

## ACCORD RELATIF A LA FORMATION PROFESSIONNELLE

### ENTRE LES SOUSSIGNES :

- le Syndicat National des Cabinets de Recouvrement de créance et de Renseignements commerciaux (ANCR),
- la Fédération Nationale de l'Information d'Entreprise et de la Gestion de créance (FIGEC),
- les Services Intégrés du Secrétariat et des Télé-services (SIST),
- le Syndicat National des Professionnels de l'Hébergement (SYNAPHE),
- le Syndicat des Professionnels des Centres de Contact (SP2C),
- le Syndicat National des Prestataires de Services d'Accueil (SNPA),
- le Syndicat National des Organiseurs et Réalisateurs d'Actions Promotionnelles et Commerciales (SORAP),
- la Chambre Nationale des Entreprises de Traduction (CNET),
- l'Association des Acteurs de l'Enquête Civile (AAEC),

**d'une part,**

### ET :

- La CFDT-F3C,
- La fédération Nationale de l'Encadrement du Commerce et des Services CFE-CGC FNECS,
- La CFTC-CSFV,
- La Fédération CGT des sociétés d'études,
- La FEC- FO,

**d'autre part.**

## Préambule

Avant la conclusion du présent accord, la convention collective nationale étendue des prestataires de services disposait de plusieurs accords relatifs à la formation professionnelle continue.

Par lettre motivée du 19 novembre 2013, le collège patronal a dénoncé l'ensemble des dispositifs conventionnels alors existants, en remettant également en cause l'OPCA alors désigné par elle.

Suite à cette dénonciation, la branche s'est d'abord réunie pour désigner un nouvel OPCA.

Après un appel d'offres mené sur la base d'un cahier des charges paritaire, un accord de désignation a été conclu le 8 juillet 2014, pour une durée déterminée de 2 ans.

Dans le prolongement de cette désignation, la branche a engagé une négociation d'un accord collectif de substitution à l'ensemble des dispositifs conventionnels dénoncés.

Après avoir été régulièrement informée par l'OPCA et son secrétariat technique de la réforme de la formation professionnelle continue introduite par la loi n°2014-288 du 5 mars 2014, la branche a finalement abouti à un nouvel accord de substitution réglant toutes les relations juridiques entre entreprises et salariés en matière de formation professionnelle continue.

Handwritten notes in blue ink at the bottom right of the page, including:

- Handwritten initials "JC" and "W".
- The acronym "RCC" with a horizontal line underneath it.
- The letter "B" written above "RCC".
- The text "15m" next to a lightning bolt symbol.
- The text "AR" below "15m".
- The text "Cmo" and "H" with other scribbles.
- A large handwritten "S" at the top right.

## Chapitre I – Dispositions générales

### Article 1 – Champ d'application

Le champ d'application du présent accord concerne les entreprises dont l'activité principale est constituée par une ou plusieurs des activités suivantes :

1. Les entreprises de téléservices qui font pour le compte de leurs clients les travaux de secrétariat, réception ou émission d'appels, télésecrétariat, domiciliation commerciale, bureautique et transfert de données informatiques et toutes prestations de services nécessaires au bon fonctionnement d'un bureau, d'une entreprise quelle que soit sa nature (commerciale, industrielle, service, profession libérale) et même des particuliers, en utilisant les nouvelles techniques de télécommunications.

Par ailleurs, les entreprises de services réalisant également toute opération manuelle de saisie, acquisition ou capture de données, à partir de tout support (papier, documents scannés, images numériques, etc.).

2. Les centres d'affaires et entreprises de domiciliation qui, en tant que prestataires de services, assurent à titre principal une assistance aux entreprises en leur offrant un service comprenant totalement ou partiellement la domiciliation fiscale ou commerciale, la mise à disposition de bureaux individuels équipés pour toute durée (à l'heure, au jour, à la semaine, au mois, à l'année, etc.), la mise à disposition d'installations téléphoniques et bureautiques, la mise à disposition de salles de réunion.

Par ailleurs, ils réalisent également à la demande de leur clientèle tous travaux spécifiques de bureautique.

Plus généralement, les centres d'affaires et entreprises de domiciliation permettent à toute entreprise, quelle que soit sa forme juridique de disposer de toute la logistique indispensable à l'exercice de son activité professionnelle.

3. Les entreprises de recouvrement de créances et/ ou de renseignements commerciaux ou économiques.

4. Les entreprises de traduction, quelle que soit leur forme juridique, pour autant qu'elles délivrent des prestations de services de traduction ainsi que toutes activités s'y rattachant.

5. Toute structure autonome à but lucratif ou non lucratif généralement appelée palais des congrès ou centre de congrès ayant pour vocation d'offrir à toutes personnes physiques ou morales un service d'organisation et de prestation de services, internes ou externes, et des équipements destinés à les accueillir et/ ou à animer leurs manifestations, à l'exclusion des foires et expositions.

Handwritten notes in blue ink:

- Handwritten "x" and "W" on the left.
- Handwritten "C" and "km" in the middle.
- Handwritten "B" above "C".
- Handwritten "AR" below "km".
- Handwritten "F" with a lightning bolt symbol above it.
- Handwritten "G" at the top right.
- Handwritten "All" and "SC" at the bottom right.
- Handwritten "Goro" below "All".

Ils peuvent prendre éventuellement diverses appellations en y joignant ou non une ou plusieurs caractéristiques (festival, musique...) ainsi que le nom de la ville dans laquelle ils se situent.

6. Entrent également dans le champ d'application de la convention collective nationale des prestataires de services les entreprises dont l'activité principale réside dans :

- les services d'accueil à caractère événementiel : services d'accueil occasionnels dans le cadre de salons, conventions, colloques ou tout autre événement de relation publique ou commercial. Les services développés intègrent l'ensemble des composantes de l'accueil de réception : gestion de listings, attributions de badges, mallettes, documentation, vestiaire, service voiturier, acheminement de groupes incluant accueils en gares ou aéroports et visites de sites (ex. : usine ou autre site de production ou de réalisation) ;

- les actions d'animation et de promotion : de l'échantillonnage, distribution, etc., à la promotion des ventes en grands magasins ou GSM dont l'objectif est de faire connaître et de vendre les produits (ou services) du client aux consommateurs sur le lieu de vente.

Le type de prestation plus couramment développé est l'animation consistant à mettre en avant un produit, une marque ou un événement par le biais d'une distribution publicitaire, d'un échantillonnage, d'une dégustation, d'une vente-conseil, d'une démonstration dans les points de vente ou à l'extérieur ou plus simplement par le biais d'une présence en tenues publicitaires.

L'ensemble de ces prestations ont pour caractéristiques communes la mise en œuvre et la gestion complète de moyens humains et matériels dans le cadre d'une offre globale adaptée aux besoins de chaque client. Elles mettent en jeu le conseil, les ressources humaines terrain, la technologie informatique (matériels et logiciels de relevés, de transmission et d'analyse des données) et la logistique du matériel d'animation ou de promotion (stockage, expédition, installation et maintenance....) dans le cadre de la prestation ;

- la gestion annualisée de prestations de services d'accueil et d'accueil téléphonique en entreprises, la gestion totale de services d'accueil externalisés.

7. Les centres d'appels dont la vocation est de gérer à distance la relation que les entreprises souhaitent entretenir avec leurs clients et prospects. C'est un ensemble de moyens humains, organisationnels et techniques mis en place afin d'apporter à la demande et aux besoins de chaque client une réponse adaptée.

A ce titre, les centres d'appels se définissent comme des entités composées d'opérateurs, organisés par type de compétence et regroupés par équipes sur des plates-formes destinées à gérer, exclusivement par téléphone et à distance, des

Handwritten notes and signatures in blue ink:

- Initials: x, W
- Signature: MC B / km
- Signature: AR
- Signature: G
- Signature: M
- Signature: SC
- Signature: ds
- Signature: Gm

clients et/ ou des prospects en s'appuyant sur des systèmes de couplage téléphonique et informatique, que ce soit en émission ou en réception d'appels.

Entités de relation à distance, les centres d'appels optimisent l'outil téléphonique et ses connexions avec l'informatique et d'autres médias (courrier, fax, Minitel, Internet, extranet, SMS, wap, etc.).

Ils mettent en jeu quatre composantes majeures :

- les ressources humaines (téléconseillers, superviseurs, managers, formateurs...)
- la technologie (téléphonie, informatique, Internet, logiciels, progiciels, serveurs multimédia, bases de données, cartes de commutation, câblage...)
- la logistique (immobilier, mobilier, ergonomie de l'environnement matériel et de l'environnement écran....)
- une culture et des méthodes marketing (stratégie de l'entreprise, relation client, fulfillment, rentabilité...).

Par exception, le champ d'application de la convention collective des prestataires de services ne concerne pas les centres d'appels filiales de sociétés de télécommunications ou centres d'appels intégrés, lesquels entrent dans le champ d'application de la convention collective des télécommunications ;

Entrent enfin dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services les entreprises dont l'activité principale réside dans :

- les actions de force de vente : actions dont l'objectif est de développer les ventes des produits ou des services du client.

