

Accord
FORMATION PROFESSIONNELLE
Branche Assistance

SOMMAIRE

Préambule

Titre I : Les acteurs de la branche Assistance en matière de formation professionnelle

Article 1 : CNPEF

Article 1.1 : Missions

Article 1.2 : Composition et fonctionnement de la commission

Article 1.3 : Rôle de la CNPEF dans la détermination des publics prioritaires

Article 1.4 : Attributions de la commission en matière d'emploi

Article 1.5 : Attributions de la commission en matière de formation professionnelle

Article 2 : Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle

Article 3 : Opérateur de compétences (OPCO) ATLAS

Titre II : Les axes prioritaires de la formation professionnelle

Article 4 : Axes prioritaires pour la branche assistance

Article 5 : Publics spécifiques et leur accès à la formation

Titre III : Accès à la formation tout au long de la vie professionnelle

Article 6 : Définition de l'action de formation

Article 7 : Le plan de développement des compétences

Article 7.1 : Les principes généraux

Article 7.2 : Les temps de formation

Article 7.3 : Financement du plan de développement des compétences

Article 8 : Le compte personnel de formation (CPF)

Article 9 : Le CPF de transition professionnelle

Article 10 : Le bilan de compétences

Article 11 : La validation des acquis de l'expérience (VAE)

Article 11.1 : Principes généraux

Article 11.2 : Mise en œuvre

Article 11.3 : Promotion de la VAE

Article 12 : Le conseil en évolution professionnelle

Article 13 : Les entretiens professionnels

Article 13.1 : Organisation

Article 13.2 : Contenu

Article 13.3 : Mise en œuvre

Article 13.4 : Etat des lieux récapitulatifs

Article 14 : Formation ouverte et/ou à distance (FOAD)
Article 15 : Action de formation en situation de travail (AFEST)
Article 16 : Le dispositif Pro A : Reconversion ou promotion par l'alternance
 Article 16.1 : Description du dispositif
 Article 16.2 : Bénéficiaires du dispositif
 Article 16.3 : Durée de la Pro-A
 Article 16.4 : Critères de prise en charge
Article 17 : Congé de formation économique, sociale et syndicale (CFESS)
Article 18 : Formation et parcours des représentants du personnel

Titre IV : L'accès à l'emploi – La formation en alternance

Article 19 : Le contrat d'apprentissage
Article 20 : Le contrat de professionnalisation
Article 21 : L'accompagnement du tutorat et des maîtres d'apprentissage

Titre V : La certification professionnelle

Article 22 : CQP et CQPI
Article 23 : Autres certifications (répertoire spécifique)

Titre VI : Dispositions diverses

Article 24 : Instances représentatives du personnel en entreprises
Article 25 : Commission formation
Article 26 : Commission de suivi de l'accord
Article 27 : Champ d'application
Article 28 : Durée de l'accord et date d'effet
Article 29 : Révision/dénonciation

Préambule

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a profondément modifié le dispositif de la formation professionnelle.

Les parties signataires soulignent l'importance du rôle des acteurs de la formation professionnelle, notamment le rôle de la Commission Nationale Paritaire pour l'Emploi et la Formation, de l'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle ainsi que de l'Opérateur des compétences ATLAS.

Les mutations et évolutions technologiques et notamment la digitalisation des activités d'assistance conduisent les partenaires sociaux de la branche à redéfinir les axes prioritaires de la formation professionnelle.

Ainsi, les partenaires sociaux réaffirment le rôle déterminant à la branche en matière de formation professionnelle afin :

- De favoriser l'accès à l'emploi et le développement de l'alternance,
- D'adapter les compétences des salariés,
- De maintenir leur capacité à occuper un emploi,
- De sécuriser les parcours professionnels,
- De développer l'actualisation des compétences compte tenu des rapides évolutions technologiques.

Pour ce faire, les parties reconnaissent la nécessité de mobiliser l'ensemble des moyens et dispositifs pédagogiques mis à disposition des entreprises et des salariés.

Enfin, les partenaires sociaux se sont attachés à ce qu'aucune des dispositions du présent accord ne soit susceptible d'induire des discriminations de quelque manière que ce soit.

Titre I : Les acteurs de la branche Assistance en matière de formation professionnelle

Article 1 : CNPEF

Les parties rappellent les dispositions de l'avenant 44 du 04/11/2019 relatif au dialogue social.

Article 1.1 : Missions

La commission nationale paritaire de l'emploi et de la formation instituée a pour mission d'étudier et de proposer les moyens propres à assurer le développement et la sécurité de l'emploi, et à promouvoir la formation et la qualification professionnelle, et notamment d'éviter que l'évolution technologique technique ou économique ait des conséquences dommageables pour les salariés. À cet effet, elle est habilitée à rendre tous avis relevant du champ de ses attributions.

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, des qualifications et de l'égalité professionnelle. L'ensemble des recommandations de la CNPEF est transmis à l'OPCO ATLAS.

Article 1.2 : Fonctionnement de la commission

En dehors des consultations obligatoires (détermination des niveaux de prises en charge, etc, ...), la commission se réunit quatre fois par année civile minimum. Des réunions supplémentaires peuvent être demandées par une ou plusieurs organisations signataires de la présente convention et en cas de licenciements pour motif économique d'une importance particulière. En tout état de cause, la commission est informée de tout licenciement économique.

Les ordres du jour des CNPEF sont établis par la délégation patronale en tenant compte, si de besoin, des demandes des organisations syndicales.

Les décisions de la commission sont prises sous forme 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 pouvoir écrit, aucun représentant présent ne pouvant se voir confier plus d'un pouvoir.

Ce(s) pouvoir(s) étant obligatoirement annexé(s) au procès-verbal ou relevé de décisions en cas de vote.

