

Brochure n° 3301

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

---

ACCORD DU 10 DÉCEMBRE 2018  
RELATIF À LA DÉSIGNATION DE L'OPÉRATEUR DE COMPÉTENCES  
(OPCO)

NOR : ASET1950896M  
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 loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a profondément réformé le paysage de la formation professionnelle continue en France.

Dans ce cadre, le législateur a entendu transformer les actuels organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) en opérateurs de compétences (OPCO) au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Les branches professionnelles ont ainsi été invitées à désigner leur opérateur par voie d'accord collectif déposé avant le 31 décembre 2018.

C'est ainsi 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 affirment 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.

Cet OPCO désigné remplira les nouvelles missions que lui attribue la loi et que les partenaires sociaux souhaitent initier ou maintenir : développer des actions de gestion prévisionnelle et de développement des emplois et des compétences au bénéfice de tous les salariés et particulièrement ceux des entreprises de moins de 50 salariés, soutenir l'alternance au travers de l'apprentissage et de la professionnalisation, assurer la performance de l'ingénierie de certification, sécuriser les parcours professionnels des salariés de la branche.

Il est rappelé que les entreprises couvertes par la convention collective des prestataires de services du secteur tertiaire évoluent au sein d'une branche historiquement multisectorielle, constituée de plusieurs activités :

- télésecrétariat et téléservices ;
- renseignement économique et commercial ;
- centres de contact ;
- domiciliation et hébergement d'entreprises ;
- animation commerciale, optimisation linéaire et force de vente ;
- enquête civile ;
- recouvrement des créances ;
- accueil en entreprises et accueil événementiel ;
- traduction.

Ces activités partagent, avec d'autres branches et secteurs historiquement couverts par AGEFOS-PME, des caractéristiques communes :

- une économie de proximité : un maillage territorial fort, une majorité de TPE (97 % d'entreprises de moins de 50 salariés selon le bilan 2017 AGEFOS-PME pour la branche), accompagnées de grandes entreprises qui participent au développement du tissu économique local avec une relation directe avec les bénéficiaires finaux, consommateurs ou entreprises ;
- une politique emploi-formation de qualité : des besoins importants de recrutement au titre de l'alternance (environ 3 000 contrats de professionnalisation et plusieurs centaines de certificats de qualification professionnelle sont conclus chaque année selon le bilan 2017 AGEFOS-PME pour la branche), un très fort enjeu autour de la relation client, l'agilité et des capacités d'évolution de nos métiers, dans un contexte de difficultés de recrutement et d'attractivité des métiers auprès des jeunes ;
- une capacité d'inclusion par l'emploi : des entreprises mobilisées sur le recrutement de jeunes, de personnes peu qualifiées et la possibilité d'ascension sociale, avec la mise en œuvre de plus de 3 000 préparations opérationnelles à l'emploi (POE) par an selon le bilan 2017 AGEFOS-PME pour la branche ;
- un cadre réglementaire et technologique qui évolue : des entreprises qui considèrent que l'enjeu des évolutions technologiques et sociales est autant d'opportunités pour une montée en gamme de leurs missions et de la relation client.

En d'autres termes, la relation client et le service aux entreprises, points communs cardinaux des activités couvertes par la convention collective, participent pleinement de l'économie de proximité caractérisée par la relation directe, d'une part, des entreprises avec les consommateurs et, d'autre part, entre les entreprises elles-mêmes.

Enfin, les partenaires sociaux souhaitent pérenniser les travaux passés, à l'instar de l'EDEC « Transition numérique », assurer la continuité des ceux engagés (ex. : le certificat de compétences des services) et à venir, notamment dans le cadre de l'EDEC « Soutien aux démarches prospectives compétences » visant à privilégier la politique de certification, les logiques interbranches/multisectorielles ainsi que les passerelles entre métiers et/ou filières.

Compte tenu de ces éléments, les parties signataires ont entendu confirmer leur attachement à leur OPCA historique selon les termes 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 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**

### *Désignation du futur opérateur de compétences*

Le présent accord désigne « l’OPCO de l’économie de proximité » comme le futur opérateur de compétences (OPCO) de la branche des prestataires de services dans le secteur tertiaire (IDCC 2098).

Les signataires constatent que ce futur OPCO a vocation à couvrir les activités (artisanat, commerce et services) de l’économie de proximité, secteur 10, préconisé par le rapport dit « Marx-Bagorski ».

« L’OPCO de l’économie 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.

Le présent accord 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 enfin rappelé qu’une charte de qualité de services a été convenue entre les partenaires sociaux et l’OPCA « AGEFOS-PME » concomitamment au présent accord, charte qui sera naturellement reprise par « l’OPCO de l’économie de proximité ».

Une fois les agréments octroyés aux opérateurs de compétence par les pouvoirs publics, les partenaires sociaux 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 au 1<sup>er</sup> janvier 2019 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 10 décembre 2018.

(Suivent les signatures.)

## ANNEXE

---

### Liste des attentes qualitatives

À l'instar de chaque désignation d'OPCA intervenue au niveau de la branche des prestataires de services, les partenaires sociaux émettent, auprès de l'OPCO qu'ils entendent désigner, la présente liste des attentes qualitatives.

Dans le contexte de refonte des OPCA en OPCO, il est demandé au futur OPCO de s'engager, à date de désignation, sur la liste suivante :

Vis-à-vis des entreprises :

- délai de traitement/règlement raisonnable et inférieur à 1 mois dans tous les cas ;
- process effectif de dématérialisation des échanges et des demandes de prise en charge au travers de la gamme AGELINK ;
- nombre de RDV/visites en entreprise par un conseiller AGEFOS-PME au minimum de 30 % des entreprises de la branche/an ;
- vigilance sur la communication en région ;
- garantie de financement tout au long de l'année avec des alertes régulières et anticipées ;
- mise à jour rapide du site internet ;
- capacité à financer les dispositifs de l'alternance dès 2019 : contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, période de professionnalisation nouvelle version PRO A ;
- information/décryptage et promotion de l'ensemble des dispositifs visant au développement des compétences des salariés : réunions d'information régionales, lettres d'information, webinaires, etc.

Vis-à-vis des instances de branches :

- cohérence et justesse des chiffres présentés ;
- stabilité des critères de prise en charge ;
- envoi des dossiers à étudier en amont et bannissement des documents découverts en séance ;
- mise à jour rapide du site internet ;
- information loyale et anticipée sur les dispositifs ;
- organisation régulière de formation à destination des représentants de la branche ;
- intervention et participation aux événements des syndicats patronaux et salariés afin d'informer les entreprises et les salariés des dispositifs emploi-formation ;
- l'accompagnement et le développement de la politique emploi-formation et alternance, avec notamment la création de la politique apprentissage ;
- optimisation des financements en présence de l'ensemble des parties prenantes institutionnelles notamment : France compétences, Pôle emploi, régions, Éducation nationale, organismes en charge du CEP, etc. ;
- accompagnement de votre branche pour renforcer l'analyse prospective de l'évolution des métiers et des certifications ;
- visibilité sur les projets conduits en région ;

- ingénierie de certification : accompagnement de votre branche pour rénover et créer les certifications, pour la gestion du CCS-RC, ainsi que pour la mise en œuvre du projet e-certif ;
- accompagnement de votre branche pour promouvoir auprès de tous publics les métiers et qualifications de la branche.

La présente liste pourra utilement être annexée ou intégrée à un futur accord SPP ou protocole de fonctionnement entre les partenaires sociaux et l'OPCO.