

**REVISION DE L'ACCORD DE BRANCHE DU 20 JUILLET 2005 RELATIF A
LA FORMATION PROFESSIONNELLE DANS LES SOCIETES D'ASSISTANCE
AINSI QUE SON AVENANT N°1 DU 6 JUILLET 2006**

Entre
Le Syndicat National des Sociétés d'Assistance (SNSA),
D'une part,

et
Les Organisations Syndicales de Salariés ci-après signataires,
D'autre part :

Sont convenus ce qui suit :

Préambule

La formation tout au long de la vie professionnelle contribue à la sécurisation des parcours professionnels et à la promotion professionnelle des salariés.

Elle renforce la compétitivité et la capacité de développement des Entreprises.

A ce titre, la formation professionnelle tout au long de la vie s'inscrit dans une démarche plus large de Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (*GPEC*¹). Les signataires du présent accord confirment ainsi leur volonté d'entamer, sur la *GPEC*, une négociation distincte.

Dans cet esprit, chaque Entreprise doit mettre en œuvre, au sein de sa politique de ressources humaines, les moyens adaptés aux besoins de chaque salarié pour lui permettre d'être acteur de son évolution professionnelle et répondre à ses besoins en matière de développement ou d'adaptation en appliquant les moyens définis dans le présent accord.

La formation professionnelle dans les Entreprises doit notamment concourir à l'objectif pour chaque salarié de la Branche de disposer et d'actualiser un socle de connaissances et de compétences² favorisant son évolution professionnelle et de progresser d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle.

Par niveau de qualification, les signataires font référence aux types de formations nécessaires pour occuper un poste dans le monde professionnel, tel que défini dans l'accord national interprofessionnel de 2009 et repris dans les dispositions du code du travail.

Il s'agit :

- soit des 6 niveaux de formation équivalents à des niveaux de diplômes³,
- soit des niveaux ouvrant droit à un certificat de qualification professionnelle,
- soit une classification reconnue dans la classification de la convention collective nationale de Branche.

La formation professionnelle tout au long de la vie doit permettre à chaque salarié d'acquérir des compétences professionnelles adaptées au marché de l'emploi, de les entretenir et de les faire valider.

Les signataires souhaitent apporter des réponses :

- simples et lisibles tant pour les salariés que pour les Entreprises,



¹ Pour les mots *en italique* dans l'accord se référer à l'annexe

² Voir annexe

³ Grille des niveaux de formation, voir annexe

- permettant dans le domaine de la formation à ce que ne soit exercée aucune discrimination basée notamment sur l'origine, le sexe, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, la situation de famille, les caractéristiques génétiques, l'appartenance (vraie ou supposée) à une ethnie, une nation ou une race, les opinions politiques, les activités syndicales ou mutualistes, les convictions religieuses, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé, le handicap, ou l'état de grossesse. Elles garantissent à chacun(e) des droits égaux, et d'égales possibilités d'évolution professionnelle,
- favorisant une réactivité accrue des acteurs afin de répondre de façon adaptée aux défis structurels et conjoncturels, tant à court terme, à moyen terme qu'à long terme,
- Définissant clairement le rôle de chaque acteur (CNPEF, OPCA, Observatoire des métiers et de l'égalité professionnelle) et procurant ainsi les fondements d'une gouvernance claire supposant le respect des compétences de chacun et une évaluation systématique des politiques et des dispositifs.

A cet effet, il convient de prendre en compte les principes ci-dessous :

- l'amélioration de la lisibilité des dispositifs de formation et la simplification des modalités de mise en œuvre, concourant à favoriser l'appétence tant des salariés que des Entreprises, notamment grâce à une communication renforcée,
- le renforcement du dialogue social dans le domaine de la formation professionnelle.
Le dialogue social doit être de nature à poursuivre et à amplifier la mobilisation en faveur de la formation tout au long de la vie professionnelle,
- la prise en compte dans l'organisation des Entreprises des départs en formation des salariés,
- le renforcement de la coordination des politiques de formation et d'emploi au sein de la Branche,
- l'affirmation de la nécessité de dépasser la logique de statut pour intégrer une logique de projets et de parcours Professionnels tout au long de la vie,
- le rôle important au niveau de la Branche de la Commission Nationale Paritaire de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CNPEF) qui a pour mission conformément à la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance d'étudier et de proposer les moyens d'assurer les développements, la sécurité de l'emploi, la promotion de la formation et de la qualification professionnelles.

La CNPEF a également pour mission un travail de veille et d'analyse au regard des évolutions technologiques et économiques afin d'assurer un rôle d'alerte pour les salariés et les Entreprises.

Sur la base de ces principes, les parties signataires du présent accord décident de :

- actualiser l'accord du 20 juillet 2005 et son avenant du 6 juillet 2006,
- définir deux types de publics prioritaires c'est-à-dire tant au niveau national qu'au niveau de la Branche,
- simplifier, clarifier les modalités de mise en œuvre de certains dispositifs,
- développer et coordonner les travaux de l'Observatoire des métiers et de l'égalité professionnelle et en favoriser l'information dans la Branche,
- élaborer au sein de la CNPEF des outils d'évaluation,
- développer la certification,
- réaffirmer le rôle social de la Branche au travers d'actions en faveur de personnes en reclassement ou en recherche d'emploi,
- renforcer le rôle de la Commission Formation au sein de l'Entreprise.

TITRE I - CADRE JURIDIQUE DE L'ACCORD

Article 1 - Champ d'application

Le présent accord bénéficie aux salariés des sociétés appliquant la Convention Collective Nationale de l'Assistance du 13 avril 1994.

Il est rappelé que les dispositions du présent accord revêtent un caractère normatif et s'imposent en tant que telles aux accords particuliers qui seraient conclus au sein des Entreprises de la Branche assistance.

L'accord du 20 juillet 2005 relatif à la formation professionnelle dans les sociétés d'assistance et son avenant n°1 du 6 juillet 2006 sont révisés conformément :

- aux Accords Nationaux Interprofessionnels de la formation professionnelle tout au long de la vie de janvier et octobre 2009 faisant suite à l'ANI du 5 décembre 2003,
- à la loi du 24 novembre 2009 relative aux orientations et à la formation professionnelle tout au long de la vie, donnant suite à la loi du 4 mai 2004,
- à la loi sur la modernisation sociale du 27 juillet 2010,
- à l'accord égalité, mixité, diversité dans la Branche assistance du 8 décembre 2010.

