

CONVENTION NATIONALE DESSOCIETESD'EXPERTISESETD'EVALUATIONS (IDCC 915)

Accord relatif à la mise en œuvre du dispositif de reconversion ou promotion par alternance (« Pro-A »)

Le présent accord est conclu dans le champ de la convention collective nationale des entreprises d'expertises en matière d'évaluations industrielles et commerciales du 7 décembre 1976, étendue par arrêté du 5 juillet 1977, IDCC 915.

Champ d'application professionnel (article 2 de la CCN) : entreprises d'expertises en matière d'évaluations industrielles et commerciales (bâtiments, matériel, mobilier, marchandises, plaisance, pertes d'exploitation, responsabilité civile et professionnelle... hors expertise des véhicules immatriculés). Ces évaluations ou expertises sont diligentées aussi bien par des experts certifiés, agréés ou qualifiés par les sociétés d'assurances que par des experts au service des assurés.

Préambule

L'activité des entreprises de la branche des Sociétés d'Expertises et d'Évaluations évolue sous l'effet de différents facteurs :

1—Le secteur de l'assurance est en pleine transformation pour répondre aux nouvelles attentes des consommateurs : souscription en ligne, besoin d'immédiateté, prise en charge rapide de questions/réponses sur le service proposé, comparaison permanente des offres concurrentes, etc. Ce mouvement s'accompagne de l'apparition de nouveaux acteurs : les « assuretechs » positionnés sur des produits à bas coût avec une promesse de simplification des processus de souscription et d'indemnisation. En réaction les assureurs traditionnels réaffirment la primauté de la relation client, et mettent la satisfaction client au centre de leurs préoccupations. Sur un autre plan, le dérèglement climatique pousse les pouvoirs publics et les assureurs à faire évoluer leur modèle, avec notamment la refonte du régime des catastrophes naturelles.

L'évolution des métiers impactés par cette transformation est largement décrite dans l'étude réalisée en février 2020 par l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance : « *Les métiers de l'indemnisation au temps du digital* ».

L'étude met en avant la notion de « *parcours client* » et d'« *expérienceclient* », et dresse le portrait idéal du professionnel de l'indemnisation comme étant « *agile, empathique, et techniquement solide* ». La « *nouvelle indemnisation* » suppose de nouveaux processus, basés sur : « *la coordination efficiente et efficace de tous les intervenants* », « *l'orientation vers la résolution de problèmes* », et « *l'adoption de nouvelles postures dans le travail* ».



Ces orientations confirment celles établies par l'EDEC Numérique 2018 auquel la branche a participé, et dans lequel 3 familles de métiers avaient été jugées prioritaires en termes de développement de compétences : l'analyse des données des usagers (assurés), le conseil, et la relation client.

2 – Dans ce contexte de digitalisation de la chaîne d'indemnisation, de nouveaux outils et processus apparaissent au sein de sociétés d'Expertise. Il s'agit en particulier de :

- Logiciels d'expertise à distance.
- Outils intégrés de gestion de la relation client (planification, prise de RV, continuité du parcours de l'assuré sinistré) et chatbots permettant d'apporter au client des réponses de 1^{er} niveau.
- Outils digitaux de type « selfcare » permettant au client d'intervenir directement dans le processus d'expertise. Par exemple : prise de RV directement effectuée par l'assuré.

Les impacts de la diffusion de ces outils au sein des entreprises de la branche vont au-delà de la simple adaptation des postes de travail, pour transformer en profondeur les métiers et les organisations. Cela se traduit :

- Pour la filière métier « Expertise » : par l'acquisition de compétences complémentaires à la technique : tendance à la prise en charge complète du rapport d'expertise (pour les sinistres « fréquence »), qualités relationnelles, service client, conseil, pédagogie.
- Pour la filière Support Expertise : par l'évolution d'un positionnement traditionnel de type « administratif » vers un positionnement de type gestionnaire sinistre / conseiller client, pour réaliser des tâches à plus forte valeur ajoutée dès lors que disparaissent d'autres tâches, administratives, simplifiées ou automatisées par l'apport de la digitalisation. Il s'agit également de favoriser la possibilité de mobilité professionnelle vers la filière Expertise, par exemple pour les nouveaux modes opératoires d'expertise à distance.
- Pour l'ensemble des filières, la capacité à fonctionner de manière collective, à échanger et coopérer :
 - capacité des acteurs à partager une information commune expert-gestionnaire- assureur-assuré- prestataires.
 - capacité à collecter, traiter, et analyser les données clients, par exemple pour la détection de sinistres frauduleux, ou la caractérisation de parcours clients individualisés.
- Enfin, par la capacité à assurer la confidentialité et la sécurisation des données à caractère personnel (RGPD), qui est un enjeu particulièrement critique dans un contexte d'accroissement des cyber-risques.

L'objectif, pour le salarié, est de sécuriser son parcours professionnel dans une optique d'évolution, de réorientation ou de co-construction de projets qualifiants entre salariés et employeurs. Pour l'employeur, la « Pro-A » répond à un besoin de prévention des conséquences des mutations exprimées ci-dessus et vise à 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.

