

**Accord relatif à la mise en œuvre de la reconversion ou promotion par alternance (Pro-A).
Branche des Sociétés d'Assistance– IDCC 1801**

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

Et

Les organisations syndicales de salariés ci-après signataires,
d'autre part :

Sont convenus de ce qui suit :

Préambule

Par le présent accord, les parties signataires souhaitent préciser le cadre de la Pro-A, créé par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018, et instauré dans la branche par l'accord relatif à la formation professionnelle du 28 juin 2021.

Conformément à l'ordonnance n° 2019-861 du 21 août 2019 visant à assurer la cohérence de diverses dispositions législatives avec la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 «Pour la liberté de choisir son avenir professionnel », ce texte définit la liste des certifications éligibles à la Pro-A et les modalités d'actualisation et de mise en œuvre de cette dernière.

Article 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 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.

Les parties signataires entendent rappeler le principe d'égal accès des femmes et des hommes à la pro A.

Article 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 4 : Actions éligibles

Sont éligibles les actions visant des certifications professionnelles obtenues en formation ou par une la VAE mentionnées en annexe du présent accord.

La liste de ces actions pourra être réajustée par la commission nationale paritaire de l'emploi et de la formation (CNPEF) de la branche.

Sont également éligibles les actions permettant l'acquisition du socle de connaissance et de compétences (CléA).

Article 5 : 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 auquel est rattachée la branche.

Article 6 : Rémunération

La formation effectuée pendant le temps de travail donne lieu au maintien de la rémunération par l'employeur. Les modalités du maintien de la rémunération sont définies à l'article 7.2 de l'accord du 28 juin 2021 relatif à la formation professionnelle.

Article 7 : Champ d'application

Le présent avenant 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 8 : Durée de l'accord et date d'effet

Le présent avenant 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 9 : Révision/dénonciation

L'avenant 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'avenant et devra être déposée.

Suivent les annexes :

- Note relative à la forte mutation de l'activité et au risque d'obsolescence des compétences dans la branche des Sociétés d'Assistance
- Liste des actions éligibles.

Fait à Paris en 10 exemplaires, le 14 décembre 2022

- **La représentation patronale**

Le Syndicat National des Sociétés d'Assistance (SNSA)

- **Les Organisations Syndicales**

Fédération CFDT Banques et Assurances

Fédération de l'assurance et de l'assistance CFE-
CGC

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

ANNEXES

• **Forte mutation de l'activité et de risque d'obsolescence des compétences**

La reconversion ou la promotion par alternance a pour objet de permettre à un salarié de changer de métier ou de profession, ou de bénéficier d'une promotion sociale ou professionnelle par des actions de formation, des actions de validation des acquis de l'expérience, ou par l'acquisition d'un socle de connaissances et de compétences.

L'article L6324-3 du code du travail subordonne la mise en œuvre de ce dispositif de formation au respect des critères de forte mutation de l'activité et de risque d'obsolescence des compétences.

Ces derniers apparaissent dans les travaux prospectifs réalisés paritairement par l'Observatoire des métiers de l'Assistance, disponibles à la date de signature sur le site internet de ce dernier : <https://www.observatoire-assistance.org/nos-publications/>

Une étude réalisée par cet Observatoire de branche 2019 a permis d'identifier les métiers dits « sensibles », nécessitant un accompagnement pour la sécurisation des parcours professionnels des salariés concernés :

	Volumes en décroissance	Forte évolution des compétences	Métiers émergents	Forte tension recrutement
Chargé d'assistance		x		x
Technicien d'assistance	x	x		x
Assistant administrateur de plateau	x			
Chargé de Conciergerie			x	
Médecin régulateur			x	x
Assistant de régulation médicale			x	
Infirmier de régulation médicale			x	
Planificateur		x		x
Gestionnaire des factures prestataires	x			
Chargé de réclamations clients		x		
Chef de produit marketing		x		
Responsable des médias sociaux		x	x	
Administrateur téléphonie				x
Administrateur de base de données		x		x
Responsable de la sécurité des systèmes d'information			x	x
Assistant secrétaire	x			
Responsable des achats			x	
Analyste de données		x		
Chargé de marketing digital		x		
Analyste conformité, contrôle interne et fraude		x		

Les études du même observatoire intitulées « Quelles compétences pour demain », réalisée en 2020, puis « Quelles formations associées aux compétences de demain ? », livrée en 2022, confirment les tendances observées en raison notamment des impacts suivants sur les métiers :

- Intelligence artificielle, et son utilisation croissante tant dans la relation avec les bénéficiaires que dans les services supports

- Risques et réglementations imposées aux sociétés d'Assistance
- Habitudes de consommation et attentes des consommateurs
- Digitalisation
- Internet des objets(véhicules compris).

Ces éléments permettent de déterminer les actions que les parties signataires entendent rendre éligibles à la Pro-A.

• **Liste des actions éligibles à la Pro-A**

Conformément aux dispositions de l'article L6324-3 du code du travail, les parties signataires retiennent la liste des certifications professionnelles éligibles à la reconversion ou promotion par alternance suivante, en complément des actions mentionnées à l'article 4 du présent accord :