TITRE II – ACTEURS ET PRIORITES DE LA BRANCHE ASSISTANCE

Article 1 - Axes prioritaires pour la Branche assistance

Les parties s'accordent à privilégier dans le cadre de l'élaboration de la stratégie formation toutes les actions destinées à respecter les axes prioritaires suivants :

1. les évolutions de carrière et la progression professionnelle, à partir de l'analyse conjointe entre le salarié et son responsable hiérarchique lors de l'entretien professionnel validées en aval par la Direction des Ressources Humaines,
2. la capacité des salariés à occuper un emploi dans la Branche et s'adapter à l'évolution de leur métier, ainsi qu'aux métiers émergents dans les sociétés d'assistance,
3. les compétences nécessaires à la maîtrise des évolutions technologiques,
4. la gestion de la relation client et de la qualité de service,
5. les actions qui pourront également s'accompagner d'une validation des acquis de l'expérience et/ou viser la préparation d'un diplôme ou d'une certification professionnelle cohérente avec l'évolution envisagée,
6. les publics prioritaires et d'une manière générale de l'égalité, mixité, diversité,
7. l'acquisition d'un socle commun de compétences favorisant l'évolution professionnelle et la progression d'au moins un niveau de qualification au cours de la vie professionnelle,
8. la formation au tutorat,
9. le caractère prioritaire du *DIF* pour les actions s'inscrivant dans une démarche diplômante ou certifiante inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

Article 2 – Les publics prioritaires et leur accès à la formation

L'égalité d'accès à la formation professionnelle tout au long de la vie, élément déterminant pour assurer une réelle égalité de traitement telle que précisée dans l'accord du 8 décembre 2010 relatif à l'égalité, mixité, diversité dans la Branche assistance, trouve dans ce présent accord toute sa dimension.

Ainsi, les Entreprises doivent veiller tant au niveau de l'élaboration du plan de formation que du droit individuel à la formation, à une absence totale de discrimination.

Elles doivent également contribuer aux actions d'insertion et de réinsertion.

2.1 - favoriser l'insertion et la formation professionnelle des travailleurs handicapés

Les signataires du présent accord insistent sur la nécessité de favoriser et de renforcer l'accès à la formation professionnelle des personnes handicapées.

2.2 - promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'accès à la formation professionnelle

Les signataires du présent accord reconnaissent dans la promotion de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, au regard de l'accès à la formation professionnelle une des priorités essentielles de la Branche et des Entreprises la composant.





2.3 – rôle de la CNPEF dans la détermination des publics prioritaires

Les signataires du présent accord ne souhaitent pas s'enfermer dans une liste exhaustive de publics prioritaires.

Ils souhaitent rappeler qu'il incombe à la CNPEF dans le respect des dispositions de l'ANI 2009 et de la loi du 24 novembre 2009 de définir chaque année les publics prioritaires dans la Branche.

Dans cette perspective, la CNPEF sur la base des rapports annuels existant au sein du SNSA, élabore des recommandations sur l'égalité professionnelle dans l'accès à la formation professionnelle dans toutes ses dimensions.

La CNPEF dans ce cadre, pourra s'appuyer sur des travaux particuliers réalisés par l'Observatoire des métiers et de l'égalité professionnelle.

Au niveau de la Branche, la CNPEF établit un rapport spécifique retraçant pour l'année écoulée les actions de formation dont ont bénéficié les travailleurs handicapés.

Des recommandations peuvent être formulées en direction des Entreprises.

Au niveau des Entreprises, celles-ci doivent porter une attention toute particulière à cette catégorie de salariés, notamment par la mise en œuvre de solutions adaptées.

Une réunion de la CNPEF a lieu au plus tard en juillet de chaque année afin de définir les publics prioritaires dont les Entreprises doivent tenir compte dans l'élaboration du plan de formation.

Enfin, tous les 3 ans, la CNPEF examine l'évolution quantitative et qualitative des emplois en tenant compte des travaux de l'Observatoire des métiers et de l'égalité professionnelle.

L'ensemble des recommandations de la CNPEF est transmis à l'OPCA.

2.4 – rôle de la Commission formation en Entreprise

La commission formation est obligatoire dans les Entreprises d'au moins 200 salariés.

Elle est chargée de préparer les délibérations du comité d'Entreprise.

Elle a pour rôle d'établir les moyens, de favoriser l'expression des salariés en matière de formation et de participer à leur information.

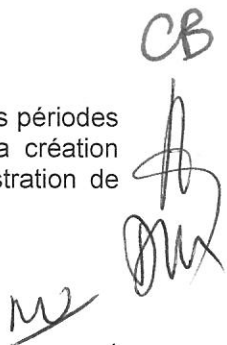
Elle a également en charge le suivi des sujets spécifiques de l'emploi et de travail des jeunes et des handicapés.

Article 3 – Les rôles des acteurs de la formation au niveau de la Branche

3.1 Le présent accord renforce et réaffirme le rôle de la CNPEF dans :

La définition des priorités et des critères pris en compte par l'OPCA dans l'examen des demandes de financement des dossiers,

- l'élaboration de recommandations en faveur de l'accès à la formation des publics (nationaux et de Branche) prioritaires en référence à l'ANI et à la Branche,
- la saisine de l'Observatoire des métiers et de l'égalité professionnelle dans la Branche assistance,
- le suivi des accords de Branche relatifs à l'emploi et à la formation,
- la formulation de propositions et recommandations en matière de priorités à assigner aux politiques de formation dans la Branche,
- la participation à l'élaboration des certifications,
- le soutien au développement de la validation des acquis,
- la promotion du DIF par tout moyen approprié,
- la détermination des forfaits horaires relatifs à la prise en charge des contrats et des périodes de professionnalisation dans le respect de l'accord du 4 juillet 2011 relatif à la création d'OPCABAIA et dans le respect également des validations du Conseil d'Administration de l'OPCA,
- l'examen des moyens nécessaires au bon exercice de la mission des tuteurs,



- l'importance accordée par la Branche professionnelle à l'égalité, mixité, diversité et d'une manière générale aux publics prioritaires.

Les décisions de la commission sont prises sous forme de délibérations adoptées dans le cadre d'un strict paritarisme : la délégation patronale disposant d'un nombre de voix équivalent à celui de l'ensemble des organisations syndicales représentatives des salariés ; les membres empêchés peuvent être représentés par un pouvoir écrit, aucun représentant présent ne pouvant se voir confier plus d'un pouvoir.