Article 1.3 : Rôle de la CNPEF dans la détermination des publics prioritaires

La CNPEF a pour mission, conformément à la convention collective nationale des sociétés d'assistance, d'étudier et de proposer les moyens d'assurer le développement professionnel, la sécurité de l'emploi, la promotion de la formation et de la qualification professionnelle.

Elle effectue un travail de veille, de diagnostic et d'analyse au regard des évolutions technologiques et économiques afin d'assurer un rôle d'alerte pour les salariés et les entreprises.

Elle définit chaque année, en tant que de besoin, les publics prioritaires aux dispositifs d'accès à la formation donnant lieu à des prises en charge par l'OPCO ATLAS au titre des fonds mutualisés.

Sur la base des rapports annuels existant au sein du SNSA (rapport de branche, rapport emploi/formation), elle élabore des recommandations sur l'égalité professionnelle dans l'accès à la formation professionnelle.

Elle s'appuie sur les travaux réalisés par l'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle.

La CNPEF établit un rapport spécifique retraçant pour l'année écoulée les actions de formation dont ont bénéficié les salariés en situation de handicap.

Des recommandations peuvent être formulées en direction des entreprises.

Une réunion de la CNPEF a lieu au plus tard en juillet de chaque année afin de définir les actions prioritaires dont les entreprises tiennent compte dans l'élaboration du plan de développement des compétences dans la mesure du possible.

Enfin, la CNPEF détermine annuellement les travaux à venir de l'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle.

A ce titre, une première réunion de la CNPEF a lieu en juin de chaque année afin d'examiner les préconisations de travaux faites par l'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle.

Une seconde réunion se tient en septembre de la même année afin de fixer les travaux de l'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle et en vue de les transmettre à l'OPCO Atlas en octobre de chaque année.

Article 1.4 : Attributions de la commission en matière d'emploi

La commission a notamment pour missions :

- De permettre l'information réciproque des organisations qui la composent sur la situation de l'emploi dans la profession ;
- D'étudier la situation de l'emploi, son évolution au cours des mois précédents et son évolution prévisible. A cet effet, un rapport annuel est établi par le SNSA.

Dans le cadre de l'examen du rapport annuel, deux réunions de la CNPEF y sont consacrées.

Article 1.5 : Attributions de la commission en matière de formation professionnelle

La commission a notamment pour missions :

- De participer à l'étude et au suivi des moyens de formation en vue de leur adaptation régulière à l'évolution des besoins ;
- De recevoir chaque année un bilan de la formation en alternance menée dans la profession et de ses suites ou concrétisations en matière d'emploi par le SNSA ;

- De formuler des avis sur les priorités à assigner aux politiques ou actions de formation dans la profession et détermine les règles de prise en charge de l'alternance suivant les recommandations de l'OPCO.
- De prendre la décision des études à mener par l'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle.
- De mettre en œuvre une politique de certification et de participer à toutes les démarches partenariales avec les autres branches du secteur.

Article 2 : Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle

L'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle, instance paritaire, a été créé en 2006 et est devenu une association loi de 1901 le 14 juin 2013.

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

L'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle est étroitement associé aux travaux de la CNPEF.

A ce titre, il propose des études et travaux à la CNPEF. Il réalise ou fait réaliser des études relatives à l'emploi et/ou à la formation professionnelle permettant d'éclairer les travaux de la commission nationale paritaire de l'emploi et de la formation de l'assistance (CNPEF), à la demande de cette dernière.

Pour ce faire, l'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle réalise notamment des études prospectives 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.

L'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle réalise un rapport annuel d'activité. Ce rapport annuel est présenté et remis en CNPEF.

Par ailleurs, avant toute communication externe, les résultats des études de L'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle sont présentés à la CNPEF.

Conformément à l'accord du 8 décembre 2010 relatif à l'égalité, à la mixité, à la diversité dans la branche assistance, l'observatoire des métiers de l'assistance est devenu aussi celui de l'égalité professionnelle, constituant ainsi un outil pour mener les études nécessaires au constat et à l'approfondissement des bonnes pratiques dans la branche.

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.

Ce rapport est transmis par le secrétariat de l'observatoire aux DRH et aux responsables formation.

Par ailleurs, L'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle alimente les travaux de l'OPCO ATLAS par sa mise en contribution pour la réalisation d'études communes à plusieurs branches professionnelles.

Tout en soulignant l'intérêt de s'inscrire dans la dynamique collective insufflée par la création de l'OPCO Atlas, les signataires s'accordent sur l'importance de conserver les moyens humains et matériels nécessaires pour continuer de disposer des rapports et études, quantitatives et qualitatives, produits par l'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle

Ainsi, les signataires demandent que les dépenses relatives aux frais de fonctionnement de L'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle, ainsi qu'aux études spécifiques à la branche des sociétés d'assistance continuent d'être financées dans le cadre des moyens obtenus au titre de la convention d'objectifs et de moyens de l'OPCO Atlas.

Article 3 : Opérateur de compétences (OPCO) ATLAS

L'opérateur de compétences ATLAS a été agréé par arrêté ministériel du 29 mars 2019.

Il réunit les métiers de l'assurance, de l'assistance, du conseil, du numérique, de l'ingénierie, de l'évènement, de la finance et de l'expertise, soit 15 branches professionnelles.

L'opérateur de compétences exerce notamment les missions suivantes :

- Apporter un appui technique à la branche pour :
 - Établir une GPEC de branche ;
 - Déterminer les niveaux de prise en charge des contrats d'apprentissage et des contrats de professionnalisation en fonction des certifications professionnelles visées ;
 - Élaborer les certifications professionnelles de branche ;
 - Assurer un service de proximité au bénéfice des très petites, petites et moyennes entreprises, permettant d'améliorer l'information et l'accès des salariés de ces entreprises à la formation professionnelle et d'accompagner ces entreprises dans l'analyse et la définition de leurs besoins en matière de formation professionnelle, notamment au regard des mutations économiques et techniques de leur secteur d'activité ;
 - Promouvoir les modalités de formation à distance et en situation de travail.

