

# Assistance

**BROCHURE JO 3279**

**IDCC 1801**

## **Convention collective nationale du 13 avril 1994**

[Étendue par arrêté du 8 février 1995, JO 18 février 1995]

### **Signataires :**

#### Organisation(s) patronale(s) :

Syndicat national des sociétés d'assistance (S.N.S.A).

#### Syndicat(s) de salarié(s) :

Syndicats chrétiens des inspecteurs intermédiaires producteurs et administratifs de l'assistance ;

C.F.D.T. ;

S.N.A.E.T.A.N. C.F.E.-C.G.C.

## **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **Champ d'application**

#### **Article 1 Entreprises visées**

##### **A**

Les entreprises — ou établissements — françaises ou étrangères établies en métropole ou dans les départements d'outre-mer, dont l'activité principale consiste à effectuer, grâce à une continuité de service, et par tout moyen, l'écoute ou la réception de messages, l'ordonnancement de services par des structures adaptées, pour garantir une assistance contractuellement prévue aux personnes et aux biens, notamment celles visées au paragraphe 7 de l'article L. 310-1 du code des assurances.

##### **B**

Les groupements d'intérêt économique (G.I.E.) constitués exclusivement ou contrôlés par les entreprises visées ci-dessus et ayant pour objet de faciliter par la mise en oeuvre de moyens techniques ou humains nécessaires, l'exercice des activités d'assistance que ces entreprises pratiquent.

Pour l'application de l'alinéa ci-dessus, un G.I.E. est considéré comme contrôlé par une ou plusieurs entreprises d'assistance lorsque le pourcentage des droits de vote détenu par celle(s)-ci au sein de l'assemblée des membres du groupement est, au total, égal ou supérieur à 70 p. 100.

Dans le cas où le pourcentage des droits de vote détenus par une ou plusieurs entreprises est, au total, inférieur à 70 p. 100, le choix de la convention collective applicable au personnel du G.I.E. est arrêté dans le cadre d'une négociation avec les délégués syndicaux du groupement, s'il en existe. À défaut d'accord ou en l'absence de délégués syndicaux, ce choix est déterminé par les instances du G.I.E.

La répartition du pourcentage des droits de vote s'apprécie au moment de la constitution du G.I.E. Son évolution dans le temps est sans incidence sur la convention collective appliquée au personnel, qui demeure celle arrêtée lors de cette création.

Les G.I.E. répondant à la définition donnée ci-dessus mais dont la création est antérieure à la conclusion de la convention entrent dans ce champ d'application.

##### **C**

La présente convention ne régit pas les activités d'entretien, de maintenance, d'après-vente, d'aide à domicile lorsqu'elles sont exercées à titre principal.

#### **Article 2 Salariés concernés**

(Voir aussi Annexe 3)

La convention s'applique aux salariés des entreprises définies ci-dessus, étant entendu que les personnes salariées à la mission font l'objet d'une annexe spécifique.

---

### **Article 3** **Principes fondamentaux**

L'observation de la constitution et des lois s'imposant à tous, la liberté d'opinion ainsi que le droit d'adhérer librement et d'appartenir ou non à un syndicat professionnel constitué en vertu du code du travail sont reconnus à chacun.

En aucun cas, les origines, la nationalité, les croyances, les opinions, le sexe, l'âge, l'existence d'un handicap ou le fait d'appartenir ou non à un syndicat ne seront pris en compte par quiconque.

En conséquence sont bannies toutes actions ayant pour objet de contraindre l'individu à renoncer à son libre choix et sont garanties la dignité de chacun et l'égalité des chances en matière d'accès aux emplois, de conduite et de répartition du travail, de formation professionnelle, de conditions de promotion et de relations de travail.

### **Article 4** **Durée de la convention**

La convention est conclue pour une durée indéterminée, sauf disposition contraire expressément prévue pour l'un ou plusieurs de ses éléments.

Elle prend effet le jour qui suit son dépôt auprès de la direction départementale du travail et de l'emploi.

La conclusion de la convention n'a pas pour vocation à remettre en cause les accords d'entreprise existants.

Les modalités de passage d'anciennes dispositions à la présente convention pour le personnel en fonction font l'objet si nécessaire d'un accord d'adaptation dans chaque entreprise.

### **Article 5** **Avantages acquis**

L'entrée en application de la présente convention ne peut entraîner la remise en cause des avantages individuels acquis dont bénéficient les salariés en fonction à cette date.

Il ne peut y avoir cumul des avantages de même nature ou de même objet prévus par la présente convention d'une part et par les accords ou usages appliqués dans l'entreprise d'autre part.

### **Article 6** **Révision et dénonciation**

#### **a**

En raison de l'évolution permanente de l'environnement économique et social dans lequel la profession de l'assistance développe son activité, des modifications ou adaptations de la convention pourront s'avérer nécessaires.

Les dispositions ci-après précisent les conditions dans lesquelles pourront intervenir ces modifications, soit dans le cadre d'une révision de texte, soit, en cas de non-aboutissement de la procédure de révision, dans le cadre d'une dénonciation.

#### **b**

Chaque signataire peut demander la révision de tout ou partie de la convention et de ses annexes. La demande de révision, transmise par écrit à chacun des autres signataires, expose les points dont il s'agit et les lignes directrices selon lesquelles la révision est souhaitée.

En cas d'accord, un avenant est établi dans le respect de l'article L. 132-7 du code du travail.

#### **c**

La convention peut faire l'objet d'une dénonciation, à l'initiative de l'un ou plusieurs des signataires. Toute dénonciation doit avoir été précédée d'une demande de révision.

La dénonciation est notifiée par pli recommandé avec avis de réception à chacun des signataires. Elle donne lieu aux formalités de dépôt légal :

— la dénonciation partielle de la convention peut intervenir à l'initiative de l'organisation d'employeurs ou de l'ensemble des organisations syndicales de salariés signataires. Dans les deux cas :

— la notification doit préciser expressément quelles sont les dispositions dénoncées et être accompagnée de propositions écrites de modification ;

— aucune des parties ne peut procéder à une nouvelle dénonciation partielle du ou des mêmes articles de la convention avant l'expiration d'un délai de deux ans à compter de la date d'entrée en vigueur des dispositions de modification ou de substitution adoptées à la suite de la dénonciation dont elle est l'auteur ;

— la dénonciation partielle doit être notifiée au plus tard trois mois avant sa prise d'effet. La ou les dispositions dénoncées continuent à s'appliquer aux auteurs de la dénonciation jusqu'à l'entrée en vigueur des dispositions

- 
- de modification ou de substitution convenues, ou à défaut pendant une durée de douze mois à compter de la date d'effet ;
- en cas de dénonciation totale, celle-ci doit être notifiée au plus tard six mois avant la prise d'effet ;
- les organisations signataires s'engagent à ne procéder, sauf cas de force majeure (de nature à bouleverser les données qui ont conditionné le consentement des parties), à aucune dénonciation soit partielle soit totale pendant les trois années qui suivent la date d'effet de la présente convention.

Cet engagement ne fait pas échec, en tant que de besoin, à la révision de la convention au sens *b* ci-dessus.

## Droit syndical

### Article 7 Réunions paritaires

(Article supprimé par Avenant n° 38 du 20 octobre 2017)

### Article 8 Congrès syndicaux et réunions statutaires

Le salarié, porteur d'une convocation écrite nominative de son organisation syndicale présentée au moins une semaine à l'avance, pourra demander une autorisation d'absence, non imputable sur les congés payés, afin de pouvoir assister au congrès ou aux réunions statutaires de son organisation syndicale. Ces absences seront rémunérées dans la limite de quatre jours, par an et par section syndicale.

### Article 9

Mod. par Avenant n° 30, 28 oct. 2014, étendu par arr. 29 juin 2015, JO 3 juill.<sup>(1)</sup>

*(I) Signataires :*

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salariés :

CFTC CSFV ;

FBA CFDT.

#### 9.1

#### Détachement et permanent syndical

##### a

##### Détachement - Conditions et modalités du détachement

Lorsqu'un membre du personnel ayant plus d'un an de présence dans l'entreprise est appelé par une organisation syndicale représentative au plan professionnel à exercer au sein de cette organisation une fonction de permanent, l'intéressé fait l'objet d'une convention tripartite de détachement, ainsi que d'un avenant à son contrat de travail.

Sauf accord particulier avec l'entreprise, le détachement prend effet au plus tôt 3 mois après que le syndicat concerné en ait informé l'entreprise par lettre recommandée avec avis de réception.

Afin de permettre au salarié détaché de demeurer informé de l'évolution de son entreprise, son employeur s'assure que lui soient adressées par tous moyens les communications diverses effectuées par la direction à l'ensemble des salariés de l'entreprise.

##### b

##### Conditions et modalités du retour dans l'entreprise

Avant la fin du détachement, l'employeur examine la situation de l'intéressé au cours d'un entretien avec lui pour préciser les modalités de son retour dans l'entreprise. Il recherche les possibilités de lui confier un poste au moins équivalent à celui qu'il occupait au moment du détachement, en tenant compte autant que possible des compétences et de l'expérience acquise.

Le poste proposé doit s'inscrire dans une logique professionnelle en cohérence avec l'activité exercée antérieurement par le salarié.

Les besoins de formation qui se poseraient à cette occasion sont pris en considération. L'entreprise s'engage à assumer, au cours de l'année qui suit le retour de l'intéressé, les frais d'inscription et le maintien de sa rémunération pour la formation qui, en accord avec l'employeur, s'avérerait nécessaire et que l'intéressé s'engage à suivre.

Ces dépenses sont imputables sur la contribution de formation.

À son retour, l'intéressé retrouve les avantages liés à sa durée de présence dans l'entreprise, appréciée à la date de son départ.

---

**c**

Les dispositions du présent article sont applicables à au plus deux personnes par fédération syndicale de salariés représentative au niveau national au plan professionnel et/ou interprofessionnel.

**9.2  
Permanent ou semi-permanent dans l'entreprise**

**a  
Permanent**

Le salarié titulaire de mandats de représentation du personnel et ou syndical «permanent» est celui dont les temps de délégation légaux et conventionnels consacrés à son activité représentative ou syndicale en entreprise ou en Branche au cours de l'année de référence, y compris les heures passées en réunion sur convocation par l'entreprise ou la Branche, sont égaux à 100 % du temps de travail annuel en vigueur pour un temps complet dans l'entreprise au titre du dernier exercice civil. Est également comptabilisé le temps consacré aux réunions préparatoires aux dites réunions.

**b  
Semi-permanent**

Le salarié titulaire de mandats de représentation du personnel et ou syndical «semi-permanent» est celui dont les temps de délégations légaux et conventionnels consacrés à son activité représentative ou syndicale en entreprise ou en Branche au cours de l'année de référence, y compris les heures passées en réunion sur convocation par l'entreprise ou la Branche, sont supérieurs ou égaux à 50 % du temps de travail annuel en vigueur pour un temps complet dans l'entreprise au titre du dernier exercice civil, et inférieurs à 100 % de celui-ci. Est également comptabilisé le temps consacré aux réunions préparatoires aux dites réunions.

**c**

Les salariés titulaires de mandats de représentation du personnel et ou syndical «permanents» bénéficient, en cas de retour à une activité professionnelle à temps complet lorsque cesse cette situation, des mêmes conditions et modalités que celles prévues dans le 9.1b - Conditions et modalités du retour dans l'entreprise.

**Article 10  
Délégués du personnel et comités d'entreprise**

Les conditions d'élection et de fonctionnement ainsi que les attributions des délégués du personnel et des comités d'entreprise sont celles qui résultent du code du travail. Il revient aux entreprises qui en remplissent les conditions d'organiser, selon la périodicité légale, les élections des délégués du personnel et des membres élus des comités d'entreprise. La répartition des sièges entre les collèges électoraux est fixée par accord préélectoral entre le chef d'entreprise et les organisations syndicales représentatives intéressées. A défaut, l'inspecteur du travail est saisi.

Les procès-verbaux d'élection seront adressés aux organisations syndicales de salariés qui le désirent.

**Article 10 bis  
Représentant syndical au CHSCT**

*Mod. par Avenant n° 30, 28 oct. 2014, étendu par arr. 29 juin 2015, JO 3 juill.<sup>(1)</sup>*

*(1) Signataires :*

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFTC CSFV ;*

*FBA CFDT.*

Chaque organisation syndicale représentative dans l'entreprise et/ou d'établissement occupant plus de 300 salariés a le droit de désigner un représentant syndical.

Ce représentant syndical bénéficie d'un congé de formation dans les mêmes conditions que celui prévu par le code du travail pour les membres élus du CHSCT.

Cette disposition ne s'applique pas aux désignations temporaires.

**Article 11  
Collèges électoraux**

Le nombre et la composition des collèges électoraux sont fixés comme suit, sauf accord conclu au niveau de l'entreprise dans le respect des articles L. 423-3 et L. 433-2 du code du travail :

- le premier collège comprend les salariés exerçant des fonctions relevant des niveaux A à F ;
- le deuxième collège comprend les salariés exerçant des fonctions relevant des niveaux G à I.

---

## **Article 12** **Vote par correspondance**

Les électeurs sont admis à voter par correspondance compte tenu de l'organisation spécifique de la profession.

Dans ce cas, l'employeur adresse au domicile des électeurs concernés, ou remet contre décharge, non seulement les listes de candidatures, les bulletins de vote et les éléments pratiques nécessaires à la participation au scrutin, mais aussi les « professions de foi » transmises en temps utile par les candidats.

Les modalités pratiques de ce qui précède sont définies dans le protocole d'accord préélectoral.

Le vote par correspondance a lieu obligatoirement sous double enveloppe, l'enveloppe intérieure ne devant porter aucune inscription.

## **Article 13** **Conciliation du mandat et du contrat de travail**

*Mod. par Avenant n° 30, 28 oct. 2014, étendu par arr. 29 juin 2015, JO 3 juill.<sup>(1)</sup>*

**(I) Signataires :**

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFTC CSFV ;*

*FBA CFDT.*

### **a** **Principes**

En se référant au principe de non-discrimination inscrit à l'article3, les signataires sont conscients que la conciliation de l'exercice d'un ou plusieurs mandats électifs et/ou syndicaux avec l'accomplissement des tâches et/ou responsabilités professionnelles et le respect des diverses obligations inhérentes au contrat de travail peuvent soulever des difficultés pratiques dans certains cas.

Les entreprises sont donc très attentives à la nécessité d'assurer cette conciliation et aux difficultés que pourraient rencontrer les intéressés, notamment dans l'accès à la formation et dans leurs perspectives d'évolution de carrière ; elles tiennent compte des exigences des mandats dans l'organisation et la charge de travail de chacun.

Les syndicats sont attentifs aux impératifs professionnels de leurs représentants pour l'organisation des activités syndicales.

### **b** **Adaptation de la charge de travail**

L'entreprise met en œuvre toutes les solutions de nature à adapter l'organisation de l'activité au poste de travail en fonction de l'exercice du mandat.

Lorsque cela s'avère nécessaire (poste unique ou mission particulière) un consensus est recherché avec l'intéressé au cours d'un entretien, et les dispositions prises sont actées.

Les objectifs quantitatifs et qualitatifs sont fixés au prorata du temps d'activité professionnelle pour tenir compte du temps consacré à l'exercice du mandat.

### **c** **Entretien**

Dans cet esprit, un entretien (distinct de l'entretien annuel prévu à l'article29) doit être proposé chaque année entre tout salarié investi d'un mandat électif ou syndical, accompagné s'il le souhaite d'un autre salarié de l'entreprise investi d'un mandat électif ou syndical, et son supérieur hiérarchique, accompagné d'un responsable des ressources humaines, pour faire le point de la situation sur les différents aspects de la conciliation mandat/contrat : organisation du travail, moyens humains et matériels, rémunération, évolution de carrière, formation, etc.

### **d** **Égalité de traitement salarial et d'évolution professionnelle**

#### **d1** **Formation des élus ou mandatés**

Afin de préserver son employabilité, une attention particulière doit être apportée au maintien des compétences du titulaire de mandat(s).

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

En outre, afin de permettre aux salariés élus ou désignés d'exercer dans les meilleures conditions le ou les mandats

---

qu'ils détiennent, les signataires incitent les entreprises à favoriser autant que faire se peut les demandes de congés de formation économique et sociale ou de formation syndicale, dans les conditions prévues au code du Travail.

À cet effet, les entreprises de la branche garantissent à ceux qui en font la demande expresse, 4 jours de formation rémunérés pour chaque élu ou mandaté en complément des financements prévus par le code du travail. Cette formation s'effectue à la prise du mandat et/ou à son renouvellement éventuel.

À titre exceptionnel, les élus et/ou mandatés, en cours de mandat au jour de la signature de l'accord, bénéficieront de cette disposition s'ils en font la demande sauf :

- s'ils ont déjà obtenu, dans le cadre de la mandature en cours, une prise en charge par l'entreprise du congé de formation économique et sociale ou d'une formation syndicale,
- si le premier tour des élections doit se dérouler dans le premier trimestre 2015.

## d2

### Validation de l'expérience syndicale

L'exercice d'un mandat syndical met en jeu des compétences supplémentaires qui couvrent des domaines immédiatement valorisables (ex : prévention de certains risques) mais également des aptitudes qui ne sont pas toujours immédiatement mises en pratique dans l'environnement professionnel dans lequel le salarié évolue, comme : la communication orale et écrite, les techniques de débat contradictoire, l'animation des équipes, l'approche de sujets économiques, financiers et stratégiques.

C'est pourquoi, les signataires décident de mettre en place un dispositif qui permet aux détenteurs de mandats depuis 6 ans au moins dans l'entreprise d'accéder :

- s'ils le souhaitent, à un bilan professionnel et/ou un bilan de compétences leur permettant de faciliter le moment venu le retour à une activité professionnelle au sein des services/directions de l'entreprise,
- sur leur demande une formation certifiante. Cette formation est établie avec le concours d'un partenaire extérieur à l'entreprise afin d'assurer la neutralité indispensable au dispositif.

Chaque promotion de formation certifiante est composée, d'au plus 3 stagiaires (dont 2 au plus appartenant à la même entreprise) par fédération syndicale de salariés représentative au niveau national au plan professionnel et/ou interprofessionnel.

Deux stagiaires au plus peuvent appartenir à la même entreprise qui prend acte des candidatures, et assure le coût de la formation, des frais de déplacement éventuels selon le dispositif applicable pour le plan de formation, et le maintien de la rémunération.

En contrepartie, le salarié impute une partie du temps passé en formation à hauteur du nombre d'heures de DIF qu'il détient et ce jusqu'à extinction de ses droits conformément aux dispositions légales en vigueur ou à venir.

La validation de l'acquis de l'expérience syndicale sera prise en compte dans le cadre professionnel.

## d3

### Égalité d'évolution professionnelle / non-discrimination

Le salarié élu ou mandaté depuis au moins 6 ans dans l'entreprise, peut demander à son employeur un entretien de bilan au cours duquel sont envisagées les possibilités d'évolution et/ou de mobilité professionnelles.

## d4

### Égalité de traitement salarial / non-discrimination

Le salarié titulaire de mandats de représentation du personnel et/ou syndical ne doit subir aucune réduction de rémunération ou perte de salaire du fait de l'exercice de son mandat.

Dans le cas où un salarié titulaire de mandats de représentation du personnel et/ou syndical n'a pas bénéficié d'augmentation individuelle de son salaire de base pendant 3 années de suite, il est procédé à un examen particulier de sa situation par la DRH en concertation avec sa hiérarchie.

Lors de son entretien annuel prévu à l'article 13 c) du présent accord, son salaire annuel de base au 31 décembre (hors prime d'attachement) est alors comparé, à la moyenne, à la même date, de la catégorie à laquelle il appartient.

Pour la notion de catégorie, il convient de se référer au rapport «Égalité femmes/hommes» de l'entreprise.

Le salarié concerné reçoit dans le délai d'un mois suivant l'examen de sa situation une information écrite et motivée de la DRH sur la décision et les actions correctrices éventuelles le concernant.

Si une anomalie est constatée, il est alors procédé à un examen sur les années antérieures pendant le dernier mandat exercé et ce, dans la limite globale de 3 ans.

---

## **Article 14** **Modalités de l'action syndicale**

Les modalités pratiques d'exercice de l'action syndicale étant à définir dans le contexte propre à chaque entreprise, la mise au point de ces modalités donne lieu, pour l'application des dispositions légales en la matière, à une négociation au sein de l'entreprise (affichage des communications syndicales, collecte des cotisations syndicales, diffusion des publications et tracts de nature syndicale, réunions des adhérents des sections syndicales, réunions d'information destinées au personnel, accueil de personnalités extérieures). Cette négociation porte également sur la périodicité de réexamen des dispositions convenues à cette occasion.

## **Article 14 bis** **Modalités de gestion des crédits d'heures**

*Mod. par Avenant n° 30, 28 oct. 2014, étendu par arr. 29 juin 2015, JO 3 juill.<sup>(1)</sup>*

**(I) Signataires :**

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFTC CSVV ;*

*FBA CFDT.*

Pour la bonne marché des entreprises et pour tenir compte des nécessités de leur activité, la prise des crédits d'heures, quelle que soit leur nature (légaux, conventionnels d'entreprise et de branche), fait l'objet d'une information dans le cadre d'un bon de délégation dont la forme est fixée par chaque entreprise.

Les éléments ainsi collectés permettent d'évaluer avec précision le temps ainsi consacré, et d'en tenir compte pour l'application des dispositions de l'article 13 ci-dessus.