CODE RNCP	CERTIFICATIONS ELIGIBLES
	CERTIFICATIONS LIEES A L'ACTIVITE D'ASSISTANCE ET AU SECTEUR ASSURANTIEL
1173	Assistance, conseil, vente à distance
15850	Formateur d'enseignants, de formateurs et de cadres pédagogiques
19251	Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles
20702	Gestion des entreprises et des administrations option Gestion comptable et financière
23655	Chargé de recouvrement
23684	Coordinateur-responsable de formation d'établissement privé d'enseignement et de formation professionnels
24511	Métiers de l'Enseignement de l'Education et de la Formation (MEEF) pour l'Enseignement Agricole - Mention enseignant du second degré
26755	Conseiller services en électrodomestique et multimédia
2883	Commercialisation des produits financiers
2888	Gestion et comptabilité des entreprises
2904	Droit des assurances
2927	Techniques de commercialisation
29535	Responsable de développement commercial (option banque-assurance)
30107	Métiers de la gestion et de la comptabilité : fiscalité (fiche nationale)
30108	Métiers de la gestion et de la comptabilité : responsable de portefeuille clients en cabinet d'expertise (fiche nationale)
30114	Métiers de la santé : technologies (fiche nationale)
30157	Optique professionnelle (fiche nationale)
30181	Assurance, banque, finance : chargé de clientèle (fiche nationale)
30385	Responsable opérationnel d'activité
31144	Assistant comptable des services financiers
31162	Comptable des services financiers
31195	Expert en gestion d'actifs
31677	Gestionnaire comptable et fiscal
31854	Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation (MEEF), pratiques et ingénierie de la formation (fiche nationale)
31903	Formateur responsable de projet de formation
31988	Conseiller en formation
32032	Assistant de Régulation Médicale
32059	Conseiller clientèle multicanal en banque et assurance

32062	Conseiller(e) en formation (DU)
32208	Métiers du commerce et de la vente Option A Animation et gestion de l'espace commercial
32208	Métiers du commerce et de la vente Option A Animation et gestion de l'espace commercial
32259	Métiers du commerce et de la vente Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale
32259	Métiers du commerce et de la vente Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale
32340	Manager d'équipe relation client à distance
34050	Responsable d'ingénierie pédagogique
34171	Chargé d'indemnisation en assurance
34191	Comptable
34457	Comptable d'entreprise
34478	Chargé de clientèles en assurance et banque
34566	Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance
34573	Responsable de clientèle banque finance assurance
34679	Assistant de régulation médicale
34728	Responsable en ingénierie de la formation (DU)
34818	Diplôme de cadre de santé
34963	Coordonnateur de parcours d'accompagnement et de soins
35057	Assistant comptable
35304	Conseiller relation client à distance
35375	Gestion des entreprises et des administrations : gestion comptable, fiscale et financière
35442	Conseiller de clientèle bancaire omnicanal
35473	Assurance
35521	Comptabilité et Gestion
35526	Diplôme de comptabilité et de gestion (DCG)
35538	Conseiller clientèle des particuliers en banque et assurance
35595	Collaborateur comptable
35727	Conseiller en Assurances
35749	Assistant comptable
35848	Responsable comptabilité générale et analytique
35964	Conseiller gestionnaire bancassurance clientèle des particuliers
35965	Conseiller clientèle des professionnels agriculteurs
35980	Assistant de comptabilité et d'administration en PME/TPE
36022	Attaché commercial
3976	Finances, administration, comptabilité
5881	Comptable assistant
852	Services financiers
	CERTIFICATIONS LIEES A LA PLANIFICATION
23939	Responsable logistique
29988	Logistique et pilotage des flux (fiche nationale)
29989	Logistique et systèmes d'information (fiche nationale)
29992	Management des processus logistiques (fiche nationale)
30062	Génie des procédés et bio procédés industriels (fiche nationale)
35350	Qualité, Logistique Industrielle et Organisation : Management de la production de biens et de services
35351	Qualité, Logistique Industrielle et Organisation : Pilotage de la chaîne logistique globale

35352	Qualité, Logistique Industrielle et Organisation : Qualité et pilotage des systèmes de management intégrés
35353	Qualité, Logistique Industrielle et Organisation : Accompagnement à la transformation numérique
35390	Management de la logistique et des transports : Mobilité et supplychain connectées
35391	Management de la logistique et des transports : Mobilité et supplychain durables
	CERTIFICATIONS LIEES AUX ACTIVITES MEDICALES
30070	Gestion des structures sanitaires et sociales (fiche nationale)
34808	Chef de service des établissements sociaux et médico-sociaux
34818	Diplôme de cadre de santé
34963	Coordonnateur de parcours d'accompagnement et de soins
	CERTIFICATIONS LIEES AUX MUTATIONS NUMERIQUES, DIGITALES OU LIEES AUX SYSTEMES D'INFORMATION
28669	Analyste développeur d'applications informatiques
34030	BTS négociation et digitalisation de la relation client
30396	Chargé éditorial pour le web (content manager)
26801	Concepteur – webdesigner
30719	Concepteur de projets en design et arts graphiques option design numérique
30714	Concepteur développeur d'applications numériques
32043	Concepteur développeur de solutions digitales
26933	Concepteur développeur web
34203	Concepteur et chef de projet web
23001	Concepteur réalisateur web et digital
31174	Concepteur-développeur d'applications web
21946	Designer graphique
12336	Designer graphique
32037	Designer graphique et numérique
28194	Développeur d'application full stack
32039	Développeur de solutions digitales
32123	Développeur Full Stack BIG DATA
15364	Développeur intégrateur web
13595	Développeur web
34066	Développeur web
32173	Développeur web
27099	Développeur(euse) d'application
27347	Développeur(euse) intégrateur(trice) de médias interactifs
30329	Infographiste webdesigner
29965	Licence professionnelle mention métiers de l'informatique : applications web
29967	Licence professionnelle mention métiers de l'informatique : conduite de projets
30148	Licence professionnelle mention métiers du design
29971	Licence professionnelle mention métiers du numérique : conception, rédaction et réalisation web
28754	Technicien développeur

La commission nationale paritaire de l'emploi et de la formation (CNPEF) de la branche ajustera cette liste en fonction des emplois impactés par de fortes mutations de l'activité et par un risque d'obsolescence des compétences, mais également en fonction de la disponibilité des actions de formations associées.