Pour cela, une section paritaire professionnelle (SPP) est créée au sein de l'OPCO ATLAS avec pour objet de porter auprès de l'opérateur de compétences les priorités définies par la CNPEF.

Cette SPP, dans le respect des accords de branche et des décisions des CNPEF relevant de son périmètre :

- Examine et analyse les orientations en matière de prospective métiers et de certification, les critères et priorités de formation, ainsi que les propositions de prise en charge des formations émises par les CNPEF ;
- Identifie les actions et les moyens potentiellement mutualisables à porter à la connaissance des commissions paritaires transversales (CPT) par l'intermédiaire d'un outil commun de liaison ;
- Suit la mise en œuvre et la réalisation des actions assurées par l'opérateur de compétences dans le cadre de son service de proximité ;
- Assure l'application et le suivi des politiques de formation professionnelle et d'apprentissage en lien avec les CNPEF ;
- Assure le suivi et le bilan de la mise en œuvre des actions ;
- Participe à la réflexion sur les besoins spécifiques de chacune des branches professionnelles qui en font partie ;
- Supervise l'affectation des fonds confiés à l'opérateur de compétences par France compétences (Enveloppes Alternance et TPME).

Par ailleurs, l'OPCO prend en charge :

- Les actions concourant au développement des compétences au bénéfice des entreprises de moins de cinquante salariés mentionnés à l'article L. 6313 du Code du travail.
- Les contrats d'apprentissage et de professionnalisation, les dépenses afférentes à la formation de tuteur et de maître d'apprentissage et à l'exercice de leurs fonctions ainsi que les actions de reconversion ou de promotion par l'alternance (Pro A).
- En application de l'article L. 6332-1-3 du Code du travail, les coûts de formation engagés pour faire face à de graves difficultés économiques conjoncturelles pendant une durée maximale de deux ans.

Enfin, l'OPCO émet des recommandations dans les domaines suivants :

- Sur les niveaux et règles de prises en charge du financement de l'alternance.
- Sur l'accès de tout salarié à l'apprentissage.

Titre II : Les axes prioritaires de la formation professionnelle

Article 4 : Axes prioritaires pour la branche assistance

Conformément à la note d'orientations stratégiques en matière de formation professionnelle, les parties réaffirment les axes prioritaires suivants :

- Les besoins spécifiques de la branche pour développer l'alternance,
- Les besoins de la branche en matière de promotion des métiers,
- Les besoins spécifiques de la branche en matière de politique de certifications,
- Les besoins spécifiques de la branche en matière de prospective des métiers,
- Les besoins spécifiques de la branche en matière de publics spécifiques,
- Les besoins en matière de mobilité professionnelle,
- Les besoins en matière de coordination et d'information avec les services de l'OPCO ATLAS.

Les parties reconnaissent que ces axes prioritaires peuvent évoluer ainsi que les besoins spécifiques y afférents.

Article 5 : Publics spécifiques et leur accès à la formation

Les parties entendent par publics spécifiques les publics suivants :

- L'insertion et la formation professionnelle des salariés en situation de handicap,
- Les seniors,
- Les salariés de retour d'une absence de longue durée (maladie, congé parental, congé maternité),
- Les salariés exerçant des emplois dont le métier est en décroissance ou risquant une transformation importante,
- Les salariés devant évoluer ou s'adapter à de nouvelles technologies,
- Les porteurs de mandats syndicaux et/ou électifs.

Dans ce but, la branche peut solliciter la réalisation d'études auprès de L'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle pour permettre d'identifier les actions à mener afin de résorber les éventuelles inégalités d'accès à la formation et les intégrer à la note politique de formation annuelle.

Titre III : Accès à la formation tout au long de la vie professionnelle

Article 6 : Définitions de l'action de formation

Article 6.1 : Actions de formations obligatoires

La formation obligatoire se définit, au sens des dispositions légales, comme « *toute action de formation qui conditionne l'exercice d'une activité ou d'une fonction, en application d'une convention internationale ou de dispositions légales et réglementaires* ».

Article 6.2 : Actions de formations au sens des entreprises

Au-delà des formations légales obligatoires, les entreprises définissent les actions collectives et stratégiques de formation imposées par les entreprises et essentielles d'une part au maintien de l'employabilité des salariés et d'autre part aux programmes internes de formation des entreprises (formations informatiques, management, etc, ...) dans le cadre du plan de développement des compétences.

Article 6.3 : Actions de formations au sens des salariés

Ces formations consistent à acquérir des compétences qui permettent au salarié d'obtenir une évolution professionnelle au sein ou en dehors de l'entreprise.

L'action de formation se définit comme un parcours pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel préalablement déterminé. Elle vise le développement des compétences, en lien ou non avec le poste de travail.

Elle peut être réalisée en tout ou partie à distance. Elle peut également être réalisée en situation de travail.

Les actions concourant au développement des compétences qui entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle sont :

- Les bilans de compétences ;
- Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience ;
- Les actions de formation par alternance ;
- Le dispositif CléA, CléA manager et CléA numérique.

Article 7 : Le plan de développement des compétences

Article 7.1 : Les principes généraux

L'employeur a l'obligation de former les salariés afin de garantir l'adaptation au poste de travail.

Il doit veiller au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations.

Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences.

L'acquisition de nouvelles compétences doit également favoriser l'évolution professionnelle des salariés.

Les actions de formation mises en œuvre à ces fins sont prévues par le plan de développement des compétences. Elles peuvent permettre d'obtenir tout ou partie identifiée de certification professionnelle, classée au sein du répertoire national des certifications professionnelles et visant à l'acquisition d'un bloc de compétences.

Compte-tenu de la diversité des situations rencontrées dans les entreprises du secteur, il appartient à chacune d'elles, en respectant les préconisations de la CNPEF, de définir les orientations du plan de développement des compétences et les actions s'y rattachant, en fonction de sa stratégie et de ses spécificités.