## **Article 15** **Moyens pour l'exercice de la vie syndicale**

Chaque entreprise détermine avec ses représentants syndicaux les moyens et leur contrepartie financière éventuelle à donner à l'exercice de la vie syndicale. Un protocole d'accord révisable annuellement fixe les règles conjointement acceptées.

## **Article 16** **Négociation collective dans l'entreprise**

*(Voir aussi Négociation d'accords collectifs dans les entreprises dépourvues de délégués syndicaux)*

Outre les domaines où elle est rendue obligatoire par les dispositions du code du travail, la négociation collective peut permettre de résoudre des difficultés particulières rencontrées par les entreprises et/ou leurs salariés.

De la négociation résulte :

- soit un accord par lequel les parties expriment leurs décisions, orientations ou objectifs communs pour une durée déterminée ou indéterminée ;
- soit un constat d'absence d'accord.

Les parties définissent elles-mêmes la forme que revêt cet accord ou ce constat sauf prescriptions légales qu'il leur incombe d'observer.

Les entreprises communiquent aux organisations syndicales qui leur en font la demande, les accords collectifs d'entreprise qu'elles concluent à leur niveau.

## **Hygiène, sécurité et conditions de travail**

## **Article 17** **Principes généraux**

La sécurité, l'hygiène et les conditions de travail doivent constituer des préoccupations permanentes dans le fonctionnement quotidien des entreprises.

Dans l'intérêt de la collectivité de travail :

- chaque employeur prend ces préoccupations en considération tant dans la conception, la réalisation et la maintenance des locaux que de l'organisation des installations ou outils de travail ;
- il appartient à l'ensemble du personnel parmi lequel l'encadrement a un rôle essentiel, d'observer les exigences de sécurité et d'hygiène.

---

## **Article 18** **Rôle des C.H.S.C.T.**

Dans le cadre des principes généraux énoncés à l'article 17, les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ont un rôle déterminant à jouer, conformément aux dispositions légales et conventionnelles en vigueur, pour promouvoir les mesures qui concernent la protection de la santé, la sécurité et l'amélioration des conditions de travail.

Les C.H.S.C.T. doivent être attentifs à l'évolution dans le temps des législations et méthodes dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail.

Ils sont en outre informés des actions menées par l'entreprise afin de favoriser l'insertion professionnelle des handicapés et peuvent présenter toutes suggestions en la matière.

## **Article 19** **Formation des représentants du personnel au C.H.S.C.T.**

Les entreprises favorisent la participation des représentants du personnel au C.H.S.C.T. à des actions de formation destinées à développer leur aptitude à la détection et à la mesure des risques professionnels ainsi qu'à l'analyse des conditions de travail.

Dans les établissements occupant au moins 300 salariés, les représentants du personnel au C.H.S.C.T. bénéficient de la formation nécessaire à l'exercice de leurs missions dans les conditions fixées par les dispositions légales.

Dans ceux de moins de 300 salariés, chaque représentant du personnel au C.H.S.C.T. bénéficie, à l'occasion de sa première désignation, d'une formation appropriée à raison de quatre jours ouvrés ; le ou les jours non utilisés à l'issue du premier mandat peuvent être reportés jusqu'à l'expiration du mandat suivant à condition qu'il s'agisse de mandats qui se succèdent de façon continue et ce dans le respect des articles L. 236-10 et R. 236-17 du code du travail. Le maintien du salaire durant cette formation, la rémunération des organismes de formation, le remboursement des frais de déplacement et de séjours sont pris en charge par l'entreprise dans les mêmes limites que pour les établissements d'au moins 300 salariés.

## **Article 20** **Activités sociales et culturelles des comités d'entreprise**

Les activités sociales et culturelles des comités d'entreprise constituent l'une des formes de la vie sociale au sein de l'entreprise. Les employeurs sont attentifs à doter les comités de moyens en rapport avec l'importance des effectifs et permettant de donner à ces activités une réalité concrète.

C'est pourquoi les sommes consacrées par les entreprises au financement des activités sociales et culturelles assurées par le comité d'entreprise au moment de l'entrée en vigueur de la convention, quels qu'en soient l'objet, la forme, les modalités ou les bénéficiaires, ne pourront être inférieures à 0,60 p. 100 de la masse salariale de l'exercice précédent. Il est à noter qu'il doit être tenu compte de la masse salariale d'un G.I.E. éventuellement constitué et ce jusqu'au moment où il y a constitution d'un comité d'entreprise au sein de ce G.I.E. ou la création d'une unité économique et sociale.

Ce taux minimum s'applique, à la date de mise en vigueur de la présente convention, à toutes les entreprises effectivement dotées d'un comité d'entreprise.

Cependant, dans le cas où l'application de ce taux représenterait pour ces entreprises une aggravation de la charge, la différence constatée entre l'application du taux tel que défini ci-dessus et la contribution telle que fixée antérieurement dans l'entreprise, pourra faire l'objet d'un étalement par paliers de moitié sur une période de deux années, de manière à atteindre à l'échéance de ces deux ans, le taux de 0,60 p. 100 fixé dans la présente convention.

La contribution patronale aux œuvres sociales et culturelles s'ajoute à la dotation légale attribuée au titre du fonctionnement du comité.

Les modalités précises de calcul et d'attribution des subventions allouées au comité d'entreprise, en application de ce qui précède, sont fixées au niveau de l'entreprise en accord avec l'employeur.

## **Contrat de travail**

## **Article 21** **Formalités d'embauche**

Toute embauche est concrétisée par un document rédigé par l'entreprise et contresigné par le salarié. Ce document est remis à l'intéressé au plus tard lors de l'entrée en fonctions. Cette embauche ne deviendra effective qu'après la déclaration d'aptitude donnée par le médecin du travail.

---

## **Article 22** **Contrat de travail**

Ce contrat comporte obligatoirement les mentions suivantes :

- le régime juridique du contrat ;
- la nature de la fonction confiée ou son appellation dans l'entreprise ;
- le lieu de travail ;
- la durée du travail ;
- la référence à la convention collective et ses annexes ;
- la durée de la période d'essai ;
- le montant de la rémunération et ses modalités de paiement (nombre de mensualités, périodicité de versement) ;
- la référence au régime de prévoyance ;
- la durée du préavis si démission ou licenciement ;
- la possibilité de déplacement et la mobilité géographique impliquée par la fonction lorsqu'elles existent, conformément aux dispositions de l'article 30 ;
- les modalités dans lesquelles s'exercera l'obligation de travail de nuit, du dimanche et des jours fériés, conformément aux dispositions de l'article 57 du chapitre « Temps de travail ».

## **Article 23** **Information du salarié**

Avec son document contractuel le salarié reçoit :

- un exemplaire de la présente convention collective ;
- le règlement intérieur de l'entreprise ;
- le cas échéant, les accords d'entreprise.

## **Article 24** **Modification ultérieure du contrat de travail**

Toute modification ultérieure d'éléments importants du contrat de travail doit faire l'objet d'un écrit de l'employeur, par exemple en cas de :

- changement de rémunération en application de mesures individuelles ;
- changement de fonction entraînant un changement de classe de fonctions ;
- changement de lieu de travail ;
- changement d'horaire si celui-ci est différent de l'horaire collectif.

Cet écrit est remis à l'intéressé en main propre ou envoyé sous pli recommandé avec avis de réception et ce, dans le respect de l'article L. 321-1-2 du code du travail.

## **Article 25** **Modification dans la situation du salarié**

Les changements de situation personnelle, s'ils sont susceptibles d'avoir des incidences sur les obligations de l'entreprise, doivent être signalés par ce dernier à son employeur.

## **Article 26** **Période d'essai**

*Mod. par Accord 12 déc. 2023, étendu par arr. 17 mai 2023, JO 1<sup>er</sup> juin, applicable à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant sa date de dépôt<sup>(1)</sup>*

*(I) Signataires :*

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFDT ;*

*CGT ;*

*CGT-FO ;*

*Fédération solidaires des sociétés d'assistance.*

Sont convenus de ce qui suit :

---

## 1 Entreprises concernées

Sont visées par cet accord les entreprises relevant de la Convention collective nationale des sociétés d'assistance du 13 avril 1994, et définies à l'article 1<sup>er</sup> de cette dernière.

## 2 Salariés concernés

Sont concernés les salariés des entreprises ou organismes visés à l'article 2 de la convention collective et qui exercent leurs activités professionnelles sur le territoire national.

## 3 Durée et renouvellement de la période d'essai

### a Durée initiale

La durée initiale maximale de la période d'essai est de :

- 2 mois pour les salariés employés
- 2 mois pour les salariés agents de maîtrise
- 4 mois pour les salariés cadres.

### b Renouvellement

Les périodes d'essai susvisées peuvent être renouvelées, après accord des parties, pour une durée supplémentaire maximale de :

- 2 mois pour les salariés employés
- 2 mois pour les salariés agents de maîtrise
- 4 mois pour les salariés cadres.

Le renouvellement de la période d'essai nécessite l'accord exprès du salarié.

Ce renouvellement n'est possible qu'une seule fois.

## 4 Délai de prévenance

Dans le cas où l'essai n'est pas considéré comme satisfaisant par le salarié ou l'employeur, celui des deux qui souhaite mettre fin au contrat de travail le fait connaître à l'autre par écrit avec avis de réception, ou lettre remise en main propre contre décharge.

Le contrat de travail prend fin après un délai de prévenance fixé comme suit :

Durée de présence du salarié dans l'entreprise	Délai de prévenance	
	Employeur	Salarié
Jusqu'à 8 jours de présence	24 heures	24 heures
Entre 8 jours et 1 mois de présence	48 heures	48 heures
Entre 1 mois et 3 mois de présence	2 semaines	
Après 3 mois de présence	1 mois	

En tout état de cause, la durée de la période d'essai ne pourra pas excéder celle mentionnée à l'article 3.b. du présent accord, ce qui peut avoir pour effet de réduire le délai de prévenance mentionné au présent article.

## Article 27 Délai d'ouverture des droits

L'accès à un certain nombre de garanties et avantages prévus par la présente convention intervient, sauf dispositions plus favorables pratiquées au sein de l'entreprise, après douze mois de présence effective dans l'entreprise (cf. art. 34, 37, 38 a, 38 b, 39, 40, 53, 63, 64 et 72).

## Vie du contrat de travail

### Article 28 Engagement des parties

Le contrat de travail implique l'engagement réciproque des parties de satisfaire à leurs obligations professionnelles dans le souci de leurs intérêts partagés et le respect de leurs droits et devoirs respectifs.

Pendant la durée du contrat de travail, les deux parties s'attachent à satisfaire loyalement à cet engagement.

### Article 29 Entretiens périodiques

Un entretien individuel permettant de faire le point sur le degré de satisfaction réciproque du salarié et de l'entreprise ainsi que sur leurs attentes mutuelles, a lieu une fois par an. Il porte notamment sur les souhaits du salarié en matière de formation, d'évolution de carrière et de conditions de travail.

#### a Principe général

L'évolution de sa vie professionnelle et de sa carrière à laquelle aspire légitimement chaque salarié, dans le cadre des possibilités de l'entreprise, implique une appréciation sur sa contribution à la réalisation des objectifs de celle-ci. Cette contribution doit faire l'objet d'une analyse qualitative et quantitative aussi objective que possible, ce qui nécessite :

- la définition par l'entreprise des objectifs qu'elle assigne au personnel ;
- une communication interne appropriée sur ces objectifs ;
- une méthode d'appréciation connue à la fois comme instrument de gestion des ressources humaines et comme facteur de motivation individuelle ;
- une association étroite du personnel d'encadrement au choix et à l'application de cette méthode ;
- l'exposé de cette dernière devant le comité d'entreprise et la consultation de celui-ci à ce sujet ;
- l'information du personnel sur la méthode d'appréciation retenue et ses modalités d'application.

#### b Mise en oeuvre

Les modalités pratiques des entretiens individuels sont définies dans chaque entreprise, compte tenu de ses caractéristiques propres. Lors de leur mise en place, elles sont communiquées par écrit, après information du comité d'entreprise ou d'établissement, à l'ensemble du personnel. Elles s'inspirent des lignes directrices suivantes :

- l'entretien a lieu en principe avec le responsable hiérarchique immédiat ;
- à l'issue de cet entretien, le salarié est informé, de façon précise et personnalisée, de l'appréciation portée sur sa contribution à la marche de l'entreprise ;
- le salarié peut alors demander à être reçu par le responsable du niveau supérieur ou un responsable des services du personnel ;
- l'appréciation ne peut en aucun cas résulter de la simple exploitation automatique de données. En outre, conformément à la législation, le salarié peut toujours demander à prendre connaissance des données nominatives le concernant qui figurent dans les fichiers de l'entreprise ;
- les besoins de formation de l'encadrement à la conduite des entretiens individuels sont pris en compte pour l'élaboration du plan de formation.

### Article 30 Évolution du contrat et mobilité professionnelle

Les éléments du contrat de travail initial sont normalement appelés à évoluer pour répondre tant aux aspirations et capacités du salarié qu'aux besoins et possibilités de l'entreprise. Les entretiens individuels, prévus ci-dessus, sont en particulier le moyen d'échanges de vues sur les évolutions possibles.

#### A Mobilité fonctionnelle

La mobilité fonctionnelle constitue un moyen privilégié d'évolution et contribue à la formation du salarié tant par la diversification de l'expérience que par l'enrichissement professionnel qu'elle apporte. La mobilité doit donc être encouragée et facilitée.

Dans cette perspective, les entreprises :

- développent les méthodes et moyens de gestion des ressources humaines destinés à favoriser l'adéquation opti-

- 
- male de celles-ci à l'évolution des qualifications, notamment par le recours à la formation ;
- mettent en place des procédures d'information interne du personnel sur les postes à pourvoir de façon à examiner en priorité les candidatures internes pour favoriser, compte tenu des caractéristiques desdits postes, l'évolution professionnelle du personnel déjà en activité dans l'entreprise ;
- favorisent l'évolution du contenu et/ou du niveau des responsabilités, la diversification des compétences et l'enrichissement de l'expérience par l'exercice de fonctions successives dans une même filière ou dans des filières différentes.

Il revient à l'employeur de prendre, dans le cadre des orientations ci-dessus, en fonction des besoins et des possibilités de l'entreprise et de l'appréciation de l'encadrement sur les qualités et potentiels de chaque salarié, les décisions relatives à son évolution professionnelle.

## **B** **Mobilité géographique**

Cette mobilité peut correspondre à divers cas de figure :

**1<sup>er</sup> cas** : La modification du lieu de travail est souhaitée par le salarié pour convenance personnelle ou dans la perspective d'une évolution de carrière : elle intervient alors en accord avec l'employeur.

**2<sup>e</sup> cas** : Cette modification, sans être expressément demandée par le salarié, s'inscrit — la nature de l'activité à exercer le justifiant — dans le cadre d'une clause de mobilité acceptée par lui lors de la signature de son contrat de travail : les conséquences et modalités pratiques de cette modification sont examinées en commun par l'employeur et l'intéressé au cours de l'entretien individuel.

**3<sup>e</sup> cas** : Cette modification est souhaitée par l'entreprise pour répondre à des nécessités d'organisation ou de développement : elle doit s'inscrire alors dans le cadre des garanties énoncées aux *a* et *b* ci-après.

Cette mobilité s'exerce dans le cadre de missions temporaires de plus ou moins longue durée ; il peut aussi s'agir d'une mutation ou d'une affectation dans un autre établissement permanent ou une filiale de l'entreprise situés en France ou à l'étranger.

Dans le cas des missions inférieures à un an, les conditions de déplacement sont adaptées à chaque cas particulier.

### **a** **Principes**

#### **a1**

Les entreprises cherchent à pourvoir en priorité par le volontariat les postes à pourvoir dans le cadre de la mobilité géographique.

#### **a2**

L'accord écrit du salarié est nécessaire pour procéder à une mutation géographique lorsque celle-ci rend nécessaire, de l'avis partagé des deux parties, un changement de résidence. Le refus du salarié, d'accepter la mutation géographique ne constitue pas une faute ni, en soi, un motif de rupture du contrat de travail qui lui soit imputable.

#### **a3**

Dans les autres cas, la recherche de l'adhésion volontaire du salarié au projet de mobilité le concernant à l'initiative de l'entreprise, s'effectue lors de l'entretien individuel, prévu au *b1* ci-dessous pour traiter de façon approfondie les modalités de réalisation de cette mobilité.

#### **a4**

Les dispositions qui précèdent et qui suivent ne peuvent naturellement pas faire échec à l'application des dispositions légales relatives aux attributions du comité d'entreprise sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise.

## **b** **Entretien préalable au déplacement**

#### **b1**

Une mesure de mobilité géographique exercée par l'employeur à l'intérieur du territoire métropolitain est précédée d'un entretien avec le salarié concerné. Cet entretien doit permettre à l'intéressé de disposer d'informations précises sur les points suivants et de pouvoir en discuter :

- les fonctions qu'il occupera et sa rémunération ;
- ses conditions de travail ;

---

— la date envisagée de sa prise de fonctions dans son nouveau lieu de travail.

L'entretien individuel doit permettre également un examen des solutions possibles aux problèmes personnels que la mobilité peut entraîner pour le salarié : difficultés de transport, obligation temporaire de double résidence, date et lieu de scolarisation possible des enfants, difficultés liées à l'activité professionnelle du conjoint.

Lorsque la mutation géographique à l'initiative de l'entreprise impose un changement de résidence, les frais de déménagement sont pris en charge par l'entreprise dans les proportions et selon les modalités définies au niveau de celle-ci (présentation de devis, etc.).

## b2

En cas de mission ou d'affectation hors métropole d'une durée égale ou supérieure à une année, les mesures d'accompagnement suivantes sont prévues.

Toute mesure de mobilité géographique individuelle est précédée d'un entretien avec le salarié concerné afin de l'aviser de son déplacement. Cet entretien doit avoir lieu dans le meilleur délai, compte tenu des particularités du déplacement (durée/pays/caractère habituel ou non).

Cet entretien doit permettre à l'intéressé de disposer d'informations précises sur les points suivants :

- informations détaillées sur le pays où il est envoyé et notamment sur le coût de la vie et l'environnement dans ce pays ainsi que les lois et coutumes dont l'intéressé devra éventuellement tenir compte au cours de sa mission ;
- les formalités à réaliser avant le départ. Les démarches nécessaires à l'accomplissement des formalités administratives imposées par un déplacement à l'étranger sont effectuées avec l'assistance de l'employeur et pendant le temps de travail ;
- la vérification de l'aptitude et des vaccinations éventuellement nécessaires seront effectuées dans les mêmes conditions ;
- les frais occasionnés par ces différentes formalités sont à la charge de l'employeur ;
- la situation juridique : détachement ou expatriation ;
- les fonctions qu'il occupera sur le nouveau site et la composition de sa rémunération (éléments acquis ou limités à la durée du détachement) ; la date envisagée de la prise de fonctions ;
- les conditions de travail et de congés payés, jours fériés et repos hebdomadaires, ainsi que les congés exceptionnels pour événements de famille ;
- les garanties sociales, sachant qu'il sera recherché d'un commun accord à établir une couverture sociale globalement équivalente à celle dont le salarié bénéficie avant son départ ;
- les conditions de voyage à l'aller et au retour. L'employeur s'efforcera de déterminer le mode de transport qui paraîtra le mieux adapté, compte tenu des situations auxquelles le salarié peut être tenu. Les frais de transport et de déménagement (aller et retour) sont à la charge de l'employeur sur justification des dépenses réellement engagées et après accord sur le mode de transport ;
- le régime juridique du contrat ainsi que la juridiction compétente en cas de litige ;
- les conditions de logement.

De façon générale l'entretien individuel doit permettre un examen des solutions possibles aux problèmes que la mobilité peut entraîner pour le salarié : obligation éventuelle de double résidence, scolarisation des enfants...

## b3

Les informations données par l'entreprise dans le cadre de l'entretien sont confirmées dans un document remis ou adressé ultérieurement au salarié. Lorsque l'accord écrit du salarié est nécessaire, en application du a2, la remise de ce document doit précéder la prise de décision de celui-ci.

## c Soutien en cours de mission à l'étranger

### c1

L'entreprise s'engage à apporter son aide à l'intéressé et à sa famille si elle l'accompagne, en cas de difficultés graves consécutives notamment à un accident de santé ou à un litige avec les autorités administratives ou politiques du pays.

### c2

L'entreprise veille à maintenir avec le salarié des liens de communication, selon des modalités définies au niveau de chaque société.

### c3

En cas de rupture du contrat de travail à l'initiative de l'entreprise pendant la mission, les frais de rapatriement de l'intéressé, de sa famille et de ses meubles et bagages sont à la charge de l'entreprise pendant au plus six mois à compter de la date d'effet de la rupture.

### d Congé pour déplacement à l'étranger

Le cadre qui effectue un déplacement à l'étranger d'une durée continue d'au moins un mois bénéficie d'un « congé de détente » d'un jour au moins, à prendre à l'issue de la mission sur place ou à son retour selon accord avec l'employeur.

### e Retour prématué

Au cas où un retour prématué serait imposé au salarié sans faute de sa part, l'employeur s'efforcera d'assurer son reclassement au sein de l'entreprise, au besoin après une formation appropriée.

Dans le cas où le reclassement ne serait pas possible, la rupture du contrat sera considérée comme un licenciement à la charge de l'employeur.

### f Réintégration du salarié

Lorsque le salarié a terminé sa mission à l'étranger, il est réintégré dans un poste au moins équivalent à celui qu'il occupait avant son départ. En fonction des opportunités, il est recherché une affectation aussi compatible que possible avec les fonctions exercées hors métropole et après une période de formation lorsque celle-ci s'avère nécessaire.

