

UTILISATION DES CREDITS AGFPN

RAPPORT ANNUEL 2025

Article L.2135-16 du Code du travail

Structuration du rapport annuel

- 1- Déclaration sur l'honneur de la personne habilitée à représenter l'organisation que les fonds ont été utilisés conformément à leur destination prévue à l'article L.2135-11
- 2- Identification des financements octroyés à l'organisation par l'Association de Gestion du Fonds Paritaire National
- 3- Identification des moyens mis en œuvre par l'organisation pour réaliser chacune des missions d'intérêt général identifiées à l'article L.2135-11 du Code du travail
- 4- Description du processus d'affectation des charges à chaque rubrique de mission d'intérêt général rappelée à l'article L.2135-11 du Code du travail
- 5- Note descriptive des moyens mis en œuvre par l'organisation qui ont concouru aux charges qui ont été exposées

1 Déclaration sur l'honneur de la personne habilitée à représenter l'organisation que les fonds ont été utilisés conformément à leur destination prévue à l'article L.2135-11



Déclaration sur l'honneur

Je soussignée Caroline ADAM – Déléguée Générale du Syndicat des Professionnels des Centres de Contacts domicilié au 5 rue de la Terrasse – 75017 Paris, atteste sur l'honneur que les crédits perçus de l'AGFPN par le SP2C ont été utilisés conformément à leur destination prévue à l'article L.2135-11 du code du travail.

Fait pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à Paris le 5 mai 2026



2 Identification des financements octroyés à l'organisation par l'Association de Gestion du Fonds Paritaire National

Détail des crédits perçus :

Comptes 2025	Montant	Période de versement
1er acompte 2025	4 031 €	20/10/2025
2er acompte 2025	6 640 €	20/10/2025
3è acompte 2025	6 640 €	11/12/2025
4è acompte 2025	6 403 €	22/01/2026
Solde 2025	7 835 €	30/04/2026
Total crédits 2024	31 549 €	

Montant global des crédits perçus au titre de l'année 2025 : 31 549 €

Les crédits reçus ou à recevoir de l'Association de Gestion du Fonds Paritaire National sont comptabilisés dans les comptes annuels du SP2C en produit d'exploitation dans le compte 741200. Le produit est reconnu en fonction de l'exercice auquel ils se rattachent et non en fonction de la date du versement.

Si les crédits n'ont pas été versés à la clôture de l'exercice, le produit est provisionné sur l'exercice de rattachement via le compte 468700.

3 Identification des moyens mis en œuvre par l'organisation pour réaliser chacune des missions d'intérêt général identifiées à l'article L.2135-11 du Code du travail

Missions d'intérêt général engagées	Montant des charges 2025 directement imputables à la mission	Quote part de charges générales retenue au titre de l'exercice 2025	Montant total par mission au titre de l'exercice 2025
Mission N°1 art. L.2135-11 1°)	108 684,77 Euros	34 430 Euros	143 114,77 Euros
Mission N°2 art. L.2135-11 2°)	-	-	-
Mission N°3 art. L.2135-11 3°)	-	-	-
Total général	108 684,77 Euros	34 430 Euros	143 114,77 Euros

- 4 Description du processus d'affectation des charges à chaque rubrique de mission d'intérêt général rappelée à l'article L.2135-11 du Code du travail

A) Charges directement imputables

1- Honoraires conseil et secrétariat technique

Le secrétariat technique et les honoraires conseils sont assurés par le Cabinet Blanc Avocat (Droit social – secrétariat technique), devenu OBBO Avocat au cours de l'année 2025.

Date	Secrétariat Technique de Branche	Frais directs imputables au dialogue social
27/01/2025	2025-03-020 OBBO AVOCAT - ST	6000
29/01/2025	2025-03-027 OBBO AVOCAT - Apec	1944
24/03/2025	2025-03-061 OBBO AVOCAT - Crest	1920
29/06/2025	2025-03-105 OBBO AVOCAT - Classification	14 400
	TOTAL Secrétariat Technique de Branche	24 264

Le Cabinet SEGORA Expertise et Conseil assure le Commissariat aux Comptes.