Le nombre annuel de réunions de la *CNPEF* est de 4 minimum.

3.2 L'Observatoire des métiers et de l'égalité professionnelle.

L'Observatoire des métiers et de l'égalité professionnelle se compose d'un comité technique de pilotage.

La Délégation Patronale désigne dans un strict paritarisme un nombre de membres représentant le *SNSA*.

Chaque Organisation de salariés désigne également dans ce cadre paritaire un représentant titulaire, de préférence déjà membre de la *CNPEF*, et un membre suppléant, les deux pouvant siéger simultanément.

L'Observatoire a pour mission de fournir une information sur les évolutions des métiers et des qualifications de l'assistance et, d'étudier les facteurs susceptibles de les faire évoluer.

A ce titre, il réalise ou fait réaliser, des études permettant d'éclairer les travaux de la Commission Nationale Paritaire de l'Emploi et de la Formation, à la demande de cette dernière.

Pour ce faire, l'Observatoire conçoit et met en œuvre des outils permettant de suivre et d'anticiper les conséquences sur l'emploi, la formation professionnelle et les évolutions économiques et sociales du secteur d'activité.

Afin d'identifier les évolutions des compétences rattachées à ces métiers et emplois, il a pour mission de procéder à la mise à jour régulière du référentiel de compétences et de la cartographie des métiers.

L'Observatoire réalise un rapport annuel pour les sociétés adhérentes au *SNSA*.

Ce rapport annuel est diffusé et présenté en *CNPEF*.

Ce rapport est également transmis aux DRH qui le remettent aux secrétaires des comités d'Entreprise, aux responsables formation et aux Présidents des commissions de formation des sociétés adhérentes au *SNSA* dans les meilleurs délais.

3.3 - L'OPCA

L'*OPCA* a pour objet les missions suivantes :

- percevoir et gérer les contributions financières légales conventionnelles et volontaires des Entreprises qui sont collectées en application de la réglementation en vigueur et des accords de Branche,
- mobiliser si nécessaire, des financements complémentaires incluant les financements du *FPSP* notamment au titre de la péréquation ainsi que les financements tels que ceux de l'état, du fond social européen, des régions et du pôle emploi afin de favoriser la réalisation des missions mentionnées ci-dessus,
- négocier la convention d'objectifs et de moyens prévue par la loi,
- contribuer au développement de la formation professionnelle tout au long de la vie,
- concourir à l'information, la sensibilisation et l'accompagnement de l'Entreprise en particulier des *TPE-PME* pour l'analyse et la définition de ses besoins en matière de formation professionnelle en lui assurant les services de proximité et favorables à la mise en œuvre et au développement de sa politique de formation,
- en application des accords de Branche et des orientations définies par les commissions paritaires nationales de l'emploi, mener une politique incitative au développement de la professionnalisation et de la formation professionnelle continue des salariés ainsi que la sécurisation de leur parcours professionnel et au bénéfice notamment des jeunes et des demandeurs d'emploi,



- établir dans le cadre de sa compétence les relations avec les organismes de formation déclarés et les autres intervenants dans le domaine de la formation professionnelle, tant au niveau régional, national, qu'europpéen ou international, dans le respect des accords de Branche et des orientations définies par les commissions paritaires nationales de l'emploi arrêtées ou à venir.

Article 4 – Les moyens des acteurs de la formation au niveau de la Branche

Les moyens des acteurs sont ceux définis à l'article 7 c), d), e), f), (réactualisation lors des négociations annuelles des salaires) de la *CCN*.

Article 5 – Obligations triennales

Tous les 3 ans, la *CNPEF* examinera l'évolution quantitative et qualitative des emplois en tenant compte des travaux de l'Observatoire des métiers et de l'égalité professionnelle.

Par ailleurs, conformément aux dispositions du code du travail, les organisations syndicales signataires se réuniront tous les 3 ans pour négocier sur les priorités, les objectifs et les moyens de la formation professionnelle des salariés

TITRE III – ACCES A LA FORMATION PROFESSIONNELLE TOUT AU LONG DE LA VIE

La formation professionnelle comprend 3 logiques d'accès pour les salariés et l'Entreprise. Ces logiques s'appuient:

- soit sur une initiative de l'employeur à travers du plan de formation,
- soit sur une initiative du salarié avec l'accord de l'employeur pour l'exercice du droit individuel à la formation ou l'accès aux périodes de professionnalisation,
- soit sur une initiative uniquement du salarié par le congé individuel de formation.

Article 1 - Le plan de formation

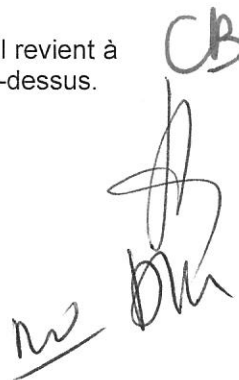
Le plan de formation, remis lors de la consultation du Comité d'Entreprise ou d'Etablissement pour l'année à venir, prend en compte les dispositions prévues sur ce point par les accords nationaux interprofessionnels et les législations sur la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social en vigueur.

Le plan de formation doit intégrer les orientations générales et les axes prioritaires de formation listés par l'article 1 du titre II – Acteurs et priorités de la Branche Assistance définis dans le présent accord et annuellement par la *CNPEF*.

Ce plan précise les actions de formation proposées, en distinguant deux catégories visées :

- **La catégorie 1 - les actions d'adaptation au poste de travail mais également celles liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi.** Ces actions se déroulent pendant le temps de travail et donnent lieu au maintien de la rémunération du salarié.
- **La catégorie 2 - exclusivement les formations liées au développement des compétences,** susceptibles d'être suivies pendant ou en dehors du temps de travail, moyennant – dans ce dernier cas – le versement de l'allocation formation.

Compte-tenu de la diversité importante des situations présentes dans la Branche de l'assistance, il revient à chacune des Entreprises de définir et préciser les actions qui se rattachent aux catégories citées ci-dessus.



Article 2 – La commission formation

Les modalités de fonctionnement de la commission formation (composition, nombre et durée des réunions, indemnisation du temps passé) sont fixées par le comité d'Entreprise en accord avec l'employeur.