Les actions définies dans le plan de développement des compétences sont établies en cohérence avec les politiques de gestion prévisionnelle des entreprises ou de gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP). Elles prennent en compte les conclusions tirées de l'analyse des entretiens d'appréciation et professionnels.

Le plan de développement des compétences recense l'ensemble des actions de formation mises en place par l'employeur pour ses salariés, dont certaines sont obligatoires.

En application de l'article L.6321-2 du code du travail, une formation obligatoire se définit comme toute action qui conditionne l'exercice d'une activité ou d'une fonction, en application d'une convention internationale ou de dispositions légales et réglementaires. Toute action de formation entrant dans ce cadre constitue un temps de travail effectif.

Afin de faciliter l'accès des salariés aux différents dispositifs existants, des modalités particulières d'articulation, entre le plan de développement des compétences, le compte personnel de formation (CPF) ou le dispositif Pro A peuvent être fixées par accord d'entreprise ou de groupe ou avec l'accord formalisé du salarié. De même, des modalités d'abondement du CPF peuvent être prévues par accord collectif ou individuel dans le cadre de la co-construction de projets de développement des compétences.

Les entreprises portent une attention particulière à la sécurisation des parcours professionnels et à l'évolution professionnelle des publics spécifiques (seniors, travailleurs handicapés, temps partiel, ...). Elles veillent à favoriser leur accès aux différentes actions de formation destinées au maintien et au développement des compétences, dans le format le plus adapté à leurs attentes et à leurs besoins.

Article 7.2 : Les temps de formation

Par principe, le temps passé en formation se déroule pendant les horaires ouvrés de travail et donne lieu au maintien de la rémunération.

Par ailleurs, les entreprises s'engagent à adapter en concertation avec les salariés la planification afin de maintenir l'équilibre vie professionnelle/vie privée.

Concernant les salariés planifiés sur des horaires extrêmes, des nuits ou des week-ends et devant effectuer une formation en journée, la perte des majorations du fait de la formation donnera lieu à de nouvelles planifications sur les mêmes horaires décalés dans les deux mois suivants la formation.

Cependant, les actions de formation non obligatoires, inscrites au plan de développement des compétences de l'entreprise peuvent se dérouler en tout ou partie hors du temps de travail dans la limite de trente heures par an et par salarié. Pour les salariés dont la durée de travail est fixée par une convention de forfait jours ou en heures sur l'année, cette limite est fixée à 2% du forfait.

L'accord du salarié à suivre une action de formation, en tout ou partie, en dehors du temps de travail est formalisé par écrit.

Le refus du salarié de participer à des actions de formation hors temps de travail ou la dénonciation de l'accord, dans un délai de huit jours à compter de sa conclusion, ne constitue ni une faute ni un motif de licenciement.

Article 7.3 : Financement du plan du développement des compétences

Le montant total annuel de l'investissement formation des entreprises est fixé globalement, par entreprise, à 2,2 % minimum de la masse salariale. Ce taux intègre la contribution unique dont le pourcentage est défini conformément aux dispositions légales. Hors contribution unique, le pourcentage de la masse salariale destiné à la formation intègre le coût pédagogique, les coûts salariaux et les frais annexes.

Article 8 : Le compte personnel de formation (CPF)

Le compte personnel de formation est comptabilisé en euros et mobilisé par le salarié, afin de suivre, à son initiative, une formation certifiante ou toute action éligible, inscrite à l'article L.6323-6 du Code du travail.

Le CPF est alimenté et mis en œuvre dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Les droits inscrits sur le CPF permettent à son titulaire de financer une formation éligible à ce dispositif.

Le choix de la formation parmi les formations éligibles, de l'organisme de formation et le déclenchement du financement se font via l'application Mon compte formation.

Le salarié souhaitant mobiliser son CPF, peut recourir, gratuitement, aux services des conseillers en évolution professionnelle. A ce titre, l'entreprise lui communique la liste des organismes agréés à cette mission.

Il peut formaliser une demande de financement complémentaire selon les conditions applicables dans son entreprise, dans le cas où le montant disponible sur son CPF n'est pas suffisant pour financer l'action de formation certifiante.

Un accord d'entreprise ou de groupe peut définir les actions de formation éligibles au CPF pour lesquelles l'employeur s'engage à financer, dans des conditions définies par cet accord, des abondements lorsque le coût de la formation éligible au CPF est supérieur au montant des droits inscrits sur le compte du salarié et notamment pour les publics spécifiques visés à l'article 5 du présent accord.

Les actions suivies sur le temps de travail, après accord de l'entreprise, font l'objet d'un maintien de salaire.

Les parties signataires encouragent la co-construction de parcours professionnels permettant le maintien ou l'évolution dans l'emploi par un abondement du CPF. Ce sujet peut être évoqué notamment, dans le cadre de l'entretien professionnel.

Article 9 : Le CPF de transition professionnelle

Tout salarié, sous réserve du respect des conditions légales et réglementaires, peut entreprendre un projet de transition professionnelle, en vue de changer de métier ou de profession.

Sont éligibles à ce dispositif, les actions de formation certifiantes sanctionnées par :

- Une certification enregistrée au RNCP,
- L'acquisition d'un bloc de compétences,
- Une certification enregistrée au répertoire spécifique.

Le salarié mobilise les droits inscrits à son compte personnel de formation afin que celui-ci contribue au financement de l'action de formation certifiante. Il bénéficie d'un congé spécial lorsqu'il suit cette action de formation en tout ou partie durant son temps de travail.

Les salariés dont la rémunération mensuelle est supérieure à deux fois le SMIC mensuel ont un maintien de rémunération à 100% quel que soit la durée du congé de transition professionnelle.