Le temps passé hors métropole est pris en considération pour le calcul des divers avantages ou indemnités liés à la durée de présence dans l'entreprise.

## Article 31 Insuffisance professionnelle

Si l'employeur constate chez un salarié une insuffisance de travail, en qualité ou en quantité, il lui en fait l'observation au cours d'un entretien particulier sans préjudice des dispositions légales (art. L. 122-41 du code du travail). Cet entretien permet à l'intéressé de s'expliquer sur cette insuffisance.

L'employeur recherche alors tous les moyens d'y remédier. Les possibilités telles qu'une formation et/ou un changement d'affectation par exemple peuvent être discutées avec le salarié.

L'entretien est confirmé par un écrit de l'employeur exprimant ses mises en garde et précisant, s'il y a lieu, les mesures prises pour y porter remède.

La poursuite de l'insuffisance professionnelle peut conduire l'employeur à décider le licenciement du salarié sous réserve du respect de l'article L. 122-45 du code du travail.

## Article 32 Retards et absences

Les conditions dans lesquelles retards et absences doivent être justifiés sont fixées au niveau de l'entreprise.

Sauf en cas de force majeure, le salarié doit aviser l'employeur immédiatement, et par tous moyens, de toute absence ne relevant pas de l'état de santé et la justifier dans les trois jours ouvrables.

## Suspension du contrat de travail

## Article 33 Dispositions générales

L'absence du salarié pour l'un des motifs et dans les conditions définies dans les articles ci-après entraîne la suspension de son contrat de travail.

Le salaire étant la contrepartie du travail, la suspension du contrat a pour conséquence de suspendre les obligations de l'entreprise ayant trait au versement de la rémunération sauf application de dispositions légales ou conventionnelles différentes.

## Article 34 Maladie et accident

*Mod. par Avenant n° 24, 21 oct. 2011, étendu par arr. 30 juill. 2012, JO 7 août*

---

**Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salariés :

CFDT ;

SNCAPA CFE CGC ;

SNAATAM CFE CGC ;

CFTC.

**a  
Justification**

En cas d'absence pour maladie ou accident, le salarié doit, sauf en cas de force majeure, en informer l'employeur immédiatement et par tous moyens, et lui faire parvenir un certificat médical dans les trois jours ouvrables.

**b  
Contre-visite médicale**

L'employeur a toujours la possibilité de faire visiter le malade par un médecin de son choix. S'il y a divergence sur l'opportunité de l'arrêt de travail du salarié entre le médecin traitant et le médecin contrôleur mandaté par l'employeur, tous deux désignent un troisième médecin pour les départager. L'avis de ce dernier fixe définitivement la situation du salarié et notamment sa date de reprise du travail. Ses honoraires sont pris en charge par l'employeur. Le salarié peut demander une contre-expertise judiciaire.

**c  
Prise en charge durant les trois premiers mois**

Pendant les trois premiers mois de son arrêt de travail pour maladie ou accident, le salarié répondant à la condition de présence effective dans l'entreprise fixée à l'article 27 reçoit une allocation qui complète, à concurrence de son salaire net mensuel et sans préjudice de la loi sur la mensualisation, les indemnités journalières ou pension d'invalidité versées par :

- la sécurité sociale,
- et/ou d'autres régimes de prévoyance complémentaires souscrits par ailleurs.

Dans le cas d'une indemnisation conjointe par la sécurité sociale et des tiers responsables ou leur assurance, l'allocation complémentaire versée par l'employeur est calculée déduction faite de la totalité des indemnités dues au salarié à ces deux titres.

En cas d'arrêts de travail multiples au cours d'une même année civile, le versement des allocations complémentaires ne peut excéder, au total, la durée de trois mois, si la cause de ces arrêts est la même maladie.

**d  
Prise en charge au-delà des trois premiers mois**

En cas de prolongation de son arrêt pour maladie ou accident au-delà de trois mois continus, ou trois mois discontinus si la cause en est la même maladie, le salarié bénéficiera d'un complément aux indemnités journalières de la sécurité sociale, de manière à maintenir une rémunération correspondant à 80 p. 100 du montant net mensuel moyen.

**e**

(Avenant n° 24, 21 oct. 2011, étendu)

**Avance par l'employeur : modalités de mise en œuvre**

Lors d'un arrêt de travail et en cas d'indemnisation complémentaire par l'entreprise ou par un régime de prévoyance, l'employeur fait l'avance au salarié de l'indemnité journalière due tant par la Sécurité Sociale que par d'autres régimes de prévoyance institués par l'entreprise, quel que soit le système appliqué. Ce principe est maintenu au-delà de trois mois d'arrêt de travail.

La subrogation est mise en place systématiquement dans les entreprises.

Chaque salarié concerné doit, dès son embauche dans l'entreprise, se déterminer par écrit en faveur ou non de la subrogation. Pour les salariés déjà présents dans les Sociétés d'Assistance à la date d'entrée en vigueur de la nouvelle rédaction de cet article, chaque entreprise devra obligatoirement procéder à la même consultation écrite, selon les mêmes termes et dans un délai maximum de 3 mois.

Le salarié ayant refusé cette subrogation s'engage à transmettre dans les meilleurs délais, à son entreprise, les relevés

---

de la Sécurité Sociale relatifs à ses indemnités journalières de façon à lui permettre d'effectuer les compléments prévus.

## **Article 35** **Incidence de la maladie et de l'inaptitude sur le contrat de travail**

### **a** **Principe**

La maladie ne constitue pas en elle-même un motif susceptible de fonder un licenciement. Toutefois, l'employeur peut être contraint, dans les conditions fixées aux paragraphes qui suivent, de mettre fin au contrat de travail soit en raison des perturbations que les absences pour maladie ou accident ont pour le fonctionnement de l'entreprise soit en cas d'inaptitude au travail médicalement constatée.

### **b** **Absences de longue durée**

Lorsque l'absence pour maladie ou accident ne résultant pas d'accident du travail ou de maladie professionnelle excède neuf mois continus ou non sur une même période de douze mois, la cessation du contrat de travail peut intervenir à l'initiative de l'employeur si celui-ci est dans l'obligation de remplacer le salarié absent. L'employeur doit observer dans ce cas, du fait qu'il en prend l'initiative, d'une part la procédure d'entretien préalable prévue par les dispositions légales en cas de licenciement, d'autre part le préavis prévu à l'article 42 a.

L'indemnité alors est la suivante :

#### **b1**

Cessation du contrat de travail intervenant au-delà du 9<sup>e</sup> mois d'absence, mais avant le 16<sup>e</sup> mois : l'indemnité est calculée comme il est dit à l'article 44 si l'intéressé remplit les conditions de présence prévues audit article et, à défaut, dans les mêmes conditions que l'indemnité légale de licenciement.

#### **b2**

Cessation du contrat de travail intervenant à partir du 16<sup>e</sup> mois d'absence : l'indemnité est déterminée comme il est dit à l'article 44 lorsque l'intéressé a quinze années au moins de présence dans l'entreprise au début de l'arrêt de travail et, à défaut, dans les mêmes conditions que l'indemnité légale de licenciement.

Les dispositions qui précèdent ne font pas échec à la possibilité qu'a l'employeur de mettre fin au contrat de travail lorsque le caractère fréquent et répétitif des absences pour maladie perturbe le fonctionnement de l'entreprise ou du service.

### **c** **Inaptitude**

En cas d'inaptitude au travail définitive d'un salarié, constatée par le médecin du travail, la cessation du contrat de travail peut intervenir à l'initiative de l'employeur, sans préjudice des dispositions légales, qu'il s'agisse :

- soit de l'inaptitude au poste occupé, auquel cas la rupture ne peut intervenir que si, après avoir pris en considération, les propositions éventuelles du médecin du travail et la consultation du C.H.S.C.T. dans les conditions prévues par la législation l'employeur n'est pas en mesure d'affecter le salarié à un poste compatible avec son état ;
- soit de l'inaptitude à tout travail.

Dans les deux cas, l'indemnité attribuée au salarié est déterminée comme prévu au paragraphe b2 ci-dessus dans le respect de l'article L. 122-32-6 du code du travail.

## **Article 36** **Priorité d'examen de candidature**

Le salarié dont le contrat de travail a pris fin en raison de la prolongation de la maladie bénéficie, pendant les douze mois qui suivent, si sa guérison est constatée, d'une priorité d'examen de candidature à un même emploi ou emploi similaire. En cas de réembauche ses avantages antérieurs seraient maintenus.

## **Article 37** **Cures thermales**

Dès qu'il a reçu l'agrément de la sécurité sociale pour la cure thermale prescrite, le salarié en avise son employeur. La période d'absence pour cure est — sauf prescription médicale impérative — fixée en accord avec celui-ci, compte tenu des besoins du service.

A l'occasion de son arrêt de travail, pour cure thermale médicalement agréée par la sécurité sociale, le salarié répondant à la condition de présence effective dans l'entreprise fixée à l'article 27 reçoit une allocation calculée

comme suit :

**a)** En cas de versement d'indemnités journalières de la sécurité sociale.

L'allocation complète jusqu'à concurrence du salaire net mensuel de l'intéressé les sommes servies :

— à titre d'indemnités journalières par la sécurité sociale ou d'autres régimes complémentaires souscrits par ailleurs,

— et/ou à titre d'indemnité par des tiers responsables ou leur assurance.

**b)** En l'absence de versement d'indemnités journalières de la sécurité sociale.

L'allocation est calculée au prorata de la durée de la cure sur la base de la moitié du salaire mensuel net de l'intéressé sous déduction des sommes dues à celui-ci :

— à titre d'indemnité journalière par des régimes de prévoyance complémentaires souscrits par ailleurs,

— et/ou à titre d'indemnité par des tiers responsables ou leur assurance.

## **Article 38** **Parentalité**

*Mod. par Avenant n° 27, 20 juill. 2012, étendu par arr. 12 févr. 2013, JO 22 févr.<sup>(1)</sup>*

**(I) Signataires :**

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFDT ;*

*SNCAPA CFE CGC ;*

*SNAATAM CFE CGC ;*

*CFTC.*

## **Maternité**

**a**

### **Réduction journalière de la durée du travail**

À partir de leur déclaration de grossesse auprès de l'entreprise et de la Caisse d'Allocations Familiales, les salariées peuvent réduire d'une demi-heure la durée quotidienne du travail suivant des modalités préalablement convenues avec l'employeur, jusqu'à la date de leur départ en congé de maternité. Cette réduction est portée à une heure pendant les 4 semaines qui précèdent le congé de maternité défini au d ci-dessous.

La rémunération des intéressées est maintenue lorsque, au jour de la déclaration de grossesse, leur durée de présence dans l'entreprise est au moins égale à celle fixée à l'article 27.

## **b** **Travail de nuit**

La femme enceinte travaillant en horaire de nuit peut bénéficier, sans modification de sa rémunération, d'une dérogation pour travailler en horaire de jour.

## **c** **Absences pour consultations prénatales**

Les absences pour les consultations prénatales obligatoires n'entraînent pas de réduction du salaire pour les salariées.

Par ailleurs le conjoint bénéficie, sous réserve de justificatifs, d'absences sans réduction de salaire pour les 3 échographies obligatoires.

## **d** **Congé de maternité**

Pour les femmes enceintes répondant à la date du début de leur congé de maternité à la condition de présence effective dans l'entreprise fixé à l'article 27, la durée du congé telle que fixée par le code du travail est portée à 20 semaines, à moins qu'elle ne soit portée à une durée supérieure, en application des dispositions légales.

Pendant ce congé, l'intéressée reçoit de son employeur une rémunération destinée à compléter jusqu'à concurrence de son salaire net mensuel les indemnités journalières versées par la Sécurité Sociale.

L'employeur fait l'avance des indemnités journalières, sous réserve d'avoir délégation pour les percevoir directement.

## **Paternité**

*(Voir également Avenant 37 du 22 décembre 2017, II, «Paternité»)*

Le congé de paternité est de 11 jours calendaires consécutifs.

Pour les pères de famille salariés de l'entreprise remplissant la condition de présence effective de 3 mois, la durée du congé de paternité est portée de 11 à 15 jours calendaires consécutifs pour la naissance d'un enfant.

Cette durée est de 18 jours calendaires consécutifs en cas de naissances multiples et pour les pères de famille salariés de l'entreprise remplissant la condition de présence effective de 3 mois, cette durée est portée à 22 jours calendaires consécutifs.

Le congé de paternité doit être pris dans les 4 mois suivants la naissance. Un report est toutefois possible en cas d'hospitalisation de l'enfant ou de décès de la mère.

Pendant toute la durée du congé paternité, le père salarié bénéficie du maintien de son salaire net mensuel sous déduction des indemnités journalières de sécurité sociale.

Le père salarié qui souhaite bénéficier du congé de paternité doit prévenir son employeur 1 mois avant la date à laquelle il entend prendre son congé en précisant également la date de fin.

Les dates de début et de fin du congé sont modifiées à la demande du salarié pour tenir compte de la date réelle de l'accouchement.

La durée du congé paternité est assimilée à un temps de travail effectif pour l'appreciation du droit à l'ancienneté et du droit aux congés payés.

#### **Adoption**

##### **e Congé d'adoption**

Le salarié ou la salariée répondant à la condition de présence effective dans l'entreprise fixée à l'article 27 reçoit pendant les 12 semaines du congé d'adoption une rémunération destinée à compléter les indemnités journalières versées par la Sécurité Sociale jusqu'à concurrence de son salaire net mensuel.

Le congé est porté à 20 semaines en cas d'adoption portant le nombre d'enfants du foyer à 3 ou plus et à 24 semaines en cas d'adoption multiple quel que soit le nombre d'enfants au foyer.

L'employeur fait l'avance des indemnités journalières sous réserve d'avoir délégation pour les percevoir directement.

Lorsque le ou la salariée bénéficie, en raison du nombre d'enfants à sa charge, d'un congé d'adoption d'une durée supérieure à 12 semaines, le versement de la rémunération de l'entreprise est assuré pendant toute la durée de ce congé.

Conformément aux dispositions légales, les parents adoptifs peuvent bénéficier du congé d'adoption sous réserve que ce congé soit partagé entre les deux dans les conditions prévues par la loi.

Dans ce cas, la durée du congé est augmentée de 11 jours ou de 18 jours en cas de naissances multiples.

La durée du congé d'adoption ne peut être fractionnée qu'en 2 périodes dont la plus courte est au moins égale à 11 jours.

Le congé d'adoption est assimilé à un temps de travail effectif pour l'appreciation du droit à l'ancienneté et du droit à congé payé.

##### **f Congé d'adoption internationale**

Le salarié ou la salariée disposant d'un agrément délivré selon la réglementation en vigueur en vue d'une adoption internationale et répondant à la condition de présence effective dans l'entreprise fixée à l'article 27, bénéficie d'un congé d'adoption internationale avec maintien du salaire net d'une durée de 6 semaines lorsqu'il ou elle doit se rendre dans les départements ou territoires d'outre-mer ou à l'étranger pour adopter un enfant.

La durée du congé d'adoption ne peut être fractionnée qu'en 2 périodes dont la plus courte est au moins égale à 11 jours.

Le congé d'adoption internationale se cumule au congé d'adoption prévue à l'article 38 e.

#### **Congé parental d'éducation**

Le salarié peut bénéficier, de plein droit, sur sa demande, d'un congé parental d'éducation dans les trois années suivant la naissance ou l'adoption d'un enfant. Ce congé parental d'éducation est régi par les dispositions légales en vigueur, sans que son bénéfice soit toutefois subordonné à une condition d'effectif minimal de l'entreprise. Il peut être pris soit sous forme de suspension du contrat de travail, soit sous forme de travail à temps partiel, soit selon une combinaison de ces deux formes, dans les conditions prévues par la loi.

La reprise du travail avant la date d'expiration normale du congé est de plein droit en cas de décès de l'enfant ou de diminution importante des ressources du ménage.

À l'expiration du congé parental, le salarié retrouve son emploi ou un emploi similaire en conservant les droits

acquis au début du dit congé.

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

## **Article 39** **Obligations militaires**

### **a** **Service national**

A l'issue de son service national (y compris lorsque l'appel est devancé par l'intéressé), le salarié est repris dans son précédent emploi ou un emploi similaire s'il fait connaître à son employeur au plus tard dans le mois suivant sa libération son désir de reprendre son travail.

La reprise du travail intervient dans le mois qui suit cette demande, sauf accord contraire de l'employeur et du salarié.

Le salarié repris bénéficie de tous les avantages qu'il avait acquis au moment de son départ. En outre, il reçoit une avance égale à un mois de salaire, s'il a plus d'un an de présence dans l'entreprise lors de son départ et s'il n'a exercé aucune activité professionnelle entre sa libération et sa reprise du travail. Cette avance lui reste acquise s'il demeure en fonctions dans l'entreprise pendant au moins une année.

### **b** **Périodes de réserve obligatoires**

Pendant les périodes de réserve obligatoires, l'employeur complète la solde perçue à concurrence du salaire net dès lors que le salarié répond à la condition de présence dans l'entreprise fixée à l'article 27. Ces périodes ne peuvent être imputées sur la durée des congés annuels.

## **Article 40** **Absences pour autres motifs**

*Mod. par Avenant n° 37, 22 déc. 2017, étendu par arr. 21 janv. 2019, JO 26 janv., applicable à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la signature de l'avenant<sup>(1)</sup>*

#### *(I) Signataires :*

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*Fédération CFDT Banques et Assurances ;*

*Fédération de l'assurance et de l'assistance CFE CGC ;*

*Fédération des Syndicats CFTC Commerce Services et Forces de Vente ;*

*Fédération des employés et cadres CGT FO - Section Assurances.*

### **a**

#### **(Avenant n° 37, 22 déc. 2017, étendu) - Congés pour événements familiaux**

Sauf dispositions plus favorables dans l'entreprise, les événements familiaux (naissances, mariages, remariage, PACS et décès) donnent lieu au moment de leur survenance à un congé de courte durée dans les conditions suivantes :

Mariage Remariage PACS	du salarié	1 semaine calendaire sans aucune condition ancienneté.
	de l'enfant du salarié ou de l'enfant du conjoint	1 jour sans aucune condition ancienneté.
	d'un frère ou d'une sœur	1 jour après 12 mois de présence effective dans l'entreprise.
	du père de la mère du salarié ou d'un ascendant	1 jour après 12 mois de présence effective dans l'entreprise.
Naissance	Pour chaque naissance survenue au foyer du salarié ou pour l'arrivée d'un enfant placé en vue de son adoption	3 jours sans aucune condition ancienneté
Décès	du conjoint ou partenaire d'un PACS du salarié	1 semaine calendaire sans aucune condition ancienneté
	d'un enfant du salarié ou de l'enfant du conjoint	1 semaine calendaire sans aucune condition ancienneté
	du père ou mère du salarié	3 jours sans aucune condition ancienneté
	du beau-père ou belle-mère <sup>1</sup> du salarié	3 jours sans aucune condition ancienneté
Dictionnaire Permanent Conventions Collectives	du frère ou sœur du salarié	3 jours sans aucune condition ancienneté
	du conjoint d'un frère ou d'une sœur du salarié	Mise à jour (mai 2025) 1 jour sans aucune condition ancienneté

Handicap chez l'enfant	Annonce de la survenue d'un handicap chez un enfant du salarié ou de son conjoint	1 semaine calendaire sans aucune condition ancienneté
<sup>1</sup> Beau-père ou belle-mère : il s'agit du père ou de la mère du conjoint (par mariage, remariage ou pacs), mais également du nouveau conjoint suite à un mariage, remariage ou pacs du père ou de la mère du salarié		

Pendant la durée des absences visées ci-dessus, la rémunération du salarié est maintenue et est assimilée à un temps de travail effectif.

Afin de bénéficier de l'autorisation d'absence au titre d'un des événements familiaux ci-dessus, le salarié doit justifier de la survenance de l'événement.

Les signataires conviennent que l'autorisation d'absence pour le mariage, remariage, pacs, ne doit pas nécessairement être prise le jour de l'événement mais peut l'être dans la semaine calendaire précédent ou suivant le jour de l'événement.

Pour que cette absence puisse être décalée à la demande du salarié dans la semaine précédent ou suivant l'événement, l'information doit être portée par le salarié à la connaissance de l'employeur en respectant un délai de prévenance d'1 mois calendaire à compter du premier jour de l'absence. L'information doit être écrite.

#### b

#### Absences liées aux charges de famille

Le personnel répondant à la condition de présence dans l'entreprise fixée à l'article 27 et qui a la charge de jeunes enfants (donc la garde effective) bénéficie, en tant que de besoins, d'autorisations d'absences rémunérées de courte durée dont les modalités et la durée sont arrêtées au niveau de l'entreprise sans pouvoir être inférieures à :

- une journée pour la rentrée scolaire d'un ou plusieurs enfants de moins de sept ans et sans limite d'âge pour les enfants handicapés ;
- trois jours par an en cas de maladie d'un ou plusieurs enfants de moins de douze ans. Dans ce cas des justificatifs devront être présentés au retour.

Lorsque les deux parents sont salariés dans la même entreprise, ces autorisations ne se cumulent pas.

Des facilités supplémentaires peuvent être accordées par l'entreprise.

#### c

#### Autorisations d'absences exceptionnelles

Sur demande du salarié pour des motifs dûment justifiés, et dans la mesure où le règlement des horaires de l'entreprise ne permet pas d'autres solutions, des autorisations d'absences exceptionnelles de courte durée sont accordées par l'employeur en dehors des congés payés annuels, dans les limites imposées par les nécessités du service.

Ces absences exceptionnelles peuvent, sur appréciation de l'employeur, être rémunérées.