Toutefois, dans les Entreprises employant au moins 200 salariés, où cette commission est obligatoire, le temps passé à la préparation des réunions annuelles minimales prévues par la loi est rémunéré comme temps de travail dans la limite de 10 heures par an et par membre de la commission dans la limite d'un crédit total de 50 heures.

Il en est de même dans la limite d'un crédit global de 20 heures par année dans les Entreprises employant de 100 à 200 salariés où cette commission serait constituée par le comité d'Entreprise en accord avec l'employeur.

Les Entreprises prévoient au plan de formation la possibilité pour les membres de cette commission qui le souhaiteraient, de suivre un stage de formation d'au moins 2 jours destiné à leur faire mieux connaître les différents aspects des questions dont ils auront à débattre, ou à développer les connaissances acquises lors d'un précédent mandat.

Article 3 - Le Droit Individuel à la Formation (DIF)

Les parties signataires entendent promouvoir le Droit Individuel à la Formation au sein des sociétés d'assistance, afin que ce dispositif permette dans une large mesure le développement des actions en direction de la promotion, de l'acquisition, de l'entretien ou du perfectionnement des connaissances et des actions de qualification, y compris en dehors de leur activité professionnelle. Il peut également être utilisé dans le cadre d'un Bilan de compétences ou d'une VAE.

Les signataires du présent accord reconnaissent qu'il est de l'intérêt général de la profession de promouvoir dans le cadre du droit individuel à la formation, les actions de formation répondant aux objectifs contenus dans les orientations générales et dans les axes prioritaires de formation listés par l'article 1 du titre II – Acteurs et priorités de la Branche Assistance du présent accord.

Les actions de formation s'inscrivant dans les axes prioritaires de la Branche se déroulent prioritairement sur le temps de travail dans la limite de l'horaire contractuel sauf demande écrite contraire du salarié.

Les actions de formations s'inscrivant dans une démarche diplômante ou certifiante inscrite au RNCP peuvent bénéficier d'une prise en charge au titre de la professionnalisation en fonction des directives de la CNPEF et des budgets disponibles dans le respect de l'accord du 4 juillet 2011 et des décisions prises en Conseil d'Administration de l'OPCA.

Les actions n'entrant pas dans les axes prioritaires peuvent se dérouler hors temps de travail, moyennant dans ce cas le versement de l'allocation formation.

Le DIF, dans la limite des droits acquis, ne peut être refusé aux salariés à partir de 55 ans et plus lorsqu'il s'inscrit :

- soit dans le développement des compétences et des qualifications inscrites au RNCP,
- soit lorsqu'il correspond à une transmission des savoirs et des compétences et le développement du tutorat,
- Soit dans des actions de formation s'inscrivant dans les axes prioritaires de la Branche.

Conformément à l'accord relatif au congé d'accompagnement d'une personne en fin de vie, il est rappelé que la formation prévue dans le cadre de ce congé peut être mis en œuvre dans le cadre du DIF dans la Branche assistance.

3-1 – Durée, période d'acquisition et période d'exercice

a) salarié à temps plein :

Tout salarié à temps plein, sous contrat à durée indéterminée, disposant d'une ancienneté d'au moins 1 an dans l'Entreprise au 1er janvier, bénéficie chaque année à terme échu d'un droit individuel à la formation d'une durée de 20 heures.

Ainsi un salarié à temps plein présent sur la totalité de l'année N dispose au 1^{er} janvier de l'année N+1 d'un crédit DIF annuel de 20 heures.

7

b) salarié à temps partiel :

Pour le salarié à temps partiel, cette durée de 20 heures est calculée au prorata temporis s'il travaille moins de 50 % de la durée collective de travail de l'Entreprise. A partir de cette proportion, la durée n'est plus proratisée.

c) Salarié en CDD :

Conformément aux dispositions du Code du Travail, un salarié en CDD peut bénéficier d'un DIF prorata temporis après 4 mois d'activité consécutive ou non au cours des douze derniers mois dans la même Entreprise.

Comme pour le salarié sous contrat à durée indéterminée, l'employeur est tenu d'informer le salarié sous CDD de la durée de ses droits.

Les frais de formation, de transport et d'hébergement ainsi que l'allocation de formation sont pris en charge par l'OPCA dont relève l'Entreprise dans laquelle a été exécuté le dernier CDD.

d) Salarié arrivé en cours d'année :

Chaque salarié, dès son entrée dans l'Entreprise, acquiert prorata temporis les droits au DIF, correspondant à sa situation contractuelle.

Ainsi un salarié à temps plein embauché durant l'année N, disposera au 1er janvier de l'année N+2, d'un crédit DIF prorata temporis au titre de l'année N et d'un crédit DIF de 20 heures au titre de l'année N+1.

Exemple un salarié à temps plein embauché au 1er octobre de l'année N disposera, au 1er janvier de l'année N+2, d'un crédit DIF de 25 heures.

e) Dispositions générales :

Les dispositions ci-dessus s'appliquent à compter du 1er janvier 2005.

Les droits sont cumulables pendant 6 ans jusqu'à 120 heures. Ce plafond s'applique également aux salariés à temps partiel, quel que soit le nombre d'années cumulées.

Les droits acquis à terme échu sont communiqués à chaque salarié, par tout moyen approprié, une fois par an et lors d'un départ quel qu'il soit.

3-2 - Mise en œuvre

Celle-ci relève de l'initiative du salarié, en accord avec l'employeur. Ils formalisent cet accord sous forme d'un écrit.

L'accord ou la demande d'exercice du DIF, doit comporter les mentions suivantes :

- nature de l'action de formation,
- modalités de déroulement de l'action,
- durée de l'action.

Et s'il y a lieu,

- date de début et date de fin de l'action,
- coût de l'action,
- dénomination du prestataire souhaité,
- contenu pédagogique.

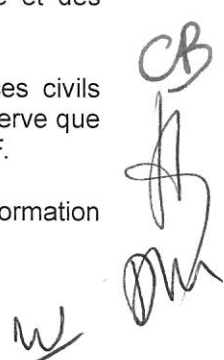
La demande du salarié doit être déposée au moins deux mois avant le début de l'action.

L'employeur dispose d'un délai d'un mois pour notifier sa réponse, l'absence de réponse du choix de l'action vaut acceptation.

En situation de préavis ces délais doivent être adaptés en fonction des nécessités de service et des impératifs de la formation.

