

Brochure n° 3301

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

---

ACCORD DU 18 MARS 2019  
RELATIF À LA DÉSIGNATION DE L'OPÉRATEUR DE COMPÉTENCES  
(OPCO)

NOR : ASET1950900M  
IDCC : 2098

---

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

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

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

La branche des prestataires de services du secteur tertiaire a, conformément à la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, désigné un OPCO au travers d'un accord collectif conclu le 10 décembre 2018.

Le préambule de ce premier accord rappelait que la branche des prestataires de services du secteur tertiaire s'est réunie à plusieurs reprises dans le courant de l'année 2018 pour évoquer les impacts de cette réforme, en particulier sous l'angle de la transformation des OPCA en OPCO.

Les partenaires sociaux de la branche avaient affirmé dans ce contexte leur volonté de garantir aux 13 000 entreprises et 127 000 salariés couverts par la convention collective un service de proximité

en désignant un OPCO capable de dialoguer avec elles et doté d'un savoir-faire et d'outils adaptés à leurs spécificités.

Ils avaient ainsi fait le choix de désigner l'OPCO qui avait vocation, au sens du rapport dit « Marx-Bagorski », à couvrir le secteur 10, c'est-à-dire les activités (artisanat, commerce et services) de l'économie de proximité.

Cet accord, régulièrement déposé avant le 31 décembre 2018, désignait ainsi « l'OPCO de l'économie de proximité » comme futur OPCO de la branche des prestataires de services dans le secteur tertiaire (IDCC 2098).

C'est dans ce contexte que la branche, comme de nombreuses autres branches, allait recevoir des services du ministère un courrier daté du 23 janvier 2019 portant recommandation relative à son rattachement à un OPCO compte tenu de diverses problématiques soulevées notamment au stade de l'étude des dossiers de demande d'agrément des OPCO.

La branche s'est alors réunie le 25 février 2019 et a pu constater que l'OPCO du secteur 10 disposait dorénavant d'un accord constitutif unique manifestement conforme aux exigences légales.

Se référant au préambule de leur accord du 10 décembre 2018 qui expose en détail la cohérence de leur choix, les partenaires sociaux ont entendu confirmer la désignation de leur futur OPCO par le biais du présent accord.

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

### *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 ser-

vice 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**

### *Désignation du futur opérateur de compétences*

Confirmant le choix opéré dans le cadre de l'accord du 10 décembre 2018, les signataires désignent « l'OPCO des entreprises de proximité » comme le futur opérateur de compétences (OPCO) de la branche des prestataires de services dans le secteur tertiaire (IDCC 2098).

« L'OPCO des entreprises de proximité » est ainsi désigné en qualité d'opérateur de compétences de la branche au titre de leur contribution légale à la formation professionnelle et à l'alternance, et, le cas échéant, comme collecteur et gestionnaire de toutes contributions supplémentaires versées soit en application d'un accord collectif de branche, soit à titre volontaire par les employeurs, pour la formation de leur personnel.

Il est rappelé que le présent accord, comme celui du 10 décembre 2018, annule et remplace la précédente désignation de l'OPCA de la branche intervenue par le biais de l'accord du 12 mars 2018.

Il est également rappelé qu'une charte de qualité de services avait été formalisée entre les partenaires sociaux concomitamment à la signature de l'accord du 10 décembre 2018, qui est confirmée au titre du présent accord.

Enfin et vu les termes, d'une part, de l'accord constitutif et, d'autre part, des statuts de l'OPCO « des entreprises de proximité », les signataires affirment leur volonté de constituer, au niveau de la branche, une section paritaire professionnelle qui tiendra compte de ses spécificités et de celles des secteurs qui la composent.

Une fois l'agrément octroyé par les pouvoirs publics à l'OPCO désigné par le présent accord, les partenaires sociaux confirment qu'ils ouvriront une négociation en vue de réorganiser les dispositifs de la formation professionnelle par une mise en conformité des textes conventionnels en vigueur.

### **Article 3**

#### *Dispositions générales*

Les signataires rappellent que les dispositions conventionnelles de branche entrant dans le cadre du 4 de l'article L. 2253-1 du code du travail prévalent sur celles issues des conventions et accords d'entreprises conclus antérieurement ou postérieurement à la date de leur entrée en vigueur.

##### **3.1. Entrée en vigueur, durée et entreprises concernées**

Le présent accord entre en vigueur à compter de sa date de signature et pour une durée déterminée de 2 ans.

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 accord, quel que soit leur effectif.

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

##### **3.2. Suivi, révision et dénonciation**

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

Il est entendu que ce suivi paritaire sera particulièrement renforcé au cours du premier semestre 2019 notamment au regard des échéances prévues par l'article 39, IV, de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

De la même manière et vu la durée déterminée du présent accord, les parties conviennent de se réunir au moins 6 mois avant son échéance pour apprécier les modalités et conditions du réexamen de la désignation.

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

##### **3.3. Dépôt et extension**

Le présent accord 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 18 mars 2019.

(Suivent les signatures.)