Ces actions regroupent les opérations ponctuelles (lancement de produits, opérations promotionnelles ou saisonnières) et les opérations permanentes.

Elles sont menées en particulier dans les points de vente de la grande distribution, de la distribution spécialisée (surfaces de bricolage, jardinage, téléphonie...), mais aussi auprès d'autres circuits de distribution ;

- les actions d'optimisation linéaire : actions dont l'objectif est de valoriser la présence, le positionnement et la visibilité des produits (ou services) du client dans son ou ses réseaux de distribution.

Ces actions regroupent les opérations de pose de PLV, implantations et réimplantations, destinées à mettre en avant les produits, mais aussi les opérations permanentes de veille commerciale en point de vente : relevés de prix, de présence et nombre de facings ainsi que des informations concernant la concurrence (celle de l'industriel pour lequel l'action est conduite).

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including "ALC", "B", "KON", "AR", and "Gou".

Elles sont menées dans tous les réseaux de distribution.

8. Les entreprises qui pratiquent l'activité de recherche de débiteurs en masse, autrement appelée activité d'enquête civile, entrent dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Afin d'éviter toute confusion avec toute autre activité, et notamment avec l'activité du recouvrement de créances, il a été décidé de définir clairement l'activité d'enquête civile.

Cette définition permet de clarifier le champ d'application de la réglementation LSI visé par l'article 20 de la loi n°83-629 du 12 juillet 1983.

L'activité d'enquête civile dont la finalité exclusive est la recherche de débiteurs en masse consiste à mettre en œuvre, pour le compte de tiers, dans le cadre d'une demande spécifique, tous moyens d'investigations destinés à déterminer les éléments relatifs aux coordonnées, à la solvabilité et au patrimoine d'une personne physique.

L'interrogation de bases de données issues de publicités légales ou de fichiers accessibles à titre gratuit et/ ou onéreux ne constitue pas une activité d'enquête civile.

#### Article 2 – Désignation d'un OPCA

Il a été convenu par les organisations syndicales et patronales représentatives dans la branche de désigner un OPCA, par voie d'accord distinct, pour une durée déterminée.

L'accord de désignation actuellement en vigueur est celui conclu le 8 juillet 2014, étendu par un arrêté ministériel du 5 janvier 2015.

Handwritten notes and signatures in blue ink at the bottom right of the page, including the letters "AR" and "SC".

## Chapitre II – Dispositions financières

### Article 3 – Participation au développement de la formation professionnelle continue

#### Article 3.1 – La contribution légale à la formation professionnelle continue

Les entreprises sont légalement tenues de verser tous les ans, à l'OPCA désigné par la branche, une contribution pour le développement de la formation professionnelle continue.

Cette contribution est répartie comme suit :

	Entreprises de 1 à 9 salariés	Entreprises de 10 à 49 salariés	Entreprises de 50 à 299 salariés	Entreprises de 300 salariés et plus
CIF	-	0,15 %	0,20 %	0,20 %
FPSPP	-	0,15 %	0,20 %	0,20 %
CPF	-	0,20 %	0,20 %	0,20 %
Actions de professionnalisation	0,15 %	0,30 %	0,30 %	0,40 %
Plan de formation	0,40 %	0,20 %	0,10 %	-
<b>TOTAL</b>	<b>0,55 %</b>	<b>1 %</b>	<b>1 %</b>	<b>1 %</b>

Des critères de prise en charge seront définis par les partenaires sociaux réunis en section professionnelle paritaire, à l'aide des informations techniques et financières fournies par l'OPCA désigné.

#### Article 3.2 – La contribution conventionnelle à la formation professionnelle continue

Au regard des besoins de formation et de professionnalisation des salariés de la branche, dans le but d'assurer leur employabilité et de renforcer la compétitivité des entreprises, les partenaires sociaux décident, à titre expérimental, de mettre en place une contribution conventionnelle.

Cette contribution est obligatoirement versée à l'OPCA désigné par la branche.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including: JC, W, B, VTC, km, HR, Amo, SC, and others.

Le taux de cette contribution conventionnelle est de :

	Entreprises de 1 à 9 salariés	Entreprises de 10 à 49 salariés	Entreprises de 50 à 299 salariés	Entreprises de 300 salariés et plus
Contribution conventionnelle	0,40%	0,20 %	0,10 %	0,10 %

La part conventionnelle de la contribution est mutualisée dans une section comptable spécifique de l'OPCA et n'est pas sectorisée par taille d'entreprises. Elle est gérée par la section professionnelle paritaire, conformément aux axes définis par la CPNEFP dans le respect des dispositions légales et réglementaires.

Les parties signataires entendent rappeler leur volonté de favoriser l'utilisation de la part conventionnelle au maintien d'une politique active des entreprises dans la formation des salariés.

En ce sens, la contribution conventionnelle, supra légale, sera par principe libre d'utilisation pour les entreprises.

Cependant, la branche souhaite que cette contribution puisse être prioritairement utilisée pour participer à l'abondement par l'employeur de formations suivies dans le cadre d'une politique de cogestion du CPF, réalisées en tout ou partie sur le temps de travail, en accord entre l'entreprise et le salarié, eu égard aux besoins de formation identifiés notamment au travers du plan de formation.

Cette contribution conventionnelle ayant notamment pour objet le développement de la formation professionnelle continue au regard des besoins des salariés et des entreprises de la branche, il est expressément convenu que ces taux ne s'appliqueront que pour 1 an, soit pour la collecte de l'année 2016 (assise sur la masse salariale 2015).

Il est en outre expressément rappelé le caractère expérimental de cette contribution conventionnelle compte tenu de l'absence de visibilité dont disposent les partenaires sociaux des enjeux financiers induits par la réforme de la formation professionnelle introduite par la loi n°2014-288 du 5 mars 2014.

Cette contribution conventionnelle fera l'objet d'une révision par les partenaires sociaux après analyse des bilans annuels présentés par l'OPCA désigné et de ses préconisations.

A défaut de révision possible des taux conventionnels susvisés, seuls les taux légaux visés à l'article 3-1 s'appliqueront.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page, including "JC", "W", "B", "KPC", "KCM", "AR", "Cmm", "SC", and "SC".

#### Article 4 – Répartition globale des fonds

Les taux globaux de contribution visés dans l'article 3 sont répartis, à titre expérimental et provisoire, comme suit :

		Entreprises de 1 à 9 salariés	Entreprises de 10 à 49 salariés	Entreprises de 50 à 299 salariés	Entreprises de 300 salariés et plus
Contribution légale	CIF	-	0,15 %	0,20 %	0,20 %
	FPSPP	-	0,15 %	0,20 %	0,20 %
	CPF	-	0,20 %	0,20 %	0,20 %
	Actions de professionnalisation	0,15 %	0,30 %	0,30 %	0,40 %
	Plan de formation	0,40 %	0,20 %	0,10 %	-
Contribution conventionnelle		0,40 %	0,20 %	0,10 %	0,10%
<b>TOTAL</b>		0,95 %	1,20 %	1,10 %	1,10 %

#### Article 5 – Modalités de versement des fonds

Les fonds destinés à financer la formation professionnelle sont versés par les entreprises visées à l'article 1 du présent accord à l'OPCA désigné par la branche.

Handwritten notes and signatures in blue ink at the bottom right of the page, including initials like 'x', 'W', 'B', 'A/C', 'K/M', 'AR', 'fs', 'Coop.', and 'SC'.

### Chapitre III – Les dispositifs de formation professionnelle

#### Article 6 – Le plan de formation de l'entreprise

Le plan de formation de l'entreprise doit comprendre l'ensemble des actions de formation décidé par l'employeur pour développer la compétitivité de son entreprise et répondre à ses obligations de formation.

Il peut tenir compte des objectifs et des priorités définis au niveau de la branche dans le cadre du présent accord.

Lors de la consultation du comité d'entreprise sur le projet de plan de formation pour l'année à venir, le chef d'entreprise précise dans un document d'information la nature des actions de formation proposées en distinguant :

- celles qui correspondent à des actions d'adaptation au poste de travail ainsi que celles qui participent à l'évolution des emplois ou au maintien dans l'emploi (catégorie 1) ;
- celles qui correspondent à des actions qui participent au développement des compétences des salariés (catégorie 2).

Compte tenu de la diversité des situations rencontrées dans les entreprises du secteur, il appartient à chacune d'elles de définir, au regard de la situation du salarié, le rattachement de l'action à l'une ou l'autre de ces catégories.

Ainsi, une même action, en fonction du public et de l'objectif visé, peut relever de différentes catégories.

Afin de favoriser l'accès des salariés aux différents dispositifs instaurés par les nouvelles dispositions légales issues de la loi n°2014-288 du 5 mars 2014, les parties signataires encouragent les entreprises à s'engager dans l'articulation des différents dispositifs de formation professionnelle existant.

Outre les mécanismes de professionnalisation, les entreprises sont en particulier invitées à articuler le plan de formation, qui est à leur initiative et relève de son pouvoir de gestion, et le compte personnel de formation du salarié qui peut être abondé conformément aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles.