Un salarié peut faire une demande de congé sans solde pour une période de longue durée. Cette demande sera examinée par l'employeur qui apportera sa réponse dans les meilleurs délais.

#### d

#### (Avenant n° 37, 22 déc. 2017, étendu) - Activités extra-professionnelles

Les entreprises accordent aux salariés exerçant hors de l'entreprise des activités judiciaires politiques, civiques ou sociales, les congés prévus dans chaque cas par les dispositions légales en vigueur.

#### Défenseur syndical

Dans les entreprises de plus de 11 personnes, le défenseur syndical bénéficie d'un crédit de 10 heures par mois ainsi que d'une autorisation d'absence pour formation dans la limite de 2 semaines tous les 4 ans.

### Cessation du contrat de travail

#### Article 41 Circonstances et modalités

La démission, le licenciement et la retraite constituent les principaux modes de cessation du contrat de travail.

- La démission du salarié doit être notifiée par écrit à l'employeur par lettre recommandée ou remise contre décharge. La durée du préavis et les conditions de son exécution font l'objet de l'article 43 a.
- Le licenciement est régi par les dispositions légales et par celles fixées aux articles 42, 43 et 44 ci-après.
- Le départ à la retraite du salarié ou la mise à la retraite à l'initiative de l'employeur constitue un mode autonome

---

de cessation du contrat de travail dont les modalités font l'objet de l'article.

En cas de force majeure, le contrat de travail prend fin de plein droit sans que la rupture soit imputable à l'une ou l'autre des parties.

## **Article 42** **Licenciement**

L'employeur peut être amené à prendre une décision de licenciement, notamment dans les cas suivants :

- parmi la gamme des sanctions, en cas de faute ;
- en cas d'insuffisance professionnelle sans caractère de faute ;
- pour motif économique.

### **a** **Licenciement collectif pour motif économique**

#### **a1** **Plan social**

Dans toute entreprise où un licenciement collectif portant sur au moins dix salariés sur une même période de trente jours est envisagé, l'employeur est tenu non seulement de réunir et consulter le comité d'entreprise ou, à défaut, les délégués du personnel, mais aussi de porter à leur connaissance les mesures du plan social qu'il envisage de prendre pour éviter les licenciements ou en limiter le nombre, ainsi que pour faciliter le reclassement de ceux dont le licenciement ne pourrait être évité.

Lors de l'élaboration du plan social, la discussion porte aussi sur les conditions du suivi des personnes licenciées et sur l'intervention, à cet effet, d'un organisme extérieur.

#### **a2** **Ordre de licenciement**

Lorsque l'entreprise est contrainte de procéder à un licenciement collectif pour motif économique concernant des salariés exerçant les mêmes fonctions, l'ordre des licenciements est établi par l'employeur en utilisant les critères ci-après :

- valeur professionnelle ;
- charges de famille ;
- durée de présence dans l'entreprise ;
- handicap reconnu par la commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (Cotorep).
- La valeur professionnelle, proposée à l'employeur par le responsable hiérarchique est cotée comme suit :
  - moyen : 5 points ;
  - bien : 10 points ;
  - très bien : 15 points ;
  - exceptionnel : 20 points.

Cette cotation est doublée pour le personnel cadres.

- Pour les charges de famille, chaque enfant à charge au sens de la législation fiscale, y compris le premier, entraîne attribution de 2 points 1/2.
- Chaque année entière de présence dans l'entreprise est décomptée pour un point chaque mois entier pour un douzième de point.
- En cas de handicap reconnu par la Cotorep, il est attribué à ce titre un nombre de points égal à celui donné au titre de la valeur professionnelle.

Une fois établi le projet d'ordre des licenciements, l'employeur consulte le comité d'entreprise ou à défaut les délégués du personnel qui peuvent, au vue des situations individuelles et des éléments d'ordre social dont ils ont connaissance, faire des propositions de modification du tableau.

#### **a3** **Priorité de réembauchage**

Tout salarié compris dans un licenciement économique ou ayant accepté une convention de conversion dispose d'une priorité de réembauchage sans préjudice de l'article L. 321-14 du code du travail. Cette priorité dont le salarié doit demander le bénéfice dans les quatre mois de son départ s'applique, pendant un an, à tout emploi qu'il peut être apte à occuper. Il est fait mention de cette priorité dans la lettre de licenciement.

---

a4

#### **Initiative de reclassement**

Qu'il soit tenu ou non d'établir un plan social pour éviter les licenciements ou en limiter le nombre et pour faciliter le reclassement du personnel dont le licenciement ne pourrait être évité, l'employeur fournit toutes informations utiles au secrétariat de la commission paritaire nationale de l'emploi sur le nombre et les qualifications du personnel concerné.

b

#### **Autres licenciements**

Lorsqu'un membre du personnel ayant plus de deux ans de présence dans l'entreprise est, conformément aux dispositions légales, convoqué par l'employeur et informé que le licenciement pour un motif autre qu'économique est envisagé à son égard, il a la faculté de demander la réunion d'un conseil de conciliation constitué de trois représentants de l'employeur et de trois représentants du personnel de l'établissement (délégués du personnel, membres du comité d'entreprise, délégués syndicaux ou représentants syndicaux au comité d'entreprise).

La lettre de convocation à l'entretien préalable doit mentionner expressément cette faculté, le délai dans lequel elle peut être exercée, ainsi que celle de se faire assister pour cet entretien conformément aux dispositions légales.

La demande de réunion doit être formulée par écrit et communiquée à la direction au plus tard un jour franc après l'entretien prévu par le code du travail. À défaut, le salarié est considéré comme renonçant à la procédure du conseil.

Les représentants du personnel siégeant au conseil sont choisis par l'intéressé parmi l'ensemble des élus du personnel titulaires ou suppléants du même collège électoral que lui, ou à défaut, d'un autre collège, et parmi les délégués syndicaux ou représentants syndicaux appartenant à ce même collège, ou à défaut, à un autre collège.

L'employeur convoque le conseil au moins 48 heures à l'avance et informe le salarié qu'il peut être entendu s'il le souhaite, par le conseil. Les éléments du dossier sont obligatoirement tenus 48 heures à l'avance, à la disposition du conseil et de l'intéressé. Le salarié peut être entendu, sur sa demande, pendant la réunion du conseil, son responsable hiérarchiquement peut l'être également.

L'un des représentants de l'employeur préside le conseil. La délibération a lieu hors de la présence du salarié, avec vote à bulletin secret. Le président de séance établit à l'issue de la réunion un compte rendu qui relate notamment les faits reprochés au salarié et consigne les arguments développés par chacun des membres du conseil auxquels ce compte rendu est remis.

L'employeur ne prend sa décision qu'après avoir pris connaissance des avis exprimés au conseil et communique celle-ci à ses membres en même temps qu'au salarié.

Ces dispositions devront respecter les articles L. 122-14, L. 122-14-1 et L. 122-14-2 du code du travail.

### **Article 43**

#### **Dispositions générales applicables en cas de licenciement ou de démission**

a  
Préavis

En cas de rupture du contrat à durée indéterminée, sauf licenciement pour faute grave ou lourde, un préavis réciproque sera dû :

- pour les employés ayant moins de deux ans d'ancienneté dans l'entreprise : un mois ;
- pour les employés ayant au moins deux ans d'ancienneté dans l'entreprise et les agents de maîtrise quelle que soit leur ancienneté : deux mois ;
- pour les cadres : trois mois quelle que soit leur ancienneté.

Les obligations réciproques du contrat de travail subsistent pendant le préavis.

La dispense de tout ou partie du préavis à l'initiative de l'employeur donne lieu au versement d'une indemnité compensatrice correspondant au total des salaires et avantages y compris l'indemnité de congés payés, que le salarié aurait reçus s'il avait accompli son travail. Elle n'a pas pour conséquence d'avancer la date à laquelle le contrat prend juridiquement fin.

De même, le salarié qui n'effectue pas son préavis sans en avoir été expressément dispensé par l'employeur, doit en indemniser l'entreprise à concurrence du montant de la rémunération nette qu'il aurait reçue pour la période du préavis restant à courir.

Dans le cas où le collaborateur licencié trouve un travail avant la fin de son préavis, il a le droit de quitter son emploi sans verser l'indemnité compensatrice de préavis.

---

**b**  
**Heures pour recherche d'emploi**

**b1**  
**En cas de licenciement :**

Pendant le préavis et jusqu'à ce qu'il ait retrouvé du travail, le salarié licencié est autorisé à s'absenter pour recherche d'un emploi dans la limite de cinquante heures par mois. Ces heures d'absence ne donnent pas lieu à retenue sur le salaire et peuvent, avec l'accord de l'employeur, être groupées en tout ou en partie.

Cette autorisation d'absence prend fin lorsque le salarié a retrouvé un emploi.

**b2**  
**En cas de démission :**

Des facilités d'absence sans maintien de la rémunération sont accordées par l'employeur aux salariés démissionnaires qui quitteraient l'entreprise sans avoir retrouvé de travail. Il appartient à l'employeur d'en arrêter les modalités et de définir, éventuellement, les cas dans lesquels un maintien total ou partiel de la rémunération peut être envisagé.

**Article 44**  
**Indemnité de licenciement**

Le collaborateur licencié alors qu'il compte plus de deux ans de présence effective dans l'entreprise reçoit, sauf cas de faute grave ou lourde (celle-ci étant privative d'indemnité) et sauf clause particulière contraire de la présente convention, une indemnité calculée

sur la base du total des salaires bruts correspondant à ses douze derniers mois d'activité (y compris, s'il y a lieu, le plein salaire maintenu par l'employeur pendant les trois premiers mois d'arrêt de travail pour maladie) ou sur la base des trois derniers mois d'activité si le résultat est plus favorable. Dans le cas où des éléments de salaire perçus au cours des douze derniers mois sont afférents à d'autres périodes d'activité, ils ne sont pas pris en compte dans le calcul.

L'indemnité est déterminée à raison de :

- 25 p. 100 du salaire mensuel (exprimé en 1/12) par année de présence dans l'entreprise de la première à la cinquième année ;
- 35 p. 100 du salaire mensuel (exprimé en 1/12) par année de présence dans l'entreprise de la sixième à la dixième année ;
- 45 p. 100 du salaire mensuel (exprimé en 1/12) par année de présence dans l'entreprise de la onzième à la vingtième année ;
- 55 p. 100 du salaire mensuel (exprimé en 1/12) par année de présence dans l'entreprise au-delà de la vingtième année.

Ce barème passe à 35 p. 100, 45 p. 100, 55 p. 100, 65 p. 100 pour les mêmes tranches et ce, pour la durée de présence dans l'entreprise en tant que cadre (affiliation au régime de l'A.G.I.R.C.).

Si le licenciement intervient alors que le salarié a au moins cinquante ans révolus, l'indemnité ci-dessus est majorée de 5 p. 100 du salaire mensuel par année de présence et de 10 p. 100 par année de présence effectuée dans l'entreprise en tant que cadre.

Ces taux s'appliquent par tranche et les années incomplètes sont retenues au prorata du nombre de mois de présence.

L'indemnité prévue au présent article ne se cumule pas avec l'indemnité légale.

**Article 45**  
**Indemnité de départ en retraite**

*Mod. par Avenant n° 28, 26 oct. 2012, étendu par arr. 26 mars 2013, JO 3 avr.<sup>(1)</sup>*

*(I) Signataires :*

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFDT ;*

*SNCAPA CFE CGC ;*

*SNAATAM CFE CGC.*

Le salarié qui souhaite cesser son activité pour bénéficier d'une pension de retraite en informe par écrit son employeur en respectant un délai de prévenance d'une durée identique à celle du préavis prévu à l'article 43a). À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013, au moment de son départ, l'intéressé reçoit, sauf dispositions plus favorables de son

---

contrat de travail ou d'un accord d'entreprise, et sous réserve d'avoir au moins dix ans d'ancienneté dans l'entreprise, soit une indemnité de départ en retraite égale, par année d'ancienneté dans l'entreprise à 12,75 % du douzième du total des salaires bruts de ses douze derniers mois d'activité, soit le tiers des trois derniers mois d'activité si le calcul est plus favorable.

La détermination de l'ancienneté et de l'assiette servant de base au calcul de l'indemnité de départ en retraite se fait de la même manière que pour l'indemnité conventionnelle de licenciement.

L'année incomplète est retenue au prorata du nombre de mois de présence.

L'indemnité prévue au présent article ne se cumule pas avec l'indemnité légale de départ en retraite.

Un accord d'entreprise peut permettre au choix du salarié, de transformer l'indemnité de départ en retraite totalement ou partiellement en temps, afin de pouvoir réaliser un aménagement du départ physique à la retraite.

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

## **Classification**

### **Article 46 Principes**

La classification, au-delà de ses principes traditionnels doit permettre de faire face aux évolutions économiques, techniques et humaines. Elle doit donc favoriser l'introduction de nouveaux métiers, l'évolution des métiers existants et contribuer au déroulement de carrière.

Le système de classification repose sur un principe de filières et de niveaux réunis au sein d'une grille et de définition par niveau. Il établit des correspondances simples et logiques entre les fonctions exercées par les différentes catégories professionnelles qui sont ordonnées sur une échelle unique et continue de niveaux.

Ce système facilite le passage d'un niveau à un autre et fait ressortir les possibilités de mobilité horizontale.

L'application du système de classification conventionnel dans les entreprises fera l'objet de négociations entre les directions et les organisations syndicales représentatives.

### **Article 47 Méthodes**

#### **1 Grille**

La filière permet d'identifier plus facilement l'itinéraire professionnel au moyen d'emplois-repères.

Un système d'échelon pourra être mis en place au sein de chaque entreprise après négociation et accord avec les organisations syndicales. Dans ce cas il devra favoriser l'évolution des postes de niveau moins élevé.

#### **2 Catégories de personnel**

Les principales catégories professionnelles telles que définies par la grille de classification sont :

- les employés : niveaux A à D,
- les agents de maîtrise : niveaux E et F,
- les cadres : niveaux G à I.

#### **3 Filières**

Elles sont au nombre de trois.

##### **a Filière assistance**

Sont concernés tous les postes qui déterminent et mettent en oeuvre toutes opérations d'assistance.

##### **b Filière technico-administrative**

Sont visés tous les postes qui font appel à une technicité particulière leur permettant de contribuer au fonctionnement de l'entreprise.

---

**c**  
**Filière commerciale**

Elle concerne tous les postes d'étude, de conception, de ventes ou de présentation des prestations ou produits distribués ou mis en oeuvre par l'entreprise.

**4**  
**Définitions des critères**

Les définitions par niveau permettent de situer les postes en sachant que l'on doit tenir compte de l'ensemble des tâches principales qui les composent et non pas seulement d'une tâche isolée.

Elles découlent d'une conception reposant sur les critères suivants :

Autonomie, responsabilité, type d'activité, connaissances requises.

**a**  
**Autonomie**

Elle se caractérise par le champ de décision et d'action dont le salarié dispose dans la réalisation de son travail en fonction des consignes, instructions et directives reçues dans le cadre de l'organisation de son activité. Elle est fonction des nécessités du poste en matière d'analyse, de raisonnement et d'évaluation. Elle peut intégrer un degré d'initiative créatrice et de réflexion originale.

**b**  
**Responsabilité**

Elle est fonction de la délégation accordée et se fonde sur la portée plus ou moins grande des propositions, décisions ou actions du salarié sur les résultats de l'entreprise et son image à travers les hommes, les moyens et les produits.

**c**  
**Type d'activité**

Il est caractérisé par l'exécution, dans une organisation donnée, d'un ensemble d'opérations (tâches, travaux ou objectifs) comportant un niveau de technicité et de complexité déterminé, qui peuvent être combinées en fonction du résultat à atteindre. La réalisation de ces opérations peut nécessiter la prise en compte d'une ou plusieurs activités voisines avec lesquelles elle est en corrélation.

**d**  
**Connaissances requises**

Pour exercer avec efficacité une fonction, il est nécessaire de posséder une certaine somme de connaissances théoriques et pratiques afin de comprendre et résoudre les problèmes posés par l'emploi concerné. Ces connaissances résultent autant des enseignements acquis par l'expérience professionnelle pratique que d'une instruction scolaire ou universitaire.

L'appréciation de ce critère prend en compte le niveau minimum d'exigence des fonctions et non pas la seule formation ou les diplômes acquis. La référence aux diplômes permet d'indiquer le niveau minimum de connaissances pour occuper le poste. Mais la possession d'un diplôme ne détermine pas un droit d'accès à un niveau. La formation continue est un moyen privilégié pour l'adaptation aux techniques nouvelles ou connexes.

Les connaissances linguistiques sont d'un apport important pour les sociétés d'assistance et plus particulièrement pour la filière assistance.

**5**  
**Définition des agents de maîtrise hiérarchiques**

L'agent de maîtrise hiérarchique se caractérise par les capacités professionnelles et les qualités humaines nécessaires pour assurer des responsabilités d'encadrement, c'est-à-dire techniques et de commandement dans les limites de la délégation qu'il a reçue.

Les responsabilités de commandement requièrent des connaissances ou une expérience professionnelles dont le champ dépasse celui des personnels placés sous son autorité.

**6**  
**Définition des cadres**

L'autorité qu'il a reçue et/ou qu'il délègue, la responsabilité qu'il assure vis-à-vis des salariés, des moyens et objectifs de la société, ainsi que son aptitude à motiver, à dynamiser son personnel, font du cadre un élément moteur du développement de l'entreprise. Le classement de chaque cadre confirmé, s'effectue en considérant l'importance des fonctions qu'il exerce effectivement et le niveau des responsabilités qu'il assume personnellement.

---

A cet effet :

a) Pour le cadre exerçant des fonctions de commandement, il est tenu compte à la fois de la nature de l'autorité qui lui est confié, de l'importance relative dans la structure de l'entreprise de la partie d'unité ou de l'unité à laquelle il doit consacrer son activité ainsi que de la complexité, la technicité, la plus ou moins grande hétérogénéité des tâches dont l'exécution est confiée à l'unité d'appartenance et qui situent par la même la nature et le niveau des compétences que le cadre doit personnellement posséder.

Un cadre responsable de façon permanente d'une unité de travail doit être classé dans une position hiérarchique supérieure à celle du ou des cadres subordonnés exerçant des fonctions de commandement dans l'unité considérée. Si une situation exceptionnelle entraînait la remise en cause de ce principe la commission paritaire d'interprétation prévue à l'annexe 3 serait consultée pour avis avant mise en place.

b) Pour le cadre n'ayant pas de fonction de commandement, il est tenu compte notamment des éléments ci-après :

- le niveau de compétence technique nécessaire,
- l'étendue de la délégation de pouvoirs qui lui permet de prendre, de façon autonome et dans les limites fixées, des engagements qui ne sont pas soumis à un contrôle préalable,
- l'importance de la part de conception et d'exécution dans les tâches confiées.

## 7 Mobilité fonctionnelle

Le système de classification doit apporter aux salariés de meilleures garanties en cas de mutation en raison des critères sur lesquels il est fondé.

Les facultés d'adaptation, la formation, la qualité de transmission des connaissances d'un salarié favoriseront son changement de filière et ainsi ses possibilités d'évolution.

Tous les postes à pourvoir dans l'entreprise feront l'objet d'un affichage afin de permettre aux salariés de se porter candidats.

### Grille des emplois-repères employés et agents de maîtrise

CATÉGORIE	NIV.	ASSISTANCE	TECHNICO-ADMINISTRATIF	COMMERCIAL
EMPLOYÉS	A	AIDE TECHNICIEN D'ASSISTANCE	AIDE TECHNICO-ADMINISTRATIF	AIDE TECHNICIEN COMMERCIAL
EMPLOYÉS	B	AGENT TECHNIQUE D'ASSISTANCE 1	AGENT TECHNICO-ADMINISTRATIF 1	AGENT TECHNICIEN COMMERCIAL 1
EMPLOYÉS	C	AGENT TECHNIQUE D'ASSISTANCE 2	AGENT TECHNICO-ADMINISTRATIF 2	AGENT TECHNICIEN COMMERCIAL 2
EMPLOYÉS	D	TECHNICIEN D'ASSISTANCE CONFIRMÉ	TECHNICIEN CONFIRMÉ	TECHNICIEN COMMERCIAL
AGENTS DE MAÎTRISE	E	TECHNICIEN D'ASSISTANCE SENIOR	TECHNICIEN SENIOR	TECHNICIEN COMMERCIAL SENIOR
AGENTS DE MAÎTRISE	E	CHEF DE GROUPE	CHEF DE GROUPE	CHEF DE GROUPE
AGENTS DE MAÎTRISE	F	TECHNICIEN D'ASSISTANCE EXPERT	TECHNICIEN EXPERT	TECHNICIEN COMMERCIAL EXPERT
AGENTS DE MAÎTRISE	F	CHEF DE GROUPE	CHEF DE GROUPE	CHEF DE GROUPE

## Définition des critères

### Employés

NIVEAUX	CONNAISSANCES	AUTONOMIE	TYPE D'ACTIVITÉ	RESPONSABILITÉ
A	Ayant moins de 6 mois consécutifs de pratique professionnelle dans l'emploi au cours de la même année civile ou 12 mois non consécutifs sur trois ans (de date à date).	D'après des consignes simples et détaillées dans le cadre de procédures précises fixant la nature du travail.	Il apporte son aide au titulaire d'un poste correspondant aux tâches définies à l'un des niveaux supérieurs.	Sous le contrôle d'un titulaire d'un poste niveau B minimum.
B*		D'après des consignes simples et détaillées dans le cadre de procédures précises fixant la nature du travail.	Il exécute des tâches simples le champ d'action étant limité.	Il est placé sous le contrôle immédiat d'un agent d'un niveau de qualification supérieur.
C*	B.E.P. C.A.P. ou diplômes européens reconnus en équivalence, ou expérience professionnelle équivalente.	D'après des instructions de travail précises et complètes indiquant les actions à accomplir, les méthodes à utiliser, les moyens.	Il effectue un travail nécessitant la recherche des solutions possibles dans un contexte connu.	Il est assisté dans ses choix par un agent le plus généralement d'un niveau de qualification supérieur auquel il rend compte de son activité.
D*	B.A.C. B.T. ou diplômes européens reconnus en équivalence, ou expérience professionnelle équivalente.	D'après des instructions précises et détaillées et des informations fournies sur les méthodes et les objectifs.	Il exécute des travaux comportant l'analyse et l'exploitation d'informations. Il choisit les modes d'exécution et la succession des opérations.	Il peut compter en cas de besoin sur l'assistance d'un agent le plus généralement d'un niveau de qualification supérieur auquel il rend compte de son activité.