Date	Factures CAC	Frais directs imputables au dialogue social
30/06/2025	EF25067140 SEGORA - Comptes	4032
30/06/2025	EF25067141 SEGORA – Attestation AGFPN	1440
	TOTAL CAC	5 472

Soit un coût global de 29 736 euros

Sont annexées au présent rapport les factures référencées ci-dessus.

2- Adhésion à des organisations patronales interprofessionnelles

Date	Factures Adhésion OP interprofessionnelles	Frais directs imputables au dialogue social
24/02/2025	Adhésion au MEDEF	44 956
23/01/2025	Adhésion GPS	6 175
27/05/2025	Adhésion COPSE	1 000
	TOTAL Adhésion OP	52 131

Soit un coût global de 52 131 euros

Sont annexées au présent rapport les factures référencées ci-dessus.

3- Temps et coût du permanent affecté à l'action

Coût salarial horaire chargé :

Taux horaire : 41,21 euros

Taux de charges sociales : 41 % (charges patronales)

Taux horaire chargé : $41,21 \times 1,41 = 58.11$ euros

Est annexé au présent rapport le Bulletin de paie de décembre 2025.

$461,5 \text{ heures} \times 58,11\text{€} = 26\,817,77 \text{ euros}$

Global temps et coût du permanent affecté à l'action : 26 817,77 euros

Soit un total de charges directement imputables : 108 684,77 euros

Thème	Fréquence	Réunion à prépa	Durée
Commission sociale	8 réunions de 1h30	8	12:00:00
AFPSTPS	5 réunions de 1h00	5	1:00:00
CPPNI	8 réunions de 3h30	8	28:00:00
CPPNI extraordinaire	1 réunions de 3h00	1	3:00:00
CPS	7 réunions de 3h00	7	21:00:00
CPNEFP/CPPO	4 réunions de 3h30	4	14:00:00
SPP et SPP extraordinaire	4 réunions de 3h00	4	12:00:00
CREST	2 réunions de 2h30	2	5:00:00
Classification GTP	4 réunions de 3h00	4	12:00:00
Formation Classification	1 réunion de 7h00	1	7:00:00
Webinaire DGT Classification	2 réunions d'1h00	2	2:00:00
Réunion OPCO IA	1 réunion de 2h30	1	2:30:00
Café Pôle social MEDEF	6 réunions d'1h	6	6:00:00
GPS Commission Sociale	6 réunions de 1h30	6	9:00:00
GPS instances (BE, AP, DG...)	5 réunions d'1h, 4 réunions de 2h, 1 réunion de 3h, 1 réunion d'1h30	11	17:30:00
CPAT négociations de branche	8 réunions de 3h30	8	28:00:00
Webinaire OPCO, Assureurs...	7 réunions de 1h00	0	7:00:00
MEDEF (AP, SERI...)	2 réunions de 7h00, 3 réunions d'1h et 2 réunions d'1h30	0	20:00:00
COPSE (réunions, assureurs...)	12 réunions de 2h00	12	24:00:00
OPCO EP Conférences	1 réunion de 2h30	0	2:30:00
Réunions Bilatérales SP2C/OS	1 réunion de 2h00, et 2 réunions d'1h00	3	4:00:00
Réunions Bilatérales SP2C/OP	2 réunions d'1h, 1 réunion de 2h30, 1 réunion de 3h et 1 réunion de 4h	5	11:30:00
Dictée de la RC	1 réunion de 3h00	0	3:00:00
CPAT extra (classif, rapport de branche...)	4 réunions de 1h00, 4 réunions de 1h30, 3 réunions de 2h, 1 réunion de 3h, 2 réunions de 2h30, 1 réunion de 3h et 1 réunion de 3h30	16	30:30:00
Classif Sec Tech/Cab Conseil	1 réunion de 2h30, et 5 réunions d'1h00	6	7:30:00
Formation (Cnam, Univ été, comptoir des branches...)	5 jours de 7h00 et 3h30	0	38:30:00
RSE (Jury Excelia), GT TEE	1 jour avec le trajet La Rochelle, 1 réunion d'1h30	1	8:30:00
Bilatérale DRH Branche	3 réunions de 30 mn et 1 réunion de 2h00	0	3:30:00
Temps de préparation	1h pour 121 réunions le nécessitant	121	121:00:00

461:30:00

B) Charges indirectement imputables

Méthode de calcul des frais généraux : les frais généraux imputables au dialogue social conformément à l'article L.2135-11 ont été imputés à proportion du temps du permanent affecté à l'action.