L'objectif visé est d'aboutir à la mise en œuvre d'une politique de formation professionnelle individuelle et collective proactive, en accord avec les objectifs stratégiques de l'entreprise et les besoins de formation des salariés.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom right of the page, including 'W', 'HIC', 'B', 'K', 'AR', 'C', 'SC', and 'Ciro'.

## Article 7 – Le compte personnel de formation (CPF)

### Article 7.1. - Bénéficiaires du CPF

Le compte personnel de formation, institué ~~à compter du~~ depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, est ouvert pour toute personne âgée d'au moins 16 ans, qu'elle soit en emploi ou à la recherche d'un emploi.

Il peut être ouvert dès l'âge de 15 ans pour un jeune qui signe un contrat d'apprentissage dans les conditions légales et réglementaires applicables.

Le compte est fermé lorsque la personne est admise à faire valoir l'ensemble de ses droits à la retraite.

### Article 7.2. - Conditions d'ouverture et calcul des droits

L'alimentation du CPF se fait à hauteur de 24 heures par année de travail à temps complet jusqu'à l'acquisition d'un crédit de 120 heures, puis de 12 heures par année de travail à temps complet, dans la limite d'un plafond total de 150 heures.

Le suivi des heures acquises pour chaque salarié sera fait par la Caisse des dépôts et consignation, sur la base des déclarations sociales des entreprises notamment.

### Article 7.3. - Modalités de mise en œuvre du CPF

Le CPF est comptabilisé en heures et est mobilisé par la personne, qu'elle soit salariée ou demandeur d'emploi, pour suivre une action de formation à son initiative.

Il est expressément rappelé que le CPF ne peut être mobilisé qu'avec l'accord exprès de son titulaire.

Lorsque l'entreprise est à l'initiative d'une proposition de formation qui peut, en tout ou partie, mobiliser le CPF, le salarié peut s'y opposer.

Le refus du titulaire du compte de le mobiliser ne constitue pas une faute.

Les heures inscrites au CPF permettent à son titulaire de financer une formation éligible.

La mobilisation du CPF sur le temps de travail est soumise à l'accord de l'employeur sur le contenu et le calendrier de la formation.

*Handwritten notes in blue ink:*  
 I N HCE B / KAN / AR Gno SC

La demande du salarié doit être formulée auprès de l'employeur :

- 60 jours avant le départ en formation pour une formation de moins de 6 mois ;
- 120 jours avant pour une formation de plus de 6 mois.

L'absence de réponse de l'employeur dans le délai de 30 jours vaut acceptation de la demande.

La mobilisation du CPF en dehors du temps de travail n'est pas soumise à l'accord de l'employeur et ne donne pas lieu au versement d'une allocation de formation.

#### Article 7.4. - Liste des formations éligibles au CPF

Les formations éligibles au CPF figurent sur une liste établie par la CPNEFP, le COPANE et les COPAREF dans lesquels sont situés les entreprises de la branche, parmi :

- les certifications professionnelles inscrites au RNCP ou une partie identifiée de certification visant un bloc de compétences ;
- les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) ;
- les formations inscrites à l'inventaire de la CNCP.

Cette liste est consultable sur le site du CPF ([www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr)).

Sont par ailleurs éligibles de droit au CPF, sous réserve d'accord sur le calendrier de la formation :

- les formations permettant d'acquérir le socle de connaissances et de compétences ;
- l'accompagnement à la VAE.

#### Article 7.5. - Financement du CPF

##### *Article 7.5.1. - Principe*

Les frais liés au CPF sont pris en charge par l'OPCA de la branche, dans la limite du nombre d'heures inscrites sur le CPF du salarié.

Les critères de prise en charge du CPF sont déterminés par l'OPCA sur proposition de la SPP.

*Article 7.5.2. - Politique d'abondement par l'employeur et cogestion du CPF*

Il est rappelé que le CPF est un dispositif de formation contribuant pleinement à la formation professionnelle continue des salariés.

Compte tenu des règles de droit commun applicables en matière de financement du CPF, les parties signataires ont entendu rappeler que les entreprises peuvent abonder les formations éligibles au CPF.

Dans ce cadre, les entreprises et les salariés de la branche sont incitées à s'engager dans une cogestion active du CPF se caractérisant notamment par :

- une articulation logique et cohérente entre, d'une part, le projet pédagogique de l'entreprise au travers de son plan de formation notamment et, d'autre part, le projet pédagogique et professionnel individuel du salarié ;
- un principe fondamental d'accord exprès du salarié pour toute formation mobilisant tout ou partie de son CPF, en particulier lorsque l'entreprise est à l'initiative de la proposition de formation ;
- une participation, sous forme d'abondement, de l'entreprise aux formations éligibles au CPF dès lors qu'elle est à l'initiative de la proposition de formation acceptée par le salarié.

La CPNEFP fera un suivi annuel du CPF, tant dans le recours à ce dispositif qu'en ce qui concerne les budgets qui lui sont alloués. L'OPCA s'engage à lui fournir toute information utile dans ce cadre.

*Article 7.6. - Politique d'abondement du CPF par la branche*

La CPNEFP pourra déterminer, avec la SPP, une politique de branche d'abondement du CPF, tendant à favoriser le développement du CPF.

Conformément à la législation en vigueur, la CPNEFP pourra ainsi déterminer annuellement les publics et les certifications éligibles au CPF que la branche souhaite, le cas échéant, financer au-delà des heures inscrites sur le CPF ainsi que le nombre d'heures abondées.

La SPP détermine le budget afférent avec le soutien de l'OPCA.

*Handwritten notes and signatures:*  
 A W  
 JTC B  
 R  
 KM  
 G  
 SC

Cette politique d'abondement de la branche ne saurait en aucun cas se substituer au principe de cogestion ou à l'abondement de l'employeur dans l'entreprise dans les conditions susvisées.

Article 7.7. - Dispositions transitoires

Conformément à l'article L6323-23 du Code du travail, le solde des droits acquis au titre du DIF au 31 décembre 2014 est utilisable sur le régime du compte personnel de formation à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015 et jusqu'au 31 décembre 2020.

Ce solde peut se cumuler avec le CPF, dans la limite d'un plafond total de 150 heures et dans des conditions prévues par la loi et les décrets applicables.

Il est rappelé que pour permettre l'utilisation du solde DIF par les salariés, les employeurs avaient l'obligation d'informer les salariés avant le 31 janvier 2015 du solde des droits acquis au titre du DIF et non utilisés au 31 décembre 2014.

Les salariés doivent reporter le solde de leurs droits sur le site internet du CPF et conserver le justificatif fourni par l'entreprise.

Article 8 – La période de professionnalisation

Article 8.1. - L'objet de la période de professionnalisation

La période de professionnalisation a pour objectif de favoriser, par des actions de formation, le maintien dans l'emploi des salariés déjà en poste, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

Dans ce cadre, la période de professionnalisation a pour objectif l'acquisition :

- d'une formation qualifiante telle que mentionnée à l'article L6314-1 du Code du travail ;
- du socle de connaissances et de compétences visés aux articles D6113-1 et suivants du Code du travail ;
- d'une certification inscrite à l'inventaire spécifique établi par la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP).

Les périodes de professionnalisation peuvent abonder le compte personnel de formation du salarié, dans les conditions définies par la CPNEFP.

Handwritten notes and signatures in blue ink at the bottom right of the page, including initials like "J", "VTC B", "AR", "Kor", "Gross", "SC", and a large signature.

Article 8.2. - Les principes de mise en œuvre des périodes de professionnalisation

La période de professionnalisation peut être mise en œuvre à l'initiative du salarié ou à celle de l'employeur.

Les actions de qualification ou de formation de la période de professionnalisation se déroulent, en principe, pendant le temps de travail.

Les actions de formation mises en œuvre pendant la période de professionnalisation et pendant le temps de travail donnent lieu au maintien par l'employeur de la rémunération du salarié.

Toutefois, ces actions peuvent se dérouler, en tout ou partie, en dehors du temps de travail à l'initiative :

- soit du salarié dans le cadre du CPF ;
- soit de l'employeur, après accord écrit du salarié.

Le pourcentage de salariés simultanément absents au titre de ces périodes de professionnalisation ne peut, sauf accord de l'employeur ou du responsable de l'établissement, dépasser 2% du nombre total de salariés de l'entreprise ou de l'établissement.

Par ailleurs, dans les entreprises ou établissements de moins de 50 salariés, le bénéfice d'une période de professionnalisation peut être différé lorsqu'il aboutit à l'absence simultanée, au titre de ces périodes, d'au moins 2 salariés.

Article 8.3. - Les salariés bénéficiaires d'une période de professionnalisation

La période de professionnalisation est ouverte aux salariés en contrat à durée indéterminée et aux salariés bénéficiaires d'un contrat à durée déterminée ou indéterminée conclu en application de l'article L5134-19-1 du Code du travail.

Des publics prioritaires peuvent être définis par la CPNEFP en lien notamment avec la politique d'abondement au CPF mise en place.