\* Compte tenu du caractère spécifique de l'assistance et de son caractère saisonnier, tout salarié embauché à partir du niveau B peut être appelé à exercer un parrainage (information, suivi, aide, transmission du savoir faire) d'employés de niveau moins élevé. Il ne participera à la formation professionnelle qu'à partir du niveau D.

## Agents de maîtrise

NIVEAUX	CONNAISSANCES	AUTONOMIE	TYPE D'ACTIVITÉ	RESPONSABILITÉ
E*	B.T.S. D.U.T. D.E.U.G. ou diplômes européens reconnus en équivalence, ou expérience professionnelle équivalente.	D'après des instructions de caractère général portant sur des méthodes connues ou indiquées.	<p>Il exécute des travaux en application d'instructions reçues ou de règles d'une technique tout en ayant une certaine initiative sur le choix des moyens à mettre en oeuvre.</p> <p><b>HIÉRARCHIQUE</b></p> <p>Il assume des responsabilités d'encadrement c'est-à-dire techniques et de commandement. Il fait réaliser les activités définies en recherchant la meilleure utilisation du personnel et des moyens, il donne les instructions adaptées et en contrôle l'exécution.</p>	Il rend compte de son activité à un agent le plus généralement d'un niveau de qualification supérieur qui peut à sa demande lui apporter une aide.
F*	CF niveau E	D'après des directives constituant le cadre d'ensemble de l'activité, accompagnées d'instructions particulières dans le cas de problèmes nouveaux.	<p>Il assure ou coordonne la réalisation des objectifs et du traitement des cas complexes, la réalisation de travaux d'ensemble ou d'une partie plus ou moins importante d'un ensemble complexe.</p> <p><b>HIÉRARCHIQUE</b></p> <p>Il est chargé de coordonner des activités différentes et complémentaires. Il assure le commandement d'un ou plusieurs groupes et leur cohésion. De plus, il suit la réalisation des tâches, contrôle les résultats par rapport aux prévisions et prend les dispositions correctrices nécessaires.</p>	Ce niveau d'emploi implique la prise en compte de contraintes d'ordre technique, économique, administratif propres à l'entreprise. Il exerce les responsabilités qui lui sont confiées sous le contrôle d'un supérieur hiérarchique.

\* Compte tenu du caractère spécifique de l'assistance et de son caractère saisonnier, tout salarié embauché à partir du niveau B peut être appelé à exercer un parrainage (information, suivi, aide, transmission du savoir faire) d'employés de niveau moins élevé. Il ne participera à la formation professionnelle qu'à partir du niveau D.

## Cadres

NIVEAUX	CONNAISSANCES	AUTONOMIE	TYPE D'ACTIVITÉ	RESPONSABILITÉ
G	Licence ou diplômes européens reconnus en équivalence ou expérience professionnelle équivalente.	Les directives reçues indiquent les règles à respecter et les objectifs dans la limite de la spécialisation et des missions confiées.	Il gère des activités ou des projets nécessitant la capacité à résoudre des problèmes techniques et à concevoir des méthodes de travail.  HIÉRARCHIQUE  Il encadre un ou plusieurs groupes de salarié en appréhendant les principaux aspects techniques de sa filière. Il participe au choix des moyens.	Il reporte systématiquement à un cadre d'un niveau supérieur.
H	Maîtrise ou diplômes européens reconnus en équivalence ou expérience professionnelle équivalente.	Il participe à la détermination des objectifs et des règles à respecter.	Il adapte ou complète ses objectifs de travail. Il conçoit et met en oeuvre les moyens pour les atteindre.  HIÉRARCHIQUE  Il coordonne l'activité de salariés cadres ou non cadres en adaptant ou complétant les objectifs de travail de son secteur.	Il agit avec l'aval de sa hiérarchie et est contrôlé à posteriori sur les phases essentielles de son action.
I	Diplômes du 3 <sup>e</sup> cycle, ou diplômes européens reconnus en équivalence ou expérience professionnelle équivalente.	Il dispose d'une très large autonomie de jugement dans le domaine qui est le sien en fonction de la mission ou du projet qui lui est confié.	Confronté à des situations originales, il recherche des solutions impliquant créativité et innovation dans la perspective d'adaptation permanente de l'entreprise à son marché.  HIÉRARCHIQUE  Il anime, gère et motive l'encadrement et à travers lui, l'ensemble du personnel.	Son action a une incidence majeure sur les résultats de l'entreprise.

### Article 48

#### Commission de mise en place

Les entreprises disposent d'un délai de quinze mois à compter de la signature de la convention pour achever la mise en place de la classification.

##### 1

Pour cela les représentants du personnel sont associés à la mise en oeuvre de cette classification dans les entreprises par la constitution d'une commission d'entreprise. Cette commission d'entreprise est consultée par la direction sur successivement :

- l'inventaire de toutes les fonctions existant dans l'entreprise et leurs descriptions,
- le positionnement des fonctions dans les niveaux et les filières,
- les demandes de réexamen du positionnement attribué.

Cette consultation vise à la recherche d'un consensus et pour ce faire la commission dispose en temps utile des documents nécessaires à son travail.

##### 2

La commission d'entreprise se compose de douze personnes réparties entre un nombre égal de représentants de la direction et de représentants du personnel.

Sauf accord différent conclu au niveau de l'entreprise, les représentants du personnel sont de deux par organisation syndicale représentative dans l'entreprise si leur nombre est inférieur ou égale à trois. Si le nombre d'organisations

---

syndicales représentatives est supérieur à trois, les représentants du personnel sont de un par organisation syndicale représentative ; le delta éventuel pour arriver à six personnes est pourvu par les élus du comité d'entreprise (ou à défaut délégués du personnel) ayant eu le plus de voix aux dernières élections professionnelles.

Les représentants des salariés sont désignés par les délégués syndicaux parmi les membres titulaires ou suppléants du comité d'entreprise, les délégués du personnel titulaires ou suppléants, les délégués syndicaux et les représentants syndicaux au comité d'entreprise.

En l'absence de délégués syndicaux, ils sont désignés par les délégués du personnel ou à défaut par les membres du comité d'entreprise en cas d'absence de délégués du personnel.

L'absence de désignation de leurs représentants par une ou plusieurs organisations syndicales représentatives dans l'entreprise ou la non participation de ceux-ci aux réunions de la commission ne peuvent constituer un obstacle au processus de classement des fonctions.

### 3

Les conclusions de la commission d'entreprise sont constituées des avis émis respectivement par les représentants de la direction et par les représentants du personnel.

### 4

Chaque salarié dispose d'un délai de trente jours civils à compter de la notification s'il souhaite faire valoir son désaccord sur le classement de sa fonction. Ce recours s'exerce soit directement auprès de la direction, soit par l'intermédiaire des délégués du personnel.

La commission d'entreprise doit être informée de l'existence de chaque recours par les soins de la direction. La réclamation est étudiée par la direction qui, après avoir recueilli l'avis de la commission d'entreprise, fait connaître par écrit à l'intéressé, dans les quinze jours civils suivant cet avis, si elle confirme ou modifie sa décision.

L'examen des cas de recours par la commission d'entreprise est organisé de telle sorte que ces recours lui aient été soumis dans les deux mois qui suivent l'expiration du délai de trente jours.

## Rémunérations

### Article 49 Rémunération minimale annuelle garantie

(Voir les barèmes des rémunérations minimales annuelles dans la rubrique «Salaires»)

Mod. par Avenant n° 13, 28 juin 2000, étendu

#### a

(Avenant n° 13, 28 juin 2000 étendu)

La « rémunération minimale annuelle garantie », instituée par niveau de classification (cf. barème) garantit à chaque salarié, sur la base d'une durée de travail hebdomadaire moyenne de 35 heures, l'attribution d'un montant annuel de salaire. La structure de référence annuelle des rémunérations comporte douze mensualités auxquelles s'ajoutent un treizième mois et une prime de vacances dont le montant est égal à un demi-mois de salaire brut de base.

Un accord d'entreprise peut modifier cette structure de référence.

#### b

Pour les entreprises dont la structure de rémunération diffère, à la date d'entrée en vigueur de la présente convention, de la structure de référence mentionnée au a ci-dessus, cet alinéa a ne fait pas obligation de modifier les pratiques considérées.

#### c

Dans le cas où le salaire effectif d'un membre du personnel deviendrait inférieur à la rémunération minimale annuelle garantie de sa classe de fonctions du fait de l'évolution de cette rémunération minimale, la correction à apporter prend effet lors de la première échéance de paie correspondant à la date d'application de la nouvelle rémunération minimale annuelle garantie. Cette correction se calcule compte tenu de la structure de rémunération propre à l'entreprise ; quelle que soit cette structure, le salaire effectif de l'intéressé doit atteindre en valeur annuelle, compte tenu de ladite structure, dès l'échéance de considérée, le nouveau montant de la rémunération annuelle garantie.

### Article 50 Calcul de la rémunération minimale annuelle garantie

La rémunération minimale annuelle garantie inclut tout élément de salaire contractuel à l'exclusion :

- 
- de la prime d'attachement à l'entreprise (cf. art. 53), ou s'il y a lieu, de la prime d'ancienneté antérieurement allouée, et qu'elle remplace, et figée à son dernier montant au titre des avantages individuels acquis ;
  - des primes liées à une contrainte spécifique ou à un événement exceptionnel ;
  - des primes individuelles exceptionnelles ;
  - de l'indemnité de fin de contrat à durée déterminée ;
  - des sommes ayant le caractère de remboursement de frais ;
  - des heures supplémentaires et complémentaires ;
  - des majorations horaires réglées pour quelque cause que ce soit ;
  - de l'indemnité compensatrice de congés payés.

Dans le cas d'une embauche au cours d'année, la rémunération minimale garantie est calculée au *prorata temporis*. Toutes les périodes pendant lesquelles la rémunération est maintenue en totalité par l'employeur, soit en vertu de dispositions légales ou conventionnelles, soit par décision de l'entreprise sont considérées comme périodes de travail effectif.

## **Article 51** **Rémunération annuelle garantie**

(Voir également la rubrique «Salaires» de la convention collective)

*Mod. par Avenant n° 22, 15 mai 2009, étendu par arr. 10 mars 2010, JO 18 mars*

*Mod. par Avenant n° 23, 14 juin 2010, étendu par arr. 15 nov. 2010, JO 12 déc.*

### **Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salariés :

CFDT ;

SNCAPA CFE-CGC ;

SNAATAM CFE-CGC.

(Avenant n° 22, 15 mai 2009, étendu) À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009, la rémunération annuelle garantie de la profession correspond à 17 957 euros bruts.

(Avenant n° 23, 14 juin 2010, étendu) À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010, la rémunération annuelle garantie de la profession correspond à 18 208 euros bruts.

## **Article 52** **Révision de la rémunération minimale garantie**

- a)** La rémunération minimale garantie (articles 50 et 51) est sujette à réexamen chaque année dans le cadre des négociations salariales paritaires de branche qui se situent entre le 1<sup>er</sup> décembre et la mi-mars de l'année suivante. Les employeurs adressent aux organisations syndicales un rapport de branche conformément à l'article L. 132-12 du code du travail, et ce au plus tard quinze jours à l'avance.
- b)** De plus, tous les trois ans, les organisations signataires de la présente convention constatent l'évolution des rémunérations minimales comparée à celle des rémunérations effectives et en tirent les conséquences.

## **Article 53** **Prime d'attachement à l'entreprise**

### **a** **Principe**

Une prime prenant en compte l'attachement à l'entreprise est attribuée aux salariés des niveaux B à F. Elle s'ajoute à leur rémunération effective.

### **b** **Modalités de calcul**

#### **b1**

Le taux est applicable à la rémunération minimale annuelle garantie de la fonction considérée, dès lors qu'est révolue la 3<sup>e</sup> année de présence effective, à raison de 2 p. 100 tous les deux ans dans la limite de quinze années :  
>> 3 ans = 2 p. 100 ; > 5 ans = 4 p. 100 ; > 7 ans = 6 p. 100 ; > 9 ans = 8 p. 100 ; > 11 ans = 10 p. 100 ; >

---

13 ans =12 p. 100 ; > 15 ans =14 p. 100.

#### b2

En cas de passage dans une fonction de niveau supérieur, la rémunération est portée, en tant que de besoin, au niveau de la rémunération minimale annuelle du nouveau niveau.

#### b3

En cas de promotion dans un niveau supérieur au niveau F, cette prime est ajoutée à la rémunération telle que prévue en b2 puis intégrée à celle-ci.

#### b4

Par année de présence effective dans l'entreprise, il faut entendre une année révolue de présence continue dans l'entreprise au titre du même contrat de travail. Pour l'application du présent article, sont assimilées à du temps de présence continue, si le salarié remplissait la condition de présence effective dans l'entreprise fixée à l'article 27 lorsqu'elles ont débuté, les périodes de suspension du contrat pour :

- maladie ou accident donnant lieu à indemnisation complémentaire par l'employeur, dans la limite d'un an,
- cure thermale agréée par la sécurité sociale donnant lieu à indemnisation complémentaire par l'employeur,
- maternité et adoption,
- les périodes de réserve obligatoires,
- les périodes de congé parental pour la moitié de leur durée.

### c Modalités de versement

La prime d'attachement à l'entreprise est versée mensuellement selon la périodicité de paiement des salaires propre à chaque entreprise compte tenu de sa structure de rémunération.

## Article 54 Rémunération des contraintes

(*Voir les barèmes des rémunérations minimales annuelles dans «Salaires»*)

La rémunération des contraintes (cf. art. 57 et 59 du chapitre « Temps de travail » ainsi que les accords d'entreprise existants) n'est due que si elles sont effectivement subies.

Dans les entreprises où un complément de salaire est versé (en lieu et place de l'article 60) en contrepartie d'une somme de contraintes, il est prévu par accord d'entreprise les conditions de passage à une autre fonction lorsque celle-ci fait disparaître ce complément de salaire, les contraintes ayant disparu.

## Temps de travail

### Article 55 Durée maximale annuelle

(*Modifié par avenant n° 13 du 28 juin 2000 étendu par arrêté du 19 décembre 2000, JO 24 décembre 2000 applicable à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2000*)

#### a)

Le temps de travail annuel de référence, compte tenu d'un horaire hebdomadaire moyen de 35 heures réparties habituellement sur 5 jours, du repos hebdomadaire de 2 jours consécutifs, de 5 semaines de congés payés (soit 25 jours ouvrés pour le salarié justifiant de 12 mois de présence dans l'entreprise dans la période de référence) et de 11 jours chômés (y compris les jours fériés légaux ne coïncidant pas avec un samedi ou un dimanche), est de 1 575 heures (1 568 heures après un an de présence : cf. article 63). Ces dispositions doivent respecter les articles L. 212-1 et L. 212-7 du code du travail en matière de durée maximale quotidienne et hebdomadaire de travail.

A titre d'exemple pour 2001 :

- Repos hebdomadaire : 2 x 52 : 104
- Congés payés pour 12 mois de travail effectif : 25
- Jours fériés : 9

L 1 janvier 2001

L 16 avril 2001

M 1 mai 2001

M 8 mai 2001

J 24 mai 2001

L 4 juin 2001

M 15 août 2001

J 1 novembre 2001

M 25 décembre 2001

— autres jours chômés pour l'année : 2

— Durées quotidienne de référence : 35 heures pour 5 jours : 7 heures

Durée maximale annuelle :  $365 - (104 + 25 + 11) \times 7$  heures = 1 575 heures, cette durée s'entendant hors heures supplémentaires.

b)

### **Application au temps partiel**

Dans le cas de la pratique du temps partiel, lorsque celui-ci est défini en pourcentage de la durée du temps complet, il sera vérifié que le temps de travail annuel des salariés concernés correspond au prorata de la durée du travail ainsi calculée. Lorsque le temps de travail prévu au contrat est défini en nombre d'heures, il sera vérifié, compte tenu des éléments fixes du salaire (hors rémunération de contraintes particulières définies par ailleurs), que les salariés concernés bénéficient d'une proportion identique sur le temps de travail et sur le salaire.

Dans chaque entreprise à l'occasion de la négociation annuelle est constaté le nombre de jours chômés spécifiques de l'année compte tenu du nombre de jours fériés légaux coïncidant avec un samedi ou un dimanche.

Les modalités pratiques visant à aménager d'autres modes d'organisation du temps de travail sont mises en place par accords d'entreprise, notamment quand il s'agit de :

- répartir la durée hebdomadaire sur plus ou moins cinq jours en moyenne ;
- modifier le mode de répartition du repos hebdomadaire dans la semaine ;
- mettre en place la modulation du temps de travail (cf. art. 58) ;
- organiser le travail par relais ou roulement.

Les notions de contraintes, les astreintes ainsi que leurs compensations sont définis par accord d'entreprise.

c)

### **Application à l'encadrement**

Conformément à la loi 2000-37 du 19 janvier 2000 est instituée la possibilité de calculer dans les entreprises le temps de travail des cadres sur la base d'un nombre de jours forfaité qui ne peut être supérieur à 213 (212 après un an de présence = cf art. 63). En dessous du niveau H un accord d'entreprise devra préciser la population concernée ainsi que les limites du forfait.

## **Article 56 Continuité de service**

Compte tenu de la spécificité de leur activité, les entreprises d'assistance doivent assurer une continuité de service tous les jours de l'année et ce 24 heures sur 24. Cette contrainte implique la mise en place de modalités particulières pour l'organisation du temps de travail en s'appuyant sur les divers dispositifs prévus par la loi.

## **Article 57 Travail de nuit, dimanche et jours fériés**

(Voir également l'avenant n° 16 du 20 février 2004)

L'activité d'assistance impose d'assurer en permanence les tâches nécessaires au maintien de la prestation et de sa qualité. En conséquence les salariés des services opérationnels (assistances et services liés) peuvent être amenés à travailler la nuit, le dimanche ou un jour férié. Les salariés des autres secteurs de l'entreprise seront concernés ponctuellement lors de la survenance de surcroît d'activité présentant un caractère exceptionnel (dossiers lourds d'assistance, sinistre ou événement particulier dans l'entreprise...) : les modalités sont arrêtées par accord d'entreprise.

## **Article 58 Modulation du temps de travail**

(Modifié par avenant n° 13 du 28 juin 2000 étendu par arrêté du 19 décembre 2000, JO 24 décembre 2000)

Compte tenu des variations d'activité de l'assistance, un accord d'entreprise peut prévoir la mise en place d'une ou plusieurs modulations du temps de travail (suivant la nature des services concernés) sans que les heures comprises dans cette modulation ne donne lieu à majoration de salaire ou repos compensateur et ce dans le respect de la législation

---

lation en vigueur et des principes suivants :

- la variation de la durée hebdomadaire du travail ne pourra être supérieure à plus ou moins cinq heures par rapport à l'horaire hebdomadaire pratiqué dans l'entreprise ou l'un de ses services, seul un accord au niveau de chaque entreprise peut y déroger. Le plafond hebdomadaire ne peut être supérieur à 40 heures à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2000 sauf lorsque des compensations sont prévues ;
- la durée hebdomadaire du travail se répartit sur trois jours de travail minimum sans préjudice des dispositions de l'article L. 212-1 du code du travail.

## Article 59

### Travail à temps partiel

Le recours au travail à temps partiel peut être utilisé pour résoudre l'adéquation des effectifs au trafic. Sa mise en oeuvre nécessite l'accord express du salarié porté sur le contrat de travail (ou l'avenant à celui-ci).

Le temps partiel peut être la résultante d'une réduction :

- soit du nombre de jours travaillés sur le mois ou la semaine,
- soit du nombre d'heures travaillées par jour,
- soit d'une combinaison des deux.

Ces contrats à temps partiel doivent obligatoirement tenir compte des principes suivants :

- la période minimale de travail continue est égale à trois heures,
- les plages de travail pourront être interrompues une fois,
- le salaire annuel ne peut être inférieur au minimum institué par le code de la sécurité sociale en matière de validation de trimestre pour la retraite et ce dans l'état actuel de la législation. En cas de changement de cette législation, ce point serait renégocié *par les signataires de la présente convention en présence des non-signataires*.

Le délai de prévenance en cas de modification de la répartition de la durée du travail ne peut pas être inférieur à trois jours.

Les salariés à temps partiel bénéficient de l'ensemble des droits reconnus aux salariés à temps complet et bénéficient d'une égalité de traitement en matière de formation, promotion et déroulement de carrière.

En cas d'exonération de charges totale ou partielle au bénéfice de l'entreprise, 25 p. 100 de cette somme est utilisée pour la formation de l'ensemble des salariés à temps partiel.

