

STATUTS

Syndicat des Professionnels des Centres de Contacts

1- Dénomination

Les présents statuts constituent une refonte des statuts du Syndicat des Professionnels des Centres de Contacts (SP2C), (ex SMT : Syndicat National du marketing téléphonique, des centres d'appels et des médias électroniques) régi par le livre IV du code du travail sur les syndicats professionnels et par toutes les dispositions législatives ou réglementaires qui modifieraient ces textes.

2- Objet

Ce syndicat a pour objet et pour but de :

- promouvoir une organisation commune aux principaux fournisseurs de prestations et de services de relation clientèle à distance (gestionnaire de centres de contacts) appréhendant les enjeux et les conséquences du développement de ces activités d'un point de vue économique, culturel, social et technique,
- engager, avec les pouvoirs publics et les organismes intéressés, une concertation et une collaboration sur les questions d'intérêt public dans le domaine de la relation à distance,
- défendre les intérêts généraux de ses membres et les représenter, notamment dans leurs relations avec les Pouvoirs Publics, les Administrations, les organisations professionnelles et syndicales, les groupements de consommateurs, d'annonceurs et de supports,
- mettre en place et animer les travaux nécessaires pour débattre et proposer des solutions aux enjeux et aux problèmes auxquels se confronte la profession,
- promouvoir le développement des activités de relation clientèle à distance sous toutes ses formes,
- participer à la coopération internationale, la développer et favoriser les échanges constructifs entre la France et d'autres pays autour de ces mêmes activités,

- plus généralement d'améliorer les conditions de la profession et ce par tous les moyens légaux, et répondre aux différentes demandes de ses membres. A cet effet, le syndicat professionnel pourra se concerter avec toute autre chambre professionnelle ou association régulièrement constituée pour l'étude et la défense des intérêts qu'elle représente. Toutes discussions politiques ou religieuses sont interdites. Le syndicat ne poursuit aucun but lucratif.

3- Durée

La durée du syndicat est illimitée, ainsi que le nombre de ses adhérents.

4- Siège social

Son siège social est situé au 33 rue Galilée 75116 PARIS. Il pourra être transféré en tout autre endroit dans le même département par simple décision du Conseil d'Administration et partout ailleurs sur décision de l'Assemblée Générale.

5- Moyens d'action

Les actions du syndicat sont assurées par tout moyen permettant de réaliser l'objet du syndicat et notamment :

- la mise en place d'opérations de communication et d'information, la mise en œuvre de toutes actions permettant de faire valoir ses positions à l'extérieur et notamment auprès des Pouvoirs Publics et des Administrations publiques ou privées,
- à travers des réunions, travaux de groupe, et notamment de commissions,
- à travers des conférences et des publications (éditions de brochures, bulletins ou périodiques),
- à travers la constitution entre les adhérents de toutes institutions ou caisses de prévoyance, de retraite, de secours mutuels,
- par l'organisation de comités de réflexion à l'échelle locale, nationale et internationale, notamment européenne,
- par le dépôt, conformément à la loi, de toutes marques et tous labels,
- par un site internet. Le site fournissant notamment des informations sur les activités et travaux du syndicat, sur ses prises de positions, sur ses orientations. Et plus généralement, par l'utilisation de tous moyens pour développer la profession en se concertant éventuellement avec tout autre syndicat professionnel et/ou en adhérant à toute union, fédération, confédération ou association constituée pour la défense des intérêts qu'il représente.

6- Composition, adhésion, démission, radiation

Le syndicat se compose de personnes morales légalement constituées sous la forme de sociétés commerciales dont l'activité principale est de fournir des prestations de services de relations clientèle à distance (gestion de contacts entrants et sortants sous toutes leurs formes) pour le compte d'autres entités sociales que la sienne. Cette personne morale devra justifier d'au moins 12 mois d'existence et de fonctionnement opérationnel, ainsi que d'un premier bilan. Elle ne devra pas être en redressement judiciaire et disposer d'un siège social domicilié en France.

Chaque personne morale disposera d'un seul représentant permanent qui devra justifier d'un pouvoir exprès à cette fin, émanant d'un mandataire social de la personne morale membre du syndicat. Ce représentant devra exercer un mandat ou une fonction de cadre supérieur au sein de la personne morale qu'il représente.