Dans cette perspective, les signataires du présent accord saisissent l'opportunité de la mise en place par la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 du dispositif de reconversion ou promotion par alternance (« Pro-A »), destiné à favoriser un changement de métier ou de profession, la promotion sociale ou professionnelle, par l'acquisition d'une certification professionnelle dans le cadre d'actions de formation ou de validation des acquis de l'expérience.

Article 1 Bénéficiaires du dispositif de reconversion ou promotion par alternance

Sont visés les salariés en contrat à durée indéterminée, salariés en contrat unique d’insertion conclu à durée indéterminée, salariés placés en position d’activité partielle, conformément à l’article L. 6324-1 du Code du travail. Les bénéficiaires ne doivent pas avoir atteint un niveau de qualification sanctionné par une certification professionnelle enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et correspondant au grade de la licence.

Article 2 Certifications professionnelles visées

Compte tenu du préambule du présent accord, les parties prenantes signataires confirment que le dispositif de la « Pro-A » cible les certifications professionnelles suivantes, répondant aux enjeux d’évolution et reconversion de salariés vers des activités en mutation dans le périmètre économique de la convention collective. Elle couvre trois domaines : l’assurance, la relation client, et le bâtiment. Elles permettent de consolider la capacité des salariés à occuper un emploi et d’assurer la pérennité de leurs compétences.

La liste des certifications proposées a été établie en concertation avec les DRH des entreprises représentatives de la branche. Elles correspondent à leur vision en termes de politique d’emploi et de formation.

Les entreprises de la branche ont toute latitude pour sélectionner les organismes de formation de leur choix.

Domaine	Titre	RNCP	Niveau
Assurance	BTS assurance	38359	5
Assurance	Conseiller en assurance	35727	5
Assurance	Chargé d'indemnisation en assurance (IFPASS)	34171	6
Relation client	BTS négociation et digitalisation de la relation client	38368	5
Relation client	CQP chargé d'accueil et de relation clients-adhérents	36030	5
Relation client	TP manager d'équipe relation client à distance	38665	5
Bâtiment	BTS bâtiment	1122	5
Bâtiment	DEUST bâtiment et construction	19896	5
Bâtiment	BTS fluides énergie domotique	38361	5
Bâtiment	Licence Pro bâtiment et construction	30141	6
Bâtiment	TP technicien supérieur d'études en optimisation énergétique du bâtiment	38546	5
Bâtiment	TP chargé d'affaires en rénovation énergétique du bâtiment	34158	5
Bâtiment	Conducteur de travaux métreur	38129	5
Bâtiment	Conducteur de travaux bâtiment et travaux publics TCE	37846	5
Bâtiment	TP technicien supérieur du bâtiment, option économiste de la construction	34886	5
Bâtiment	TP technicien supérieur du bâtiment, option étude de prix	34887	5
Bâtiment	TP conducteur de travaux du bâtiment et du génie civil	35027	5
Bâtiment	BTS enveloppe des bâtiments, conception et réalisation	37495	5
Bâtiment	BUT génie civil construction durable travaux bâtiment	35482	6
Bâtiment	BUT génie civil construction durable réhabilitation et amélioration des performances environnementales des bâtiments	35484	5
Bâtiment	BTS finition aménagement des bâtiments conception et réalisation	35809	5
Bâtiment	DEUST - Bâtiment et travaux publics	35821	5
Bâtiment	Conducteur de travaux - bâtiment et travaux publics - tous corps d'état	35865	5
Bâtiment	Diagnostiqueur produits, équipements, matériaux et déchets issus du bâtiment	36312	5
Bâtiment	Chargé de gestion technique des bâtiments	36408	5

Les certifications venant en remplacement des certifications arrivées à échéance faisant partie de la liste ci-dessus

seront d'office éligibles.

Article 3 **Mise en œuvre des parcours**

Le parcours conduisant à la certification professionnelle visée inclut formation théorique dispensée dans un ou plusieurs organismes de formation (ou, lorsqu'elle dispose d'un service de formation, dans l'entreprise) et acquisition d'un savoir-faire par l'exercice en entreprise d'une ou plusieurs activités professionnelles en relation avec les qualifications recherchées.

La validation des acquis de l'expérience (VAE) peut également être mobilisée pour atteindre l'objectif certifiant.

La mise en œuvre du parcours implique la conclusion d'un avenant au contrat de travail du salarié concerné, précisant la durée et l'objet de la reconversion ou de la promotion par alternance, à déposer auprès de l'opérateur de compétences (OPCO) désigné par la branche.

Tout au long du parcours, le salarié concerné bénéficie, dans l'entreprise, de l'appui et de l'accompagnement d'un tuteur justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans une qualification en rapport avec l'objectif certifiant.