Heures complémentaires :

Les heures complémentaires effectuées par les salariés à temps partiel sont rémunérées au taux normal dans la limite de l'horaire hebdomadaire défini sur la période. Un maximum d'un tiers de l'horaire contractuel peut être consacré aux heures complémentaires.

Le nombre d'heures prévues dans le contrat de travail peut être majoré par avenant suite à une utilisation régulière et conséquente des heures complémentaires constatée, en dehors des situations exceptionnelles, sur une année civile entière.

## Article 60

### Heures à taux majorés

*Mod. par Avenant n° 25, 22 déc. 2011, étendu par arr. 19 avr. 2012, JO 26 avr.<sup>(1)</sup>*

*(I) Signataires :*

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFDT ;*

*....*

(Avenant n° 25, 22 déc. 2011, étendu) Chaque entreprise détermine par voie d'accord les majorations de rémunération pour les salariés travaillant la nuit, le dimanche ou un jour férié dans le cadre de son horaire normal de travail, sans aller En-deçà des minima suivants :

- nuit (entre 22 heures et 7 heures) : (Avenant n° 25, 22 déc. 2011, étendu) + 40 p. 100,
- dimanche : + 50 p. 100,
- jour férié : + 60 p. 100.

Ces différentes majorations ne peuvent se cumuler mais le taux le plus élevé doit être appliqué lorsqu'il y a le choix entre deux majorations. Ainsi la majoration d'une nuit de dimanche est égale à + 50 p. 100.

---

## **Article 60 bis** **Travail du samedi**

En fonction de l'organisation du travail dans certaines entreprises, le travail du samedi pourra faire l'objet de dispositions particulières fixées par accord d'entreprise.

## **Article 61** **Heures supplémentaires**

Le contingent annuel d'heures supplémentaires est limité à cent heures.

Ces heures sont rémunérées sur la base suivante :

- 125 p. 100 pour les huit premières heures effectuées au-delà de l'horaire hebdomadaire tel que défini sur la période du lundi au samedi,
- 150 p. 100 pour les heures effectuées au-delà de ces huit premières heures et ce du lundi au samedi,
- 150 p. 100 pour les heures effectuées le dimanche et les jours fériés sachant que les dispositions applicables à la journée du 1<sup>er</sup> mai sont celles prévues par la législation.

Ces différents taux ne peuvent se cumuler.

## **Article 62**

### **Organisation du temps de travail pour les salariés à temps plein des services opérationnels (assistance, standard, etc.)**

Chaque entreprise négocie par voie d'accord interne toute modalité d'organisation du travail des salariés à temps plein adaptée à ses propres contraintes en respectant les données suivantes :

- cinq présences maximum par semaine en moyenne sur deux semaines ;
- une présence par jour maximum sauf accord express du salarié ;
- temps de plage minimum : quatre heures ;
- temps de plage maximum : dix heures.

## **Article 63** **Congés payés annuels**

La durée des congés payés est conforme à la législation en vigueur soit vingt-cinq jours ouvrés. Après un an de présence (cf. art. 27) cette durée est portée à vingt-six jours ouvrés. Ce jour supplémentaire s'ajoute au droit acquis au titre de la première période de référence complète.

## **Article 64** **Dispositions particulières pour les cadres**

### **a**

La disponibilité particulière des cadres pour l'exercice de leurs fonctions constitue, eu égard à leur niveau de responsabilité, une exigence normalement acceptée par chacun d'eux, cette disponibilité devant rester compatible avec les aspirations et responsabilités familiales, syndicales ou civiques des cadres.

Compte tenu de ce qui précède et sous réserve de l'accomplissement de leurs missions qui, avec les résultats obtenus, constitue le critère essentiel d'appréciation de l'activité des cadres, ceux-ci gèrent eux-mêmes l'organisation de leur temps de travail en observant toutefois les règles applicables en la matière dans l'entreprise.

En conséquence, les cadres bénéficient de :

1. Deux jours de formation par an. Ces jours de formation sont capitalisables ou transformables dans les conditions du point 2 suivant.
2. Deux jours de formation, ou deux jours de congés payés ou deux jours rémunérés et ce par année, à compter de la 6<sup>e</sup> année de présence.

### **b**

Une large participation des cadres à la vie de l'entreprise favorise tout à la fois l'exercice de leurs propres responsabilités et la cohésion de l'entreprise, et facilite ainsi le fonctionnement général de celle-ci.

## 1 **Information**

Sans préjudice des attributions légales des instances de représentation du personnel, les employeurs fournissent aux cadres une information spécifique sur la marche de l'entreprise et sur les données majeures de son environnement.

Le contenu et les modalités pratiques de cette information sont définis au plan de l'entreprise, avec le constant souci

---

de placer les cadres, eu égard à leur niveau de responsabilités, en situation d'exercer au mieux leur rôle d'encaissement et/ou leurs fonctions techniques.

En raison d'une part de la rapidité des évolutions de l'économie, des marchés et des technologies qui accroissent la complexité et les contraintes des entreprises, et d'autre part de la nécessité de sensibiliser et de mobiliser l'ensemble du personnel sur les objectifs et projets de l'entreprise, l'information destinée aux cadres doit être régulière et diversifiée afin de leur permettre une vision large du contexte économique et social dans lequel ils exercent leurs fonctions.

Cette information concerne notamment les données économiques (bilan, comptes de pertes et profits, compte d'exploitation générale, état du marché, produits, etc.) et sociales (bilan social).

L'entreprise peut aussi mettre en place, selon les moyens qui lui paraissent les plus appropriés, l'accès direct des cadres à de tels documents.

Les employeurs organisent périodiquement à l'intention des cadres des réunions d'information et d'échanges sur la situation de l'entreprise dans son marché et sur les orientations stratégiques.

## 2 Dialogue et concertation

L'adhésion aux objectifs de l'entreprise et la promotion de ceux-ci — inhérentes à l'exercice des responsabilités de cadre — supposent une pratique permanente de la concertation entre les dirigeants et les cadres, et entre les cadres eux-mêmes comme avec leurs collaborateurs respectifs.

Les employeurs développeront la concertation avec les cadres dans les différents domaines intéressant la politique générale de l'entreprise.

Cette concertation doit permettre au personnel « cadre » de donner son point de vue tant sur les questions techniques ou de gestion le concernant directement que sur la marche générale de l'entreprise et ses perspectives d'avenir.

Dans cet esprit, les entreprises organisent le processus de prise de décision de telle sorte que les cadres soient associés à l'élaboration des décisions dans les domaines qui les concernent, que ceux-ci soient d'ordre technique, économique ou social.

Elles intègrent dans la conception de leur système d'organisation et de répartition des responsabilités, l'objectif de favoriser cette concertation.

## Formation

(Voir aussi "Formation professionnelle")

### Préambule

#### **1- Rôle central de la formation, pour les salariés comme pour les entreprises**

**1.** Les organisations signataires soulignent l'extrême importance qu'elles attachent à la valorisation et au renforcement, par la formation des compétences du personnel en tant que facteur d'adaptation décisif pour le maintien et le développement de l'emploi.

Elles expriment aussi leur volonté d'encourager la mise en place dans les entreprises de politiques et de pratiques prévisionnelles dans le domaine de la gestion des ressources humaines de façon à anticiper les évolutions nécessaires en matière de recrutement, de formation et de mobilité. Ainsi pourront être utilisées pleinement les connaissances, qualifications et aptitudes des salariés, dans le souci de faire correspondre au mieux leurs aspirations professionnelles et les besoins présents et futurs de l'entreprise.

**2.** Dans cette optique la formation, en facilitant l'adaptation du personnel aux évolutions en cours — que celles-ci concernent les produits, les outils de travail, les relations avec les abonnés, ou les méthodes d'organisation et de gestion — contribue de façon déterminante au processus d'adaptation des entreprises à leur marché. Elle constitue aussi, pour le personnel, une chance d'évolution dans sa vie professionnelle, compte tenu de ses aptitudes et de ses attentes.

A la fois atout et investissement, tant pour les entreprises que pour les salariés, la formation constitue ainsi un axe majeur de la politique que les signataires entendent favoriser et développer par la concertation au niveau de la profession et des entreprises.

#### **2- Objectifs de la formation**

**3.** Les signataires définissent la formation comme l'ensemble des moyens mis en oeuvre par les entreprises, par la profession et par les établissements spécialisés, pour permettre au personnel d'acquérir des qualifications et compétences supplémentaires en vue de la réalisation d'objectifs professionnels, collectifs ou individuels, nationaux ou

---

internationaux.

Ces objectifs sont très généralement, pour l'entreprise, d'accroître son efficacité sur le marché et la qualité des services rendus, et pour le salarié d'améliorer son devenir professionnel.

Les actions de formation ont le plus souvent pour objet :

- l'insertion dans l'entreprise ;
- l'acquisition de nouvelles connaissances ou compétences ;
- l'amélioration de la maîtrise de sa fonction ;
- la préparation à d'autres fonctions (adaptation, reconversion, mobilité, enrichissement de l'expérience, évolution de carrière, etc.) ;
- la familiarisation avec de nouveaux outils de travail, de nouveaux modes d'organisation ou de relations ;
- la cohésion de l'entreprise grâce à un langage commun ;
- l'égalité des chances.

### **3- Gestion des ressources humaines**

**4.** La gestion prévisionnelle des ressources humaines doit constituer une partie intégrante de la politique de développement de l'entreprise. Elle implique notamment pour celle-ci :

- la définition à court et moyen terme des besoins de formation et de recrutement, c'est-à-dire de l'écart entre d'une part les compétences et potentiels du personnel et d'autre part les qualifications et compétences liées à l'évolution des métiers dans une optique prospective ;
- un système d'information du personnel sur les axes de la politique de formation de l'entreprise et sur les actions de formation offertes dans le cadre du plan de formation ;
- des méthodes de diagnostic et de conseil pour l'évaluation des potentiels et des compétences acquises par le personnel en vue de leur utilisation optimale ainsi que pour aider à la définition des projets individuels de développement ;
- le suivi particulier des membres du personnel pendant leur formation et l'appréciation par la direction des résultats de celle-ci et des conséquences pouvant en être tirées en matière d'évolution de carrière.

### **4- Motivation et démarche individuelle**

**5.** L'amélioration de leur devenir professionnel est pour les salariés un facteur important de motivation et une aspiration légitime à laquelle les entreprises doivent s'efforcer de répondre, dans la mesure de leurs possibilités.

La satisfaction de cette attente peut cependant impliquer une démarche active de formation, à l'extérieur ou sur le lieu de travail, dans le cadre des actions proposées par l'entreprise, voire l'acceptation, le cas échéant, d'une mobilité géographique ou fonctionnelle.

**6.** Le développement dans les entreprises de politiques et de pratiques visant à obtenir la meilleure adéquation possible entre, d'une part les qualifications, aptitudes et compétences exigées ou souhaitées pour le fonctionnement de l'entreprise sur les plans technologiques organisationnels, économiques et d'autre part les qualifications, aptitudes et compétences disponibles parmi le personnel, constitue en conséquence, un objectif prioritaire des organisations signataires.

Les dispositions du présent titre sont destinées à y concourir.

### Formation et emploi dans les entreprises

#### **Article 65 Plan de formation et emploi**

La préparation du projet de plan de formation de l'entreprise destiné à être soumis pour avis au comité d'entreprise ou d'établissement tiendra compte, pour étayer le contenu de ce projet, des perspectives d'évolution de l'emploi et des qualifications au sein de l'entreprise.

Par ailleurs, l'examen des prévisions d'évolution de l'emploi dans le cadre tant des instances de représentation du personnel que des négociations annuelles prévues par le code du travail sera l'occasion d'une approche prospective des besoins de formation et des orientations qui en découlent à la politique de formation de l'entreprise.

Le projet de plan de formation inclura la définition des actions de formation à caractère annuel ou pluriannuel mises en oeuvre pour les personnes qui, compte tenu notamment de leur poste de travail, de leur niveau de formation ou de leurs aptitudes, pourraient rencontrer des difficultés lors d'opérations de reconversion ou d'adaptation à un nouvel emploi, notamment en relation avec les évolutions technologiques.

Dans tous les cas, le projet de plan de formation comporte :

- les orientations annuelles ou pluriannuelles que la direction assigne au plan et sur lesquelles le comité d'entre-

- 
- prise est consulté ;
- la nature et le calendrier prévisionnel des actions à mettre en place pour la réalisation de ce plan ainsi que les fonctions prioritairement concernées par ces actions ;
  - la définition des résultats attendus de ces actions par rapport aux besoins de formation identifiés.

### **Article 66 Commission de formation**

Les modalités de fonctionnement de la commission de formation (composition, nombre et durée des réunions, indemnisation du temps passé) sont fixées par le comité d'entreprise en accord avec l'employeur.

Toutefois, dans les entreprises employant au moins 200 salariés, où cette commission est obligatoire, le temps passé à la préparation des réunions annuelles minimales prévues par la loi est rémunéré comme temps de travail dans la limite de 10 heures par an et par membre de la commission dans la limite d'un crédit total de 50 heures.

Il en est de même dans la limite d'un crédit global de 20 heures par année dans les entreprises employant de 100 à 200 salariés où cette commission serait constituée par le comité d'entreprise en accord avec l'employeur.

Les entreprises prévoient au plan de formation la possibilité pour les membres de cette commission qui le souhaiteraient, de suivre à l'occasion de leur désignation, un stage de formation destiné à leur faire mieux connaître les différents aspects des questions dont ils auront à débattre.

### **Article 67 Aides et incitations à la formation**

#### **a Autorisations d'absences**

En vue de favoriser l'accès de leur personnel aux stages de formation professionnelle, les entreprises accordent aux salariés qui suivent des actions dans le cadre du plan de formation ou du congé individuel de formation, les autorisations d'absences nécessaires pour y participer.

Elles sont attentives à ce que la charge professionnelle de travail des salariés concernés demeure compatible avec le suivi de ces actions et le travail personnel qu'elles peuvent exiger.

Elles donnent, dans le cadre des dispositions légales en vigueur, les autorisations d'absences destinées à faciliter la préparation d'un examen et à permettre la participation aux épreuves.

#### **b Point annuel sur les actions de formation**

Tout salarié qui depuis cinq ans, dans la même entreprise, n'a pu participer à une action de formation, a la possibilité de connaître les raisons pour lesquelles il n'a pas eu accès à la formation. L'examen des demandes de formation émanant des salariés concernés est fait par priorité. La commission de formation du comité d'entreprise est informée du nombre de demandes non satisfaites.

Chaque année, l'entreprise fait le point sur les actions de formation suivies par ses salariés. Elle en communique le bilan au comité d'entreprise.

#### **c Rôle du tuteur**

Lorsque pour certaines actions de formation ou d'insertion, la désignation d'un « tuteur » dans l'entreprise est prévue, la mission de celui-ci est d'accueillir, informer et aider la personne concernée, de veiller à ce que cette personne tire le meilleur parti possible tant de la formation que de ses périodes de stage dans l'entreprise.

L'entreprise veille avec soin au choix du tuteur et tient compte dans sa charge de travail de la disponibilité exigée par cette mission lorsqu'elle ne fait pas partie intégrante de ses fonctions.

### **Article 68 Évolution de carrière**

#### **a Entretiens individuels**

Les entretiens individuels périodiques prévus à l'article 29 sont une occasion de faire le point sur les attentes respectives de l'entreprise et du personnel en matière de formation et d'évolution de carrière. Ils doivent notamment permettre :

- d'examiner les souhaits du salarié en matière d'actions de formation, de mobilité professionnelle, d'adaptation aux évolutions de l'emploi ou de développement professionnel ;
- de l'informer, dans la mesure du possible, des évolutions suite à la ou aux formations envisagées ou program-

mées.

**b**  
**Suivi de carrière**

Un suivi durable de l'évolution de carrière des salariés concernés est organisé afin de faire coïncider au mieux leurs attentes professionnelles avec les possibilités de l'entreprise et les évolutions de la profession.

La commission de formation est informée chaque année des difficultés éventuellement rencontrées par des salariés pour avoir accès à une formation.

**c**  
**Congé de bilan de compétences**

Un congé de bilan de compétences peut être demandé dans les conditions prévues par la législation.

**Article 69**  
**Justification des formations**

— Toute participation effective à une action de formation dans le cadre du plan de formation de l'entreprise donne lieu à la remise, par celle-ci — sauf délivrance d'un diplôme ou d'une attestation par l'organisme de formation lui-même — d'une attestation individuelle mentionnant l'intitulé de l'action suivie et les dates de cette formation.

— Lorsqu'une action de formation n'est pas sanctionnée par un diplôme délivré par le ministère de l'éducation nationale ou bien par un titre homologué, les organismes professionnels de formation sont invités à délivrer aux stagiaires une attestation qui peut revêtir :

- soit la forme d'une attestation de participation ;
- soit celle d'une attestation de contrôle des connaissances acquises si, à l'issue de la formation suivie, un contrôle effectif des connaissances et/ou des aptitudes sous forme d'épreuve(s) écrite(s) et/ou orale(s) a été effectué.

— Les résultats globaux aux examens professionnels ainsi que ceux des contrôles de connaissances visés ci-dessus sont communiqués annuellement à la commission de formation, s'il en existe dans l'entreprise, et au comité d'entreprise lui-même. L'employeur leur fournit également des informations statistiques sur les changements d'affectation liés aux formations suivies par le personnel.

**Article 70**  
**Financement des actions de formation**

Le taux de contribution de chaque entreprise au financement de la formation professionnelle ne pourra être inférieur à 2,2 p. 100 du montant des salaires payés pendant l'année en cours. Ce pourcentage comprend les contributions obligatoires.

**Retraite et prévoyance**

**Article 71**  
**Retraite**

(Modifié par avenant n° 3 du 15 décembre 1995, étendu par arrêté du 16 avril 1996, JO du 26 avril 1996)

Les régimes légaux de retraite et retraite complémentaire sont appliqués à l'ensemble des salariés.

Les sociétés assujetties au régime de retraite de l'assurance relevant de la convention du 5 mars 1962, sont soumises aux règles de cette institution.

Pour les sociétés ne relevant pas de ce régime, les taux contractuels minima suivants sont appliqués au 1<sup>er</sup> janvier 1995 :

A.R.R.C.O.	T.A. T.B.	Empl. et A.M. 6% 6%*	Cadres 6%
------------	--------------	----------------------------	--------------

\* Ces mêmes sociétés appliqueront au 1<sup>er</sup> janvier 1999 un taux contractuel de 16% sur la tranche B du régime ARRCO. La progression de taux de 6% à 16% sera la suivante :

1<sup>er</sup> janvier 1996 : 8,5%,

1<sup>er</sup> janvier 1997 : 11%,

1<sup>er</sup> janvier 1998 : 13,5%.

A.G.I.R.C.	T.B.	16%
------------	------	-----

	T.C.	16%
--	------	-----

La répartition des taux appelés se fait de la manière suivante :

A.R.R.C.O.	Employeurs : 60% *	Salariés : 40% *
A.G.I.R.C.	Employeurs : 10/16	Salariés : 6/16

\* Au 1<sup>er</sup> janvier 1999, la répartition effective des taux appelés sera exprimée en 16<sup>e</sup> à raison de 10/16 Employeurs et 6/16 Salariés.

## **Article 72** **Invalidité, incapacité de travail, dépendance, décès et frais de santé**

*Mod. par Avenant n° 39, 20 oct. 2017, étendu par arr. 21 janv. 2019, JO 26 janv.<sup>(1)</sup>*

*(I) Signataires :*

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFTC CSFV ;*

*FAA CGC ;*

*FBA CFDT.*

### **Définition de la prévoyance**

La prévoyance consiste à prévenir les aléas de la vie et couvre, à cette fin, deux grands domaines de risques liés à la personne :

- les risques décès, incapacité, invalidité, et dépendance interrompant ou suspendant totalement l'activité professionnelle, et de fait, les revenus de l'assuré ;
- les frais médicaux générés lors de l'hospitalisation, de la consultation, d'analyses médicales (maladie, maternité, Accident du travail...).

Il s'agit d'une protection sociale qui complète celle du régime obligatoire de la Sécurité sociale

Les entreprises souscrivent un ou plusieurs régimes de prévoyance et de frais de santé offrant au minimum, les garanties fixées dans le «panier de soins minimum de la Branche» précisées dans l'avenant et ce sans condition d'ancienneté.

Les présentes dispositions représentent les garanties minimales dont doivent bénéficier les salariés, les entreprises pouvant accorder des garanties plus favorables ou plus élevées à leurs salariés.

### **A** **Financement**

**1**

#### **Financement à minima des garanties d'Invalidité, incapacité de travail, décès**

Le financement du contrat collectif d'assurance souscrit par l'employeur afin de couvrir les garanties Décès, Incapacité Temporaire de Travail et Invalidité, est assuré par une cotisation répartie de la façon suivante :

- 50 % par l'employeur au minimum
- 50 % par les salariés au maximum

**2**

#### **Financement à minima des garanties «Frais de santé»**

Le financement du contrat collectif d'assurance souscrit par l'employeur, est assuré par une cotisation répartie de la façon suivante :

- 60 % par l'employeur au minimum
- 40 % par les salariés au maximum

### **B** **Portabilité des garanties**

**1**

#### **Salariés**

Le code de la sécurité sociale permet aux salariés de bénéficier, en cas de rupture de leur contrat de travail (sauf licenciement pour faute lourde) ouvrant droit à une prise en charge par le régime d'assurance chômage, d'un maintien des régimes de prévoyance et de frais de santé dont ils bénéficient au sein de l'entreprise dans les mêmes

---

conditions que les salariés en activité.

Le droit à portabilité est subordonné au respect de l'ensemble des conditions fixées par les dispositions légales et les éventuelles dispositions réglementaires prises pour leur application.