En cas de désaccord entre le salarié et l'employeur sur le choix formulé durant deux exercices civils consécutifs, le salarié bénéficiera d'une priorité de prise en charge dans le cadre d'un CIF, sous réserve que cette action corresponde aux priorités et critères définis par l'organisme paritaire gestionnaire du CIF.

Le nombre d'accords et de refus est communiqué annuellement par l'employeur à la commission formation du Comité d'Entreprise.



3-3 - Départ de l'Entreprise

a) Avant départ de l'Entreprise

En cas de licenciement sauf faute lourde, le salarié peut s'il en fait la demande avant la fin de son préavis, bénéficier pour partie du financement d'une action de bilan de compétences, de validation des acquis de l'expérience ou de formation. Seul un montant forfaitaire est financé à ce titre par l'employeur, le restant étant à la charge du salarié. Le montant forfaitaire correspond à celui de la réglementation, en vigueur au jour de l'évènement.

En cas de démission, le salarié peut bénéficier également des mesures énoncées ci-dessus pour les salariés licenciés. L'employeur prend en charge la totalité du coût de la formation dans la limite des droits acquis et d'un montant forfaitaire qui correspond à celui de la réglementation en vigueur au jour de l'évènement.

L'action de formation doit être cependant engagée avant la fin du délai congé et pendant le temps de travail.

Ces dispositions ne s'appliquent pas en cas de départ à la retraite.

b) Après départ de l'Entreprise

Les anciens salariés (sauf licenciement pour faute lourde) peuvent utiliser leurs heures de *DIF* dès lors que leur rupture donne droit à indemnité chômage :

- pendant leur période d'indemnisation de chômage
- auprès de leur nouvel employeur avec son accord dans les deux ans suivants l'embauche.

Article 4 - Le Congé Individuel Formation (CIF)

CIF : un projet formation

Le congé individuel formation doit permettre au salarié, au cours de sa vie professionnelle de suivre à son initiative à titre individuel, des actions de formation de son choix indépendamment des actions du plan de formation d'Entreprise, de son droit à *DIF* ou à des périodes de professionnalisation.

Le *CIF* doit permettre au salarié de changer d'activité, de profession ou de s'ouvrir plus largement à la culture, la vie sociale ou accéder à un niveau supérieur de qualification. Il doit également permettre de se perfectionner professionnellement.

4 - Mise en œuvre

4.1 Salariés en contrat à durée indéterminée :

Conformément au code du travail, le droit au *CIF* est ouvert aux travailleurs justifiant d'une ancienneté en qualité de salarié d'au moins 24 mois consécutifs ou non dont 12 mois dans l'Entreprise.

Les salariés qui ont changé d'emploi à la suite d'un licenciement pour motif économique et qui n'ont pas suivi un stage de formation entre le moment de leur licenciement et celui de leur réemploi sont dispensés de la condition d'ancienneté

4.2 Salariés en contrat à durée déterminée :

Les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée ont droit à un *CIF*.

Le *CIF CDD* est subordonné aux conditions d'ancienneté suivantes :

24 mois consécutifs ou non en qualité de salarié quelle qu'ait été la nature des contrats de travail successifs, au cours des 5 dernières années, dont 4 mois consécutifs ou non sous contrat à durée déterminée au cours des 12 derniers mois civils. Ces actions de formation peuvent être soit continues et à temps plein soit à temps partiel. Elles obéissent aux dispositions du code du travail.

4.3 Délais :

Le salarié qui veut suivre une action de formation au titre du *CIF* pour tout ou partie de son temps de travail, doit demander une autorisation écrite d'absence 4 mois au moins (120 jours) avant une interruption d'au moins 6 mois et 2 mois (60 jours) si l'action de formation est d'une durée inférieure à 6 mois ou relevant d'une action de formation à temps partiel.

Cette autorisation d'absence ne peut excéder un an, s'il s'agit d'une formation continue à temps plein ou 1 200 h s'il s'agit d'une formation discontinuée ou à temps partiel.

L'employeur dispose d'un mois suivant la demande pour faire connaître par écrit son accord ou les raisons motivant son rejet ou son report.

9

En cas de non réponse dans ce délai d'un mois l'autorisation d'absence est acquise de plein droit.
Les délégués du personnel ont qualité pour effectuer des réclamations sur la décision de l'employeur.

4.4 Seuil d'absences simultanées

Il y a cependant la possibilité de différer la demande de *CIF* lorsque l'ensemble des demandes atteint 2% de l'effectif d'un établissement de 200 salariés et plus.

Dans les établissements de moins de 200 salariés, certaines demandes peuvent être différées lorsque le nombre d'heures des *CIF* demandés dépasse 2% du nombre total d'heures travaillées dans l'année.

Dans les Entreprises de moins de 10 salariés, la demande peut être différée si les absences simultanées au titre du *CIF* peuvent aboutir à l'absence d'au moins 2 salariés dans l'Entreprise.

4.5 Formation initiale différée :

Les salariés qui ont arrêté leur formation initiale avant le 1^{er} cycle de l'enseignement supérieur, et en priorité ceux qui n'ont pas obtenu de qualification professionnelle reconnue, et qui souhaitent poursuivre des études doivent être accompagnés dans leur projet professionnel par l'Entreprise.

Ils peuvent ainsi bénéficier :

- d'un accompagnement dans ou hors Entreprise,
- d'un bilan de compétence,
- de la Validation des Acquis de l'Expérience avant de suivre la formation qualifiante correspond à leur projet.

Les coûts des actions d'accompagnement, de bilan de compétence, de *VAE* sont pris en charge par l'OPACIF.

TITRE IV - SECURISATION DU PARCOURS PROFESSIONNEL

La formation professionnelle est la résultante d'une identification de besoins en compétences.

A ce titre, les textes de lois et les accords nationaux interprofessionnels ont instauré tout un ensemble d'entretiens de la compétence. Les signataires du présent accord réitèrent leur attachement à la mise en œuvre de ces entretiens en Entreprise.

Article 1 - L'entretien professionnel

1.1 Principes

Les signataires du présent accord rappellent que la *CCN* et plus particulièrement son article 29 vise dans sa rédaction la prise en compte des souhaits du salarié en matière de formation exprimés lors de l'entretien périodique.

L'évolution de la législation conduit à compléter ce dispositif.

