

Brochure n° 3301

Convention collective nationale

IDCC : 2098. – **PRESTATAIRES DE SERVICES**
DANS LE DOMAINE
DU SECTEUR TERTIAIRE
(4^e édition. – Septembre 2005)

ACCORD DU 11 JUILLET 2005
RELATIF À L'ACCÈS DES SALARIÉS À LA FORMATION
TOUT AU LONG DE LA VIE PROFESSIONNELLE
NOR : *ASET0551330M*
IDCC : *2098*

Entre :

Le syndicat national des cabinets de recouvrement de créances et de renseignements commerciaux (ANCR) ;

Le syndicat national des professionnels du recouvrement (SNPR) ;

La fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances (FIGEC) ;

Les services intégrés du télésecrétariat et des téléservices (SIST) ;

Le syndicat national des centres d'affaires et des entreprises de domiciliation (SNCAED) ;

Le syndicat national des prestataires de services d'accueil (SNPA) ;

Le syndicat national des organisateurs et réalisateurs d'actions promotionnelles et commerciales (SORAP),

D'une part, et

La fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services CFE-CGC (FNECS) ;

La fédération des services CFDT ;

Le syndicat Force ouvrière,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit.

PRÉAMBULE

Les organisations signataires reconnaissent l'importance de la formation professionnelle pour le secteur d'activité du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Cette importance est d'autant plus grande qu'il n'existe que très peu de formations initiales de base pour les métiers des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

C'est notamment ce constat qui avait réuni les organisations signataires en vue de la conclusion de l'accord du 27 avril 1998 dans le secteur du recouvrement de créances, puis en vue de la conclusion le 20 décembre 1999 de l'avenant à la convention collective de branche.

A ce titre, les partenaires sociaux de la branche recouvrement de créances ont créé par accord du 27 avril 1998 une commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP).

Suite à la conclusion de l'accord national interprofessionnel du 20 septembre 2003 et à la promulgation de la loi du 4 mai 2004, tous deux relatifs aux dispositifs de formation tout au long de la vie professionnelle, les organisations signataires ont décidé de se réunir pour fixer ensemble les priorités et les modalités pratiques d'application en matière de formation professionnelle.

L'intérêt collectif tant des employeurs que des salariés implique une meilleure maîtrise de l'évolution professionnelle des travailleurs, laquelle nécessite de renouveler les objectifs et les moyens de la formation professionnelle continue.

La formation professionnelle a pour objet de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des travailleurs, de permettre leur maintien dans l'emploi, de favoriser le développement de leurs compétences et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle, de contribuer au développement économique et culturel et à la promotion sociale.

Le présent accord a ainsi pour objectif de rappeler aux entreprises :

- les différents outils et dispositifs qui doivent être utilisés ou en tous les cas privilégiés au sein de la branche en matière de formation professionnelle ;
- l'égalité d'accès à ces dispositifs, laquelle doit être garantie par l'application de règles particulières reconnaissant un accès parfois prioritaire d'un certain public ;
- leurs obligations financières en matière de formation professionnelle ;
- l'adaptation des structures et des moyens de la formation, notamment dans les entreprises de moins de 10 salariés.

Le présent accord a également pour objectif de mettre en place un réel suivi des différents dispositifs en matière de formation professionnelle, que cela soit au niveau de l'entreprise (par l'intermédiaire des représentants du personnel et de l'encadrement notamment) ou au niveau de la branche (CPNEFP, organisations signataires).

Les dispositifs de formation professionnelle

Article 1^{er}

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.

Article 1.1

Les objectifs du contrat de professionnalisation

Le contrat de professionnalisation a pour objet de permettre l'acquisition d'une des qualifications prévues à l'article L. 900-3 du code du travail et de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des bénéficiaires de ce contrat.

Il a notamment pour objectif de permettre à son bénéficiaire d'acquérir un diplôme ou un titre à finalité professionnelle, un CQP ou une qualification professionnelle établie par la commission mixte paritaire reconnue dans la classification de la branche.

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.

Les actions de formation sont mises en œuvre par un organisme de formation ou par l'entreprise elle-même lorsqu'elle dispose d'un service de formation identifié et structuré.

En tout état de cause, l'OPCA de la branche pourra refuser le financement des contrats de professionnalisation lorsque la cohérence du programme ou les moyens pédagogiques seront insuffisants.

A cet effet, l'OPCA déterminera les critères d'identification de ces moyens.

Article 1.2

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 initiale quel qu'en soit le niveau pour pouvoir accéder au métier souhaité ;
- aux demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus lorsqu'une professionnalisation s'avère nécessaire pour favoriser leur retour vers l'emploi.

Article 1.3

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. Il débute par une action de professionnalisation.

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.

Principe de durée

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.

Exception lorsque le référentiel formation l'exige

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 possibilité de prévoir une durée de professionnalisation d'une durée supérieure à 12 mois peut être proposée si le bénéficiaire du contrat relève de l'un des publics suivants :

- a) 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 ;

b) les demandeurs d'emploi ayant 20 ans d'activité professionnelle sans expérience significative acquise au sein d'une entreprise relevant de la même activité ;

c) 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 ;

d) les personnes ayant interrompu leur activité professionnelle pour s'occuper de leurs enfants ou de leurs conjoint ou ascendants en situation de dépendance ;

e) les bénéficiaires de l'obligation d'emploi telle que prévue à l'article L. 323-3 du code du travail dont les travailleurs handicapés.

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

Article 1.4

Le tutorat

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

Le tuteur est choisi, dans les conditions prévues par la loi et l'accord interprofessionnel du 5 décembre 2003, 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.

Le tuteur ne peut suivre simultanément que 2 salariés en contrat de professionnalisation.

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.

Les parties signataires demandent à la CPNEFP d'établir 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 qu'il soit pour autant pénalisé 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.

Les dispositions de cet article s'appliquent au tuteur visé dans le contrat et la période de professionnalisation.

Article 1.5

Classification et rémunération des titulaires des contrats 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 ingénieurs et 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 2^e 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 2^e année. Il en est de même pour les salariés occupant une fonction relevant d'une classification ingénieur ou cadre.

Article 1.6

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.

Le contrat de professionnalisation peut être renouvelé une fois en cas d'échec aux épreuves correspondant à la qualification recherchée, en cas de maternité, maladie, accident du travail ou défaillance de l'organisme de formation.

Article 1.7

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 1.8

Suivi des titulaires des contrats de professionnalisation à l'issue du contrat

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 1.9

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 des jeunes de moins de 26 ans, sont fixés à 15 € pour les 12 premiers mois d'un contrat et à 20 € pour les mois suivants lorsque le contrat est supérieur à 12 mois.