Article 8.4. - La durée et le contenu de la période de professionnalisation

La durée de la période de professionnalisation est définie d'un commun accord entre l'employeur et le salarié ; elle doit être cohérente avec l'objectif de professionnalisation défini.

La durée de la période de professionnalisation est par principe égale à la durée de la formation prévue pour atteindre l'objectif de professionnalisation ou pour l'obtention de la qualification visée.

Handwritten notes and signatures in blue ink at the bottom right of the page, including initials like 'JC', 'VTC', 'B', 'KM', 'G', 'SE', and 'AR'.

Cependant, la durée minimum de la période devra être de 70 heures pour chaque salarié, réparties sur une période maximale de douze mois calendaires.

Cette durée ne s'applique pas :

- aux actions de validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- aux formations financées dans le cadre de l'abondement du CPF du salarié ;
- aux formations sanctionnées par les certifications inscrites à l'inventaire spécifique établi par la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP).

### Article 9 – Le contrat de professionnalisation

Les salariés embauchés par les entreprises prestataires de services dans le secteur tertiaire sont très souvent de niveau de formation, d'expérience professionnelle et d'âge divers. Par ailleurs, ces salariés sont souvent dans des situations très différentes (étudiants, demandeurs d'emploi...) et les modalités d'intégration dans l'emploi doivent être adaptées à chacune de ces situations.

Pour permettre l'acquisition d'une qualification professionnelle, le contrat de professionnalisation, lequel comporte une alternance entre des formations et des activités professionnelles en entreprise, est par excellence un dispositif favorisant l'intégration ou la réinsertion professionnelle des jeunes et des demandeurs d'emploi.

Pour ces différentes raisons, les organisations signataires invitent les entreprises à avoir recours à ce dispositif.

Par ailleurs, les entreprises sont incitées à développer le contrat d'apprentissage pour les salariés visant à acquérir un diplôme ou un titre à finalité professionnelle.

Enfin, les entreprises sont incitées à développer une politique active d'intégration pour tous les salariés au moment de leur embauche, notamment lorsqu'ils ne bénéficient pas d'un contrat de professionnalisation ou d'un contrat d'apprentissage.

Conformément aux dispositions légales, il est rappelé que le contrat de professionnalisation peut comporter des périodes d'acquisition d'un savoir-faire dans plusieurs entreprises.

Une convention est conclue à cet effet entre l'employeur, les entreprises d'accueil et le salarié en contrat de professionnalisation, dans le respect des précisions réglementaires en vigueur.

Article 9.1. - Les objectifs du contrat de professionnalisation

Le contrat de professionnalisation a pour objectif de permettre l'acquisition d'une qualification professionnelle et de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des jeunes et des demandeurs d'emploi.

Le contrat de professionnalisation a donc pour objectif de permettre à son bénéficiaire d'acquérir soit un diplôme ou un titre à finalité professionnelle enregistré au RNCP, un CQP ou une qualification professionnelle reconnue dans la classification de la convention collective.

Par conséquent :

- l'employeur s'engage, pendant la durée du contrat de travail à durée déterminée ou de la période de professionnalisation du contrat de travail à durée indéterminée, à fournir au titulaire du contrat une activité professionnelle en relation avec l'objectif de professionnalisation et à lui assurer une formation qui lui permette d'accéder à une qualification professionnelle ;
- le salarié titulaire du contrat s'engage à travailler pour le compte de son employeur et à suivre la formation tant technique que théorique prévue au contrat.

Article 9.2. - Les bénéficiaires du contrat de professionnalisation

Lors de l'embauche, il peut être proposé un contrat de professionnalisation :

- aux jeunes âgés de 16 à 25 ans révolus sans qualification professionnelle et à ceux qui veulent compléter leur formation, quel qu'en soit le niveau, pour pouvoir accéder au métier souhaité et aux qualifications visées ;
- aux demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus lorsqu'une professionnalisation s'avère nécessaire pour favoriser leur retour à l'emploi.

Peuvent également bénéficier d'un contrat de professionnalisation :

- les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA), de l'allocation de solidarité spécifique (ASS) ou de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) ;
- les personnes ayant bénéficié d'un contrat unique d'insertion (CUI).

Article 9.3. - Forme et durée du contrat de professionnalisation

Le contrat de professionnalisation peut prendre la forme d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat à durée déterminée. En cas de contrat à durée indéterminée, il débute par une action de professionnalisation.

*Handwritten notes and signatures in blue ink:*  
 - A large stylized signature at the top right.  
 - The letters "TLC" written in the middle.  
 - The letters "NR" at the bottom right.  
 - The letters "KCM" and "ds" on the right side.  
 - The letters "Goro" and "SC" at the bottom right.

Si le contrat de travail a été conclu pour une durée déterminée, il peut être renouvelé en cas de non-obtention par le bénéficiaire de la qualification envisagée, que cela soit pour cause d'échec aux épreuves d'évaluation, de maternité, de maladie, d'accident du travail ou de défaillance de l'organisme de formation.

*Article 9.3.1. - Durée de principe*

Si le contrat est à durée indéterminée, l'action de professionnalisation qui se situe au début du contrat est en principe d'une durée comprise entre 6 et 12 mois.

Si le contrat de professionnalisation est à durée déterminée, il est conclu en principe pour une durée de 6 à 12 mois.

*Article 9.3.2. – Extension de la durée du contrat au-delà de 12 mois*

Si le contrat est à durée indéterminée, l'action de professionnalisation qui se situe au début du contrat peut être portée à une durée supérieure à 12 mois dans la limite de 24 mois.

Si le contrat de professionnalisation est à durée déterminée, il peut également, par exception, être conclu pour une durée supérieure à 12 mois dans la limite de 24 mois.

La durée de professionnalisation peut être supérieure à 12 mois si le bénéficiaire du contrat relève de l'un des publics prioritaires suivants :

- les jeunes et demandeurs d'emploi n'ayant pas achevé un second cycle de l'enseignement secondaire et non titulaires d'un diplôme de l'enseignement technologique ou professionnel ;
- les demandeurs d'emploi ayant 20 ans d'activité professionnelle sans expérience significative acquise au sein d'une entreprise relevant de la même activité ;
- les demandeurs d'emploi de plus de 45 ans sans qualification reconnue ou dont la qualification ne leur permet plus d'accéder à un emploi et sans expérience significative acquise au sein d'une entreprise relevant de la même activité ;
- les personnes ayant interrompu leur activité professionnelle pour s'occuper de leurs enfants ou de leurs conjoint ou ascendants en situation de dépendance ;
- les bénéficiaires de l'obligation d'emploi telle que prévue à l'article L5212-1 du Code du travail, dont les travailleurs en situation de handicap.

Handwritten notes and signatures in blue ink at the bottom right of the page, including the letters 'VLC', 'B', 'AR', 'Goro', and 'SC'.

La durée de la professionnalisation peut également être supérieure à 12 mois lorsque la nature de la formation l'exige (diplôme ou titre inscrit au RNCP).

Les actions de formation doivent durer de 15% à 25% de la durée du contrat de professionnalisation avec un minimum de 150 heures.

La CPNEFP pourra décider d'augmenter la durée des actions de formation dans des proportions supérieures, en fonction de la qualification visée et du public concerné.

Tel peut notamment être le cas :

- d'une formation visant un diplôme ou un titre inscrit au RNCP ;
- des bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA), de l'allocation de solidarité spécifique (ASS) ou de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) ;
- des bénéficiaires d'un Contrat Unique d'Insertion (CDD/ CDI) ;
- des jeunes de moins de 26 ans qui n'ont pas validé un second cycle de l'enseignement secondaire et qui ne sont pas titulaires d'un diplôme de l'enseignement technologique ou professionnel...

#### Article 9.4. - Le tutorat

Un tuteur doit être désigné par l'employeur pour accueillir et guider le jeune dans l'entreprise.

Le tuteur est choisi sur la base du volontariat parmi les salariés qualifiés de l'entreprise.

Le tuteur doit justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans une qualification en rapport avec l'objectif de professionnalisation visé.

En l'absence d'un salarié qualifié répondant à ces conditions, l'employeur peut assurer lui-même le tutorat dès lors qu'il remplit les conditions de qualification et d'expérience.

Le tuteur ne peut suivre simultanément que deux salariés en contrat de professionnalisation.

Il est rappelé que le tuteur peut suivre simultanément jusqu'à trois<sup>1</sup> salariés en contrat de professionnalisation, période de professionnalisation ou contrat d'apprentissage.

Si le tuteur est l'employeur, il ne peut suivre que deux salariés.

<sup>1</sup> C. trav., art. D6325-6.

Handwritten notes and signatures in blue ink at the bottom right of the page, including initials like 'HLC', 'B', 'KM', 'SC', and 'NR'.