Compte tenu des organisations spécifiques, diverses et variées des Entreprises, les signataires s'accordent pour joindre les deux démarches, dont les objets sont bien distincts, au cours d'un seul et même entretien.

Toutefois à l'occasion de circonstances particulières et spécifiques, prévues dans l'accord égalité, mixité, diversité, et après accord du salarié et de son responsable hiérarchique, il peut être dérogé à cette règle, pour disjoindre les deux.

1.2 Mise en œuvre au niveau des Entreprises

Sans préjudice des organisations en place dans les sociétés adhérentes au *SNSA* et de celles qui pourront y être adoptées en vue de répondre aux caractéristiques propres à chaque société, les entretiens portant sur les souhaits de formation doivent aborder notamment les points suivants :

- les moyens d'accès à l'information sur les dispositifs relatifs à l'orientation et à la formation tout au long de la vie professionnelle,
- les conditions de réalisation de ces actions,
- les modalités pratiques de mise en œuvre du *DIF*,
- l'identification des objectifs de professionnalisation,
- l'identification du ou des dispositifs possibles à partir des objectifs retenus.

Au terme de l'entretien périodique incluant l'entretien professionnel ou selon les cas ayant eu lieu séparément, le salarié est informé de façon précise et personnalisée des conclusions de ceux ci.

Pour ce qui concerne l'entretien professionnel, le salarié qui évoque des raisons circonstanciées, a la possibilité d'être reçu par le responsable hiérarchique supérieur ou le cas échéant par le responsable des ressources humaines.

Le Comité d'Entreprise est informé annuellement des grandes tendances qui se dessinent au cours des entretiens en matière de souhaits de formation.

Chaque Entreprise doit sensibiliser et accompagner son personnel encadrant dans la mise en œuvre de ces dispositifs.

Il est rappelé que la Convention Collective Nationale de L'Assistance du 13 avril 1994 prévoit dans son article 29 §b que les besoins en formation de l'encadrement à la conduite des entretiens individuels sont pris en compte pour l'élaboration du plan de formation.

Il est instauré dans les Entreprises d'au moins 50 salariés un entretien professionnel pour tout salarié dans l'année qui suit son 45^e anniversaire afin de l'informer de ses droits à un bilan d'étape professionnel, à un bilan de compétences et/ou à une action de professionnalisation.

Ce dispositif reste ouvert aux salariés qui n'ont pas pu en bénéficier dans l'année qui a suivi leur 45^e anniversaire.

Les salariés de plus de 45 ans à la date de signature de l'accord doivent bénéficier de cet entretien.

L'initiative de l'entretien incombe à l'employeur dans l'année suivant la signature de l'accord.

Article 2 – Le bilan d'étape professionnel

Afin d'aider les salariés dans la construction et la sécurisation du parcours professionnel, il est mis en place un bilan d'étape professionnel concernant les salariés ayant deux ans d'ancienneté dans la même Entreprise.

Ce bilan a pour objet d'établir un diagnostic en commun entre le salarié et l'employeur afin d'évaluer ses capacités professionnelles et ses compétences.

Le bilan permet également à l'employeur de déterminer les objectifs de formation du salarié.

Les modalités de mise en œuvre et le financement du bilan d'étape professionnel sont définis dans chaque Entreprise de la Branche.

Article 3 -Le bilan de compétences

Tout salarié sur demande adressée à son employeur, peut bénéficier d'un bilan de compétences, sous réserve d'une ancienneté d'au moins cinq ans consécutifs ou non quelle qu'ait été la nature des contrats de travail successifs dont douze mois dans l'Entreprise.

Une priorité supplémentaire sera accordée aux salariés répondant aux critères suivants :

Après :

- 20 ans d'activité ou à partir de 45 ans avec une ancienneté minimale de 12 mois dans l'Entreprise,
- 10 ans passés au même poste dans l'Entreprise.

La prise en charge financière du bilan de compétences est assurée en priorité et, à la demande du salarié, par le dispositif du CIF, celui du DIF et/ou par l'OPCA.

Le bilan de compétences, qui permet d'analyser les motivations personnelles du salarié et ses aptitudes professionnelles, peut déboucher sur une formation dans le cadre des dispositifs existants.

Les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée ont droit à un congé de bilan de compétence. Il est subordonné aux conditions d'ancienneté suivantes :

- 24 mois consécutifs ou non en qualité de salarié quelle qu'ait été la nature des contrats de travail successifs, au cours des 5 dernières années,
- dont 4 mois consécutifs ou non sous contrat durée déterminée au cours des 12 derniers mois civils.

Article 4 - La Validation des Acquis de l'Expérience

Les signataires du présent accord rappellent que désormais les diplômes et titres à finalité professionnelle, sont obtenus par les voies scolaires et universitaires, par l'apprentissage, par la formation professionnelle ou en tout ou partie par la VAE.

Les signataires rappellent également la possibilité d'obtention du congé pour validation des acquis d'une durée de 24 heures.

Les parties signataires s'entendent pour :

- reconnaître l'importance de la VAE et promouvoir les actions relatives à la validation de l'expérience qui devient désormais un des outils de sécurisation des parcours professionnels,
- rappeler que l'expérience correspondant à l'exercice d'une activité professionnelle, continue ou non, pendant une durée d'au moins trois ans, salariée, non salariée ou bénévole permet au collaborateur de demander la validation des acquis de son expérience. Cette activité doit être en lien avec l'objet



11



de sa demande pour justifier tout ou partie des connaissances et des aptitudes exigées pour l'obtention d'un diplôme ou titre délivré au nom de l'état, par un établissement d'enseignement supérieur.

A l'issue de la VAE, le salarié peut bénéficier, à sa demande, d'un entretien avec la Direction des Ressources humaines.

Article 5 - Le contrat de professionnalisation

5.1 Principes

Le contrat de professionnalisation à durée déterminée ou indéterminée est destiné à favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle.

Etabli par écrit, il est déposé auprès de la DIRECCTE.

Il est convenu de porter la durée maximale du contrat de professionnalisation à 24 mois, selon les actions de formation.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le contrat de professionnalisation ne peut s'appliquer qu'aux métiers pour lesquels existe une certification (diplôme, titre à finalité professionnelle ou certificat de qualification professionnelle) reconnu dans le RNCP.

5.2 Publics concernés

Le contrat de professionnalisation s'adresse aux jeunes de moins de 26 ans et aux demandeurs d'emploi afin de faciliter leur retour vers l'emploi.