Par exception, pour les entreprises de moins de 10 salariés, le forfait horaire est fixé à 20 € quelle que soit la durée du contrat.

La prise en charge de la formation du tuteur est fixée par décret (plafond horaire et nombre d'heures).

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires, l'OPCA prend en charge l'exercice de la fonction tutorale à condition que le tuteur ait suivi la formation pédagogique prévue ci-dessus.

La prise en charge par l'OPCA de l'exercice de la fonction tutorale est limitée à 25 % de la durée du contrat de professionnalisation et au montant mensuel fixé par décret.

La prise en charge des contrats de professionnalisation, par l'OPCA de la branche, est limitée au tiers des ressources disponibles au titre de la professionnalisation, sachant que pour la première année, le budget est limité entre le DIF et le contrat de professionnalisation à hauteur de 85 % pour la professionnalisation et 15 % pour le DIF.

Article 2

Le droit individuel à la formation (DIF)

Article 2.1

Calcul des droits individuels à la formation

a) Principes

Les organisations signataires conviennent que, pour l'ouverture du droit individuel à la formation visée aux articles L. 933-1 et suivants du code du travail, l'ancienneté des salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée s'apprécie au 1^{er} janvier de chaque année.

Le droit individuel à la formation est pour les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée à temps plein de 21 heures par an.

La durée du droit individuel à la formation est pour les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée à temps partiel calculée *pro rata temporis* des heures réellement effectuées.

Toutefois, les salariés en contrat à durée indéterminée à temps partiel dont la durée du travail est au moins égale à 80 % de la durée légale du travail bénéficient du droit individuel à la formation calculé de la même manière que pour les salariés à temps plein, sans application de la règle de prorata prévue ci-dessus.

Sous réserve des dispositions légales, en cas d'absence pour congé sabbatique, congé sans solde supérieur à 1 mois, congé pour création d'entreprise, congé parental, congé individuel de formation au cours d'une année, le droit individuel à la formation du salarié est calculé au prorata du temps de présence pendant l'année considérée.

En cas d'absence pour maladie ou accident de la vie privée, accident de trajet, d'une durée supérieure à 4 mois, le droit individuel à la formation du salarié est calculé au prorata du temps de présence pendant l'année considérée.

Pour tout autre motif de suspension du contrat, y compris en cas de congé maternité, le droit individuel à la formation est maintenu intégralement.

Les heures qui ne sont pas utilisées en tout ou partie au cours de l'année par les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée sont capitalisées.

Le nombre d'heures auquel s'élève le droit individuel à la formation est plafonné à 126 heures sur 6 années.

Ce plafond de 126 heures s'applique également aux salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée à temps partiel, quel que soit le nombre d'années cumulé sur la base du nombre annuel d'heures acquises *pro rata temporis* (exemple un salarié à mi-temps pourra cumuler ses droits sur 12 ans).

En cas de mutation d'un salarié dans une entreprise appartenant au même groupe au sens de l'article L. 439-1 du code du travail, l'intéressé conserve chez son nouvel employeur les heures acquises avant sa mutation au titre du droit individuel à la formation.

*b) Salariés embauchés en contrat à durée indéterminée
avant le 1^{er} janvier 2005*

Les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée qui justifient, au 1^{er} janvier 2005, de 1 année d'ancienneté dans l'entreprise qui les emploie bénéficient, à compter du 1^{er} janvier 2005, du droit individuel à la formation à hauteur de 21 heures.

Pour les salariés embauchés sous contrat de travail à durée indéterminée et à temps plein au cours de l'année 2004, leur droit individuel à la formation est calculé au 1^{er} janvier 2005 *pro rata temporis*.

*c) Salariés embauchés en contrat à durée indéterminée
après le 1^{er} janvier 2005*

Les salariés qui seront titulaires après le 1^{er} janvier 2005 d'un contrat de travail à durée indéterminée à temps plein bénéficieront d'un droit individuel

à la formation calculé au 1^{er} janvier de l'année civile qui suit la date d'effet dudit contrat, en fonction du nombre de mois exécutés au titre de leur contrat de travail *pro rata temporis*.

d) Salariés en contrat à durée déterminée

Les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée, à l'exclusion du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, peuvent bénéficier du droit individuel à la formation calculé *pro rata temporis* après 4 mois consécutifs ou non sous contrat à durée déterminée au cours des 12 derniers mois.

L'employeur est tenu d'informer le salarié de ses droits à ce titre.

Article 2.2

Formations entrant dans le cadre du droit individuel à la formation

Les actions de formation éligibles au DIF relèvent de l'une des catégories suivantes :

- les actions de qualification prévues à l'article 900-3 du code du travail ;
- les actions de promotion ;
- les actions d'acquisition des connaissances mentionnées à l'article 900.2 du code du travail ;
- les actions de formation ayant pour objectif l'acquisition d'un diplôme ou d'un titre à finalité professionnelle, d'une qualification professionnelle établie par la CPNEFP ou d'une qualification professionnelle reconnue dans la classification de la convention collective de branche ;
- de manière générale, toute action de formation soit inscrite au plan de formation de l'entreprise, soit prévue dans le cadre de périodes de professionnalisation.

Les organisations signataires conviennent que les formations organisées par les organisations syndicales de salariés et d'employeurs ayant pour objet l'amélioration de la connaissance des accords professionnels peuvent être suivies dans le cadre du droit individuel à la formation.

En principe, le droit individuel à la formation s'exerce en dehors du temps de travail.

Un accord d'entreprise peut prévoir que les heures liées au droit individuel à la formation se réalisent en partie pendant le temps de travail.

Lorsque le DIF est utilisé pour réaliser des actions prévues au plan de formation, elles se dérouleront :

- obligatoirement pendant le temps de travail pour des actions d'adaptation au poste de travail, ;
- éventuellement pendant le temps de travail pour les actions de formation inscrites au plan de formation et éligibles au DIF concernant le maintien dans l'emploi ou le développement des compétences ;
- éventuellement hors temps de travail dans la limite, par année civile et par salarié, de 50 heures ou 80 heures pour les actions de formation inscrites au plan de formation et éligibles au DIF concernant le maintien dans l'emploi ou le développement des compétences.

Lorsque le DIF est utilisé pour des actions de formation hors plan de formation, il pourra se dérouler en tout ou partie sur le temps de travail, par accord individuel entre le salarié et l'employeur ou par accord d'entreprise,

conclu selon les termes de la loi du 4 mai 2004 relatifs au dialogue social et qui peut prévoir des modalités particulières de mise en œuvre du DIF, sous réserve que le cumul des droits ouverts soit au minimum égal à une durée de 126 heures sur 6 ans.

