

Brochure n° 3301 | Convention collective nationale

IDCC : **2098** | **PRESTATAIRES DE SERVICES DANS LE DOMAINE
DU SECTEUR TERTIAIRE**

Avenant du 9 décembre 2019

relatif aux contributions des entreprises à la formation professionnelle continue

NOR : ASET2050079M

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

**ANCR ;
FIGEC ;
SIST ;
SNPA ;
SORAP ;
SP2C ;
SYNAPHE,**

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

**FNECS CFE-CGC ;
FEC FO ;
F3C CFDT,**

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Le 12 octobre 2015, les organisations patronales et syndicales ont signé un accord sur la formation professionnelle se substituant à toute disposition de même nature et portant sur le même objet qui avait pu être conclu antérieurement.

Cet accord comportait notamment des articles relatifs aux contributions conventionnelles des entreprises à la formation professionnelle continue. Il s'agissait plus spécifiquement à l'article 3.1 dudit accord.

Dans ce prolongement, il a été décidé, par des avenants respectivement conclus le 6 octobre 2016, le 16 octobre 2017 et le 25 février 2019 de reconduire ces contributions conventionnelles.

À l'occasion des réunions paritaires de la branche du deuxième semestre 2019, il a été convenu de reconduire une nouvelle fois ces contributions conventionnelles, vu notamment le bilan annuel présenté par l'OPCO de la branche le 10 septembre 2019.

Toutefois, et comme cela avait été expressément mentionné dans l'avenant du 25 février 2019, les partenaires sociaux entendent rester particulièrement vigilants à l'évolution de la législation relative à la formation professionnelle continue, compte tenu de l'entrée en vigueur progressive, par voie réglementaire, de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel telle que révisée par l'ordonnance n° 2019-861 du 21 août 2019 « visant à assurer la cohérence » de ses dispositions.

Cette vigilance porte nécessairement sur l'éventuelle modification des taux légaux de contributions, des conditions de prise en charge des dispositifs de formation professionnelle continue ou encore des modalités de collecte des cotisations des entreprises.

La présente reconduction des taux conventionnels de contributions des entreprises à la formation professionnelle continue des salariés s'effectue donc à l'aune de ces précisions et de ce contexte, selon les dispositions visées 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, télé secrétariat, 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 (ex. : 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 | Contribution conventionnelle des entreprises à la formation professionnelle continue des salariés

Au regard des besoins de formation et de professionnalisation des salariés de la branche, dans le but de sécuriser les parcours professionnels et d'assurer leur employabilité tout en renforçant la compétitivité des entreprises, les partenaires sociaux décident de maintenir, toujours à titre expérimental, une contribution conventionnelle supra légale.

Cette contribution conventionnelle est obligatoirement versée à l'OPCO de la branche.

Le taux de cette contribution conventionnelle est fixé conformément au tableau suivant.

	Entreprise de 1 à 10 salariés	Entreprise de 11 à 49 salariés	Entreprise de 50 à 299 salariés	Entreprise de 300 salariés et plus
Contribution conventionnelle	0,40 %	0,20 %	0,10 %	0,10 %

Il est rappelé que la part conventionnelle de cette contribution est mutualisée dans une section comptable spécifique et n'est pas sectorisée par taille d'entreprises.

Elle est gérée conformément aux axes définis par la CPNEFP et par la section professionnelle paritaire (SPP), dont les signataires rappellent avoir expressément demandé à l'OPCO des entreprises de proximité la création.

Les parties signataires entendent rappeler leur volonté de favoriser l'utilisation de la part conventionnelle au maintien d'une politique active des entreprises dans la formation des salariés.

En ce sens, la contribution conventionnelle, supra légale, sera par principe libre d'utilisation pour les entreprises.

Historiquement, la branche a souhaité que cette contribution puisse être prioritairement utilisée pour participer à l'abondement par l'employeur de formations suivies dans le cadre d'une politique de cogestion du CPF.

Compte-tenu toutefois de l'impact de la réforme de la formation professionnelle visée en préambule sur le fonctionnement de ce dispositif en particulier, les partenaires sociaux se réservent la faculté de définir de nouvelles priorités d'utilisation de cette contribution conventionnelle au cours de l'exercice 2020.

Tel que cela avait été envisagé pour l'année 2019, cette contribution pourrait notamment être orientée vers les salariés dont la relation contractuelle de travail justifie un accompagnement spécifique visant à sécuriser leurs parcours.

En tout état de cause, cette contribution conventionnelle est arrêtée à l'aune des besoins des salariés et des entreprises de la branche constatés sur le/les exercices précédents, de telle sorte que ces taux ne s'appliqueront que pour 1 an, soit pour la collecte de l'année 2020 (assise sur la masse salariale 2019).

Les signataires rappellent enfin le caractère exceptionnel de cette contribution conventionnelle compte tenu de l'absence de visibilité dont disposent les partenaires sociaux des enjeux financiers induits par la réforme de la formation professionnelle.

Cette contribution conventionnelle fera l'objet, en 2020, d'une révision par les partenaires sociaux après analyse des bilans annuels présentés par l'OPCO désigné et de ses préconisations.

À défaut de révision possible des taux conventionnels susvisés, seuls les taux légaux en vigueur s'appliqueront alors aux entreprises.

Article 3 | Modalités de versement des fonds

Les partenaires sociaux confirment que les fonds destinés à financer la formation professionnelle en vertu de la contribution conventionnelle spéciale prévue par le présent avenant sont versés par les entreprises visées à l'article 1^{er} du présent accord à l'OPCO de la branche, expressément mandaté par elle en cette qualité.

Il est expressément convenu que les fonds ainsi collectés par l'actuel OPCO de la branche sont rattachés au régime conventionnel de formation professionnelle continue et que tout éventuel changement d'OPCO sur l'exercice 2020 entraînera un transfert automatique et inconditionnel desdits fonds, ce sur quoi s'est engagé l'actuel OPCO de la branche.

Article 4 | Dispositions générales

Les signataires rappellent que les dispositions conventionnelles de branche entrant dans le cadre du 4^o 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.

4.1 Entrée en vigueur, durée et entreprises concernées

Le présent avenant est applicable à compter de sa date de signature et pour une durée de 1 an correspondant à la collecte 2020, après quoi il cessera automatiquement de s'appliquer.

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 avenant a justifié de prévoir des pourcentages spécifiques de contributions des entreprises en fonction de leur effectif, à l'instar des précédentes dispositions conventionnelles conclues à cet effet.

4.2. Suivi, révision et dénonciation

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

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

4.3. 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.

4.4. 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 9 décembre 2019.

(Suivent les signatures.)