Dans le cadre de son projet de transition professionnelle le salarié peut bénéficier conformément à l'article 12 du présent accord de l'accompagnement d'un conseiller en évolution professionnelle afin de préparer son projet, élaborer son plan de financement et le mettre en œuvre.

Article 10 : Le bilan de compétences

Les actions permettant de réaliser un bilan de compétences ont pour objet de permettre à des salariés d'analyser leurs compétences professionnelles et personnelles ainsi que leurs aptitudes et leurs motivations afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation.

Article 11 : La validation des acquis de l'expérience (VAE)

Article 11.1 : Principes généraux

La Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) permet, à toute personne engagée dans la vie active et justifiant au moins d'un an d'expérience dans la certification visée, d'obtenir une certification professionnelle par la validation de son expérience acquise dans le cadre d'une activité professionnelle et/ou extra-professionnelle. La certification, qui peut être un diplôme ou un titre à finalité professionnelle ou un certificat de qualification professionnelle doit être inscrite au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Les parties signataires confirment leur volonté de développer les actions relatives à la validation des acquis de l'expérience.

Etant donné le caractère formateur des activités professionnelles et afin d'en reconnaître la valeur, tout salarié doit pouvoir bénéficier de la validation des acquis de son expérience, dans le cadre du dispositif législatif et réglementaire en vigueur. Les actions sont éligibles au Compte personnel de formation.

Les parties signataires du présent accord s'engagent à développer l'information des salariés sur la VAE afin d'en favoriser l'accès à tout salarié qui le souhaite.

Article 11.2 : Mise en œuvre

Lorsqu'un salarié fait valider les acquis de son expérience en tout ou partie pendant le temps de travail à son initiative, il bénéficie d'un congé à cet effet.

La durée de cette autorisation d'absence ne peut excéder cinquante heures par session d'évaluation.

Le salarié demande à l'employeur une autorisation d'absence, qui peut être reportée par l'employeur pour des raisons de service.

Article 11.3 : Promotion de la VAE

Les entreprises contribuent à développer la VAE :

- Lorsque le sujet est abordé dans le cadre de l'entretien professionnel ;
- Par la formation des collaborateurs de la Direction des ressources humaines et des managers, dont la mission est notamment d'informer les salariés de l'entreprise sur les questions liées à la formation et à la gestion des compétences ;

Les parties signataires soulignent l'importance de promouvoir ce dispositif et d'en faciliter l'accès.

Article 12 : Le conseil en évolution professionnelle

Tous les salariés peuvent bénéficier sur l'ensemble du territoire d'un conseil en évolution professionnelle (CEP).

Dans le cadre de l'entretien professionnel, une information sur le CEP est fournie au salarié.

L'opérateur du CEP accompagne la personne dans la formalisation et la mise en œuvre de ses projets d'évolution professionnelle, en lien avec les besoins économiques et sociaux existants et prévisibles dans les territoires.

Le CEP a pour objectif de faciliter l'accès à la formation, en identifiant les compétences de la personne, les qualifications et les formations répondant aux besoins qu'elle exprime, ainsi que les financements disponibles. Il accompagne également les salariés dans le cadre de leurs projets de transition professionnelle.

Ce service est assuré gratuitement par des opérateurs nationaux et régionaux, dans le cadre du service public de l'orientation tout au long de la vie organisé par l'Etat et les régions.

Les salariés qui en font la demande peuvent effectuer l'accompagnement CEP sur le temps de travail.

Article 13 : Les entretiens professionnels

Article 13.1 : Organisation

L'entretien professionnel a principalement pour objet l'examen des perspectives d'évolution professionnelle du salarié.

Afin d'accompagner au mieux le salarié dans sa démarche de développement des compétences, l'entretien professionnel se tient de telle sorte sur pour chaque période de six années civiles à compter de son embauche, le salarié puisse bénéficier de trois entretiens professionnels.

Il est convenu qu'il ne pourra pas être réalisé deux entretiens professionnels au cours de la même année.

Le salarié bénéficie d'un entretien professionnel de droit, à sa demande, dès lors que son dernier entretien date de plus de deux ans.

Un accord d'entreprise ou de groupe peut définir une périodicité des entretiens professionnels différente.

Les modalités de préparation et de déroulement de l'entretien professionnel sont définies par les entreprises, compte tenu de leurs caractéristiques et organisation propres.

L'entreprise organise les entretiens et communique au salarié, 7 jours avant, les informations et documents nécessaires.

Le contenu et les modalités de mise en œuvre de l'entretien professionnel sont communiqués par écrit à l'ensemble des salariés, après information du CSE.

L'entretien professionnel et l'entretien périodique d'évaluation se tiennent à des dates différentes.

Les entreprises sont invitées à informer et former les personnels chargés de mener les entretiens professionnels.

L'entretien professionnel est réalisé par toute personne qualifiée, le manager ou un membre de la direction des ressources humaines formés à cet exercice.

Article 13.2 : Contenu

L'entretien professionnel permet d'examiner les perspectives d'évolution professionnelle du salarié, notamment en termes de qualification et d'emploi.

L'entretien ~~peut~~ doit ainsi porter sur :

- L'évolution prévisible du métier exercé par le salarié,
- Les souhaits émis par le salarié quant à son évolution professionnelle,
- Les compétences développées depuis le dernier entretien et celles à développer dans les années à venir,
- La seconde partie de carrière du salarié lorsque celui-ci a plus de vingt ans d'activité professionnelle.

Il comporte des informations relatives :

- À la validation des acquis de l'expérience,
- À l'activation par le salarié de son compte personnel de formation, aux abondements de ce compte que l'employeur est susceptible de financer et,
- Au conseil en évolution professionnelle.

Les besoins du salarié, identifiés grâce à l'entretien professionnel, font l'objet, par l'entreprise, de propositions d'orientation ou d'accompagnement, selon le projet professionnel du salarié, en lien avec la politique de GPEC au sein de l'entreprise. Ces propositions peuvent s'inscrire dans le cadre du plan de développement des compétences, du compte personnel de formation ou de la promotion par l'alternance.