Le tuteur, qui doit être informé du recrutement du salarié sous contrat, des conditions de sa formation et des moyens pédagogiques mis à sa disposition, a pour mission :

- d'accueillir, d'aider, d'informer, de guider le salarié sous contrat pendant son séjour dans l'entreprise ainsi que de veiller au respect de son emploi du temps en l'informant des droits et devoirs liés à sa situation de salarié ;
- de coordonner et de contrôler les interventions des différentes personnes mobilisées dans le cadre de la réalisation du dispositif ;
- d'assurer, dans les conditions prévues par le contrat, la liaison entre les organismes de formation et les salariés dont il a la responsabilité tutorale.

La CPNEFP établit un référentiel de formation des tuteurs.

Compte tenu de ses missions tutorales, le tuteur doit disposer du temps nécessaire au suivi des personnes qui lui sont confiées sans pour autant que cela ne puisse le pénaliser dans sa rémunération.

Le fait de participer activement et efficacement à la formation de salariés entrera dans l'appréciation professionnelle des intéressés au sein de l'entreprise.

Enfin, la CPNEFP fixe, le cas échéant, les limites dans lesquelles l'entreprise peut bénéficier de financements des contrats de professionnalisation, compte tenu notamment de ses effectifs.

Article 9.5. - Classification et rémunération des titulaires d'un contrat de professionnalisation

Pour les jeunes de moins de 26 ans, la rémunération brute ne pourra être inférieure :

- à 100 % du salaire minimum conventionnel lorsqu'ils occupent, selon les termes de leur contrat de travail, des postes nécessitant la mise en œuvre des connaissances correspondant aux diplômes dont ils sont titulaires, y compris dans la grille de classification des cadres ;
- à 80 % du minimum conventionnel correspondant au coefficient immédiatement inférieur au coefficient accessible par le diplôme ou la qualification préparé. Pour les contrats supérieurs à 12 mois, la rémunération est portée à 90 % du salaire minimal conventionnel pour la deuxième année.

Pour les titulaires d'un contrat de professionnalisation de plus de 26 ans (demandeurs d'emploi), la rémunération brute ne pourra être inférieure à 85 % du salaire minimal conventionnel défini ci-dessus, ni être inférieure au SMIC.

Pour les contrats supérieurs à 12 mois, la rémunération est portée à 100% du salaire minimal conventionnel pour la deuxième année.

Il en est de même pour les salariés occupant une fonction relevant d'une classification cadre.

Article 9.6. - Déroulement du contrat de professionnalisation

La durée hebdomadaire de l'activité du titulaire d'un contrat de professionnalisation, y compris le temps passé en formation, ne peut déroger à la durée normale du travail dans l'entreprise.

Dans un délai de 2 mois à compter de la date de signature du contrat, l'employeur examine avec le titulaire du contrat l'adéquation entre le programme de formation et les acquis professionnels mis en œuvre en situation professionnelle.

En cas d'inadéquation, la durée de formation pourra être revue après accord de l'OPCA sur le financement.

Article 9.7. - Information et consultation des institutions représentatives du personnel sur les contrats de professionnalisation

Dans les entreprises assujetties, le comité d'entreprise, ou, à défaut, les délégués du personnel s'il en existe, est informé et consulté sur les effectifs concernés par le contrat de professionnalisation, répertoriés par âge, sexe et niveau de formation initiale, les conditions d'accueil et d'encadrement, les emplois occupés pendant et à l'issue du contrat, les conditions de mise en œuvre des actions de professionnalisation et les résultats obtenus en fin de contrat.

Article 9.8. - Suivi des titulaires de contrats de professionnalisation à son terme

La CPNEFP conduira une réflexion pour mettre en place des outils destinés à favoriser :

- d'une part, le suivi des titulaires d'un contrat de professionnalisation à l'issue de la professionnalisation et ;
- d'autre part, l'embauche dans la branche professionnelle ou le bassin d'emploi lorsque la relation contractuelle ne se poursuit pas dans l'entreprise ayant porté le contrat de professionnalisation.

Article 9.9. - Prise en charge financière par l'OPCA de branche

Les forfaits horaires de prise en charge des actions d'évaluation, d'accompagnement et de formation des contrats de professionnalisation sont pris en charge par l'OPCA sur la base des forfaits définis par les partenaires sociaux, sur proposition de la SPP.

L'OPCA publie sans délai toute décision de la SPP relative aux critères de prise en charge des contrats de professionnalisation, en particulier en cas de modification intervenant au cours de l'année de référence.

Article 10 – Le congé individuel de formation (CIF)

Les parties signataires rappellent que le CIF a pour objet de permettre à tout salarié permanent de suivre, à son initiative et à titre individuel, des actions de formation de son choix indépendamment de sa participation aux actions comprises dans le plan de formation de l'entreprise ou mises en œuvre au titre du CPF ou des contrats et périodes de professionnalisation.

Article 11 – L'apprentissage

Les parties signataires considèrent que le contrat d'apprentissage peut être une voie appropriée pour accéder à certains métiers de la branche.

Il est convenu que la branche engagera des discussions relatives à l'apprentissage afin d'apprécier l'opportunité de conclure un accord spécifique sur ce sujet en recommandant, le cas échéant, l'OPCA comme OCTA.

Article 12 – La préparation opérationnelle à l'emploi (POE)

La branche connaît d'importants besoins de professionnalisation pour répondre aux exigences des clients et sécuriser les parcours professionnels des demandeurs d'emploi.

Dans ce cadre, les partenaires sociaux confirment leur volonté de favoriser la mise en œuvre de préparations opérationnelles à l'emploi individuelles et collectives (POEIC).

Les entreprises sont ainsi invitées à étudier, avant toute embauche, l'opportunité de mettre en place en amont une préparation opérationnelle à l'emploi (POE), sous réserve du maintien du financement par le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) et de Pôle emploi pour la POEI.

x W P/C B km H SC

La branche souhaite également développer le recours à la préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC) pour les emplois dont les difficultés de recrutement de personnels compétents sont les plus importantes.

La POEC permet à plusieurs demandeurs d'emploi de bénéficier d'une formation nécessaire à l'acquisition des compétences requises pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés par un accord de branche.

Le contrat de travail qui peut être conclu à l'issue de la POEC est un contrat à durée indéterminée, un contrat de professionnalisation d'une durée minimale de 12 mois, un contrat d'apprentissage ou un contrat à durée déterminée d'une durée minimale de 12 mois.

Dans ce cadre, l'OPCA se tiendra à la disposition des entreprises pour leur apporter toute information, conseil et assistance utiles.

x W  
HLC B km  
AR OBO X

## Chapitre IV – Accès égalitaire ou prioritaire aux dispositifs de formation professionnelle

### Article 13 – Egalité d'accès entre les hommes et les femmes

Les partenaires sociaux entendent réaffirmer leur volonté de favoriser l'égalité d'accès des hommes et des femmes à la formation professionnelle continue, qui constitue, au même titre que le développement de l'éducation et la lutte contre les discriminations dans les métiers, un facteur essentiel du développement de l'égalité entre les hommes et les femmes.

Il est de la responsabilité de la branche et des entreprises de définir les moyens propres à assurer cette égalité d'accès à la formation professionnelle.

L'Observatoire prospectif des métiers de la branche doit notamment mettre en œuvre des études sur l'évolution qualitative et quantitative des emplois et des qualifications pour mieux mettre en lumière les métiers porteurs à moyen terme.

Les études écarteront toute terminologie discriminante lors de leur publication.

Chaque année, l'Observatoire prospectif des métiers de la branche fournira au dispositif d'orientation des données chiffrées hommes-femmes sur la situation du marché de l'emploi au cours des 5 années précédentes dans les métiers auxquels préparent les différentes filières de formation.

Les données du rapport sur la situation comparée des hommes et des femmes, notamment dans les domaines des conditions d'accès à l'emploi, à la formation et la promotion professionnelle, établi en prévision de la négociation triennale de branche sur l'égalité professionnelle, prennent en compte les travaux de l'Observatoire prospectif des métiers de la branche.

Les résultats de la négociation triennale sont transmis à la CPNEFP pour lui permettre d'élaborer des recommandations sur l'égalité professionnelle des hommes et des femmes dans l'accès à la formation professionnelle, notamment par la détermination d'objectifs de progression du taux d'accès des femmes aux différents dispositifs de formation et des modalités d'atteinte de ces objectifs.

Les résultats de cette négociation seront également transmis aux chefs d'entreprise afin qu'ils en tiennent compte dans l'élaboration des priorités de formation et la définition des actions mises en œuvre.

L'accès des femmes aux dispositifs de formation, de VAE, de bilan de compétences, de période ou de contrat de professionnalisation sera favorisé.

Handwritten notes and signatures in blue ink at the bottom right of the page, including initials like 'x', 'A/B', 'C', 'B', '1cm', 'A', 'Cmo', and 'R'.

La branche s'engage à développer une action forte de communication sur l'image et la représentation sociale des métiers exercés dans les entreprises et à informer largement au plus près du terrain les enseignants, les jeunes ainsi que les organismes de bilans de compétences ou d'orientation professionnelle pour guider les choix d'orientation en formation initiale comme en formation continue.

Le développement de la mixité sera encouragé dans les différents dispositifs d'alternance.