Dans ce cadre, à la date de signature du présent accord :

— la durée de la portabilité est égale à la durée du dernier contrat ou des derniers contrats lorsqu'ils sont consécutifs chez le même employeur, appréciés en mois entiers le cas échéant arrondis au nombre supérieur, dans la limite de 12 mois de couverture ;

— le maintien de garanties est financé par un système de mutualisation intégré aux cotisations du régime de prévoyance et du régime de frais de santé des salariés en activité. Ainsi les anciens salariés bénéficiaires du dispositif ne doivent acquitter aucune cotisation supplémentaire à ce titre.

## 2 Retraités

Il est fait application de l'article 4 de la loi Evin qui permet dans les 6 mois suivant le départ à la retraite de prétendre au maintien de la seule couverture frais de santé sous réserve d'en assurer la totalité de la cotisation.

Il en est de même pour les personnes garanties du chef de l'assuré décédé à la condition que la demande de maintien intervienne dans les 6 mois suivants le décès. Cette garantie est assurée durant 1 an minimum.

Les tarifs applicables aux retraités sont plafonnés selon les modalités définies par décret.

### **Article 73 Garanties**

*Mod. par Avenant n° 39, 20 oct. 2017, étendu par arr. 21 janv. 2019, JO 26 janv.<sup>(1)</sup>*

*(I) Signataires :*

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFTC CSFV ;*

*FAA CGC ;*

*FBA CFDT.*

## A Décès, Incapacité Temporaire de Travail, Invalidité et dépendance

— Capital décès :

— salarié célibataire, veuf ou divorcé : 150 % du salaire annuel ;

— salarié marié/pacsé/concubin : 200 % du salaire annuel.

Dans les deux cas, une majoration de 60 % par enfant à charge est appliquée.

— Incapacité Temporaire de Travail :

À compter du 91<sup>e</sup> jour d'arrêt de travail consécutif, et tant que dure l'incapacité de travail, le salaire est maintenu en complément des prestations de la sécurité sociale à 80 % de son montant net.

— Dépendance, Invalidité partielle, Invalidité permanente totale : identique à l'incapacité de travail (sans franchise).

## B Complémentaire Frais de santé

Cette garantie a pour objet d'assurer un remboursement complémentaire aux prestations en nature de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme. Ces garanties reposent, à minima, sur celles du panier de soins de la Branche.

Sont bénéficiaires, outre le salarié lui-même, ses enfants mineurs et ses enfants majeurs étant à charge au sens de la législation fiscale, «son conjoint, son concubin, son partenaire de pacte civil de solidarité (PACS)» dès lors que ces derniers justifient n'exercer aucune activité professionnelle et ne percevoir aucun revenu professionnel.

Il peut cependant être procédé par le salarié à une extension facultative souscrite individuellement pour le conjoint/concubin/partenaire (PACS) et enfants non à charge au sens fiscal selon des modalités définies en entreprise.

Ces dispositions ne remettent pas en cause la couverture familiale dans les entreprises là où elle est déjà appliquée.

## 1 Maintien du bénéfice des garanties du régime complémentaire Frais de santé

Les salariés restent bénéficiaires des garanties du régime complémentaire Frais de santé en cas de suspension de leur contrat de travail pour cause de maternité, maladie (professionnelle ou non professionnelle) ou accident (professionnel ou non professionnel) pour la durée de la suspension et tant qu'ils continuent d'appartenir aux effectifs

de l'entreprise avec :

- le maintien du salaire total ou partiel,
- le versement d'indemnités journalières de Sécurité sociale,
- le versement d'une rente d'invalidité ou d'incapacité.

En revanche, les garanties sont suspendues de plein droit dans tous les autres cas de suspension du contrat de travail (notamment congé sabatique, congé parental d'éducation total, congé sans solde).

Dans ces derniers cas, les salariés ont la possibilité d'adhérer à titre individuel en contrepartie du règlement d'une cotisation à leur charge exclusive (part employeur et part salarié). Ce maintien est possible pendant la durée du congé considéré :

- Sous réserve d'en faire la demande dans les six mois suivant la prise du congé,
- Pendant 24 mois au plus pour les congés sans solde,
- À condition que les intéressés aient toujours droit aux prestations en nature de la Sécurité sociale.

## 2

### Les prestations du panier de soins de la Branche (incluant la S.S et dans la limite des frais réels)

#### Médecine courante

Consultations, visites de généraliste ou spécialisé (médecins adhérents à l'OPTAM) :	100 % TM
Consultations, visites de généraliste ou spécialisé (médecins non adhérents à l'OPTAM) :	100 % TM
Actes de petite chirurgie (médecins adhérents à l'OPTAM) :	280 % BR
Radiologie (médecins adhérents à l'OPTAM) :	245 % BR
Actes de petite chirurgie (médecins non adhérents à l'OPTAM) :	200 % BR
Radiologie (médecins non adhérents à l'OPTAM) :	200 % BR
Auxiliaires médicaux :	150 % BR
Frais d'examen de biologie médicale (analyse) :	100 % TM

#### Hospitalisation

Forfait journalier hospitalier :	sans limitation de durée
Frais d'hospitalisation :	100 % TM
Honoraires (médecins adhérents à l'OPTAM) :	280 % BR
Honoraires (médecins non adhérents à l'OPTAM) :	200 % BR
Chambre particulière :	1,5 % du PMSS/jour

#### Pharmacie

Médicaments reconnus comme irremplaçables et coûteux :	100 % TM
Médicaments à service médical rendu majeur ou important :	100 % TM
Médicaments à service médical rendu modéré, les médicaments homéopathiques et certaines préparations magistrales :	100 % BR
Médicaments à service médical faible :	36 % BR

## Dentaire

Soins dentaires, actes de chirurgie :	150 % BR
Prothèse dentaire :	330 % BR
Orthodontie ou orthopédie dento-faciale :	300 % BR

## Optique : Verres et monture : 1 équipement tous les 2 ans

1 équipement (verres + monture) dont 150 € maximum, pour la monture (1 équipement tous les deux ans à compter du renouvellement, tous les ans pour les mineurs et/ou en cas d'évolution de la vue en plus du remboursement S.S. :	470 € y compris TM (dont monture < 150 €)
Verre Complex + monture :	750 € y compris TM (dont monture < 150 €)
verre très complexe + monture :	850 € y compris TM (dont monture < 150 €)
Verre Simple + verre complexe + monture :	610 € y compris TM (dont monture < 150 €)
Verre Simple + verre très complexe + monture :	660 € y compris TM (dont monture < 150 €)
Verre complexe + verre très complexe + monture :	800 € y compris TM (dont monture < 150 €)
Lentilles (acceptées par la S.S. /an et par œil) :	8 % du PMSS
Chirurgie réfractive ou Kérotomie par œil :	15 % PMSS

## Transport

Transport accepté par la S.S. :	195 % BR
---------------------------------	----------

## Appareillage autres prothèses (remboursée S.S.)

Orthopédie et autres prothèses :	300 % BR
Prothèses auditives (selon l'âge – 20 ans ou + 20 ans) :	300 % BR

En outre, les sociétés de la branche Assistance s'engagent à couvrir leurs salariés pour les prestations en nature liées à la Maternité de la façon suivante :

### Maternité

allocation d'un forfait égal à 15 % du plafond mensuel de la sécurité sociale en complément du remboursement des frais médicaux occasionnés par la grossesse pour les dépenses non couvertes par l'assurance maladie et dans la limite des frais réels engagés (à l'exception de complication pathologique)

S'agissant de la prévention (consultations, actes de prévention acceptés par la S.S.) : 2 actes minimum sont choisis par l'entreprise sur une liste définie par décret.

Pour rappel, la souscription d'un contrat portant sur des Garanties Frais de santé conformes aux conditions des contrats dits «responsables» (titre 7 du livre VIII du Code la sécurité sociale) relève du libre choix de chaque société.

Les parties rappellent que les contrats responsables ne peuvent pas prendre en charge :

- la participation forfaitaire à la charge de l'assuré pour chaque acte médical ou de biologie et pour chaque consultation médicale ;
- la franchise applicable sur les boîtes de médicament, sur les actes effectués par un auxiliaire médical et sur les transports sanitaires ;
- la majoration du ticket modérateur appliquée à l'assuré qui ne respecte pas le parcours de soins et des dépassements d'honoraires sur les actes techniques et cliniques pratiqués par un spécialiste consulté par l'assuré sans prescription préalable du médecin traitant ;

---

— la majoration de participation de l'assuré lorsqu'il n'accorde pas l'accès à son dossier médical.

## **Dispositions diverses**

### **Article 74 Conciliation, médiation, arbitrage**

Le recours aux procédures de conciliation, médiation, arbitrage, en cas de différend collectif s'effectue conformément aux dispositions légales.

---

## ANNEXES

### Annexe 1

#### Commission nationale paritaire de l'emploi et de la formation professionnelle

Mod. par Avenant n° 26, 9 mars 2012, étendu par arr. 3 juin 2013, JO 8 juin<sup>(1)</sup>

(1) Signataires :

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salariés :

CFTC CSFV ;

SNCAPA CFE-CGC ;

SNAATAM CGC ;

FBA CFDT.

#### 1. Objet

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

#### 2. Composition et fonctionnement de la commission

Mod. par Avenant n° 26, 9 mars 2012, étendu par arr. 3 juin 2013, JO 8 juin<sup>(1)</sup>

(1) Signataires :

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salariés :

CFTC CSFV ;

SNCAPA CFE-CGC ;

SNAATAM CGC ;

FBA CFDT.

La commission est composée à parité de représentants patronaux et de représentants des organisations syndicales de salariés, signataires ou non-signataires de la présente convention collective, ces dernières ayant chacune quatre représentants. Elle pourra en tant que de besoin se faire assister d'experts, pour tous les aspects de sa mission ; le nombre et la mission de ces experts sont fixés par accord entre les parties. Le secrétariat de la commission est assuré par la partie patronale.

Lorsque les représentants d'une organisation syndicale de salariés sont salariés d'une entreprise de la profession, les frais de déplacement qu'ils auront exposés seront indemnisés forfaitairement par l'organisation d'employeurs. Le salaire correspondant au temps de travail non effectué sera maintenu par l'employeur, celui-ci pouvant en être remboursé, ainsi que des charges sociales s'y rattachant, par l'organisation d'employeurs.

(Avenant n° 26, 9 mars 2012, étendu) La commission se réunit quatre fois par année civile minimum. Des réunions supplémentaires peuvent être demandées par une ou plusieurs organisations signataires de la présente Convention en cas de licenciements pour motif économique d'une importance particulière. En tout état de cause, la commission est informée de tout licenciement économique portant sur plus de 10 salariés.

Les décisions de la commission sont prises sous forme d'un strict paritarisme : la délégation patronale disposant d'un nombre de voix équivalent à celui de l'ensemble des organisations syndicales représentatives des salariés.

Les membres empêchés peuvent être représentés par pouvoir écrit, aucun représentant présent ne pouvant se voir confier plus d'un pouvoir.

Ce(s) pouvoir(s) étant obligatoirement annexé(s) au PV ou Relevé de décisions en cas de vote.

#### 3. Attributions de la commission en matière d'emploi

La commission a notamment pour tâche :

- de permettre l'information réciproque des organisations qui la composent sur la situation de l'emploi dans la profession ;
- d'étudier la situation de l'emploi, son évolution au cours des mois précédents et son évolution prévisible ; à cet effet, un rapport annuel sera établi.

## **4. Attributions de la commission en matière de formation professionnelle**

La commission a notamment pour tâche :

- de participer à l'étude et au suivi des moyens de formation en vue de leur adaptation régulière à l'évolution des besoins ;
- de recevoir chaque année un bilan de la formation en alternance menée dans la profession et de ses suites ou concrétisations en matière d'emploi ;
- de formuler des avis sur les priorités à assigner aux politiques ou actions de formation dans la profession.

### **Annexe 2**

#### **Commission paritaire d'interprétation**

(Annexe supprimée par Avenant n° 38 du 20 octobre 2017)

### **Annexe 3**

#### **Personnel salarié à la mission**

A l'occasion de la mise en oeuvre des moyens d'assistance dans l'intérêt des bénéficiaires de leurs prestations, les sociétés d'assistance sont amenées à recourir à la collaboration sur le lieu d'intervention de personnes appartenant à des corps de métiers particuliers (médecins de transport, infirmiers de transport, hôtesses et chauffeurs d'accompagnement, aide ménagères, nourrices, gardes d'enfants, répétiteurs à domicile, gardes d'animaux).

La soudaineté et la brièveté de l'événement génératrice, dans un lieu donné, de l'action d'assistance, fait qu'il est d'usage constant de recourir au contrat de mission de durée déterminée lorsque les dispositions légales ne permettent pas la facturation de l'intervention. Ainsi le lien contractuel, librement accepté et initié au début de la mission, prend-il fin dès son achèvement.

Dans le cas où d'autres métiers correspondant à la même définition apparaîtraient dans le futur, ils seraient intégrés à cette annexe, après consultation de la commission paritaire d'interprétation et de la commission nationale paritaire de l'emploi, dans le respect de l'article 6 de la présente convention.

La spécificité des missions confiées à ce personnel particulier a conduit la détermination de règles particulières exprimées dans les articles suivants en application de l'article 2 du champ d'application.

#### **1. Contrat de mission**

Un document écrit, déterminant notamment les limites de l'intervention et les conditions de rémunération est établi à l'occasion de la mission. Il fixera le terme de la mission et éventuellement les conditions de prolongation.

L'éventuelle répétition de missions ne peut valoir engagement de l'une ou l'autre des parties à collaborer de nouveau à l'occasion d'autres missions.

Pour les salariés effectuant un nombre d'heures de travail important, un contrat à durée indéterminée est obligatoirement proposé pour poursuivre la collaboration, et ce à partir de 840 heures effectuées dans l'année civile précédente. Ce seuil d'heures annuel peut être réduit au niveau de chaque entreprise et dans ce cas faire l'objet d'un accord. Compte tenu des fluctuations et de la répartition de l'activité nécessitant le recours aux métiers référencés dans cette annexe, le nombre d'heures annuel proposé ne pourra être inférieur à 600 heures.

Les salariés à employeurs multiples ont obligation de confirmer avant la mission si celle-ci est compatible avec la réglementation en matière de temps de travail.

#### **2. Rémunération**

La nature des emplois exercés ne permet pas de recourir aux règles pratiquées dans l'entreprise. La rémunération versée à l'occasion d'une mission donnée ne peut être inférieure au barème prévu au point III de la présente annexe.

#### **3. Calcul de la rémunération d'une mission**

*Mod. par Avenant n° 22, 15 mai 2009, étendu par arr. 10 mars 2010, JO 18 mars*

*Mod. par Avenant n° 23, 14 juin 2010, étendu par arr. 15 nov. 2010, JO 12 déc.*

##### **Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salariés :

CFDT ;

SNCAPA CFE-CGC ;

- a) La mission effectuée par les médecins et infirmiers de transport se décompose :
- en temps de travail effectif, qui est notamment celui pendant lequel le malade est pris charge ;
  - en temps d'attente et de présence non active pendant lesquels ils restent à la disposition de l'entreprise et en temps de repos, dont la durée varie en fonction de la mission.

Compte tenu de ces éléments et des spécificités du transport sanitaire d'urgence, la durée quotidienne du travail peut atteindre douze heures et ce, conformément à l'article D. 212-6 du code du travail. Ils sont rémunérés conformément au barème suivant :

**Au 1<sup>er</sup> avril 2009** (Avenant n° 22, 15 mai 2009, étendu)

### 1. Évacuation sanitaire par avion spécial

	Médecins	Infirmiers
• Indemnités de départ	210,13 €	147,46 €
• Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	12,34 €	9,38 €

### 2. Évacuation sanitaire par avion de ligne ou autres moyens de transport

	Médecins	Infirmiers
• Indemnités de départ	168,14 €	108,43 €
• Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	11,26 €	8,82 €

Ces barèmes sont appliqués à tout médecin ou infirmier qu'il soit salarié à la mission ou en contrat à durée indéterminée lorsqu'il effectue des missions de transport.

**Au 1<sup>er</sup> mai 2010**(Avenant n° 23, 14 juin 2010, étendu)

### 1. Évacuation sanitaire par avion spécial

	Médecins	Infirmiers
Indemnités de départ	212,23 €	148,93 €
Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	12,46 €	9,47 €

### 2. Évacuation sanitaire par avion de ligne ou autres moyens de transport

	Médecins	Infirmiers
Indemnités de départ	169,82 €	109,51 €
Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	11,37 €	8,91 €

Ces barèmes sont appliqués à tout médecin ou infirmier qu'il soit salarié à la mission ou en contrat à durée indéterminée lorsqu'il effectue des missions de transport.

b) Tous les autres salariés à la mission ne peuvent percevoir une rémunération inférieure au salaire minimum annuel garanti (*prorata temporis*) du niveau A de la classification de la convention collective, soit une rémunération horaire de :

— (Avenant n° 22, 15 mai 2009, étendu) Tous les autres salariés à la mission sont classés au niveau B. Ils ne peuvent percevoir une rémunération horaire inférieure à 11,48 euros.

— (Avenant n° 23, 14 juin 2010, étendu) Tous les autres salariés à la mission sont classés au niveau B. Ils ne peuvent percevoir une rémunération horaire inférieure à 11,64 euros.

c) Mod. par Avenant n° 21, 23 mai 2008, étendu par arr. 20 oct. 2008, JO 25 oct.

Les montants définis au présent article s'entendent tous éléments de rémunération inclus. A cette rémunération s'ajoutent exclusivement les majorations relatives au travail effectué le jour du 1<sup>er</sup> mai, ainsi que l'indemnité légale de congés payés.

## 4. Assurance

- a) Une assurance est souscrite par l'entreprise de manière à assurer, en cas d'accident, à ces personnes des garanties en matière de décès et d'invalidité, en raison d'événement survenus dans l'exercice de la mission. A ce titre le comité d'entreprise (ou à défaut les délégués du personnel) est consulté sur les clauses prévues pour cette assurance.
- b) De plus, pour les médecins et infirmiers de transport, l'entreprise souscrit une police d'assurance « Responsabilité civile » complémentaire à celle souscrite par le salarié.

## 5. Élections professionnelles

Pour le décompte des effectifs définissant les obligations de l'entreprise dans le domaine des élections professionnelles, et de l'emploi des handicapés, il est fait application des dispositions législatives et réglementaires en vigueur : notamment des articles L. 323-4, L. 423-1, L. 423-2 et L. 431-2 du code du travail.

## Annexe 4

### Capital de temps de formation

[Remplacée par l'avenant n° 11 du 29 octobre 1998, modifié par accord du 8 janvier 1999, étendus par arrêté du 15 février 1999, JO 25 février 1999]

(Voir aussi "Formation professionnelle")

#### I. Préambule

De bonnes connaissances générales, une mise à jour régulière des compétences techniques, ainsi que l'acquisition de nouvelles qualifications et le développement de nouvelles compétences constituent des atouts importants dans l'évolution professionnelle des salariés pour permettre le cas échéant leur maintien dans l'emploi ou le changement de métier.

Afin d'y participer, et en référence à l'article L. 932-2 du Code du Travail, un capital de temps de formation est mis à la disposition des salariés, dans la mesure où ils font une démarche volontaire de formation.

#### II. Formations éligibles

Chaque entreprise, après consultation du Comité d'Entreprise ou à défaut des Délégués du Personnel, liste annuellement les domaines ou actions de formation qui peuvent faire l'objet de l'utilisation du capital de temps de formation, compte tenu du contexte de l'entreprise, de l'évolution des qualifications et des prévisions d'évolution des emplois. Ils ont pour objet de permettre aux personnes visées d'acquérir des compétences, de les améliorer, de préparer ou d'accompagner l'évolution de leur qualification. Le cas échéant, ces actions permettent le maintien dans l'emploi ou la préparation à d'autres fonctions.

Les formations éligibles à ce titre sont présentées au Comité d'Entreprise, à l'occasion de l'examen du plan de formation.

#### III. Montant du capital/Durée de la formation

Le capital de temps de formation est fixé à une durée maximale de 500 heures rémunérées, sauf dispositions plus favorables par accord d'entreprise, pour l'ensemble de la carrière effectuée par le salarié dans une ou plusieurs entreprises relevant de la branche d'activité.

En toute hypothèse, ne peuvent être éligibles au titre du capital de temps de formation, les formations d'une durée totale inférieure à 70 heures continues ou non.

Les salariés souhaitant obtenir une formation diplômante et/ou qualifiante peuvent demander à bénéficier de formations d'une durée supérieure à 500 heures, les heures excédant cette durée pouvant être réalisées en dehors du temps de travail selon les modalités fixées au niveau de l'entreprise, et dans les conditions prévues par les dispositions des articles L. 932-1 du Code du Travail et 70-7 de l'accord national interprofessionnel relatif à la formation et au perfectionnement professionnel en date du 3 juillet 1991.

#### IV. Salariés bénéficiaires

Le bénéfice du capital de temps de formation est ouvert aux salariés justifiant d'une présence effective minimale de trois ans révolus au sein de la branche d'activité, dont un an continu ou non au moins au sein de l'entreprise considérée.

---

Par ailleurs, un même salarié ne peut demander à bénéficier d'une nouvelle formation au titre du capital de temps de formation à l'issue d'une première formation obtenue à ce titre qu'à l'expiration d'un délai minimum de 2 ans (apprécié à compter de la fin de la première formation jusqu'au début de la deuxième), sauf dispositions plus favorables par accord d'entreprise.

Une priorité sera accordée aux demandes des salariés les moins diplômés au sein de leur catégorie professionnelle.