L'entretien professionnel ne porte pas sur l'évaluation du travail du salarié : il est distinct de l'entretien d'évaluation annuel, portant sur l'appréciation de la contribution du salarié à la réalisation des objectifs de l'entreprise.

Article 13.3 : Mise en œuvre

A l'occasion de son embauche, le salarié est informé qu'il bénéficie d'un entretien professionnel avec son employeur, selon la périodicité décrite à l'article 13.1 ci-dessus-

En outre, l'entretien professionnel est systématiquement proposé au salarié qui reprend son activité à l'issue :

- D'un congé de maternité,
- D'un congé parental d'éducation,
- D'un congé de proche aidant,
- D'un congé de solidarité familiale,
- D'un congé d'adoption,
- D'un congé sabbatique,
- D'une période d'activité à temps partiel
- D'un arrêt longue maladie,
- D'un mandat syndical.

L'entretien peut avoir lieu, à l'initiative du salarié, à une date antérieure à la reprise de poste ou lors de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), ou lors de l'obtention d'un titre ou d'un

diplôme inscrit au Registre national des certifications professionnelles (RNCP - CQPCA).

Le salarié est informé au préalable du contenu et des modalités de mise en œuvre de l'entretien professionnel.

Il dispose d'une copie par courriel du document rédigé de façon précise et personnalisée à la suite de l'entretien dans le délai d'un mois à l'issue de l'entretien.

Enfin, il peut demander à être reçu par le responsable du niveau supérieur ou par un responsable du service des ressources humaines, en cas de désaccord avec les conclusions de l'entretien professionnel.

Article 13.4 : Etat des lieux récapitulatif

Au terme de chaque période de six années civiles, l'entretien professionnel fait un état des lieux récapitulatif du parcours professionnel du salarié. Cette durée s'apprécie par référence à l'ancienneté du salarié dans l'entreprise.

Cet état des lieux, établi selon les mêmes modalités que celles définies ci-dessus, permet de vérifier que le salarié a bénéficié au cours des six dernières années des trois entretiens professionnels selon la périodicité qui leur est applicable et d'apprécier s'il a :

- Suivi au moins une action de formation,
- Acquis des éléments de certification par la formation ou par une action de validation des acquis de l'expérience,
- Bénéficié d'une progression salariale et/ou professionnelle (hors augmentations générales).

Les entreprises de 50 salariés et plus, doivent justifier que chaque salarié a bénéficié au cours des six années, des trois entretiens professionnels selon la périodicité qui leur est applicable et d'au moins une formation, entendue comme une action de formation qui ne conditionne pas l'exercice d'une activité ou d'une fonction, en application d'une convention internationale ou de dispositions légales ou réglementaires.

Lorsque tel n'est pas le cas, le salarié bénéficie d'un abondement de son compte personnel de formation dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 14 : Formation ouverte et/ou à distance (FOAD)

Une « formation ouverte et/ou à distance », est un dispositif souple de formation organisé en fonction de besoins individuels ou collectifs. Elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance. Elle n'est pas exécutée nécessairement sous le contrôle permanent d'un formateur.

La mise en œuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance comprend :

- Une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours ;
- Une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne ;
- Des évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation

Article 15 : Action de formation en situation de travail (AFEST)

Une action de formation peut être réalisée en situation de travail.

Pour être mise en œuvre, elle doit comprendre :

- L'analyse de l'activité de travail pour, le cas échéant, l'adapter à des fins pédagogiques,
- La désignation préalable d'un formateur pouvant exercer une fonction tutorale,

- La mise en place de phases réflexives,
- Des évaluations spécifiques des acquis de la formation qui jalonnent ou concluent l'action.

Les phases réflexives sont distinctes des mises en situation de travail et sont destinées à utiliser à des fins pédagogiques les enseignements tirés de la situation de travail, qui permettent d'observer et d'analyser les écarts entre les attendus, les réalisations et les acquis de chaque mise en situation afin de consolider et d'explicitier les apprentissages.

Article 16 : Le dispositif Pro-A : Reconversion ou promotion par l'alternance

Article 16.1 : Description du dispositif

Le dispositif Pro-A permet aux salariés, notamment ceux dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies ou de l'organisation du travail, de favoriser leur évolution ou promotion professionnelle et leur maintien dans l'emploi.

Pour les entreprises, le dispositif Pro-A répond à deux besoins :

- prévenir les conséquences dues aux mutations technologiques et économiques ;
- permettre l'accès à la qualification quand l'activité est conditionnée par l'obtention d'une certification accessible uniquement en emploi, via la formation continue.

La reconversion ou la promotion par alternance s'inscrit en complément du plan de développement des compétences de l'entreprise et du compte personnel de formation (CPF).

Le dispositif Pro-A peut être mobilisé dans une optique d'évolution, de promotion professionnelle ou de reconversion.

Il peut être mis en œuvre à l'initiative du salarié ou de l'entreprise.

Article 16.2 : Bénéficiaires du dispositif

Le dispositif s'adresse à tout salarié en contrat de travail à durée indéterminée ou en contrat de travail à durée déterminée.

Le dispositif Pro-A s'applique également aux salariés placés en activité partielle.

Ce dispositif concerne les salariés dont la qualification est inférieure ou égale à un niveau déterminé par décret.

Article 16.3 : Durée de la Pro-A

Les actions de positionnement, d'évaluation et d'accompagnement ainsi que les enseignements généraux, professionnels et technologiques sont d'une durée comprise entre 15 %, sans être inférieure à 150 heures, et 25 % de la durée totale du contrat.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, la durée de la Pro-A pourra être portée jusqu'à 24 mois. Pour les jeunes de 16 à 25 ans révolus 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, elle peut être étendue à 36 mois.