Article 2.3

Obligation d'information des droits individuels à la formation par les employeurs

Au cours du mois de janvier de chaque année, l'employeur ou son représentant informe chaque salarié en contrat de travail à durée indéterminée par écrit sur support papier ou informatique du nombre d'heures auquel s'élève son droit individuel à la formation.

Article 2.4

Modalités de mise en œuvre du droit individuel à la formation

La mise en œuvre du droit individuel à la formation est de l'initiative du salarié en accord avec son employeur.

Elle donne lieu à un accord passé entre l'employeur et le salarié, notamment dans le cadre de l'entretien professionnel ou à une demande écrite du salarié.

Si l'accord ou la demande d'exercice du droit individuel à la formation porte sur une action de formation telle que définie au sein du plan de formation de l'entreprise, il doit comporter les mentions suivantes :

- nature de l'action de formation ;
- intitulé de l'action ;
- modalités de déroulement de l'action ;
- durée de l'action ;
- date de début et de fin de l'action ;
- coût de l'action ;
- dénomination du prestataire de formation pressenti.

Si l'accord ou la demande d'exercice du droit individuel à la formation porte sur une action de bilan de compétences, il doit comporter les mentions suivantes :

- date et durée du bilan de compétences ;
- dénomination de l'organisme prestataire.

Si l'accord ou la demande d'exercice du droit individuel à la formation porte sur une action de validation des acquis de l'expérience, il doit comporter les mentions suivantes :

- diplôme ;
- titre ou certificat de qualification postulée ;
- date, nature et durée des actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience ;
- dénomination de l'autorité ou de l'organisme délivrant la certification.

La demande du salarié doit être déposée au moins 2 mois avant le début de l'action.

L'employeur dispose d'un délai de 1 mois pour notifier sa réponse, l'absence de réponse valant acceptation.

Lorsque la réponse est positive, l'employeur et le salarié concluent la convention de formation professionnelle continue visée à l'article L. 920-1 du code du travail.

Lorsque la réponse est négative, elle est faite par écrit et précise les motifs de refus.

Chaque action de formation réalisée dans le cadre du DIF s'impute en déduction du contingent d'heures de formation disponibles au titre du DIF.

Après accord express de l'employeur, lorsqu'une action de formation éligible au titre du DIF a une durée supérieure aux droits du salarié, celui-ci doit demander à bénéficier d'une anticipation de ses droits dans la limite de 126 heures.

Article 2.5

Droit individuel à la formation et rupture du contrat de travail

Dès lors que la demande d'exercice du droit est déposée par le salarié avant la fin du délai-congé, le bénéfice de son DIF est acquis.

En cas de licenciement du salarié, sauf faute grave ou lourde, l'employeur est tenu, dans la lettre de licenciement, d'informer le salarié du nombre d'heures auquel s'élève son droit individuel à la formation et de la possibilité pour celui-ci de demander, pendant le délai-congé, à bénéficier d'une action de formation, de bilan de compétences ou de validation des acquis de l'expérience.

En cas de démission, l'exercice du droit individuel à la formation est de droit sous réserve que l'action de formation ou de bilan de compétences ou de l'utilisation des acquis de l'expérience soit engagée avant la fin du délai-congé.

En cas de départ à la retraite, le salarié perd tous ses droits en matière de DIF.

Article 3

Le congé individuel de formation (CIF)

Les parties signataires rappellent que le congé individuel de formation 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 droit individuel à la formation ou des périodes de professionnalisation.

Article 4

Les actions conduites dans le cadre du plan de formation de l'entreprise

Le plan de formation de l'entreprise doit 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 ;
- celles qui correspondent à des actions liées à l'évolution des emplois ou au maintien dans l'emploi ;
- celles qui correspondent à des actions qui participent au développement des compétences des salariés.

Compte tenu de la diversité des situations rencontrées dans les entreprises du secteur, il appartient à chacune d'elles de définir les actions se rattachant aux trois catégories visées ci-dessus, en fonction de ses spécificités.

Dans ce cadre, il est précisé qu'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 conventionnelles et législatives, des modalités particulières d'articulation entre le plan de formation, le droit individuel à la formation et la période de professionnalisation peuvent en outre être fixées par accord d'entreprise ou avec l'accord formalisé du salarié.

Article 5

La mise en œuvre de la période de professionnalisation

Les périodes de professionnalisation ont pour objet de favoriser par des actions de formation le maintien dans l'emploi des salariés déjà en poste titulaires d'un contrat à durée indéterminée.

Ces périodes de professionnalisation peuvent être mises en place d'un commun accord, soit à l'initiative de l'employeur, soit à l'initiative du salarié dans le cadre de l'utilisation de son droit individuel à la formation et/ou de l'utilisation de son compte épargne-temps.

Article 5.1

L'objet des périodes de professionnalisation

Les périodes de professionnalisation ont pour objet :

- soit de permettre l'acquisition d'une des qualifications prévues à l'article L. 900-3 du code du travail ;
- soit de permettre à un salarié de participer à une action de formation dont l'objectif de qualification est défini par la CPNEFP de la branche.

Article 5.2

Les principes de mise en œuvre des périodes de professionnalisation

Les périodes de professionnalisation sont mises en œuvre sur la base des principes suivants :

- une personnalisation des parcours de formation, en fonction des connaissances et des expériences de chacun des bénéficiaires ;
- une alternance alliant des séquences de formation professionnelle, dans ou en dehors de l'entreprise et l'exercice d'une ou plusieurs activités professionnelles en lien avec la qualification recherchée ;

- le suivi de l’alternance est assuré par un tuteur ;
- une évaluation des compétences et des aptitudes professionnelles acquises.

Article 5.3

Les salariés bénéficiaires d’une période de professionnalisation

Les périodes de professionnalisation sont ouvertes :

- aux salariés dont la qualification est insuffisante au regard de l’évolution des technologies et des organisations, telle qu’il ressort des conclusions de l’entretien professionnel ou d’un bilan de compétences ;
- aux salariés n’ayant pas bénéficié de formation depuis plus de 5 ans ;
- aux salariés qui comptent 20 ans d’activité professionnelle ou âgés d’au moins 40 ans et disposant d’une ancienneté minimale de 1 an de présence dans l’entreprise et souhaitant consolider ou préparer la « seconde partie de leur carrière professionnelle » ;
- aux femmes qui reprennent leur activité professionnelle après un congé de maternité ;
- aux parents au retour d’un congé parental à temps plein, d’une durée minimum de 1 an ;
- aux travailleurs handicapés et autres bénéficiaires de l’obligation d’emploi mentionnés à l’article L. 323-3 du code du travail ;
- aux salariés de retour d’expatriation ;
- aux salariés qui envisagent la création ou la reprise d’une entreprise ;
- aux nouveaux embauchés dont la qualification est à adapter aux spécificités de l’entreprise qui les accueille ; dans ce cas, les critères n’étant pas réunis, le DIF ne peut être utilisé.