L'adhésion au syndicat peut être faite en application de l'article R 2152-4 du Code du Travail.

Il existe deux catégories de membres, les membres titulaires (I) et les membres honoraires (II).

I) Les « membres titulaires »

L'adhésion de nouveaux membres remplissant les conditions évoquées au paragraphe ci dessus, relève de la compétence du Conseil d'Administration se prononçant à la majorité des trois quarts des membres présents, le quorum étant de la moitié des membres du Conseil.

Pour le cas où le quorum n'est pas atteint à la première réunion, le quorum du Conseil reconvoqué sera du quart des membres.

Le Conseil d'Administration a tous pouvoirs pour admettre, ajourner ou refuser définitivement toutes demandes d'admission sans qu'il ne soit tenu de motiver sa décision.

Toute demande d'adhésion doit être formulée par écrit au Président du Conseil d'Administration.

L'admission des nouveaux membres est également subordonnée à l'acceptation, par eux, des statuts du syndicat, ainsi que des différents textes régissant le syndicat le cas échéant. Ils seront redevables d'une cotisation annuelle telle que fixée par l'Assemblée Générale conformément aux règles applicables en vertu de l'article 14 ci-après.

Du fait de leur adhésion, les membres titulaires du Syndicat s'engagent à :

- Acquitter le montant des cotisations dans les trente jours suivant la réception de la facture
- Respecter scrupuleusement les statuts et se conformer à toutes les décisions prises par le Syndicat
- Participer au mieux de leurs possibilités à tous les travaux en assistant aux Assemblées Générales ordinaires et extraordinaires et aux travaux des commissions.
- Soutenir en toute circonstances les actions menées par les responsables du Syndicat,

- Répondre aux enquêtes décidées par le Conseil d'Administration du Syndicat et s'engager à se conformer à toutes décisions prises par le Conseil d'Administration du Syndicat.
- Se comporter, dans l'exercice de leur activité relevant du champ du Syndicat, dans un esprit de complète indépendance vis-à-vis de tout tiers.

II) Les membres honoraires

Le titre de membre honoraire peut être décerné par le Conseil d'Administration aux personnes physiques ou morales qui rendent ou ont rendu des services signalés au syndicat. Ce titre confère aux personnes qui l'ont obtenu, le droit de participer à l'Assemblée Générale et à certains travaux auxquels elles se verraient conviées par le Conseil d'Administration, sans droit de vote et sans être tenues de payer de cotisation.

La qualité de membre du syndicat se perd :

1- Par démission adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au Président du syndicat et effective sept jours calendaires à compter de sa première présentation.

2- Par la radiation prononcée par le Conseil d'Administration, statuant aux conditions de quorum et de majorité prévue à l'admission, en cas de non paiement de la cotisation ou pour motifs graves comme, par exemple, l'exercice de pratiques illégales ou non conforme à tout document auquel aurait adhéré l'ensemble des membres du syndicat, ainsi que l'exercice de pratiques anticoncurrentielles ou de concurrence déloyale confirmée par une décision de justice exécutoire.

3- Lorsque le membre défaillant est administrateur, l'organe compétent pour statuer est l'Assemblée Générale qui, le cas échéant le révoque de ses fonctions.

4- Lorsque l'activité principale de l'adhérent n'est plus en rapport avec l'objet du syndicat. Le membre intéressé est préalablement invité à fournir ses explications.

7- Confidentialité

Tout membre du syndicat s'engage à respecter la confidentialité des informations échangées, tant dans le cadre des assemblées que du Conseil d'Administration, et à ne pas mettre à la disposition d'un tiers quelconque, par quelque moyen que ce soit, le contenu de ces informations confidentielles. En outre, les membres s'engagent individuellement à ne pas commenter les décisions et options retenues par le syndicat dans des termes ayant pour objectif ou pour effet d'en affaiblir la portée auprès des tiers.

8- Conseil d'Administration

Le Conseil d'administration administre le Syndicat et les affaires syndicales. Il prend toutes décisions et mesures relatives au Syndicat et à son patrimoine.

Il exécute toutes les opérations et actes décidés par l'Assemblée Générale et a le pouvoir de

décision et d'exécution pour accomplir tout ce qui n'est pas expressément de la compétence de l'Assemblée.