Afin de favoriser l'insertion professionnelle des personnes de faible niveau de qualification ou les plus éloignées de l'emploi, le salarié en contrat de professionnalisation peut bénéficier d'un accompagnement spécifique par un tuteur externe lorsqu'il entre au moins dans une des catégories suivantes :

- être sans qualification ou de niveau de qualification 6 ou 5,
- être titulaire d'un revenu financé par un fond de solidarité,
- avoir bénéficié d'un contrat aidé ou d'un contrat unique d'insertion,
- n'avoir exercé aucune activité professionnelle à plein temps et être en contrat à durée indéterminée au cours des 3 dernières années précédant la signature du contrat.

5.3 Rémunération

Sous réserve de l'application des dispositions du Code du Travail, le salarié titulaire d'un contrat de professionnalisation perçoit une rémunération déterminée en pourcentage de la rémunération minimale annuelle conventionnelle du niveau auquel est rattaché le poste qu'il occupe, dans les conditions prévues par la CCN.

Sous réserve des dispositions légales, les pourcentages applicables aux rémunérations minimales annuelles seront au minimum les suivants :

- 70% de la rémunération minimale annuelle conventionnelle du niveau auquel est rattaché le poste qu'il occupe, dans les conditions prévues par la CCN pour les jeunes âgés de moins de 21 ans,
- 80% de la rémunération minimale annuelle conventionnelle du niveau auquel est rattaché le poste qu'il occupe, dans les conditions prévues par la CCN pour les jeunes âgés de 21 au moins à moins de 26 ans,
- 90% de la rémunération minimale annuelle conventionnelle du niveau auquel est rattaché le poste qu'il occupe, dans les conditions prévues par la CCN pour les salariés âgés de 26 ans et plus.

Les rémunérations des salariés de 26 ans et plus devront tenir compte du niveau de la formation suivie par le salarié.

Par « poste occupé » il convient d'entendre le poste dans lequel se déroule la formation.

Ces rémunérations minimales de Branche peuvent faire l'objet d'une revalorisation par voie d'accord d'Entreprise.

5.4 Durée et modalités de la formation.

La durée maximale des actions d'évaluation et d'accompagnement, ainsi que des enseignements généraux, professionnels et techniques correspondent au niveau suivant :
40 % de la durée du contrat, sans que la durée de cette action soit inférieure à 150 heures.

Article 6 -La période de professionnalisation

6.1 Principes

Ouverte aux salariés sous CDI déjà présents dans l'Entreprise, la période de professionnalisation est destinée à « favoriser le maintien dans l'emploi » en adaptant les compétences des salariés.

Les signataires du présent texte s'accordent pour attribuer aux périodes de professionnalisation des objectifs découlant des orientations générales et des axes prioritaires de formation listés dans l'article 1 du titre II – Acteurs et priorités de la Branche Assistance du présent accord.

Les périodes de professionnalisation s'effectuent sur le temps de travail, sauf demande écrite contraire du salarié conformément à la réglementation.

6.2 Publics prioritaires

Sont concernés par la période de professionnalisation, sans qu'il y ait un ordre de priorité dans l'énumération ci-après, les salariés :

- a. dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies et de l'organisation du travail,
- b. s'engageant dans une formation destinée à préparer un projet professionnel au sein de l'Entreprise, en accord avec celle-ci. Le projet professionnel fera l'objet d'une formalisation conjointe. Une fois l'action de formation dispensée et au plus tard trois mois après, un entretien de suivi aura lieu dont l'objectif est l'aide à la mise en place du projet professionnel,
- c. femmes ou hommes souhaitant consolider la seconde partie de leur carrière professionnelle, après 20 ans d'activité ou à partir de 45 ans avec une ancienneté minimale de 12 mois dans l'Entreprise, ou après 10 ans passés au même poste dans l'Entreprise,
- d. envisageant la création ou la reprise d'une Entreprise,
- e. reprenant leur activité professionnelle après un congé parental,
- f. femmes reprenant leur activité après un congé maternité,
- g. travailleurs handicapés,
- h. reprenant leur activité après un arrêt de travail de longue durée,
- i. s'engageant dans une démarche de bilan de compétence ou de validation des acquis de l'expérience avec l'accord de l'employeur,
- j. bénéficiant d'un congé d'accompagnement d'une personne en fin de vie.

Les autres publics bien que non prioritaires sont également concernés par la période de professionnalisation.

La validation des acquis de l'expérience peut également être effectuée dans le cadre de la période de professionnalisation.

6-3 Mise en œuvre

Le bénéfice de la période de professionnalisation est subordonné aux trois conditions suivantes :

1. Les actions de formation éligibles à la période de professionnalisation sont d'une durée égale au minimum à 120 heures.
Par exception, ce minimum de 120 heures ne s'applique pas dans le cadre des actions de validation des acquis de l'expérience, pour les salariés de 45 ans et plus ou encore pour les Entreprises de moins de 250 salariés.

Les Entreprises de moins de 50 salariés n'ont pas de durée minimale pour intégrer la logique de période de professionnalisation et les Entreprises de 50 à 250 salariés doivent mettre en œuvre des actions de formation d'au moins 35 heures pour pouvoir accéder à une période de professionnalisation.

2. Le pourcentage de salariés simultanément absents au titre de la période de professionnalisation n'excède pas 2 % de l'effectif (en nombre de personnes physiques) salarié de l'Entreprise ou de l'établissement, ou 2 salariés dans les établissements dont l'effectif est inférieur à 100.
Toute demande non satisfaite en raison de l'atteinte du seuil restera prioritaire sur une durée de 2 ans.
3. L'OPCA dispose des financements suffisants pour prendre en charge dans les conditions déterminées par la CNPEF, les actions d'accompagnement et de formation liées à cette période dans le respect de l'accord du 4 juillet 2011 et des décisions du Conseil d'Administration de l'OPCA.

Les durées minimales de périodes de professionnalisation s'entendent par salarié et sur une période de 12 mois calendaires suivant le début de l'action de professionnalisation.

Au terme de cette période, un entretien d'évaluation est organisé par l'Entreprise. Les modalités pratiques de cet entretien sont déterminées par chaque société.

Article 7 - L'accompagnement du tutorat

7.1 - Principes

Les signataires rappellent que le système de tutorat, existe dans de nombreuses Entreprises de la Branche et qu'il est inscrit dans la CCN, notamment au travers des dispositions de l'article 67.