Article 5.4

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 période de professionnalisation doit comporter au minimum 105 heures de formation.

Le salarié peut bénéficier, en plus d’une action de formation, d’actions d’évaluation, de bilan de compétences, de validation des acquis de l’expérience professionnelle ou d’un accompagnement externe réalisé par un organisme de formation externe ou par l’entreprise lorsque celle-ci dispose en interne des ressources nécessaires à cette formation.

Article 6

Les modalités de mise en œuvre de la période de professionnalisation

Les modalités de mise en place de cette période de professionnalisation font l’objet d’un accord formalisé avec l’employeur et au sein duquel seront précisés :

- la nature et la durée des actions proposées, les dates et les lieux de réalisation ;

- le contenu des actions ainsi que les modalités de rémunération ;
- le ou les dispositifs éventuellement mobilisés.

Lorsque tout ou partie de la formation se déroule en dehors du temps de travail, l'entreprise définit avec le salarié, avant son départ en formation, la nature des engagements auxquels souscrit l'entreprise si le salarié suit avec assiduité la formation et satisfait aux évaluations prévues.

Article 7

Soutien de l'OPCA de la branche

L'OPCA de la branche participe au financement des périodes de professionnalisation, que l'action prévue soit annuelle ou pluriannuelle, à hauteur des deux tiers des ressources disponibles au titre de la professionnalisation.

Les catégories de salariés, pour lesquelles les actions d'accompagnement et de formation liées à la période de professionnalisation donnent lieu, en priorité, à une participation financière de l'OPCA, en fonction des besoins en qualification définis par l'observatoire prospectif des métiers de la branche et des ressources financières de l'OPCA, sont à définir par la CPNEFP.

Tout salarié relevant de ces catégories peut, avec l'accord de son employeur, bénéficier d'une période de professionnalisation.

La CPNEFP définit les priorités, les critères et l'échéancier au regard desquels l'OPCA examine les demandes de financement présentées par les entreprises.

Ces priorités, ces critères et cet échéancier sont mentionnés dans un document que l'OPCA tient à disposition des entreprises et des salariés et qui précise les modalités de prise en charge.

Durées minimales et maximales des périodes de professionnalisation prises en charge par l'OPCA de branche

Les durées minimales et maximales des périodes de professionnalisation susceptibles d'être prises en charge par l'OPCA de la branche sont arrêtées chaque année par la CPNEFP. Elles ne peuvent être inférieures à 100 heures, ni supérieures à 600 heures.

Délai de franchise entre 2 périodes de professionnalisation prises en charge par l'OPCA de branche

Un délai de franchise de 2 ans, courant de la fin d'une période prise en charge au début de la suivante, devra être respecté pour un même salarié.

Prise en charge par l'OPCA

La prise en charge de l'accompagnement et de la formation par l'OPCA de la branche se fera sur la base minimale des forfaits horaires suivants :

- de 100 à 300 heures : 30 € ;
- de 301 à 600 heures : 20 € ;
- en cas d'utilisation du DIF en dehors du temps de travail, dans la limite de 80 heures par an : 8 €.

Ces dispositions financières sont révisables chaque année par la CPNEFP, en fonction du compte rendu par l'OPCA.

Article 8

Utilisation du compte épargne-temps à la formation

Les parties signataires s'engagent donc à procéder à la modification du premier alinéa de l'article 4 « Utilisation du CET » en le complétant du paragraphe suivant.

Les parties signataires conviennent du fait que les salariés pourraient ainsi utiliser à leur initiative tout ou partie des droits accumulés dans leur compte épargne-temps pour :

- compléter, à concurrence de leur rémunération de référence, le montant de la rémunération pris en charge par le FONGECIF dans le cadre d'un congé individuel de formation ;
- indemniser, en tout ou partie, sur la base du salaire perçu au moment du départ, un congé non rémunéré destiné à leur permettre de suivre une action de formation de leur choix.

CHAPITRE II

Accès égalitaire ou prioritaire aux dispositifs de formation professionnelle

Article 9

Egalité d'accès entre les hommes et les femmes

Les partenaires sociaux affirment 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 cette négociation triennale sont transmis au 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.

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 10

Priorité d'accès à la formation professionnelle

Article 10.1

Salariés réintégrant leur poste après absence

Pour les salariés ayant bénéficié d'un congé parental de longue durée, 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 10.2

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 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, droits individuels à la formation...) peut être mobilisé dans ce cadre.

Article 10.3

Salariés handicapés et invalides

Les entreprises relevant de la convention collective nationale 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 droit individuel à la formation.

Article 10.4

Salariés de 40 ans et plus

Les entreprises entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire sont incitées à développer des pratiques de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences en faveur des salariés âgés de 40 ans et plus pour leur permettre de poursuivre leur carrière professionnelle.

Lors de l'entretien professionnel, l'employeur et le salarié s'attacheront à faire le point sur la situation professionnelle du salarié et rechercheront les moyens les plus adaptés à la poursuite du développement de sa carrière.

Suite à cet entretien et si nécessaire, un bilan de compétences pourra être réalisé.

En tout état de cause, après 20 ans d'activité professionnelle et de toutes façons à compter de son 40^e anniversaire, tout salarié bénéficie, sous réserve d'une ancienneté minimum de 1 an de présence dans l'entreprise qui l'emploie, d'un bilan de compétences mis en œuvre en dehors du temps de travail et d'une priorité d'accès à une validation des acquis de l'expérience (*cf.* art. 14 et 16 du présent accord).

Cela étant, lorsque le bilan de compétences est réalisé à la demande de l'employeur, il s'effectue pendant le temps de travail du salarié.

Des dispositions spécifiques en faveur de ces salariés, notamment dans le cadre du contrat ou de la période de professionnalisation, du bilan de compétences et de la validation des acquis de l'expérience sont prévues par le présent accord.

Le droit individuel à la formation est également un dispositif qui seul ou combiné avec d'autres dispositifs peut aider ces salariés à poursuivre la construction d'un parcours professionnel.

