

Brochure n° 3301

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

AVENANT DU 14 MAI 2018  
RELATIF À L'APPLICATION D'ACCORDS ET D'AVENANTS AUX ENTREPRISES  
DE MOINS DE 50 SALARIÉS  
NOR : ASET1850567M  
IDCC : 2098

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

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

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

**PRÉAMBULE**

Les organisations syndicales et patronales représentatives de la branche des prestataires de services ont conclu plusieurs accords et avenants depuis l'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2017-1385 du 22 septembre 2017.

La branche prenant en compte la globalité de la branche dans toutes ses négociations, il a été jugé utile, pour les partenaires sociaux, d'apporter des précisions quant à leur position vis-à-vis des précisions conventionnelles attendues, le cas échéant, pour les entreprises de moins de 50 salariés.

Ces précisions sont apportées afin de lever toute ambiguïté quant à la volonté des parties signataires des accords et avenants concernés mais aussi pour éviter toute difficulté au stade de la procédure d'extension des dispositifs conventionnels concernés.

## **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, 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, mallettes, 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**

### *Prise en considération de la situation spécifique des entreprises de moins de 50 salariés*

Les partenaires sociaux rappellent que chaque négociation est l’occasion de revenir sur la situation de l’ensemble des entreprises de la branche.

L’hétérogénéité de cette dernière est à cet égard parfaitement caractérisée par les différentes organisations patronales représentatives au niveau de la branche.

Cette hétérogénéité concerne aussi bien les activités des entreprises intéressées mais aussi leur typologie, étant rappelé que la branche dispose d’éléments statistiques lui permettant d’apprécier la situation socio-économique des entreprises couvertes par son champ d’application.

L’ensemble des incidences de la norme négociée au niveau de la branche sont ainsi appréciées à l’occasion de chaque négociation.

Par conséquent, il est rappelé par les partenaires sociaux que les avenants et l’accord conclus par elle et visés dans l’article 3 ci-après n’ont pas entendu retenir de stipulations spécifiques pour les entreprises de moins de 50 salariés.

La branche justifie cette position en ce sens que les avenants et l’accord concernés ne justifiaient pas de retenir des stipulations spécifiques pour ces entreprises au regard, soit de leur objet, soit leur finalité.

## **Article 3**

### *Avenants et accord concernés*

Le présent avenant et en particulier ses articles 2 et 4 ont pour objet de compléter les accords et avenants suivants :

- avenant relatif aux contributions des entreprises à la formation professionnelle continue ; signé le 16 octobre 2017 ;

- avenant n° 3 à l'accord du 15 décembre 2014 relatif au régime de prévoyance ; signé le 13 novembre 2017 ;
- avenant portant révision du régime de frais de santé ; signé le 13 novembre 2017 ;
- accord salaires 2018 ; signé le 12 mars 2018.

#### **Article 4**

##### *Volonté réitérée d'extension des avenants et accord intéressés*

Le présent avenant est l'occasion pour les partenaires sociaux de rappeler leur attachement à ce que tous les avenants et l'accord susvisés, conclus au niveau de la branche, soient étendus par le ministère compétent.

Les dispositions conventionnelles visant expressément les demandes d'extension formulées par les partenaires sociaux sont ainsi confirmées.

Ces demandes sont réitérées à plus forte raison que les avenants et l'accord susvisés, majoritaires, n'ont pas fait l'objet d'opposition et sont toujours en cours de procédure d'extension à la date de signature du présent avenant.

#### **Article 5**

##### *Dispositions finales*

Vu son objet, il est entendu que les dispositions du présent avenant ont vocation à s'appliquer à toutes les entreprises comprises dans son champ et ce quel que soit leur effectif.

Le présent avenant sera déposé par la partie la plus diligente, conformément aux dispositions du code du travail.

Les parties conviennent de le présenter à l'extension auprès du ministère compétent, à l'expiration du délai légal d'opposition.

Les conditions de révision et de dénonciation du présent avenant sont celles fixées par le code du travail.

Fait à Paris, le 14 mai 2018.

(Suivent les signatures.)