8.1 - Composition

Le syndicat est administré par un Conseil d'Administration dont le nombre des membres est fixé par délibération de l'Assemblée Générale, au minimum de 3 et au maximum de 11 administrateurs.

Ce nombre pouvant être modifié par une délibération de l'Assemblée Générale à la majorité simple.

8.2 – Modalités d'élection

Pour être éligibles, les membres doivent faire acte de candidature une semaine avant la date des élections par lettre RAR adressé au Président. Les membres du Conseil d'Administration sont élus par l'Assemblée Générale au scrutin uninominal direct à un tour à bulletin secret.

Sont proclamés élus les candidats ayant recueilli le plus grand nombre de voix, dans la limite des postes à pourvoir. Au cas où il y aurait des ex aequo, sera proclamé le candidat le plus âgé ou le plus ancien adhérent.

Le vote par procuration est accepté.

La durée du mandat des membres élus du Conseil d'Administration est de deux ans renouvelable.

En cas de vacance ou de démission d'un membre actif ou d'un membre élu, le Conseil pourvoit provisoirement par cooptation à son remplacement jusqu'au terme du mandat ou la prochaine Assemblée Générale.

Le Président exerce ses pouvoirs conformément à l'article 9 des présents statuts.

8.3 - Réunion

Le Conseil se réunit au moins une fois par trimestre et chaque fois qu'il est convoqué par son Président ou sur la demande du quart au moins de ses membres, les convocations pouvant être délivrées par courrier postal ou courrier électronique avec un préavis de sept jours calendaires.

Les réunions du Conseil d'Administration sont présidées par le Président ou à défaut par l'un des membres du Conseil acceptant cette fonction. Toute absence d'un membre du Conseil d'Administration à trois conseils ou assemblées consécutives entraîne la perte de son siège. Le Conseil pourvoit provisoirement par cooptation à son remplacement jusqu'à la prochaine Assemblée Générale. Un courrier est envoyé au membre concerné.

Les membres du Conseil d'Administration peuvent se faire représenter par un autre membre dudit Conseil au titre d'un mandat exprès. La présence de la moitié au moins des membres du

Conseil d'Administration est nécessaire pour la validité des délibérations. Pour le cas où le quorum n'est pas atteint à la première réunion, le quorum du Conseil régulièrement reconvoqué sera du quart des membres.

Les décisions sont prises à la majorité simple des membres du Conseil d'Administration, soit la moitié des membres plus un membre. Toutefois en cas de partage des voix, lors des délibérations, le Président aura une voix prépondérante.

Il est tenu une feuille de présence et un procès verbal des séances. Les procès verbaux sont signés par le Président et le Secrétaire et/ou un membre du Bureau.

9- Le Bureau : Président,

Le Conseil d'Administration désigne à la majorité simple, soit la moitié des membres qui le composent plus un membre, et pour une durée de deux ans renouvelable, un Président .

Le Président, qui est rééligible, représente le syndicat auprès des tiers. Le mandat de Président peut être révoqué en cas de faute grave, mais n'entraînera pas sa radiation automatique du Conseil d'Administration, sous réserve, cependant des dispositions de l'article 6. Il est notamment investi du pouvoir de communiquer aux tiers, si cela s'avère nécessaire, les décisions prises au sein de l'Assemblée Générale ou du Conseil d'Administration. Le Président ne peut agir sans mandat, général ou spécial du Conseil d'Administration et agit toujours en concertation avec ce dernier. Il ouvre les séances d'Assemblées Générales. Il représente le syndicat dans tous les actes de la vie civile. Il ordonnance les dépenses. Le Président ne peut être remplacé que par un membre du Conseil d'Administration agissant en vertu d'une procuration spéciale. En cas de partage des voix lors des délibérations du Conseil d'Administration, il a une voix prépondérante conformément aux dispositions de l'article 8.3.

10- Collèges ou Commissions

Le syndicat pourra être composé de collèges ou de Commissions réunissant certains prestataires en fonction de thématiques particulières. Les collèges ou commissions, présidés par un Président sous la direction du Conseil d'Administration, mènent des réflexions et établissent des préconisations spécifiques aux thématiques pour lesquelles ils sont constitués.

Toute création ou modification de collèges ou commissions devra être approuvée par le Conseil d'Administration.