A ce titre, les actions de formation prévues dans le cadre d'éventuels plans d'égalité professionnelle seront financées par l'OPCA de branche.

#### Article 14 – Priorité d'accès à la formation professionnelle

##### Article 14.1. - Salariés réintégrant leur poste après absence

Pour les salariés ayant bénéficié d'un congé parental d'éducation ou justifiant d'une absence importante à leur poste de travail, les entreprises sont incitées à mettre en place les actions nécessaires à une remise à niveau lors de leur retour à l'emploi.

Cette remise à niveau peut se faire notamment à l'initiative de l'employeur dans le cadre d'une période de professionnalisation.

##### Article 14.2. - Reclassement du salarié inapte suite à un accident du travail ou une maladie professionnelle

Les entreprises relevant du champ d'application de la convention collective nationale étendue du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire sont incitées à favoriser la reconversion des salariés victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

L'ensemble des dispositifs précités (bilan de compétences, périodes de professionnalisation, compte personnel de formation...) peut être mobilisé dans ce cadre.

##### Article 14.3. - Salariés handicapés et invalides

Les entreprises relevant de la convention collective nationale étendue du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire sont incitées à développer l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés en facilitant leur accès à des actions de formation, notamment aux actions inscrites au plan de formation de l'entreprise, aux contrats et périodes de professionnalisation, au bilan de compétences, à la validation des acquis de l'expérience, enfin au compte personnel de formation.

Handwritten notes and signatures in blue ink at the bottom right of the page, including initials like 'W', 'C', 'B', 'KIM', 'AR', 'Cino', 'SC', and 'PI'.



La formation tout au long de la vie revêt de multiples formes et notamment :

- la formation initiale, acquise au cours des périodes d'enseignement primaire, secondaire ou supérieur ;
- les stages collectifs de formation professionnelle continue ;
- les stages individuels de formation continue ;
- l'apprentissage par l'expérience, accompagné ou non de tutorat ;
- la participation à des conférences ou des séminaires ;
- l'autoformation ;
- la préparation et la délivrance de séquences d'enseignement ou de formation ;
- ainsi que toute adaptation au poste de travail et toute acquisition de savoirs, savoir-faire et savoir-être...

Les actions de formation continue peuvent avoir lieu notamment dans le cadre :

- du plan de formation de l'entreprise ;
- du compte personnel de formation (CPF) ;
- du congé individuel formation (CIF) ;
- des contrats et des périodes de professionnalisation ;
- du congé d'enseignement.

Les situations d'acquisition des connaissances et des compétences peuvent avoir lieu :

- en mode présentiel, collectif ou individuel ;
- en mode virtuel (e-learning), totalement ou partiellement, synchrone ou asynchrone, à distance ou non (EAO).

Dans cette perspective, les parties s'accordent pour :

- reconnaître la nécessité d'élaborer des parcours de formation personnalisés ;
- déclarer que ces parcours de formation personnalisés sont notamment abordés au cours des entretiens professionnels.

*Handwritten notes and signatures:*  
 A large blue 'W' is written on the left. In the center, 'VTC B' is written above a horizontal line. To the right, 'KCM' is written. Further right, there are several blue signatures and initials, including 'AR' and 'SC'.

En conséquence, pour faciliter le développement de ces parcours individualisés, pourront faire l'objet d'une prise en charge par l'OPCA, selon des modalités définies par la CPNEFP :

- les coûts induits par la préparation et l'exercice de la fonction tutorale ainsi que par la formation des tuteurs et des formateurs ;
- les activités de recherche et de développement portant sur l'ingénierie de formation ;
- les dépenses liées à l'accompagnement de la VAE au-delà du congé de VAE.

#### Article 16 – L'entretien professionnel

Tout salarié bénéficie, au minimum tous les 2 ans, d'un entretien professionnel.

Cet entretien donne l'occasion au salarié d'exprimer ses projets et souhaits d'évolution, lui permettant ainsi de participer activement à son parcours professionnel.

Il est rappelé que l'entretien professionnel est distinct de l'entretien d'évaluation. Il est également rappelé que la loi n°2014-288 du 5 mars 2014 a supprimé l'entretien de deuxième partie de carrière et le bilan d'étape professionnelle.

L'entretien professionnel a pour objet de déterminer :

- les moyens d'accès à l'information sur les dispositifs d'orientation professionnelle et de formation tout au long de la vie ;
- les objectifs de professionnalisation qui pourraient être définis au bénéfice du salarié, pour lui permettre d'améliorer ses compétences ou de renforcer sa qualification ;
- le ou les dispositifs de formation au(x)quel(s) il pourrait être fait appel en fonction des objectifs retenus ;
- les initiatives du salarié pour l'utilisation de son CPF;
- les conditions de réalisation de la formation, notamment au regard du temps de travail et des engagements réciproques qui peuvent en découler.

Cet entretien a donc pour finalité de permettre à chaque salarié d'élaborer son projet professionnel à partir de ses souhaits d'évolution dans l'entreprise, de ses aptitudes et compte tenu de la situation de l'entreprise.

*Handwritten notes in blue ink:*  
 x W ALC B km SC  
 A } MR Coo SC

Cet entretien sera assuré par un membre de l'entreprise désigné par l'employeur, de préférence le responsable hiérarchique direct ou une personne des ressources humaines.

L'entretien professionnel se déroule selon les modalités définies par le chef d'entreprise, dans le respect des dispositions légales et réglementaires.

En tout état de cause, l'entreprise s'emploie à :

- informer les instances représentatives du personnel dans les délais légaux et, lorsqu'elles existent, sur les modalités d'organisation de cet entretien avant son déroulement ;
- informer les salariés sur le déroulement et les objectifs de cet entretien avant son déroulement ;
- réaliser l'entretien dans un lieu adapté, en dehors de toute présence de tiers, et le rémunérer au même titre que du travail effectif ;
- formaliser les conclusions de l'entretien, en particulier les actions de formation envisagées comme les éventuels engagements pris par l'entreprise, sur un document établi en double exemplaire où le salarié peut inscrire les observations qu'il juge utiles.

Un double du document signé des deux parties est remis au salarié. En cas de désaccord sur les conclusions de l'entretien, le salarié pourra formuler ses questions par écrit.

Le responsable de l'entretien disposera d'un délai de 15 jours pour y répondre en exposant son argumentaire par écrit.

Le salarié peut également, en cas de désaccord, demander un entretien avec le supérieur hiérarchique du responsable ayant conduit l'entretien.

L'entretien professionnel doit donner lieu, tous les 6 ans, à l'établissement d'un état récapitulatif du parcours professionnel des salariés.

Cet état des lieux doit permettre de vérifier que le salarié a bénéficié, au cours des six dernières années, des entretiens professionnels et d'apprécier s'il a :

- suivi au moins une action de formation ;
- acquis des éléments de certification par la formation ou par la validation des acquis de l'expérience ;
- bénéficié d'une progression salariale ou professionnelle.

*Handwritten notes and signatures in blue ink:*  
 x, W, MC, B, km, AR, GY, SC, ds, GY

Il est formalisé dans un document dont une copie est remise au salarié.

Dans les entreprises de 50 salariés et plus, si au cours de ces six années, le salarié n'a pas bénéficié des entretiens prévus et d'au moins deux des trois mesures susmentionnées, son compte personnel de formation est abondé :

- de 100 heures s'il est embauché à temps plein ;
- de 130 heures s'il est à temps partiel, à hauteur de 30 € / heure.

#### Article 17 – Le bilan de compétences

Au-delà de l'entretien professionnel, tout salarié peut demander à bénéficier d'un bilan de compétences mis en œuvre pendant ou en dehors du temps de travail et dans le cadre d'une démarche individuelle.

Le bilan de compétences a pour objet de permettre aux salariés d'analyser leurs compétences professionnelles et personnelles ainsi que leurs aptitudes et leurs choix d'évolution.

Ces actions de bilan contribuent à l'élaboration par le salarié concerné d'un projet professionnel.

Les bilans de compétences peuvent être réalisés à l'initiative de l'employeur dans le cadre du plan de formation notamment et sous réserve de l'accord du salarié.

Le refus du salarié de suivre un bilan de compétences ne constitue pas une faute.

Le bilan de compétences peut également être réalisé à l'initiative du salarié.

Lorsque le bilan de compétences est réalisé à l'initiative de l'employeur, cette action doit se dérouler pendant le temps de travail.

L'employeur prend alors en charge les coûts afférents au bilan de compétences (rémunération, coût du bilan, remboursement de frais) sur le plan de formation.

Chaque salarié peut bénéficier d'un congé bilan de compétences (CBC) après 5 ans, consécutifs ou non, d'ancienneté en qualité de salarié, dont 12 mois d'ancienneté dans l'entreprise qui l'emploie.

Cette possibilité est renouvelable tous les 5 ans.

Les salariés prioritaires sont les suivants, sans que l'ordre de cette énumération soit préférentiel :

- les salariés les moins qualifiés ;

Handwritten notes in blue ink at the bottom right of the page, including the letters 'B', 'KCM', 'NR', 'SC', and 'CROU', along with various scribbles and initials.