La durée des parcours dans le cadre du dispositif de reconversion ou promotion par alternance est comprise entre 6 et 12 mois. Cette durée peut être étendue :

- jusqu'à 24 mois, lorsque la durée du cycle de formation aboutissant à la certification professionnelle visée ou les acquis du bénéficiaire l'exige.
- Jusqu'à 36 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.

15 % à 25 % de cette durée de parcours doit être consacrée à la formation, sans que la durée de formation ne puisse être inférieure à 150 heures. Au tant que de besoin, cette proportion pourra être portée au-delà de 25 %. La durée minimale de la Pro-A et la durée minimale de la formation ne sont pas applicables aux actions d'acquisition du socle de connaissance et de compétences (certificat « Clé-A » ou « Clé numérique ») et de validation des acquis par l'expérience (VAE).

Article 4 **Financement du dispositif**

La prise en charge des coûts et frais engagés pour les actions de formation de la reconversion ou promotion par l'alternance (Pro-A) sera financée, sur les fonds légaux, selon les barèmes de prise en charge adoptés par le Conseil d'administration de l'opérateur de compétences agréé, sur proposition de la section paritaire professionnelle dont relève la branche, selon les critères établis par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

Il est rappelé que le niveau de la prise en charge financière est communiqué à France compétences et qu'il correspond à un montant forfaitaire couvrant tout ou partie des frais pédagogiques ainsi que des frais de transport et d'hébergement engagés pendant la formation.

La rémunération du salarié en reconversion ou promotion par alternance pourra être prise en charge, sur les fonds légaux selon les modalités prévues au 5°, II de l'article L. 6332-14 du code du travail tel que précisé par voie réglementaire, par le Conseil d'administration de l'opérateur de compétences agréé, sur proposition de la section paritaire professionnelle dont relève la branche.

Article 5

Justification liée à l'absence de dispositions spécifiques pour les entreprises du moins de 50 salariés

Conformément aux articles L. 2261-23-1 et L. 2232-10-1 du Code du travail, tout accord de branche ayant vocation à être étendu doit comporter des stipulations spécifiques pour les entreprises de moins de cinquante salariés ou, à défaut, des justifications permettant d'expliquer l'absence de dispositions spécifiques à ces entreprises.

En application des articles L. 6324-1 à L. 6324-10 du Code du travail, le dispositif de reconversion ou promotion par alternance s'adresse à toute entreprise, sans considération liée à son effectif.

Dès lors, il n'y a pas lieu de prévoir, dans le présent accord, de dispositions spécifiques pour les entreprises de moins de 50 salariés.

Article 6

Abrogation des dispositions relatives aux périodes de professionnalisation

Compte tenu de la suppression du dispositif des périodes de professionnalisation au 1^{er} janvier 2019 par la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, les dispositions figurant à l'article 6 de l'accord du 4 novembre 2013 relatif à la formation professionnelle sont abrogées.

Article 7

Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Article 8

Révision

Le présent accord peut être révisé conformément aux dispositions des articles L. 2261-7 et L. 2261-8 du Code du Travail.

L'engagement de la révision est réservé aux organisations signataires ou adhérentes de l'accord si elle est réalisée jusqu'à la fin du cycle électoral au cours duquel l'accord est conclu.

Si l'engagement de la révision a lieu à l'issue du cycle électoral, alors la révision peut intervenir à l'initiative de toutes les organisations syndicales représentatives dans le champ d'application de l'accord.

Si une demande de révision est engagée, elle devra être accompagnée d'un projet mentionnant les points souhaitant être révisés.

Les négociations débuteront dans les trois mois suivant la demande de révision. Toute demande de révision qui n'aura pas abouti dans un délai de six mois à compter de la demande de révision sera caduque.

Article 9

Dénonciation

Conformément à l'article L. 2261-9 du Code du Travail, le présent accord pourra être dénoncé par l'un ou l'autre des signataires ou adhérents avec un préavis de trois mois.

La dénonciation sera notifiée par lettre recommandée avec avis de réception à chacun des autres signataires ou adhérents et déposée par la partie la plus diligente auprès des services du Ministère du Travail et du Secrétariat-Greffe du Conseil des Prud'hommes.

En cas de dénonciation, l'accord continue de produire effet pendant un délai maximal de 12 mois à compter de l'expiration du délai de préavis. Si un nouvel accord est conclu dans le délai de 12 mois suivant l'expiration du préavis, les dispositions du nouvel accord se substitueront intégralement à l'accord dénoncé.

Article 10 **Dispositions finales**

Le présent accord sera notifié à l'ensemble des organisations représentatives à l'issue de la procédure de signature conformément aux dispositions de l'article L. 2231-5 du code du travail.

Conformément aux dispositions des articles D. 2232-2 et D. 2231-3 du Code du Travail, le présent accord sera déposé auprès du Ministère du Travail en nombre d'exemplaires suffisants et au Secrétariat-Greffe du Conseil des Prud'hommes de Paris.

Les signataires demandent aux services du ministère du Travail l'extension du présent accord.

Fait à Paris,

Le : 15/ 04/ 2024

Signatures :

FSE

UNSA

CFE – CGC

SN2A - CFTC