

Brochure n° 3301

**Convention collective nationale**

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

---

ACCORD DU 18 MARS 2008  
RELATIF À L'ENGAGEMENT DES NÉGOCIATIONS  
NOR : *ASET0850624M*  
IDCC : *2098*

---

Entre :

Le syndicat des professionnels des centres de contact (SP2C),

D'une part, et

La F3C-CFDT ;

La FNECS CFE-CGC ;

La CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

Les partenaires sociaux reconnaissent que le champ d'application de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire concerne un ensemble de secteurs d'activité diversifiés.

A compter de 2002, le secteur d'activité représenté par le SP2C (ex-SMT) est entré dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services et, dans ce cadre, les partenaires sociaux avaient déjà relevé l'importance de l'existence d'un accord sectoriel, qui a été conclu, par ailleurs, le 20 juin 2002.

L'objet des présentes négociations est d'améliorer les dispositions collectives du secteur pour tendre à une meilleure qualité des services dans les centres d'appels.

Les partenaires sociaux reconnaissent le lien entre la qualité de l'emploi et la qualité des services dans la relation client.

Après qu'une réflexion fut menée au sein du SP2C, il a été décidé que le secteur d'activité des centres d'appels non intégrés, tel que défini à l'article 1<sup>er</sup> de la convention collective susmentionnée, serait maintenu dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services, ce que les organisations syndicales représentatives de salariés entérinent expressément.

Pour autant, et devant l'évolution des métiers de ce secteur, il a été constaté la nécessaire adaptation de certaines dispositions de la convention collective aux métiers et aux spécificités des centres d'appels non intégrés.

Il est donc apparu nécessaire, tant pour le SP2C que pour les organisations syndicales représentatives de salariés, de s'engager dans un processus de négociation en vue d'aboutir à un accord, ou à un avenant, venant réviser ou se substituer totalement à l'avenant du 20 juin 2002.

Plus spécifiquement, il est apparu indispensable de mettre en place une classification spécifique avec une grille d'emplois pour les métiers du secteur des centres d'appels non intégrés et d'aborder les conditions de travail qui ont – au même titre que les classifications – un impact très important sur l'image des centres d'appels.

Dans ce cadre, par la présente, les partenaires sociaux actent qu'ils peuvent déroger aux dispositions de la classification de droit commun telles que prévues par la convention collective des prestataires de services dans le secteur tertiaire, et ce afin de l'adapter aux spécificités du secteur.

Il est également rappelé que, sur mandat du SP2C, le cabinet Ithaque sera amené, le cas échéant, à assister aux commissions restreintes.

Par ailleurs, et profitant de cette nouvelle négociation, le SP2C et les organisations syndicales représentatives de salariés veulent aborder d'autres thèmes afin d'entériner les points ouverts à la négociation.

Dans ce cadre, il est nécessaire de définir le champ matériel des thèmes ouverts à la négociation.

Le SP2C et les organisations syndicales de salariés s'entendent sur le point que les négociations faisant l'objet du présent accord ont pour vocation de donner des perspectives aux métiers des centres d'appels non intégrés, de les valoriser, et d'améliorer les conditions de travail des salariés.

Par la présente, les parties s'entendent sur un calendrier de négociation.

Chaque partie est consciente de la nécessité d'arriver rapidement à un accord sur le ou les thèmes ouverts à la négociation.

C'est dans ce cadre qu'ils conviennent des modalités ci-après fixées.

## **Article 1<sup>er</sup>**

### *Définition du champ de la négociation (thématiques)*

Il est expressément prévu l'engagement de négociations en vue d'examiner les thèmes suivants :

1. Classification : adaptation des filières, définition des emplois repères, positionnement, système de classification, formation professionnelle.

2. Conditions de travail, notamment :
- articulation période d'essai et période de formation ;
  - organisation du travail ;
  - ergonomie et sécurité médicale ;
  - absences et indemnisation ;
  - femmes enceintes, mères de jeunes enfants ;
  - travailleurs handicapés ;
  - transports ;
  - pénibilité.

## **Article 2**

### *Calendrier des réunions*

Compte tenu de l'esprit des parties de parvenir rapidement à un accord, il est prévu un calendrier de réunions ci-après précisé :

- 17 janvier 2008 : l'après-midi à partir de 14 heures ;
- 19 février 2008 : l'après-midi à partir de 14 heures (réunion annulée) ;
- 18 mars 2008 : l'après-midi à partir de 14 heures ;
- 15 avril 2008 : l'après-midi à partir de 14 heures ;
- 13 mai 2008 : l'après-midi à partir de 14 heures ;
- 5 juin 2008 : l'après-midi à partir de 14 heures ;
- 2 juillet 2008 : l'après-midi à partir de 14 heures.

Il est par ailleurs précisé qu'en fonction des discussions, et toujours dans l'esprit des parties d'arriver rapidement à un texte, des réunions complémentaires pourront être prévues sur la première période trimestrielle et sur la suivante.

En tout état de cause, les parties fixent le 31 octobre 2008 comme date d'objectif des négociations pour avoir signé un avenant sur le ou les thèmes visés.

En outre, les parties prennent l'engagement de se rencontrer ultérieurement et d'ouvrir des discussions, indépendamment de la présente négociation, sur la sécurisation des parcours professionnels.

## **Article 3**

L'avenant ainsi conclu sera déposé en vue d'une extension, et il sera prévu que les entreprises entrant dans son champ d'applications ne pourront y déroger que dans un sens plus favorable aux salariés.

## **Article 4**

### *Durée. – Dépôt. – Publicité*

Le présent accord ayant un objet et une cause déterminés, il cessera obligatoirement de s'appliquer dès lors qu'un avenant aura été conclu conformément aux dispositions susmentionnées.

Il sera déposé à la direction départementale du travail et de l'emploi de Paris, et au conseil de prud'hommes de Paris.

Fait à Paris, le 18 mars 2008.

(Suivent les signatures.)