La formation pourra se dérouler pendant ou en dehors du temps de travail. Si la formation a lieu en dehors du temps de travail, le salarié devra donner préalablement son accord.

Article 16.4 : Critères de prise en charge

Les critères de prise en charge feront l'objet d'une décision de la commission nationale paritaire de l'emploi et de la formation (CNPEF) de la branche. Ces critères seront transmis à l'OPCO ATLAS pour validation par son conseil d'administration.

Article 17 : Congé de formation économique, sociale et syndicale (CFESS)

Ce congé permet à tout salarié, sans condition d'ancienneté, de participer à des stages ou sessions de formation économique, sociale ou syndicale afin de se préparer à l'exercice de fonctions syndicales.

Le salarié peut prendre un ou plusieurs congés, dans la limite de 12 jours par an.

La durée de chaque congé ne peut pas être inférieure à une demi-journée.

Pendant ce congé, le salarié bénéficie du maintien de sa rémunération.

Article 18 : Formation et parcours des représentants du personnel

Les parties rappellent les dispositions de l'avenant N° 44 du 4 novembre 2019 relatif à l'exercice du droit syndical.

Les salariés élus ou désignés ont accès, dans les mêmes conditions que les autres salariés, aux actions de formation, de bilan de compétences ou de validation des acquis de l'expérience.

En outre, afin de permettre aux salariés élus ou désignés d'exercer dans les meilleures conditions le ou les mandats qu'ils détiennent, les signataires incitent les entreprises à favoriser autant que faire se peut les demandes de congés de formation économique et sociale ou de formation syndicale, dans les conditions prévues au code du travail (prise en charge des salaires, frais pédagogiques et frais de déplacement dans la limite des indemnités).

À cet effet, les entreprises de la branche garantissent à ceux qui en font la demande expresse, 4 jours de formation rémunérés (prise en charge des salaires, frais pédagogiques et frais de déplacement dans la limite des indemnités prévues) pour chaque élu ou mandaté en complément des financements prévus par le code du travail.

Cette formation peut s'effectuer tout au long du mandat à la demande de l'élu ou du mandaté.

Titre IV : L'accès à l'emploi – La formation en alternance

Article 19 : Le contrat d'apprentissage

Malgré l'absence de formations diplômantes sur les métiers spécifiques de l'assistance, les parties reconnaissent l'importance de la formation en alternance et notamment de l'apprentissage sur les métiers supports permettant ainsi l'insertion des jeunes au sein des sociétés d'assistance.

L'apprentissage est une formation en alternance, délivrée dans le cadre d'un contrat de travail à durée déterminée ou indéterminée de type particulier permettant de préparer une qualification professionnelle sanctionnée par un diplôme ou un titre à finalité professionnelle enregistré au répertoire national des certifications professionnelles.

Dans le cadre de la procédure mise en place par France compétences, la CNPEF a déterminé pour une durée de deux ans les niveaux de prise en charge relatifs aux diplômes préparés dans la branche

Les partenaires sociaux de la branche définissent, dans le cadre de la CNPEF, leurs attentes vis-à-vis de l'OPCO en termes de développement de l'apprentissage au sein de la branche assistance.

Article 20 : Le contrat de professionnalisation

Le contrat de professionnalisation vise à favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle dans un emploi et permet d'acquérir une des qualifications professionnelles telle que définie par l'article L.6314-1 du Code du travail.

À titre expérimental, et avec l'accord du salarié, il peut permettre d'acquérir des blocs de compétences définies par les entreprises.

Il est convenu que la durée de l'action de professionnalisation qui fait l'objet d'un contrat à durée déterminée ou de l'action de professionnalisation qui se situe au début du contrat à durée indéterminée peut être allongée jusqu'à 24 mois en application de l'article L.6325-12 du Code du travail, ainsi que lorsque la nature du titre, du diplôme, du certificat de qualification professionnelle ou de la qualification visée l'exige.

Les actions de positionnement, d'évaluation et d'accompagnement ainsi que les enseignements généraux et professionnels sont portés à une durée égale à 50 % maximum du contrat de professionnalisation à durée déterminée ou des actions de professionnalisation engagées dans le cadre de contrats à durée indéterminée.

La CNPEF peut définir des publics ainsi que des qualifications et certifications prioritaires visés par ces mesures.

La CNPEF détermine chaque année les montants forfaitaires des contrats de professionnalisation pris en charge par l'OPCO ATLAS.

Ce forfait couvre tout ou partie des frais pédagogiques, les frais de transport et d'hébergement ainsi que les rémunérations chargées.

La CPT « alternance » de l'OPCO ATLAS examine ces propositions, dans le respect des politiques définies et des préconisations des SPP dans le cadre de sa mission d'élaboration de coûts par contrat.

En cas de rupture à l'initiative de l'employeur, d'un contrat de professionnalisation comportant une action de professionnalisation d'une durée minimale de 12 mois, l'OPCO ATLAS poursuit le financement pour une durée n'excédant pas 6 mois des actions d'évaluation, d'accompagnement et des enseignements (hors rémunération).

Conformément à l'avenant N°41 du 28/02/2018, les parties rappellent que tout salarié en contrat de professionnalisation perçoit une rémunération correspondant à 100 % de la rémunération minimale conventionnelle auquel est rattaché le poste qu'il occupe.

Article 21 : L'accompagnement du tutorat et des maîtres d'apprentissage

Le maître d'apprentissage a pour mission de contribuer à l'acquisition par l'apprenti dans l'entreprise des compétences correspondant à la qualification recherchée et au titre ou diplôme préparés, en liaison avec le centre de formation d'apprentis.

Pour chaque salarié en apprentissage ou en contrat de professionnalisation, l'employeur choisit le maître d'apprentissage ou le tuteur parmi les salariés de l'entreprise sur la base du volontariat.