Les termes du présent accord sont destinés à renforcer le dispositif du tutorat. Le tuteur doit obligatoirement avoir reçu une formation de tuteur, véritable garantie de la mission, avant d'exercer le tutorat.

Le tutorat doit reposer exclusivement sur le volontariat. Le tuteur doit bénéficier d'un temps disponible pour exercer son tutorat.

Il incombe à chaque Entreprise de décliner les modalités concrètes et opérationnelles de ce temps disponible pour exercer les missions de tuteur et plus spécifiquement pour les salariés d'au moins 55 ans.

L'employeur fournit, à l'issue de la formation une attestation de formation au tutorat.

7.2 - Rôle du tuteur

La mission du tuteur est d'accueillir, informer et aider la personne concernée, de veiller à ce que cette personne tire le meilleur parti possible tant de la formation que de ses périodes de stage dans l'Entreprise.

L'Entreprise veille avec soin au choix du tuteur et tient compte dans sa charge de travail de la disponibilité exigée par cette mission lorsqu'elle ne fait pas partie intégrante de ses fonctions.

7.3 - Mise en œuvre

Chaque Entreprise met en œuvre des modalités pratiques de prise en compte et de valorisation du tutorat exercées par les salariés dans le but de parvenir à une reconnaissance de cette activité et ce notamment à l'occasion des entretiens individuels.

Les salariés d'au moins 55 ans, et plus spécialement ceux ayant une longue expérience dans l'Entreprise, ont également un rôle particulier à jouer dans la transmission des connaissances des métiers, et des expériences vécues.

Sans préjudice pour les autres salariés, le tutorat est reconnu comme mission à part entière et donne lieu à la finalisation d'objectifs dans le cadre de l'entretien annuel et, le cas échéant, à une adaptation en conséquence des conditions de travail.

Un rapport sera présenté à la CNPEF, en fin d'année, sur l'exercice de la mission de tuteur au sein de la Branche.

Au terme de ce rapport elle pourra émettre des recommandations en vue d'améliorer, de développer et de compléter ces pratiques.



TITRE V - LES MOYENS DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE TOUT AU LONG DE LA VIE

L'utilisation des fonds de la formation professionnelle

Dans le cadre des obligations légales et notamment du Code du Travail, les sociétés d'assistance d'au moins 10 salariés, s'acquittent, auprès de l'OPCA, d'un versement égal à 0,5 % des rémunérations de l'année de référence.

Ce versement, est affecté au financement des différents dispositifs de formation suivants :

- Le contrat de professionnalisation,
- La période de professionnalisation,
- La prise en charge de la formation des tuteurs,
- L'aide à la fonction de tuteur,
- Le *DIF* prioritaire,
- D'éventuels autres dispositifs qui y seraient attachés du fait de la loi ou des directives du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (*FPSP*).

TITRE VI - DISPOSITIONS DIVERSES

Article 1 - Commission de suivi

Elle est constituée de la délégation patronale (2 membres) et de 2 personnes par organisation syndicale signataire de l'accord.

Elle se réunit une fois par an, à l'initiative de la partie la plus diligente, et a pour mission d'examiner un bilan de l'application de l'accord et d'émettre des recommandations visant une bonne information et application du texte par les Entreprises.

Elle peut également être sollicitée dans le cas où des difficultés d'interprétation ou d'application du présent accord surviendraient dans les conditions prévues à l'article 6 de la CCN.

La commission de suivi a pour objectif de fournir une visibilité sur la formation professionnelle et sur son dynamisme au sein de la Branche. Pour ce faire, le rapport formation sera complété du nombre de commissions formations qui se seront réunies dans l'année civile.

Article 2 - Portée juridique

Comme il est rappelé dans le préambule, cet accord revêt un caractère normatif et s'impose à ce titre aux accords particuliers qui seraient conclus au sein des Entreprises de la Branche.

Article 3 - Date d'effet

Le présent accord entre en vigueur au 1^{er} jour du mois suivant sa signature.

Le SNSA s'engage à effectuer les démarches nécessaires à son dépôt légal et à son extension.

Article 4 - Durée

L'accord est conclu pour une durée indéterminée.

Article 5 - Communication de l'accord

Le présent accord est intégré sur le site internet du SNSA.

Les Entreprises doivent s'assurer de la communication de l'accord à chaque salarié et compléter cette communication d'un courriel destiné à l'ensemble des salariés.

Article 6 - Dénonciation et révision

La faculté de dénonciation et/ou de révision s'effectue dans les mêmes conditions qu'à l'article 6 de la CCN.



FORMATION PROFESSIONNELLE TOUT AU LONG DE LA VIE

SIGLES

ANI	Accord National Interprofessionnel
CCN	Convention Collective Nationale des sociétés d'Assistance
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CIF	Congé Individuel de Formation
CNPEF	Commission Nationale Paritaire de l'Emploi et de la Formation
DIF	Droit Individuel à la Formation
DIRECCTE	Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi
FPSP	Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels
GPEC	Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences
OPCA	Organisme Paritaire Collecteur Agréé
RNCP	Répertoire National des Certifications Professionnelles
SNSA	Syndicat National des sociétés d'Assistance
TPE-PME	Très Petites Entreprises - Petites et Moyennes Entreprises
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience
Socle de compétence	Capacité à travailler en équipe, l'informatique et la bureautique, la pratique d'une langue étrangère.

Niveau de qualification dans le monde professionnel

- Niveau VI : sans diplôme ou Brevet des collèges
- Niveau V : CAP ou BEP
- Niveau IV : Baccalauréat général, technologique ou professionnel
- Niveau III : diplômes de niveau Bac plus 2 (DUT, BTS, DEUG, écoles des formations sanitaires ou sociales, ...)
- Niveaux II : diplômes de second (licence ou master 1)
- Niveaux I : troisième (Master 2, doctorat) cycle universitaire, ou diplômes de grande école.

Fait à Paris, le 9 Mars 2012

En 10 exemplaires

Pour l'organisation patronale

Le Syndicat National des Sociétés d'Assistance
(SNSA)



Pour les organisations syndicales

Fédération CFDT Banques et Assurances



SNCAPA-CFE-CGC



SNAATAM-CFE-CGC



Fédération des syndicats CFTC « Commerce,
Services et Force de Vente »

FSPBA CGT