En 2025, ce temps représente 461h30 sur un temps de travail contractuel annuel de 1820,04 heures soit 25,36%.

Les charges indirectes ont été réparties de la manière suivante :

Quote-part de frais indirect imputés au dialogue social : 25,36%

Soit un montant de : 34 430 euros.

Libellé	Total frais généraux	Frais directs imputables au dialogue social	Frais directs non imputables au dialogue social	Frais indirects
PRESTATIONS DE SERVICES	5 682			5 682
ACHAT FOURNITURES ET MATERIEL	1 794			1 794
DOMICILIATION	3 309			3 309
LOCATION BOX	2 261			2 261
PRIMES D'ASSURANCES	2 336			2 336
HONORAIRES AVOCAT	26 544	24 264	2 280	
HONORAIRES EXPERT COMPTABLE	1 722			1 722
HONORAIRES CAC	5 924	5 472		452
HONORAIRES EY	109 376		72 918	36 458
AUTRES HONORAIRES	72 000			72 000
SEMINAIRE CONGRES	2 694			2 694
DEPLACEMENTS, HEBERGEMENT, REP	6 095			6 095
FRAIS POSTAUX ET DE TELECOMMUN	473			473
SERVICES BANCAIRES ET ASSIMILE	490			490
COTISATIONS, CONCOURS DIVERS	55 759	52 131	3 628	0
TOTAL	296 459	81 867	78 826	135 766

5 Note descriptive des moyens mis en œuvre par l'organisation qui ont concouru aux charges qui ont été exposées

Créé sous la forme initiale de Syndicat du Marketing Téléphonique en 1979, le SP2C rassemble aujourd'hui les principales entreprises Françaises de l'expérience client externalisée. Ses 62 adhérents emploient plus de 100 000 personnes dont près de 33 000 en France sur 90 sites et interviennent sur un marché de 3 milliards d'Euros de chiffre d'affaires. La vocation du SP2C est de promouvoir et valoriser notre profession, d'en défendre l'utilité et d'en améliorer le rayonnement.

Il est l'interlocuteur naturel des pouvoirs publics, des parlementaires et de tout membre de la société civile intéressé par ses activités. Le SP2C est particulièrement impliqué dans toutes les initiatives participant à soutenir la politique de responsabilité sociétale de ses adhérents : Charte de Bonnes Pratiques Relations Prestataires/Donneurs d'ordre, Livre Blanc de l'INRC « Pour une Relation Client socialement responsable », Charte Relations Fournisseurs Responsables ...



SP2C Les entreprises de la
relation client externalisée

Le SP2C participe activement à ce titre au dialogue social de sa branche, la Branche des Prestataires de Services du Secteur Tertiaire (P2ST). Cet objectif est porté par la Déléguée Générale, salariée permanente qui participe à l'ensemble des instances de la branche dont la moitié des effectifs émanent de notre profession.

La politique formation et ses différentes actions telles que la communication définie par la branche est essentielle pour nos entreprises qui octroient à ce poste une part importante de leur masse salariale, notamment avec une contribution conventionnelle de 0.05 % supplémentaire par rapport aux cotisations légales.

Le SP2C a rejoint des associations interprofessionnelles telles que le Medef, Univers Service et le GPS pour accompagner les politiques sociales pour l'industrie servicielle. Ont été constitués au sein du SP2C des groupes de travail dédiés aux problématiques d'actualité du dialogue social, notamment la classification et l'égalité professionnelle pour nourrir et compléter les engagements patronaux en cours de construction au niveau de la Branche.