11- Assemblée Générale

Organe souverain du Syndicat, l'Assemblée Générale, valablement convoquée et constituée, prend ses décisions qui sont opposables à tous les adhérents fussent ils absents ou opposants.

L'Assemblée Générale du syndicat comprend les membres nommés à l'article 6 des présents statuts à jour de leur cotisation. Chaque membre dispose d'une voix en tant que membre et d'une voix supplémentaire pour 100 collaborateurs salariés en France base dernier DADS, au sein de sociétés contrôlées à plus de 50 % avec un maximum de 4 voix par membre (nombre de

voix non cumulables dans le cas de Groupes avec filiales).

L'Assemblée Générale nomme les membres du Conseil et a le pouvoir de révoquer le Conseil d'Administration à la majorité absolue.

Elle se réunit au moins une fois par an et chaque fois qu'elle est convoquée par le Conseil d'Administration ou sur la demande du quart au moins de ses membres, les convocations pouvant être délivrées par courrier postal RAR ou courrier simple et courrier électronique avec un préavis de quinze jours calendaires. Son ordre du jour est établi par le Conseil d'Administration. Le Président et le Secrétaire Général sont de plein droit Président et Secrétaire de l'Assemblée Générale. Elle entend les rapports sur la gestion du Conseil d'Administration, sur la situation financière et morale du syndicat. Elle approuve les comptes de l'exercice clos, vote le budget de l'exercice suivant, délibère sur les questions mises à l'ordre du jour et pourvoit, s'il y a lieu, au renouvellement des membres du Conseil d'Administration. Elle nomme les commissaires aux comptes s'il y a lieu.

Le Conseil d'Administration devra soumettre à l'Assemblée Générale toute proposition de résolution signée par le Bureau et adressée par écrit au Président dix jours au moins avant la date de l'Assemblée Générale. Le rapport annuel et les comptes sont adressés chaque année à tous les membres du syndicat.

Sauf application des dispositions de l'article 12, les agents rétribués du syndicat n'ont pas accès à l'Assemblée Générale. Les décisions de l'Assemblée sont prises à la majorité des membres présents, le quorum étant de la moitié des membres sauf en ce qui concerne les articles 17 et 18.

Les votes de l'Assemblée Générale ont lieu à main levée sauf en cas de nomination d'un ou plusieurs membres du Conseil d'Administration pour laquelle elle recourt au scrutin secret et lorsque des personnes sont en cause et/ou chaque fois que cela est demandé par un quart des membres présents.

Si le quorum n'est pas atteint lors de la première réunion, le quorum de l'Assemblée reconvoquée régulièrement sera du quart des membres.

12- Rémunérations

Les membres du Conseil d'Administration ne peuvent recevoir aucune rétribution en raison des fonctions qui leur sont confiées. Des remboursements de frais sont seuls possibles. Ils doivent faire l'objet d'une décision expresse du Conseil d'Administration, statuant hors de la présence des intéressés ; des justifications doivent être produites qui font l'objet de vérification. Les agents rétribués du syndicat peuvent être appelés par le Président à assister, avec voix consultative, aux séances de l'Assemblée Générale et du Conseil d'Administration.

13- Le Secrétaire Général

Sur proposition au Conseil d'Administration, il est embauché et peut être licencié par le Président.

Le Secrétaire Général a pour tâche la gestion quotidienne du Syndicat et le traitement des affaires courantes de celui-ci. A ce titre, le Président peut lui conférer tous les pouvoirs nécessaires à l'exécution de ses fonctions.

Le Secrétaire Général assiste aux réunions du Conseil d'Administration. Il coordonne l'action du syndicat et des commissions. Il ne dispose que d'une voix consultative ne pouvant être prise en compte pour le calcul du quorum et de la majorité relatifs aux délibérations du Conseil d'Administration.

Il met en œuvre, sous la responsabilité du Président, les actions décidées par le Conseil d'Administration.

14- Cotisation

Les cotisations du Syndicat sont définies par le Conseil d'Administration et approuvée par l'Assemblée Générale conformément à l'art. R2152-1 du Code du Travail.

Les cotisations sont appelées auprès des adhérents au titre du Syndicat pour couvrir les charges du Syndicat. La cotisation appelée en N porte sur l'exercice N-1.