- les salariés de retour de congé, hors congé de formation, d'une durée supérieure ou égale à 1 an ;
- les salariés de retour d'expatriation ou de mission longue n'ayant pas bénéficié de formation durant cette période, d'une durée supérieure ou égale à 2 ans ;
- les salariés en « intercontrat » de plus de 6 mois.

En tout état de cause, après 20 ans d'ancienneté d'activité professionnelle ou à compter de son 40<sup>ème</sup> anniversaire, tout salarié bénéficie, sous réserve d'une ancienneté minimale de 1 an dans l'entreprise qui l'emploie, d'un bilan de compétences ou d'une priorité à l'accès à une validation des acquis de l'expérience, mis en œuvre selon les dispositions du paragraphe précédent.

Pour les entreprises soumises à l'obligation d'établir un bilan social, une rubrique relative au nombre de bilans de compétences effectués dans l'année y sera introduite.

Le contenu ainsi que les modalités de déroulement du bilan de compétences sont définis par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le bilan de compétences se déroule par un organisme de formation figurant sur une liste arrêtée annuellement par le FONGECIF.

#### Article 18 – Le passeport formation / passeport orientation formation

Un passeport formation peut être établi par tout salarié qui le souhaite.

Dans ce cas, l'employeur doit fournir les documents nécessaires à la tenue du passeport formation.

Ce document permettra au salarié d'identifier et de faire certifier notamment, conformément aux dispositions du code du travail, les diplômes, titres, certifications, actions de formation, emplois, expériences professionnelles qu'il détient et susceptibles d'aider à l'orientation, ainsi que les décisions en matière de formation prises lors d'entretiens professionnels ou de bilans de compétences.

Le passeport formation est la propriété du salarié et seul ce dernier en garde la responsabilité d'utilisation.

Ce document est de nature personnelle et contient des déclarations rédigées par son titulaire.

L'employeur ne peut donc en exiger la production qu'il reste loisible au salarié de délivrer.

*Handwritten notes and signatures in blue ink:*  
 A large blue checkmark is on the left.  
 In the center, there are several scribbles and the letters "TC" and "B".  
 To the right, there are more scribbles, including what looks like "KCM" and "AR".  
 At the bottom right, there is a signature that appears to be "Guso" followed by "SC".

Le passeport formation recense notamment :

- les diplômes et les titres obtenus au cours du cursus de formation initiale ;
- les expériences professionnelles acquises lors des périodes de stage ou de formation en entreprise ;
- les certifications à finalité professionnelle délivrées sous forme de diplôme, de titre ou de certificat de qualification obtenus dans le cadre de la formation continue ou de la validation des acquis de l'expérience ;
- la nature et la durée des actions de formation suivies au titre de la formation professionnelle, y compris, le cas échéant, celles suivies en période d'inactivité professionnelle ;
- les éventuelles activités tutorales exercées ;
- le ou les emplois tenus dans une même entreprise dans le cadre d'un contrat de travail et les connaissances, les compétences et les aptitudes professionnelles mises en œuvre dans le cadre de ces emplois ;
- les décisions en matière de formation qui ont été prises lors ou à l'issue des entretiens professionnels dont il aurait bénéficié.

Il est rappelé que le passeport formation est mis en place dans le système d'information du CPF par la Caisse de dépôts et de consignations.

#### Article 19 – La validation des acquis de l'expérience (VAE)

##### Article 19.1. - Principes généraux

La VAE permet à tout salarié de la branche de faire valider l'expérience qu'il a acquise afin d'obtenir un diplôme, un titre à finalité professionnelle ou un CQP de la branche enregistré au RNCP.

##### Article 19.2. - Modalités de mise en œuvre

L'accompagnement VAE est accessible, conformément aux conditions légales et réglementaires, dans le cadre du plan de formation, du CPF ou d'un congé de VAE.

En tout état de cause, après vingt ans d'activité professionnelle ou à compter de son 45<sup>e</sup> anniversaire, tout salarié qui en fait la demande bénéficie, sous réserve d'une ancienneté minimum de deux ans dans l'entreprise, d'une priorité d'accès à la VAE.

*Handwritten notes in blue ink:*  
 x N  
 RC B  
 K m  
 G 31  
 Grou  
 SC

Article 19.3. - Jury

Les jurys de VAE se tiendront dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Il est entendu que la participation de représentants de la CPNEFP aux sessions des jurys sera favorisée.

Il est expressément rappelé que tout jury de VAE doit être impartial. Aucun des membres d'un jury ne peut ainsi appartenir à l'entreprise d'un candidat à la VAE.

Handwritten notes in blue ink at the bottom right of the page, including the letters "JC", "N", "TLC", "AR", "B", "KIN", "1/8", and "CROSS".

## Chapitre VI – Suivi des dispositifs de la formation professionnelle

Les partenaires sociaux s'engagent, tous les 3 ans, à se rencontrer afin de faire le point sur les actions menées au sein de la branche et à engager en cas de besoin de nouvelles négociations.

### Article 20 – Le rôle et les missions de l'encadrement dans le développement de la formation professionnelle

Les salariés ayant en charge l'encadrement d'autres salariés peuvent jouer un rôle moteur dans la détection des besoins de formation individuelle et/ou collective ainsi que dans l'information sur les dispositifs de formation, dans l'accompagnement et l'élaboration d'un projet professionnel.

Par conséquent, les entreprises sont incitées à accompagner le personnel d'encadrement dans cette responsabilité, notamment en :

- informant sur les dispositifs de formation, de bilan de compétences et de validation des acquis de l'expérience dont peuvent bénéficier les salariés de l'entreprise ;
- assurant, le cas échéant, sa préparation à la fonction tutorale, à la conduite d'entretiens professionnels et à l'élaboration et à la mise en œuvre des actions de formation au bénéfice de ses collaborateurs ;
- aménageant ses priorités d'action pour tenir compte de ces missions.

Les modalités de mise en œuvre des missions du personnel d'encadrement, lorsqu'elles existent, devront être examinées tous les 2 ans au cours de l'entretien professionnel dont bénéficie chacun de ses membres.

### Article 21 – CPNEFP

#### Article 21.1. - Historique et champ d'application

Il est rappelé que tous les accords conclus au niveau de la branche depuis le 27 avril 1998 ont été dénoncés.

Le présent accord se substitue à l'ensemble des accords et avenants visés dans la lettre du 19 novembre 2013.

En conséquence, les signataires confirment que seules les dispositions du présent chapitre ont vocation à s'appliquer en ce qui concerne le rôle de la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP).

Article 21.2. - Compétence

La CPNEFP est compétente pour toutes les entreprises concernées par le présent accord.

Article 21.3. - Missions

La CPNEFP a pour mission générale de promouvoir la formation professionnelle en liaison avec l'évolution de l'emploi dans le secteur d'activité.

A ce titre, les missions principales de la CPNEFP sont les suivantes :

- examiner périodiquement l'évolution quantitative et qualitative des emplois et des qualifications professionnelles au regard des informations issues de l'observatoire prospectif des métiers et qualifications ;
- participer à l'étude des moyens de formation, de perfectionnement et de réadaptation professionnels existant pour les différents niveaux de qualification ;
- rechercher, avec les pouvoirs publics et les organisations intéressées, les mesures propres à assurer la pleine utilisation, l'adaptation et le développement de ces moyens, notamment au travers de POEC tel que visé à l'article 12 du présent accord ;
- participer à la définition des priorités et orientations en matière de formation professionnelle ;
- s'assurer de la mise en œuvre effective de ces priorités et orientations et prendre les dispositions en conséquence. Ces dispositions préciseront des objectifs quantitatifs et qualitatifs (flux, filière, diplômes, localisations, répartition régionale) et des objectifs de moyens (financement, mesures d'accompagnement, aides publiques et autres) ;
- suivre à raison d'un rythme triennal a minima l'application des accords conclus dans la branche sur les objectifs, les priorités et les moyens de la formation professionnelle ;
- concourir à l'insertion professionnelle des jeunes et au maintien dans l'emploi ;
- élaborer et mettre à jour régulièrement, à l'aide de l'OPCA, la liste des formations éligibles au CPF pour les salariés de la branche ;
- le cas échéant, structurer et piloter la politique d'apprentissage de la branche.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including "W", "JCB", "K", "AR", "G", "SC", and "13/11".

La CPNEFP examine, chaque année, le rapport réalisé par l'OPCA, destiné à faire le bilan des actions de formation engagées par la branche au cours de l'année écoulée.

Par ailleurs, la CPNEFP, avec la Commission mixte paritaire, procédera à l'élaboration de certificats de qualification professionnelle (CQP) qui auront pour objectifs de valider l'obtention de qualifications professionnelles, notamment pour les jeunes dans le cadre de contrats de professionnalisation.

La CPNEFP veille, dans ce cadre, à ce que les jurys de validation des CQP respectent les mêmes conditions d'impartialité que celles applicables au jury de la VAE.