CHAPITRE III

La formation dans les PME-TPE

Article 11

Les salariés des PME

Article 11.1

Situation générale des salariés des PME-TPE

La branche est composée principalement d'entreprises de type TPE ou PME.

La très petite entreprise compte moins de 10 salariés, la petite ou moyenne entreprise moins de 250.

En raison de leur effectif et des caractéristiques de leur organisation, ces entreprises ont parfois des difficultés spécifiques pour mettre en œuvre et financer leurs actions de formation, notamment lorsqu'elles se traduisent par l'indisponibilité de certains salariés.

Elles vont devoir s'adapter aux nouvelles organisations de gestion des ressources humaines induites par le présent accord (entretien professionnel, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, etc.).

Etant donné le rôle majeur de ces entreprises dans l'emploi, des dispositifs appropriés à leur situation seront mis en place par l'OPCA de branche, notamment dans les domaines suivants :

- information sur les dispositifs légaux et conventionnels ;
- information sur l'offre de formation ;
- développement de l'offre de formation par rapport aux axes prioritaires définis par la CPNEFP en fonction de cahiers des charges précis élaborés sur projet en relation étroite avec les représentants des métiers concernés ;
- information sur les sources de financement européennes ;
- aide au pilotage des actions de formation ;
- prise en charge collective de formations portées par des organisations représentatives signataires locales ou nationales après avis favorable de la CPNEFP ;
- formations des dirigeants salariés à la conduite d'entretiens ;
- compte rendu des actions prises en charge.

L'observatoire prospectif des métiers de la branche s'attachera à étudier les particularités de ces entreprises et notamment celles des TPE, dans l'ensemble de ces travaux.

La CPNEFP accentuera son action en faveur des TPE, dans le cadre notamment d'études et de projets proactifs de recherche et développement.

La CPNEFP examine annuellement les domaines d'intervention de l'OPCA en faveur des TPE-PME et les complète éventuellement. Elle est informée chaque année des actions et de leur évaluation.

Article 11.2

Entreprises de moins de 10 salariés

Afin de faciliter l'accès de ces entreprises aux nouvelles mesures et aux dispositions du présent accord, l'OPCA devra prioritairement prendre en charge le financement :

- des actions de promotion et d'information des nouvelles dispositions auprès des dirigeants d'entreprise et leurs salariés ;
- des actions pour bilan de compétences prévues pour les salariés de plus de 45 ans, telles qu'elles sont définies au présent accord ;
- les actions de formation accompagnant les contrats de professionnalisation mis en œuvre dans le respect des dispositions prévues au présent accord ;
- les actions de formation mises en œuvre dans le cadre des périodes de professionnalisation, telles qu'elles sont définies au présent accord et plus particulièrement les périodes concernant les salariés de plus de 40 ans nécessitant des parcours particuliers.

Article 11.3

Modalités mutualisées pour les TPE

Afin de favoriser l'accès des salariés à la formation et de simplifier les formalités administratives qui s'imposent aux employeurs, les entreprises définies au présent article pourront mettre en place des modalités mutualisées (par exemple, un guide d'entretien professionnel).

L'OPCA de la branche, dans le respect des dispositions réglementaires à venir, prendra toute disposition pour faciliter l'accès des entreprises à ces modalités mutualisées.

Article 11.4

Modalités mutualisées pour les entreprises de moins de 50 salariés

Pour les entreprises de moins de 50 salariés qui auront pourvu au remplacement d'un salarié en formation dans les conditions prévues au décret 2004-1094 du 15 octobre 2004, il sera versé un complément à l'aide versée par l'Etat, dans la limite de 50 % du salaire minimum conventionnel sur une période maximale de 3 mois.

CHAPITRE IV

Information et orientation tout au long de la vie du salarié

Article 12

Les principes de la formation tout au long de la vie

Les parties constatent que, pour le secteur des prestations intellectuelles, l'actualisation des compétences et par conséquent la formation tout au long de la vie constituent :

- un élément clé de la compétitivité des entreprises ;
- le fondement du développement de l'employabilité des salariés.

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

- 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 ;
- etc.

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

- du plan de formation de l'entreprise ;
- du droit individuel à la formation ;

- du congé individuel formation ;
- des contrats et des périodes de professionnalisation ;
- du congé enseignement.

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

- en mode présentiel, collectif ou individuel ;
- en mode virtuel, 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.

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 le présent accord ou à définir ultérieurement :

- les coûts induits par la préparation et l'exercice de la fonction tutorale, ainsi que par la formation des tuteurs et des formateurs ;
- les investissements de l'entreprise pour développer l'ingénierie de formation, la formation et l'évaluation par les technologies de l'information et de la communication ;
- les activités de recherche et de développement portant sur l'ingénierie de formation ;
- les dépenses liées à la préparation des actions de VAE au-delà du congé VAE.

Article 13

L'entretien professionnel

Tout salarié ayant 2 années d'activité dans une même entreprise bénéficie, au minimum tous les 2 ans, d'un entretien professionnel réalisé par l'entreprise conformément aux dispositions d'un accord d'entreprise ou à défaut dans les conditions définies par le chef d'entreprise.

Cet entretien qui a 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 en fonction de la situation de l'entreprise, peut en tout état de cause avoir lieu à l'initiative du salarié, de l'employeur ou de son représentant et si l'employeur le souhaite avec un concours technique extérieur.

Cet entretien pourra porter notamment sur :

- les objectifs professionnels du salarié, de la période qui vient de s'écouler et de la période à venir ;
- les réalisations du salarié ;
- les compétences du salarié en regard des compétences cibles de son métier ;
- les compétences du salarié en regard de ses performances ;
- le bilan des actions de formation réalisées depuis le précédent entretien ;

- les hypothèses d'évolution à court, moyen et long terme et leurs modalités de mise en œuvre ;
- les actions de formation à engager à court, moyen et long terme et à classer par priorité.

La préparation et la tenue de l'entretien professionnel ont lieu pendant le temps de travail et l'entretien est mis en œuvre au sein de l'entreprise.

Pour ce faire, les personnels chargés de conduire ces entretiens doivent être informés de la stratégie de formation de leur entreprise et des différents dispositifs de formation, être formés à leur mission managériale et notamment à la conduite d'entretien et doivent maîtriser les référentiels emplois compétences des métiers de l'entreprise, s'ils existent.

Les modalités précises de la préparation, de la tenue et de la formalisation du compte rendu de l'entretien professionnel sont définies au sein de chaque entreprise.

En outre, l'entretien doit donner lieu à une conclusion écrite partagée entre les deux parties, chacune devant pouvoir exprimer sa position.

