

Brochure n° 3301

Convention collective nationale

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

ACCORD DU 1^{ER} FÉVRIER 2012
RELATIF À L'ENGAGEMENT DES NÉGOCIATIONS

NOR : ASET1250510M
IDCC : 2098

PRÉAMBULE

Les acteurs de la négociation collective 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.

Le secteur d'activité représenté par le SP2C, les centres d'appels non intégrés, relève du champ d'application de la convention collective des prestataires de services, ce qui a été acté par la conclusion d'un accord sectoriel le 20 juin 2002.

C'est dans ce cadre et pour tendre à une meilleure qualité des services dans les centres d'appels non intégrés qu'un accord en date du 18 mars 2008 avait été conclu afin d'engager des négociations sur les thèmes de la classification et des conditions de travail.

La négociation collective qui s'ensuivit n'ayant pas abouti, aucun avenant n'avait finalement été conclu.

Le SP2C ayant depuis confirmé sa volonté de maintenir son secteur d'activité des centres d'appels non intégrés dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services, le constat déjà acté le 18 mars 2008, selon lequel l'évolution des métiers de ce secteur et sa spécificité nécessitent l'adaptation de certaines dispositions conventionnelles, a été réaffirmé.

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

Confirmant les priorités identifiées en 2008, il est effectivement apparu indispensable de mettre en place pour l'année 2012 une classification spécifique avec une grille d'emplois repères propres aux métiers du secteur des centres d'appels non intégrés et d'aborder les conditions de travail qui ont également un impact très important sur l'image des centres d'appels.

Dans ce cadre, les acteurs de la négociation collective actent expressément 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 des centres d'appels.

Il est ainsi convenu par les acteurs de la négociation collective de reprendre les discussions sur les thèmes susvisés là où elles s'étaient arrêtées en 2009 tout en précisant, par le présent accord, le champ matériel des thèmes ouverts à la négociation, le calendrier prévisionnel et la méthodologie de conclusion des avenants propres à ce secteur.

Le SP2C et les organisations syndicales de salariés rappellent que la négociation collective faisant l'objet du présent accord a 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.

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

C'est dans ce cadre que les parties signataires conviennent des modalités ci-après fixées.

Article 1^{er}

Définition du champ de la négociation (thématiques)

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

1. Les classifications, et notamment :
 - l'adaptation des filières ;
 - la définition des emplois repères ;
 - le positionnement ;
 - le système de classification ;
 - la formation professionnelle.
2. Les conditions de travail, et notamment :
 - l'articulation période d'essai et période de formation ;
 - l'organisation du travail ;
 - l'ergonomie et la sécurité médicale ;
 - absences et indemnisation ;
 - les femmes enceintes, les mères de jeunes enfants ;
 - les travailleurs en situation de handicap ;
 - les transports ;
 - la pénibilité.

Article 2

Calendrier des réunions

Compte tenu de l'esprit des parties de parvenir rapidement, et selon la méthodologie arrêtée par le présent accord, à la conclusion d'avenants pour le secteur des centres d'appels non intégrés, il est prévu, conformément à la réunion préparatoire du 12 décembre 2011, le calendrier de réunions ci-après précisé :

- 29 février 2012 ;
- 20 mars 2012 ;
- 25 avril 2012 ;
- 12 juin 2012.

Il est convenu par les parties signataires que les deux premières réunions porteront exclusivement sur le premier thème, à savoir les classifications.

Il est également convenu que les autres réunions seront quant à elles exclusivement définies pour négocier sur le second thème, à savoir les conditions de travail.

En fonction des discussions et toujours dans l'esprit des parties d'arriver rapidement à une législation pour ce secteur d'activité, des réunions complémentaires pourront être prévues d'un commun accord.

En tout état de cause, les parties fixent le 31 décembre 2012 comme date d'objectif des négociations pour conclure des avenants sur les thèmes susvisés.

Enfin, les parties prennent l'engagement, en fonction des avancées constatées sur les deux thèmes susvisés, de se rencontrer ultérieurement et d'ouvrir des discussions, indépendamment de la présente négociation, sur le thème du télétravail.

Article 3

Méthodologie de conclusion des avenants

Conformément à l'esprit des parties, au calendrier et aux thèmes susvisés, il est convenu qu'avant la date butoir visée à l'article 2, les avenants concernant chacun des thèmes de négociation seront simultanément ouverts à la signature du SP2C et des organisations syndicales de salariés à une date déterminée par les parties.

Une fois conclus, ils seront déposés en vue de leur extension, étant précisé que les entreprises entrant dans leur champ d'application ne pourront y déroger que dans un sens plus favorable pour les salariés.

Article 4

Durée. – Dépôt. – Publicité

Le présent accord ayant un objet et une cause déterminée, il cessera obligatoirement de s'appliquer dès lors qu'un ou des avenants auront été conclus conformément aux dispositions susmentionnées.

Il sera déposé à la DIRECCTE de Paris et au conseil de prud'hommes de Paris.

Fait à Paris, le 1^{er} février 2012.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

SP2C.

Syndicats de salariés :

FNECS CFE-CGC :

CSFV CFTC ;

FEC FO ;

F3C CFDT ;

FNPSE CGT.