Toute modification de la cotisation et/ou du montant des droits d'entrée des membres du syndicat, doit être approuvée par l'Assemblée Générale, sur proposition du Conseil d'Administration

15- Dons et legs

Les délibérations du Conseil d'Administration relatives à l'acceptation des dons et legs ne sont valables qu'après approbation administrative donnée dans les conditions prévues par l'article 910 du code civil, l'article 7 de la loi du 4 février 1901 et le décret n° 66-388 du 13 juin 1966, modifié en dernier lieu par le décret n° 76-375 du 28 avril 1976. Les délibérations de l'Assemblée Générale relatives aux aliénations de biens mobiliers ou immobiliers dépendants de la dotation, à la constitution d'hypothèques et aux emprunts, ne sont valables qu'après approbation administrative.

16- Ressources

Les ressources annuelles du syndicat se composent :

- 1° Du revenu des biens ou valeurs qu'il possède ;
- 2° Des cotisations et souscriptions de ses membres ;
- 3° Des subventions de l'Etat, des départements, des communes et/ ou collectivités locales ou régionales et des établissements publics ;
- 4° Des ressources créées à titre exceptionnel et, s'il y a lieu, avec l'agrément de l'autorité compétente ;

5° Du produit des rétributions perçues pour service rendu ;

6° Du produit des libéralités dont l'emploi est autorisé au cours de l'exercice.

7° du produit des publications d'ouvrages ou de régie.

17- Comptabilité

Il est tenu une comptabilité faisant apparaître annuellement un compte d'exploitation, le résultat de l'exercice et un bilan. Chaque établissement du syndicat doit tenir une comptabilité distincte qui forme un chapitre spécial de la comptabilité d'ensemble du syndicat.

Il est justifié également chaque année comptable des fonds provenant de toutes les subventions accordées et reçues au cours de l'exercice écoulé.

Le contrôle des comptes est assuré par un ou plusieurs commissaires aux comptes titulaires et suppléants, nommés par l'Assemblée Générale.

18- Modifications des statuts

Les statuts peuvent être modifiés par l'Assemblée Générale sur la proposition du Conseil d'Administration ou sur la proposition des deux tiers des membres titulaires du syndicat. Dans l'un et l'autre cas, les propositions de modification sont inscrites à l'ordre du jour de la prochaine Assemblée Générale, lequel doit être envoyé à tous les membres de l'Assemblée au moins quinze jours à l'avance.

Le quorum est de la moitié des membres titulaires du syndicat. Si cette proportion n'est pas atteinte, l'Assemblée est convoquée de nouveau au plus tôt quinze jours après la date visée dans la première convocation, le quorum étant cette fois du quart des membres titulaires. Dans tous les cas les statuts ne peuvent être modifiés qu'à la majorité des trois quarts des membres présents.

19- Dissolution du syndicat

L'Assemblée Générale appelée à se prononcer sur la dissolution du syndicat et convoquée spécialement à cet effet, dans les conditions prévues à l'article précédent, doit comprendre, au moins, la moitié des membres en exercice. Si cette proportion n'est pas atteinte, l'Assemblée est convoquée de nouveau, au plus tôt quinze jours après la date visée dans la première convocation, le quorum étant cette fois du quart des membres titulaires.

Dans tous les cas la dissolution ne peut être votée qu'à la majorité des trois quarts des membres présents. En cas de dissolution, l'Assemblée Générale désigne un ou plusieurs commissaires, chargés de la liquidation des biens du syndicat.

En cas de dissolution, le syndicat attribue l'actif net à un ou plusieurs établissements analogues, publics, reconnus d'utilité publique.

20- Dispositions Générales

Le Conseil d'Administration est investi des pouvoirs les plus étendus pour trancher les cas non prévus par les présents statuts, le règlement intérieur et le code de déontologie : les décisions à cet égard auront force statutaire tant qu'elles n'altèrent pas l'essence même du syndicat et ne sont pas contraires aux dispositions du code du travail régissant les syndicats professionnels.

Les présents statuts se substitueront automatiquement à compter du 2 décembre 2015 aux précédents statuts en vigueur au sein du SP2C.

Fait en cinq originaux

Pour le SP2C

Le Président (Maxime DIDIER)

Le Secrétaire Général (Gaëlle BONNEFOND)

Adoptés à Paris, par l'Assemblée générale du 2 décembre 2015