Un document type de conclusions d'entretien, propre à la branche et à ses métiers, est annexé au présent accord.

Il sera utilisé par les entreprises n'en disposant pas.

Au cours de cet entretien, le salarié et l'employeur font le point sur l'activité professionnelle du salarié.

Les parties signataires rappellent donc que l'entretien professionnel est réalisé au minimum tous les 2 ans pour tout salarié ayant au moins 2 années d'ancienneté et selon les modalités définies dans l'entreprise au nombre desquelles :

- information du salarié sur le déroulement et les objectifs de l'entretien au moins 3 jours avant ;
- réalisation de l'entretien dans un lieu adapté, en présence des seuls intéressés ;
- formalisation par écrit des conclusions de l'entretien professionnel et des engagements éventuels de l'entreprise, en laissant la possibilité au salarié d'exprimer ses observations ; un exemplaire écrit est remis au salarié.

Les propositions en matière d'actions de formation professionnelle qui seraient faites lors de ces entretiens professionnels peuvent être, avec l'accord du salarié, portées dans une annexe à son passeport formation défini à l'article 15 du présent accord.

Cet entretien peut permettre de définir notamment des mesures d'accompagnement du parcours professionnel du salarié telle qu'une période de professionnalisation, une action de VAE, un bilan de compétences ou l'utilisation de son droit individuel à la formation.

Les autres modalités de mise en œuvre de ce dispositif s'appliquent conformément à l'article 1.1 de l'avenant n° 1 du 8 juillet 2004 à l'accord national interprofessionnel du 5 décembre 2003 relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle.

Il est annexé au présent accord un guide méthodologique pour la conduite de l'entretien professionnel.

Enfin, à la demande des institutions représentatives du personnel, des informations générales peuvent être données par l'employeur dans l'objectif de réaliser des statistiques internes.

Article 14

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 individuelles 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, sous réserve de l'accord du salarié, ou à l'initiative du salarié, notamment dans le cadre de son droit individuel à la formation.

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 ;
- 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.

Le bilan de compétences s'effectuera dans le cadre du congé bilan de compétences (CBC) ou dans le cadre du droit individuel à la formation (DIF) si le salarié n'a pas les droits exigibles pour le CBC ou encore dans le cadre d'une période de professionnalisation.

En tout état de cause, après 20 ans d'ancienneté d'activité professionnelle ou à compter de son 40^e 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.

Les parties signataires rappellent que, conformément aux dispositions législatives en vigueur, le bilan de compétences ne peut être réalisé qu'avec le consentement du salarié. Le refus de ce dernier de consentir à un bilan de compétences ne constitue ni une faute, ni un motif de licenciement.

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

Article 15

Le passeport 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 ses connaissances, ses compétences et ses aptitudes professionnelles et ce, afin de favoriser tant sa mobilité interne qu'externe.

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.

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 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 ;
- dans une annexe, les décisions en matière de formation qui ont été prises lors ou à l'issue des entretiens professionnels dont il aurait bénéficié.

Article 16

La validation des acquis de l'expérience

Tout salarié justifiant d'une durée minimale d'activité de 3 ans, en rapport avec la certification recherchée, peut demander le bénéfice de ce dispositif pendant ou en dehors du temps de travail et dans le cadre d'une démarche individuelle.

Les activités exercées doivent être en rapport avec la certification visée.

La branche s'engage à développer la pratique de la VAE comme un outil au service de la gestion individuelle des carrières et la gestion collective des emplois.

La VAE permet à chaque salarié de faire valider au cours de sa vie professionnelle les acquis de son expérience en vue de l'acquisition :

- d'un diplôme ou d'un titre à finalité professionnelle, enregistré dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ;
- d'une certification de qualification professionnelle (CQP) de la branche, dès lors qu'il justifie d'une durée minimale de 3 ans d'activité professionnelle en rapport avec la certification visée.

La branche mettra donc en œuvre les dispositions suivantes pour faciliter cette pratique :

- l'information ;
- l'orientation ;
- la mise en œuvre prioritaire des formations complémentaires en vue d'obtenir les diplômes ;
- la reconnaissance des nouvelles qualifications ;
- le financement par l'OPCA de branche des démarches et de la constitution du dossier pour le salarié et des jurys de validation.

Dans ce cadre et en cohérence avec le référentiel métiers, la CPNEFP définira la liste des CQP accessibles par la VAE et la formation professionnelle.

Pour ce faire, la CPNEFP saisira notamment l'observatoire des métiers de la branche en vue de la réalisation puis de la maintenance de ce complément du référentiel métiers.

Les signataires du présent accord se donnent pour objectif d'établir, d'ici à la prochaine négociation de branche obligatoire sur la formation professionnelle et pour des fonctions essentielles de chaque secteur de la branche, des parcours types permettant l'accession aux CQP par la VAE et la formation professionnelle.

La démarche est une démarche volontaire du salarié qui peut s'inscrire dans le cadre du droit individuel à la formation après accord de son employeur ou dans le cadre d'un congé de validation de l'expérience.

Ce dispositif a pour objet de faire reconnaître l'expérience du salarié en vue d'obtenir un diplôme, une certification de qualification professionnelle ou un titre à finalité professionnelle.

Les autres modalités de mise en œuvre de ce dispositif s'appliquent conformément à l'article 1.3 de l'avenant n° 2 du 8 juillet 2004 à l'accord national interprofessionnel du 5 décembre 2003 relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle.

CHAPITRE V

Suivi des dispositifs de la formation professionnelle

Article 17

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 :

- l'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 la mise en œuvre des actions de formation au bénéfice de ses collaborateurs ;
- aménageant ses priorités d'actions 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 18

Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la branche

Article 18.1

Mise en place de l'observatoire

Pour accompagner les entreprises dans la définition de leur politique de formation et les salariés dans l'élaboration de leur projet professionnel, il est institué un observatoire prospectif des métiers et des qualifications.

Cet observatoire est commun à toutes les activités entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services.

Article 18.2

Mission de l'observatoire

L'observatoire a pour mission, sous le contrôle de la CPNEFP, de :

- recueillir et rassembler les informations existantes concernant l'emploi et la formation dans les branches professionnelles concernées ;
- mener les études et créer des outils visant à mieux connaître l'évolution qualitative et quantitative des métiers et des emplois et à mieux connaître les besoins en compétences et en formation qui en découlent ;

- diffuser les informations recueillies auprès des entreprises et des fédérations syndicales d'employeurs et de salariés concernés et de l'OPCA de branche.