Dans le cadre de ses missions, la CPNEFP procède périodiquement à l'examen :

- de l'évolution des diplômes et titres définis par les instances relevant des ministères concernés, et notamment le ministère de l'éducation nationale et le ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle ;
- si nécessaire, du bilan de l'ouverture ou de la fermeture des sections d'enseignement technologique et professionnel et des sections de formation complémentaires, en concertation avec l'échelon régional ;
- des informations sur les activités de formation professionnelle continue (contenus, objectifs, validation) menées dans la profession.

Dans le cadre de la signature du présent accord, la CPNEFP aura également pour mission d'étudier les besoins de la branche en matière de :

- suivi des périodes de professionnalisation ;
- suivi du compte personnel de formation ;
- suivi des contrats de professionnalisation.

Enfin, toujours dans le cadre de la signature du présent accord, la CPNEFP encadre les missions dévolues à l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la branche, dont la mise en place est prévue à l'article 23 du présent accord.

A ce titre, la CPNEFP fixe les orientations de l'Observatoire, valide les travaux et décide de la diffusion des informations.

L'Observatoire rend également compte périodiquement auprès de la CPNEFP des travaux qu'il réalise, notamment pour ce qui concerne l'évolution quantitative et qualitative des emplois et des qualifications de la branche professionnelle.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including "JC", "W", "VTC", "B", "MR", "CRO", "SL", and a large stylized signature.

Article 21.4. - Saisine de la CPNEFP

La CPNEFP se réunit à la demande d'une des organisations signataires ou adhérentes du présent accord, et ce dans un délai maximal de 1 mois à compter de la saisine.

Cette saisine, qui en précise les motifs, doit être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception auprès du président de la CPNEFP.

Les saisines présentées par une organisation syndicale patronale non signataire ou non adhérente seront préalablement instruites et présentées par une ou plusieurs organisations signataires ou adhérentes au présent accord.

En tout état de cause, la CPNEFP se réunit une fois par trimestre.

Article 21.5. - Fonctionnement

La CPNEFP est constituée de représentants désignés les organisations syndicales et patronales représentatives au plan national dans la branche professionnelle.

Les modalités pratiques de son fonctionnement sont fixées dans un règlement intérieur établi par ses membres.

Article 21.6. - Financement

Les frais occasionnés par le fonctionnement de la CPNEFP sont pris en charge dans les mêmes conditions prévues par l'article 2 du texte de base de la convention collective relatif à l'indemnisation des salariés participant à la commission paritaire de la négociation de la convention collective.

Article 22 – Section professionnelle paritaire (SPP)

La SPP est régie par un protocole de fonctionnement conclu entre les partenaires sociaux et l'OPCA.

Ce protocole est respectueux des principes visés dans le présent accord.

Article 23 – Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la branche

L'Observatoire a notamment pour objectif d'appréhender les évolutions susceptibles d'affecter les emplois et les qualifications de la branche afin d'appuyer la définition de la politique d'emploi et formation décidée par la branche.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'ACB', 'AR', and 'Crou', along with other illegible marks and a circled '0'.

Les partenaires sociaux insistent sur le rôle d'accompagnement et de conseil de l'OPCA dans les missions de l'Observatoire.

Article 23.1 - Missions du comité paritaire de pilotage de l'Observatoire (CPPO)

Les missions essentielles de l'Observatoire sont les suivantes :

- une veille permanente sur l'évolution des métiers et des emplois ;
- des études spécifiques concernant les métiers et les emplois présents et à venir dans les entreprises des différents secteurs couverts par la branche ;
- la collecte de données quantitatives et qualitatives sur les métiers ;
- un travail de veille et d'analyse des certifications éligibles au CPF et intéressant la branche afin de mettre à jour la liste établie par la CPNEFP.

Ces travaux intègrent la situation comparée des femmes et des hommes.

Article 23.2 - Le Comité paritaire de pilotage de l'observatoire (CPPO)

*Article 23.2.1 - Missions*

Le CPPO dispose notamment des attributions et missions suivantes :

- établir le programme de travail annuel de l'Observatoire ;
- orienter les travaux pour alimenter les réflexions liées à la négociation triennale sur la formation au niveau de la branche ;
- élaborer et suivre le budget de fonctionnement de l'Observatoire ;
- veiller au suivi et à la validation des travaux avant transmission à la CPNEFP ;
- définir les modalités de communication.

*Article 23.2.2 - Composition du CPPO*

Le CPPO est constitué des organisations syndicales et patronales représentatives au plan national dans la branche professionnelle.

*Handwritten notes and signatures:*  
 A large blue scribble on the left.  
 In the center, "TLC" is written above a horizontal line.  
 To the right, "B" is written above a lightning bolt symbol.  
 Further right, "KCM" is written above another lightning bolt symbol.  
 At the bottom right, there are several signatures and initials, including "AR", "Gmo", and "SC".

Il est composé paritairement en nombre égal d'un représentant désigné par chaque organisation syndicale représentative au plan national dans la branche professionnelle et d'un nombre équivalent de représentants désignés par les organisations patronales représentatives au plan national dans la branche.

#### *Article 23.2.3 - Fonctionnement du CPPO*

Le CPPO se réunira deux fois par an, sous les mêmes conditions que la CPNEFP, à la demande de l'un de ses membres.

Une convention conclue entre la branche et l'OPCA viendra préciser les moyens techniques, humains, logistiques mis à la disposition du CPPO par l'OPCA.

Le CPPO rend compte de ses travaux à la CPNEFP.

#### *Article 23.2.4 - Financement*

Le financement de l'Observatoire sera assuré par des fonds mutualisés au sein de l'OPCA, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur et sur la base d'un budget de fonctionnement annuel.

L'OPCA communiquera à chaque exercice le montant du budget du CPPO et informera la branche de toute évolution comptable et financière en cours d'exercice.

#### Article 24 – Suivi du développement de la formation professionnelle par les partenaires sociaux

Les partenaires sociaux s'engagent, tous les 3 ans, à se rencontrer afin de faire le point sur les actions menées au sein de la branche et à engager, en cas de besoin, de nouvelles négociations.

Handwritten notes and signatures in blue ink at the bottom right of the page, including initials like 'W', 'VTC', 'B', 'AR', 'G', 'n', 'SL', and 'C'.

## Chapitre VII – Dispositions finales

### Article 25 – Convention d'objectifs et de moyens

L'OPCA informera la branche de la teneur de ses échanges avec l'Etat dans le cadre de la négociation et de la conclusion d'une convention d'objectifs et de moyens (COM).

L'OPCA s'engage à communiquer toute information utile de cette convention à la branche, en particulier en ce qui concerne le taux des frais de gestion qu'elle vise.

L'OPCA remettra à la branche à la branche, à l'échéance de chaque convention, l'évaluation et le bilan de sa politique et de sa gestion.

### Article 26 – Application du présent accord

#### Article 26.1. - Impérativité

Les signataires décident que les accords conclus à un niveau inférieur ou couvrant un champ d'application territorial ou professionnel moins large ne pourront déroger au présent accord que par des dispositions plus favorables aux salariés.

#### Article 26.2. - Date d'application, durée révision et dénonciation

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Ses conditions de révision et de dénonciation sont régies par les articles 81 et 82 de la convention collective nationale étendue des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Le présent accord entrera en vigueur le premier jour du mois civil qui suivra son extension.

Les parties conviennent de se revoir, au plus tard dans un délai de trois ans à compter de la date d'entrée en vigueur de l'accord, afin de dresser un bilan de son application et d'engager, en tant que de besoin, les négociations utiles à son évolution.

Il est rappelé que ces discussions sont distinctes de celles relatives à la désignation de l'OPCA qui résulte d'un accord collectif distinct et d'une périodicité conventionnelle différente.

Il est également expressément rappelé, conformément à l'article 3.2 susvisé, que chaque année la contribution conventionnelle et sa ventilation sera revue en fonction notamment de l'évolution des besoins de financement inhérents à chaque dispositif.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'JC W', 'YTC B', 'Kor', 'AR', 'Gmo', and 'SC'.

Article 26.3. - Dépôt et extension

Le présent accord sera déposé conformément aux dispositions des articles L2261-1 et D2231-2 du Code du travail.

L'extension du présent accord sera demandée à l'initiative de la partie la plus diligente conformément aux articles L2261-15 et L2261-24 du Code du travail.

Fait à Paris, le 12 octobre 2015  
(en 20 exemplaires originaux)

Pour les organisations patronales :

FIGEC  
Madame LAMEYRE

SYNAPHE  
Monsieur CHARBONNIER

SP2C  
Monsieur DIDIER

SORAP  
Monsieur CADIOU

CNET  
Monsieur BASTOS

ANCR  
Monsieur GINGEMBRE

SIST  
Madame CAPITAINE

AAEC  
Monsieur ORIA

SNPA  
Monsieur LIXI

Pour les organisations syndicales :

CFDT-F3C  
Madame LEJEUNETO

P/O 

CFE-CGC - FNECS  
Madame MENSER



CFTC-CSFV  
d'études  
Monsieur CHIARONI



Fédération CGT des sociétés  
Madame BENFIGUIG



FEC-FO  
Madame SIMON



