

Brochure n° 3301

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

AVENANT DU 16 OCTOBRE 2017  
RELATIF AUX CONTRIBUTIONS DES ENTREPRISES  
À LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

NOR : ASET1751098M  
IDCC : 2098

Entre  
ANCR  
FIGEC  
SIST  
CNET  
SNPA  
SORAP  
SP2C  
SYNAPHE

D'une part, et

FNECS CFE-CGC  
CSFV CFTC  
FEC FO  
F3C CFDT  
FSE CGT

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, plus spécifiquement à l'article 3.1 dudit accord.

Dans un premier temps, lors de la CPNEFP du 13 septembre 2016, il a été décidé paritairement de reconduire ces contributions conventionnelles. Cette reconduction a été actée dans l'avenant du 6 octobre 2016.

Lors de la CPNEFP du 19 septembre 2017, il a été paritairement convenu de reconduire à nouveau ces contributions conventionnelles.

Le présent avenant a ainsi pour objet d'entériner cette décision selon les dispositions ci-après.

## **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, mallettes, documentation, vestiaire, service voiturier, ache-

minement 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**

### *Participation au développement de la formation professionnelle continue*

#### **Article 2.1**

##### *Contribution légale à la formation professionnelle continue*

Les entreprises sont légalement tenues de verser tous les ans, à l'OPCA désigné par la branche, une contribution pour le développement de la formation professionnelle continue.

Cette contribution est répartie comme suit :

*(En pourcentage.)*

	ENTREPRISES de 1 à 9 salariés	ENTREPRISES de 10 à 49 salariés	ENTREPRISES de 50 à 299 salariés	ENTREPRISES de 300 salariés et plus
CIF	–	0,15	0,20	0,20
FPSP	–	0,15	0,20	0,20
CPF	–	0,20	0,20	0,20
Actions de professionnalisation	0,15	0,30	0,30	0,40
Plan de formation	0,40	0,20	0,10	--
<b>Total</b>	<b>0,55</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Des critères de prise en charge seront définis par les partenaires sociaux réunis en section professionnelle paritaire (SPP), à l'aide des informations techniques et financières fournies par l'OPCA désigné.

## Article 2.2

### *Contribution conventionnelle à la formation professionnelle continue*

Au regard des besoins de formation et de professionnalisation des salariés de la branche, dans le but d'assurer leur employabilité et de renforcer la compétitivité des entreprises, les partenaires sociaux décident de maintenir, à titre expérimental toujours, une contribution conventionnelle.

Cette contribution est obligatoirement versée à l'OPCA désigné par la branche.

Le taux de cette contribution conventionnelle est de :

*(En pourcentage.)*

	ENTREPRISES de 1 à 9 salariés	ENTREPRISES de 10 à 49 salariés	ENTREPRISES de 50 à 299 salariés	ENTREPRISES de 300 salariés et plus
Contribution conventionnelle	0,40	0,20	0,10	0,10

La part conventionnelle de la contribution est mutualisée dans une section comptable spécifique de l'OPCA et n'est pas sectorisée par taille d'entreprises. Elle est gérée par la section professionnelle paritaire (SPP), conformément aux axes définis par la CPNEFP dans le respect des dispositions légales et réglementaires.

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.

Cependant, la branche souhaite 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, réalisées en tout ou partie sur le temps de travail, en accord entre l'entreprise et le salarié, eu égard aux besoins de formation identifiés notamment au travers du plan de formation.

Cette contribution conventionnelle ayant notamment pour objet le développement de la formation professionnelle continue au regard des besoins des salariés et des entreprises de la branche, il est expressément convenu que ces taux ne s'appliqueront que pour 1 an, soit pour la collecte de l'année 2018 (assise sur la masse salariale 2017).

Il est en outre expressément rappelé 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 introduite par la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014.

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

À défaut de révision possible des taux conventionnels susvisés, seuls les taux légaux visés à l'article 3.1 s'appliqueront.

## Article 3

### *Répartition globale des fonds*

Les taux globaux de contribution visés dans l'article 3 sont répartis, à titre expérimental et provisoire, comme suit :

*(En pourcentage.)*

		ENTREPRISES de 1 à 9 salariés	ENTREPRISES de 10 à 49 salariés	ENTREPRISES de 50 à 299 salariés	ENTREPRISES de 300 salariés et plus
Contribution légale	CIF	–	0,15	0,20	0,20
	FPSPP	–	0,15	0,20	0,20
	CPF	–	0,20	0,20	0,20
	Actions de pro- fessionnalisation	0,15	0,30	0,30	0,40
	Plan de formation	0,40	0,20	0,10	–
Contribution conventionnelle		0,40	0,20	0,10	0,10
<b>Total</b>		<b>0,95</b>	<b>1,20</b>	<b>1,10</b>	<b>1,10</b>

#### **Article 4**

##### *Modalités de versement des fonds*

Les fonds destinés à financer la formation professionnelle sont versés par les entreprises visées à l'article 1 du présent accord à l'OPCA désigné par la branche.

#### **Article 5**

##### *Durée du présent avenant*

Le présent avenant est conclu pour une durée d'application de 1 an, soit pour la collecte 2018, date après laquelle il cessera automatiquement de s'appliquer.

Le présent avenant sera déposé à la DIRECCTE et il en sera demandé l'extension aux services du ministre du travail.

Fait à Paris, le 16 octobre 2017.

(Suivent les signatures.)