Article 18.3

Fonctionnement de l'observatoire

L'observatoire exerce sa mission avec le comité paritaire de pilotage où sont représentées paritairement les organisations syndicales d'employeurs et de salariés.

Les modalités de participation aux réunions sont celles relatives à la CPNEFP.

Pour ce qui la concerne, la CPNEFP fixe les orientations de l'observatoire, valide les travaux et décide de la diffusion des informations.

L'observatoire rend 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.

Le financement de l'observatoire est prévu avec une participation de 2 % de la collecte sur la professionnalisation et sous réserve des fonds disponibles.

Article 19

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.

CHAPITRE VI

Convention triennale de formation

Les partenaires sociaux s'engagent à se réunir au moins tous les 3 ans pour négocier les priorités et les moyens de la formation professionnelle, en portant une attention particulière à la réduction des inégalités constatées d'accès à la formation.

Les négociateurs examineront notamment les points suivants :

- les conditions de mise en œuvre des entretiens professionnels ;
- pour chacun des publics jeunes et demandeurs d'emploi concernés par le contrat de période de professionnalisation, la liste des diplômes ou des titres à finalité professionnelle, des qualifications professionnelles établies par la CPNEFP ou des qualifications reconnues par la convention collective, dont les actions de formation donnent lieu en priorité à une participation financière de l'OPCA ;
- les publics spécifiques ou les natures de certifications ou de formations particulières pour lesquels la durée du contrat de professionnalisation peut être portée jusqu'à 24 mois ;
- les conditions d'accueil et d'insertion des jeunes dans les entreprises du point de vue de la formation professionnelle et notamment en cas d'inaadaptation du programme de formation des contrats de professionnalisation ;

- les objectifs en matière d'apprentissage en terme de métiers, de niveaux et d'effectifs formés, ainsi que les conditions de mise en œuvre des contrats d'apprentissage ;
- les catégories de salariés pouvant bénéficier en priorité de la période de professionnalisation, ainsi que la nature des actions de formation spécifiques de professionnalisation correspondant à ces publics ;
- le développement de l'information des PME sur les dispositifs de formation et sur les dispositifs de financement par l'OPCA de branche ;
- la recherche de réponses adaptées aux spécificités des problèmes de formation dans les PME et notamment celles de moins de 10 salariés ;
- les conditions générales de prise en charge par l'OPCA de la branche des actions de préparation et de formation spécifiques dont peuvent bénéficier les tuteurs ;
- la définition des objectifs et priorités de formation ;
- les efforts de formation qui devraient être réalisés en faveur des salariés ayant les niveaux de qualification les moins élevés ;
- la prise en compte de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes dans les actions de formation ;
- la définition des priorités de financement par l'OPCA de la branche ;
- la mise en œuvre des modalités de validation et de certification ;
- les modalités de la prise en compte de la dimension européenne de la formation ;
- la définition et les conditions de mise en œuvre des actions de formation destinées à assurer l'égalité professionnelle, le maintien dans l'emploi et le développement des compétences des handicapés.

CHAPITRE VII

CPNEFP

Article 20

Historique et champ d'application

PRÉAMBULE

Par accord en date du 27 avril 1998, étendu par arrêté du 4 février 1999, les partenaires sociaux de la branche recouvrement de créances ont procédé à la création d'une commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle.

Le champ d'application de cet accord a été limité aux « personnes physiques ou morales qui, d'une manière habituelle ou occasionnelle, même à titre accessoire, procèdent au recouvrement amiable des créances pour le compte d'autrui, à l'exception de celles qui procèdent au titre de leur statut professionnel ou dans le cadre de la réglementation de leur profession », entreprises en principe référencées sous le code NAF 74.8K.

Or, le présent accord relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle est applicable à l'ensemble des entreprises et des salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Par conséquent, les partenaires signataires conviennent que les dispositions du présent chapitre annulent et remplacent celles de l'accord du 27 avril 1998 relatif à la création d'une commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP).

Article 20.1

Compétence

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

Article 20.2

Missions

La CPNEFP remplit les missions définies par les textes en vigueur et en particulier :

1. En matière d'emploi

Elle a pour rôle l'étude des emplois de la branche et leur évolution et en particulier :

- analyse de la structure des emplois ;
- analyse de l'évolution des qualifications en fonction notamment de l'évolution des technologies ;
- analyse de l'adéquation des formations existantes aux besoins des entreprises ;
- analyse des flux d'emplois et contribution à leur régulation en vue de prévenir ou, à défaut, de corriger les déséquilibres entre l'offre et la demande ;
- contribution à la définition d'une politique de formation pour la branche ;
- contribution à l'insertion professionnelle des jeunes.

2. En matière de formation professionnelle

Elle a pour rôle d'étudier les besoins de la branche et en particulier :

- de participer à l'étude des moyens de formation, de perfectionnement et de réadaptation professionnels existant pour les différents niveaux de qualification ;
- de rechercher avec les pouvoirs publics et les organismes intéressés, les mesures propres à assurer la pleine utilisation, l'adaptation et le développement de ces moyens ;
- de formuler à cet effet toutes observations et propositions utiles et notamment de préciser, en liaison avec les organismes dispensateurs de formation, les critères de qualité et d'efficacité des actions de formation ;
- de suivre, dans le cadre qui leur est dévolu, l'application des accords conclus dans le cadre des dispositions de l'article 40-1 de l'accord du 3 juillet 1991 modifié le 5 juillet 1994 ;
- de définir les conditions de mise en œuvre des différents contrats d'alternance tels que prévus par l'accord du 3 juillet 1991 modifié le 5 juillet 1994 et en particulier des articles 20.9 et 20.10 ;
- de permettre l'information réciproque des organisations signataires sur la situation de l'emploi dans leur ressort professionnel et territorial ;
- d'étudier la situation de l'emploi, son évolution au cours des mois précédents et son évolution prévisible, notamment au regard des évolutions technologiques ;
- de procéder ou faire procéder à toutes études permettant une meilleure connaissance des réalités de l'emploi (CEP...).

La CPNEFP est également chargée d'établir la liste des diplômes de l'enseignement technologique tels que définis à l'article 8 de la loi n° 72-577 du 16 juillet 1971 sur l'enseignement technologique, pouvant être préparés dans le cadre d'un contrat de professionnalisation. Pour garantir l'acquisition d'une qualification véritablement reconnue et ouvrir sur des emplois transversaux, tous les diplômes de l'enseignement technique et professionnel doivent figurer sur la liste.

La CPNEFP et la commission paritaire procéderont 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 des contrats de qualification-professionnalisation.

