'article 2 du présent avenant pour apprécier les modalités et conditions de son réexamen.

Le présent avenant peut être révisé ou dénoncé conformément aux dispositions légales.

3.3. Dépôt et extension

Le présent avenant fera l'objet d'un dépôt et d'une demande d'extension dans les conditions fixées par les articles L. 2231-6 et L. 2261-15 du code du travail.

Fait à Paris, le 10 décembre 2018.

(Suivent les signatures.)