Les parties signataires soulignent la nécessité d'accompagner le développement du tutorat, afin d'accroître la qualité et l'efficacité des actions conduites dans le cadre des dispositifs de formation professionnelle.

Les entreprises prennent en compte et valorisent la fonction de maître d'apprentissage et de tuteur exercée par les salariés, en particulier la reconnaissance de cette activité dans l'organisation de la charge de travail et dans la définition des actions de formation spécifiques dont ils peuvent bénéficier dans ce cadre.

Par ailleurs, les entreprises mettent à disposition des tuteurs et des maîtres d'apprentissage les informations nécessaires à l'exercice de leur mission, ainsi que les moyens pour les exercer.

Les maîtres d'apprentissage et tuteurs sont consultés lors de l'appréciation des salariés qu'ils accompagnent, à l'issue de leur parcours de formation.

Un point spécifique est fait sur cette activité, pour les salariés concernés, à l'occasion de l'entretien périodique d'évaluation.

Les actions de formation des maîtres d'apprentissage et des tuteurs (frais pédagogiques) sont prises en charge par l'OPCO ATLAS, selon le montant horaire et la durée maximale prévus par les dispositions réglementaires en vigueur.

Les coûts liés à l'exercice de la fonction de maître d'apprentissage ou de tuteur engagés par les entreprises dans le cadre d'un contrat en alternance et de la reconversion peuvent être pris en charge sur décision du Conseil d'administration de l'OPCO ATLAS, sur la base du forfait et de la durée déterminés par la CNPEF, dans les limites prévues par les dispositions réglementaires en vigueur.

Titre V : La certification professionnelle

Article 22 : CQP et CQPI

Les parties signataires réaffirment leur attachement au CQP chargé d'assistance, au maintien et à l'évolution de celui-ci notamment par le biais des études menées par l'Observatoire des métiers de l'Assistance en 2020 et 2021. A cet effet, les financements de l'OPCO ATLAS doivent être maintenus afin de permettre l'actualisation du CQP et les modalités de certification y afférentes.

Par ailleurs, la création de nouvelles certifications pourrait être initiée par les partenaires sociaux.

Ainsi, l'OPCO pourra être mobilisé afin d'accompagner les partenaires sociaux dans l'élaboration de nouvelles certifications professionnelles, tant au niveau technique que financier.

Enfin, les partenaires sociaux sont favorables à la création de certifications interbranches voire de s'associer à des certifications existantes.

Elle contribue en ce sens aux projets et travaux menés dans le cadre de la CPT « Certification ».

Article 23 : Autres certifications (répertoire spécifique)

Les parties reconnaissent la nécessité de déterminer au sein de la branche Assistance de nouvelles certifications permettant d'accompagner à la fois l'évolution des métiers existants mais également les nouveaux métiers.

A cet effet, les parties conviennent de mettre en place un groupe de travail paritaire afin de proposer de nouvelles certifications.

Titre VI : Dispositions diverses

Article 24 : Instances représentatives du personnel en entreprises

Les institutions représentatives du personnel ont un rôle majeur à jouer dans l'information des salariés sur les dispositifs de formation.

Dans cette perspective, une action de formation destinée à appréhender les récentes évolutions du droit de la formation professionnelle est proposée aux membres du CSE et de la commission de formation, lorsqu'elle existe.

Les entreprises prévoient ainsi, au plan de développement des compétences, le stage de formation évoqué ci-dessus. Cette formation a lieu pendant le temps de travail.

Article 25 : Commission formation

Elle est chargée de préparer les délibérations du comité social économique.

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 est également en charge du suivi des sujets spécifiques de l'emploi et de travail des jeunes, des seniors et des personnes en situation de handicap.

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 moins de 200 salariés où cette commission est constituée par le comité social économique.

Les entreprises prennent en charge dans le cadre du plan de développement des compétences la possibilité pour les membres de cette commission qui le souhaiteraient de suivre un stage de formation de 3 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 26 : Commission de suivi de l'accord

La commission de suivi est constituée de deux membres de la délégation patronale et de deux membres par organisation syndicale signataire de l'accord

Elle se réunit à l'issue de la première année de la signature de l'accord et ensuite tous les 2 ans. Elle a pour mission d'examiner un bilan de l'application de l'accord établi par le SNSA et d'émettre des recommandations visant une bonne information et l'application du texte par les entreprises qui appliquent la convention collective nationale. 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 convention collective nationale. La commission de suivi a pour objectif de fournir une visibilité sur la formation professionnelle et sur son dynamisme au sein de la branche.

Article 27 : Champ d'application

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salariés, appliquant la convention collective nationale des sociétés d'assistance.

L'accord s'applique également aux entreprises de la branche ayant moins de 50 salariés.

Article 28 : Durée de l'accord et date d'effet

Le présent accord est à durée indéterminée et entre en vigueur au premier jour du mois suivant sa signature.

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

Article 29 : Révision/dénonciation

L'accord pourra faire l'objet d'une révision par les parties signataires sous réserve que la demande motivée soit faite par lettre recommandée avec accusé réception.

Un délai de prévenance de trois mois débutera à compter de la réception de la lettre recommandée.

La dénonciation motivée totale de l'accord devra également être faite par lettre recommandée avec AR en respectant un préavis de trois mois.

La dénonciation devra faire l'objet par la/les parties à l'origine de la demande, d'une information aux autres signataires de l'accord et devra être déposée.

Fait à Paris, le 28 juin 2021

En 10 exemplaires

<ul style="list-style-type: none">• La représentation patronale <p>Le Syndicat National des Sociétés d'Assistance (SNSA)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Les Organisations Syndicales <p>Fédération CFDT Banques et Assurances</p> <p>Fédération de l'Assurance et de l'Assistance CFE-CGC</p> <p>Fédération des syndicats CFTC « Commerce, Services et Force de Vente</p>
---	--

--	--