Dans le cadre de sa mission, la commission paritaire nationale de l'emploi et la formation professionnelle (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 droit individuel à la 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 16 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.

Article 20.3

Saisine de la CPNEFP

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

Cette saisine doit être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception auprès du président de la CPNEFP.

Les saisines présentées par une organisation syndicale de salariés ou d'employeurs non signataire ou non adhérente. Dans ce cas, elles devront être préalablement instruites et présentées par une ou plusieurs organisations signataires ou adhérentes de l'accord.

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

Article 20.4

Fonctionnement

La CPNEFP est constituée de représentants désignés par les organisations syndicales de salariés et d'employeurs signataires ou adhérentes au présent accord.

Les modalités de fonctionnement sont fixées dans le règlement intérieur.

Article 20.5

Financement

Les frais occasionnés par le fonctionnement de la CPNEFP sont pris en charge dans les mêmes conditions prévues par l'article 2 de la convention collective intitulé « Indemnisation des salariés participant à la commission paritaire de la négociation de la convention collective ».

CHAPITRE VIII

Dispositions financières

Article 21

Rappels

Les parties signataires rappellent qu'elles ont désigné l'AGEFOS PME en qualité d'OPCA en application de l'avenant conclu le 20 décembre 2000.

Article 22

Article 22.1

Désignation d'un OPCA

Un protocole d'accord entre l'OPCA et la branche, définissant les modalités pratiques d'application du présent chapitre sera conclu, au plus tard, avant la fin du trimestre suivant l'extension du présent chapitre.

Il est expressément rappelé entre les parties que ce choix pourra être remis en cause à l'expiration d'un délai de 2 ans.

Article 22.2

Dispositions générales

Les entreprises de plus de 10 salariés sont tenues de consacrer au moins 1,6 % de la masse salariale brute pour la formation professionnelle.

Les entreprises de moins de 10 salariés sont tenues de consacrer au moins 1,5 % de la masse salariale brute pour la formation professionnelle.

Ces dispositions s'appliquent à partir des cotisations assises sur la masse salariale brute de l'année n-1.

Article 22.3

Répartition des fonds

La répartition des fonds de la formation doit être conforme aux dispositions suivantes :

Entreprises de 10 salariés et plus :

- 0,20 % au titre des CIF-CDI ;
- 0,50 % au titre de la professionnalisation ;
- 0,90 % au titre du plan de formation.

Entreprises de moins de 10 salariés :

- 0,50 % au titre de la professionnalisation ;
- 1 % au titre du plan de formation.

Sur les sommes collectées au titre du 0,50 %, quel que soit l'effectif de l'entreprise, les parties conviennent que pour la première année civile, le financement des actions prioritaires du DIF ne devra pas excéder 15 % de cette collecte.

La répartition sera, pour les années ultérieures, fixée par la CPNEFP.

Article 22.4

Conformément à la loi du 12 juillet 1990, toutes les entreprises sont assujetties au versement d'une cotisation de 1 % sur la masse salariale des contrats à durée déterminée au titre du CIF-CDD.

Article 22.5

Ces fonds seront versés selon les modalités suivantes :

Le CIF-CDI ainsi que le CIF-CDD seront versés à l'OPACIF de la région d'implantation de l'entreprise concernée.

La professionnalisation sera versée à l'OPCA désignée par la branche.

Plan de formation

Une cotisation minima de 60 % du taux devant être consacré à la formation professionnelle continue tel que défini à l'article 22.3 du présent accord sera versée à l'OPCA désigné par la branche.

Article 22.6

Tout salarié ayant participé à une formation bénéficie d'une priorité pour l'examen de sa candidature en cas de vacance d'un poste dont la qualification correspond à la formation reçue.

Article 22.7

Le contrat de travail du salarié qui part en formation dans le cadre du plan de formation continue à produire tous ses effets. Le départ en formation décidé par l'employeur est assimilé à un envoi en mission professionnelle ; de ce fait, la rémunération est maintenue dans sa totalité et les frais pédagogiques et annexes sont entièrement à la charge de l'employeur.

CHAPITRE IX

Dispositions finales

Article 23

Le champ d'application

Le présent accord vise les entreprises ainsi que leurs salariés entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire.

Article 24

Clause de révision

Entrée en vigueur et impérativité des stipulations du présent accord

Article 24.1

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 aux dispositions du présent accord que par des dispositions plus favorables aux salariés.

Article 24.2

Date d'application, 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.

Les partenaires sociaux conviennent de se revoir tous les trois ans, conformément au chapitre 6 du présent accord.

Les partenaires sociaux conviennent également d'engager des négociations sur la situation particulière des salariés multi-employeurs.

Article 24.3

Dépôt et extension

Le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 132-10 du code du travail et les parties conviennent de le présenter à l'extension auprès du ministère compétent, à l'expiration du délai légal d'opposition.

Fait à Paris, le 11 juillet 2005.

(Suivent les signatures.)

ANNEXE I

Guide méthodologique pour la conduite de l'entretien professionnel

Pourquoi ce guide ?

Pour permettre à chaque salarié de devenir acteur de ses parcours de formation, l'accord de branche sur la formation professionnelle incite l'entreprise à organiser l'entretien professionnel.

Celui-ci doit permettre au salarié et à sa hiérarchie :

- de faire le point sur les possibilités et dispositifs de formation ;
- d'élaborer des propositions en matière d'actions de formation professionnelle.

Ce guide a pour objectif de donner des repères pour l'organisation et la conduite de l'entretien professionnel mais il est essentiel que chaque entreprise adapte cet outil en fonction de ses caractéristiques et contraintes.

Comment organiser l'entretien ?

Salariés concernés et fréquence de l'entretien

L'entretien est organisé tous les 2 ans pour tout salarié ayant au moins 2 ans d'ancienneté dans l'entreprise.

Formation de l'encadrement à la conduite de l'entretien

Chaque manager sera formé à la conduite de l'entretien professionnel. Les objectifs de cette formation seront les suivants : techniques d'entretien, détection de besoins de formation, connaissance des principaux dispositifs de formation, connaissance des procédures mises en place dans l'entreprise.

Propositions faites lors de l'entretien

Les propositions émises lors de l'entretien professionnel doivent être formalisées par écrit sur un support dont un exemplaire est remis au salarié.

Exemples de questions à aborder lors de l'entretien

Point sur les compétences relatives à la qualification occupée.

Point sur les souhaits et/ou besoins de formation relatifs à la qualification occupée.

Echange sur les projets du salarié sur son parcours professionnel.

Propositions en matière d'actions de formation professionnelle.