## **V. Modalités de mise en oeuvre**

Les modalités d'utilisation du capital de temps de formation - notamment dans le cadre prévu par les articles 40-13 et 40-14 de l'avenant du 5 juillet 1994 à l'accord national interprofessionnel relatif à la formation et au perfectionnement professionnels en date du 3 juillet 1991 - sont négociées au sein de chaque entreprise, afin de déterminer notamment les conditions d'accès aux formations éligibles, compte tenu des nécessités de fonctionnement des services, de la gestion des demandes éventuellement simultanées et des coûts représentés pour l'entreprise.

Dans tous les cas il est tenu compte des principes suivants :

1 - Un quota global de salariés pouvant bénéficier chaque année du capital de temps de formation est fixé à 2 % des effectifs (en nombre de personnes) de chaque entreprise, sauf dispositions plus favorables par accord d'entreprise.

2 - La démarche de formation du salarié doit être volontaire et exprimée par écrit. Par ailleurs, dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois, l'entreprise peut utilement conseiller et orienter le salarié vers des formations appropriées. De telles propositions ne peuvent en aucun cas être imposées au salarié.

La démarche de formation fait, pour chaque salarié concerné, l'objet d'un projet individuel de formation discuté et élaboré en relation avec le ou les représentants de l'entreprise désignés à cet effet.

3 - Si l'entreprise l'estime nécessaire, la formation peut être précédée d'un bilan d'orientation, qui a pour objet de vérifier la cohérence entre le projet et les qualifications et aptitudes du salarié concerné.

Pour sa part, le salarié peut demander à bénéficier d'un bilan individuel de compétences, dans les conditions prévues par la loi.

4 - Pendant toute la durée de la formation, et sous réserve de ce qui est ci-après exposé, le salarié bénéficiant du capital de temps de formation est normalement rémunéré, son temps de présence en formation étant assimilé à une période de travail effectif pour le bénéfice des droits y afférent, et notamment des congés payés.

Dans ce cadre, l'horaire pratiqué pendant la formation du salarié peut différer de ses horaires habituels de travail, afin de tenir compte tant des impératifs découlant de l'emploi du temps et du déroulement pédagogique de la formation, que des contraintes de fonctionnement de l'entreprise.

## **VI. Financement**

1 - Les actions de formation engagées dans le cadre du capital de temps de formation sont prises en charge dans les conditions légales et réglementaires.

— pour moitié par l'entreprise dans le cadre des dépenses obligatoires existant au jour de la signature du présent avenant au titre du plan de formation professionnelle continue,

— pour moitié par OPCASSUR, les entreprises étant tenues d'effectuer chaque année à ce titre, auprès de cet organisme, un versement égal à 0,10 % de leur masse salariale de l'année précédente. Ce versement s'impute sur le montant de la contribution due aux OPACIF au titre du financement des congés individuels de formation.

2 - Chaque dossier de prise en charge des dépenses afférentes aux actions visées par le présent accord est déposé par l'entreprise auprès d'OPCASSUR.

En fonction notamment des publics prioritaires de l'article IV ci-dessus, OPCASSUR décide du refus ou de l'acceptation totale ou partielle de prise en charge du dossier de demande de financement présenté par l'entreprise. Elle le signifie à l'entreprise, sachant que toute notification de refus doit être motivée.

Compte tenu de la réponse d'OPCASSUR sur la prise en charge financière, l'employeur fait connaître par écrit au salarié son accord ou les raisons du rejet de sa demande. Dans ce dernier cas, le projet de formation du salarié pourra faire l'objet d'un examen particulier au niveau de l'entreprise.

Dans la mesure où toutes les demandes ne pourraient être satisfaites, il conviendrait d'appliquer les priorités établies à l'article 40-14 de l'avenant du 5 juillet 1994 à l'accord national interprofessionnel du 3 juillet 1991 modifié.

Le comité d'entreprise lors du bilan annuel de la formation sera informé des dossiers soumis et des réponses d'OPCASSUR.

## **VII. Utilisation complémentaire**

Dans le cas où une entreprise est contrainte de recourir à des licenciements pour motif économique, le capital de temps de formation dont disposent individuellement les salariés licenciés peut être utilisé au financement d'actions

---

de formation directement destinées à faciliter leur reclassement ou leur reconversion professionnelle. Cette utilisation suppose l'accord exprès des salariés concernés et la réalisation de la formation avant la rupture effective du contrat de travail, et donc le cas échéant pendant le préavis.

La mise en oeuvre de ces mesures figure dans le plan social, compte tenu du nombre de salariés souhaitant bénéficier de cette mesure, ainsi que des moyens financiers de l'entreprise, les types de formation pouvant être proposés ainsi que les salariés pouvant prioritairement y prétendre, la durée maximale de ces stages.

Dans ce cas, l'entreprise intègre au plan social, au-delà des mesures prévues dans son cadre, la prise en charge des frais d'inscription à des formations qualifiantes dans la limite de l'équivalent en francs, pour chaque salarié concerné, du capital temps formation dont il dispose.

## **VIII. Transférabilité du capital de temps formation**

Le capital de temps de formation est transférable d'une entreprise à une autre au sein de la branche d'activité, dans les limites des conditions spécifiques négociées par accord d'entreprise. Tout salarié concerné titulaire de ce capital peut s'en prévaloir auprès d'un nouvel employeur appartenant à la même branche d'activité.

À cette fin, à l'occasion de la rupture de son contrat de travail, il sera remis au salarié qui en fait la demande, une attestation indiquant :

- l'ancienneté du salarié dans l'entreprise considérée,
- les éventuels éléments dont dispose l'entreprise attestant de l'ancienneté du salarié dans la branche d'activité,
- le crédit éventuel de capital temps de formation dont bénéficie le salarié à la date de la rupture de son contrat de travail,
- les éventuelles formations dont a bénéficié le salarié dans le cadre du capital temps formation.

Dans l'hypothèse où, à l'issue de la rupture de son contrat de travail, le salarié reprendrait un emploi dans une autre branche d'activité, il perdrait le bénéfice de la transférabilité du capital temps formation à l'expiration d'un délai de 3 ans résolus, passés dans d'autres branches d'activité.

## **IX. Publicité**

Le présent accord sera remis aux délégués syndicaux des sociétés concernées par son application. Dans les sociétés relevant du SNSA, il fera l'objet d'une information aux membres des Comités d'Entreprise dans les deux mois qui suivront sa signature, et sera annexé au procès-verbal de la réunion. Pour les autres sociétés, cette même publicité sera réalisée dans les deux mois qui suivront l'extension.

## **X. Durée et suivi**

Le présent accord, *applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 1999*, est conclu pour une durée de trois ans.

Un bilan de son application sera effectué chaque année par la Commission Nationale Paritaire de l'Emploi et de la Formation, dans le cadre du rapport annuel sur l'emploi et la formation.

À l'issue du délai de trois ans l'accord sera reconduit par période d'une année, sauf dénonciation d'une des parties signataires exprimée par lettre recommandée avant la fin du premier semestre de la dernière année d'application.

---

## SALAires

(Voir également articles 49, 51 et 54 des Dispositions générales de la convention et Annexe 3 relative à la rémunération d'une mission)

### Avenant n° 22 du 15 mai 2009

[Étendu par arr. 10 mars 2010, JO 18 mars]

Niveaux	Montants en euros
A	17 957
B	18 622
C	19 353
D	20 774
E	23 673
F	26 117
G	30 318
H	35 525
I	46 683

Les montants ci-dessus représentent des rémunérations brutes annuelles pour une activité à temps plein équivalente à 35 h par semaine.

### Avenant n° 23 du 14 juin 2010

[Étendu par arr. 15 nov. 2010, JO 11 déc.]

Niveaux	Montants en euros
A	18 208
B	18 883
C	19 585
D	20 982
E	23 910
F	26 378
G	30 742
H	35 880
I	47 150

### Avenant n° 25 du 22 décembre 2011

[Étendu par arr. 19 avr. 2012, JO 26 avr.]

**Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT.

#### Article 1 Rémunération annuelle garantie (art 51)

La rémunération annuelle garantie de la profession correspond à 18 981 euros bruts.

---

## **Article 2**

### **Barème des rémunérations minimales annuelles garanties**

Le barème des rémunérations minimales garanties, figurant à l'article 54, est modifié comme suit, et applicable à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2012 aux salariés présents à l'effectif à la date de signature de cet accord (*Termes exclus de l'extension par arr. 19 avr. 2012, JO 26 avr.*).

Niveaux	Montants en euros
A	18 981
B	19 449
C	20 114
D	21 548
E	24 507
F	27 090
G	31 695
H	36 741
I	48 281

Les montants définis aux articles 1 et 2 correspondent à des rémunérations annuelles brutes, au sens de l'article 50 de la Convention Collective, pour une activité à temps plein équivalente à 35 h par semaine.

## **Article 3**

### **Personnel salarié à la mission (annexe 3)**

a) Les barèmes applicables pour le personnel médecin et infirmier effectuant des transports à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012 sont revalorisés comme suit :

#### **1. Évacuation sanitaire par avion spécial**

	Médecins	Infirmiers
Indemnités de départ	217,32 €	152,65 €
Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	12,76 €	9,71 €

#### **2. Évacuation sanitaire par avion de ligne ou autres moyens de transport**

	Médecins	Infirmiers
Indemnités de départ	173,90 €	112,25 €
Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	11,64 €	9,22 €

Ces barèmes sont appliqués à tout médecin ou infirmier qu'il soit salarié à la mission ou en contrat à durée indéterminée lorsqu'il effectue des missions de transport.

b) Tous les autres salariés à la mission sont classés au niveau B. Ils ne peuvent percevoir une rémunération horaire inférieure à 11,99 Euros.

c) Les montants définis au présent article s'entendent tous éléments de rémunération inclus. À cette rémunération s'ajoutent exclusivement les majorations relatives au travail effectué le jour du 1<sup>er</sup> mai, ainsi que l'indemnité légale de congés payés.

## **Article 4**

### **Maintien de la garantie du salaire net de base des salariés passant du niveau E (Agent de maîtrise) au niveau**

---

---

## **F (Agent de maîtrise assimilé cadre)**

Compte tenu du poids supplémentaire des cotisations salariales lié au changement de niveau E à F, l'entreprise doit obligatoirement veiller à ce que le salaire net ne soit pas réduit d'autant.

Cette disposition s'applique au salaire net mensuel ainsi qu'au salaire net annuel.

### **Article 5**

#### **Maintien de la garantie du salaire net de base des salariés passant du niveau F (Agent de maîtrise assimilé cadre) au niveau G (cadre)**

Les dispositions de l'article 5 sont applicables également d'une manière générale à tout salarié agent de maîtrise (E ou F) passant au niveau G.

### **Article 6 Majorations de nuit**

L'article 60 de la convention collective nationale des sociétés d'assistance du 13 avril 1994 est modifié, concernant la majoration de rémunération de l'heure de nuit (entre 22 h et 7 h), de la manière suivante :

Chaque entreprise détermine par voie d'accord les majorations de rémunération pour les salariés travaillant la nuit, le dimanche ou un jour férié dans le cadre de son horaire normal de travail, sans aller en-deçà des minima suivants :

Pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 décembre 2012, la majoration de nuit (entre 22 h et 7 h) est portée à 35 %.

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013 elle sera porté à 40 %.

Les autres dispositions de l'article 60 demeurent inchangées

### **Article 7**

#### **Réunions paritaires, préparatoires et frais de déplacement**

Le 3<sup>ème</sup> alinéa de l'article 7f) «indemnisation des salariés» de la Convention Collective Nationale est modifié comme suit à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Autres dépenses liées au déplacement :

- Frais de restauration : remboursement dans la limite de 24 € par repas,
- Frais d'hébergement :
  1. remboursement de la nuitée et du petit déjeuner dans la limite de 100 € par jour pour Paris
  2. remboursement de la nuitée et du petit déjeuner dans la limite de 90 € par jour pour la Province

Ces montants seront réexaminés en 2012 dans le cadre de la négociation annuelle.

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

## **Avenant n° 29 du 14 janvier 2013**

[Étendu par arr. 19 avr. 2013, JO 27 avr.]

**Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

Fédération CFDT Banques et Assurances.

### **Article 1 Rémunération annuelle garantie (art 51)**

La rémunération annuelle garantie de la profession correspond à 19 593 euros bruts.

### **Article 2 Barème des rémunérations minimales annuelles garanties**

Le barème des rémunérations minimales garanties, figurant à l'article 54, est modifié comme suit, et applicable à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2013 aux salariés présents à l'effectif à la date de signature de cet accord (*Termes exclus de l'extension par arr. 19 avr. 2013, JO 27 avr.*).

Niveaux	Montants en euros
A	19 593
B	19 799
C	20 476
D	21 871
E	24 875
F	27 496
G	32 266
H	37 292
I	48 764

Les montants définis aux articles 1 et 2 correspondent à des rémunérations annuelles brutes, au sens de l'article 50 de la Convention Collective, pour une activité à temps plein équivalente à 35 h par semaine.

### **Article 3 Personnel salarié à la mission (annexe 3)**

a) Les barèmes applicables pour le personnel médecin et infirmier effectuant des transports à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2013 sont revalorisés comme suit :

1. Évacuation sanitaire par avion spécial :

	Médecins	Infirmiers
• Indemnités de départ	219,49 €	155,40 €
• Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	12,89 €	9,89 €

2. Évacuation sanitaire par avion de ligne ou autres moyens de transport

	Médecins	Infirmiers
• Indemnités de départ	175,64 €	114,27 €
• Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	11,76 €	9,43 €

Ces barèmes sont appliqués à tout médecin ou infirmier qu'il soit salarié à la mission ou en contrat à durée indéterminée lorsqu'il effectue des missions de transport.

b) Tous les autres salariés à la mission sont classés au niveau B. Ils ne peuvent percevoir une rémunération horaire inférieure à 12,11 Euros.

c) Les montants définis au présent article s'entendent tout élément de rémunération inclus. À cette rémunération s'ajoutent exclusivement les majorations relatives au travail effectué le jour du 1<sup>er</sup> mai, ainsi que l'indemnité légale de congés payés.

### **Article 4 Réunions paritaires, préparatoires et frais de déplacement**

Le 3<sup>ème</sup> alinéa de l'article 7 f) «indemnisation des salariés» de la Convention Collective Nationale est modifié comme suit à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

Autres dépenses liées au déplacement :

- Frais de restauration : remboursement dans la limite de 24,70 € par repas,
- Frais d'hébergement :

1. remboursement de la nuitée et du petit déjeuner dans la limite de 102,80 € par jour pour Paris
2. remboursement de la nuitée et du petit déjeuner dans la limite de 92,60 € par jour pour la Province

Ces montants seront réexaminés en 2014 dans le cadre de la négociation annuelle.

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

## Avenant n° 32 du 3 avril 2015

[Étendu par arr. 28 déc. 2015, JO 5 janv. 2016]

### Signataires :

#### Organisation(s) patronale(s) :

Syndicat national des Sociétés d'Assistance (SNSA).

#### Syndicat(s) de salarié(s) :

Fédération CFDT Banque et Assurances ;

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

### Article 1 Rémunération annuelle garantie (art 51)

La rémunération annuelle garantie de la profession correspond à 19 750 euros bruts.

### Article 2 Barème des rémunérations minimales annuelles garanties

Le barème des rémunérations minimales garanties, figurant à l'article 54, est modifié comme suit, et applicable à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2015 aux salariés présents à l'effectif à la date de signature de cet accord. (*Termes exclus de l'extension par arr. 28 déc. 2015, JO 5 janv. 2016*)

Niveaux	Montants en euros
A	19 750
B	19 977
C	20 681
D	22 090
E	25 124
F	27 771
G	32 589
H	37 665
I	49 252

Les montants définis aux articles 1 et 2 correspondent à des rémunérations annuelles brutes, au sens de l'article 50 de la Convention Collective, pour une activité à temps plein équivalente à 35 h par semaine.

### Article 3 Personnel salarié à la mission (annexe 3)

a) Les barèmes applicables pour le personnel médecin et infirmier effectuant des transports à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015 sont revalorisés comme suit :

### 1 Évacuation sanitaire par avion spécial

	Médecins	Infirmiers
- Indemnités de départ	221,69 €	156,95 €
- Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	13,02 €	9,99 €

---

## 2 Évacuation sanitaire par avion de ligne ou autres moyens de transport

	Médecins	Infirmiers
- Indemnités de départ	177,40 €	115,41 €
- Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	11,88 €	9,61 €

Ces barèmes sont appliqués à tout médecin ou infirmier qu'il soit salarié à la mission ou en contrat à durée indéterminée lorsqu'il effectue des missions de transport.

b) Tous les autres salariés à la mission sont classés au niveau B. Ils ne peuvent percevoir une rémunération horaire inférieure à 12,21 Euros.

c) Les montants définis au présent article s'entendent tout élément de rémunération inclus. À cette rémunération s'ajoutent exclusivement les majorations relatives au travail effectué le jour du 1<sup>er</sup> mai, ainsi que l'indemnité légale de congés payés.

### **Article 4 Prise en charge des frais de transports publics**

Prise en charge par l'employeur de 60 % du prix des titres d'abonnement IDF souscrits par les salariés pour leurs déplacements entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail accomplis au moyen de transports publics collectifs de personnes ou de service public de location de vélos, dès la première étape du passage au tarif unique.

En dehors de l'île de France, la prise en charge de 60 % est effectuée à la même date et sur les mêmes bases pour les titres d'abonnement de la SNCF, des entreprises de transports publics, régies, ou à un service public de location de vélos (cf. articleR. 3261-2 du code du travail), souscrits par les salariés pour leurs déplacements, entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail.

La prise en charge est fixée sur la base des tarifs de 2<sup>e</sup> classe pour le temps le plus court et doit faire l'objet d'un justificatif auprès de l'employeur.

Le salarié travaillant à mi-temps bénéficie d'une prise en charge identique à celle d'un salarié à temps complet.

Le salarié à temps partiel travaillant moins d'un mi-temps bénéficie d'une prise en charge au prorata du nombre d'heures travaillées par rapport au mi-temps.

Exemple : un salarié travaillant 15 h/semaine, la prise en charge est affectée d'un coefficient de 15 divisé par l'horaire hebdomadaire soit 17 h 50. Ainsi pour un abonnement de 70 euros le versement serait de  $42 \text{ €} \times (15/17,50) = 36 \text{ €}$ .

Le salarié travaillant à domicile ou télétravailleur bénéficie d'une prise en charge pour les jours où sa présence est requise dans l'entreprise.

Exemple : pour le salarié d'une entreprise dont la semaine de travail est répartie sur 5 jours et qui revient 1 fois sur le site, le montant sera de 1/5 de la prime de transport hebdomadaire d'un temps complet.

### **Article 5 Frais de transports personnels**

La prise en charge par l'employeur des frais de transports personnels pour les salariés ne pouvant pas utiliser les transports en commun fera l'objet d'une négociation dans les entreprises avant le dernier trimestre 2015 à l'exception de celles bénéficiant déjà d'une prise en charge des frais de transports personnels d'au moins 150 € sur l'année. La négociation devra définir les modalités de sa mise en place, en référence à l'articleL. 3261-3 du code du travail.

Les bénéficiaires en sont les salariés :

— dont la résidence habituelle ou le lieu de travail est situé en dehors de la région île de France et d'un périmètre de transport urbain

Ou

— pour lesquels l'utilisation d'un véhicule personnel est rendue indispensable par des conditions d'horaires de travail particuliers ne permettant pas d'emprunter un mode de transport public collectif

La prise en charge par l'employeur des frais de carburant ou d'alimentation de véhicule électrique engagés par les salariés est fixée au minimum à 150 €/an et par salarié.

Ce montant ne constitue pas un forfait annuel mais est proratisé en fonction du nombre de mois présence dans l'entreprise.

Cette prise en charge des frais de transport personnels ne bénéficie pas aux salariés qui sont logo dans des condi-

tions telles qu'ils ne supportent aucun frais de transport pour se rendre à leur travail et ne peut être cumulée avec tout autre dispositif de prise en charge des frais de déplacement de leur domicile à leur lieu de travail.

La même règle de calcul est appliquée pour les salariés à temps partiel que celle prévue à l'article au présent accord.

La prise en charge est conditionnée par la présentation à l'employeur des justificatifs prévus par loi.

L'ensemble de ces dispositions concernant la prise en charge des frais de transports publics et personnels n'exclut pas des dispositifs plus favorables en entreprise mais ne se cumule pas.

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

## Avenant n° 36 du 20 janvier 2017

[Étendu par arr. 21 juill. 2017, JO 29 juill.]

### Signataires :

#### Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

#### Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT Banques et Assurances ;

CFTC Commerce Services et Forces de Vente.

### Article 1 Rémunération annuelle garantie (art 51)

La rémunération annuelle garantie de la profession correspond à 19 984 euros bruts.

### Article 2 Barème des rémunérations minimales annuelles garanties

Le barème des rémunérations minimales garanties, figurant à l'article 54, est modifié comme suit, et applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017 aux salariés présents à l'effectif à la date de signature de cet accord (*Termes exclus de l'extension par arr. 21 juill. 2017, JO 29 juill.*).

Niveaux	Montants en euros
A	19 984
B	20 137
C	20 846
D	22 267
E	25 325
F	27 993
G	32 850
H	37 966
I	49 646

Les montants définis aux articles 1 et 2 correspondent à des rémunérations annuelles brutes, au sens de l'article 50 de la Convention Collective, pour une activité à temps plein équivalente à 35 h par semaine.

### Article 3 Personnel salarié à la mission (annexe 3)

a) Les barèmes applicables pour le personnel médecin et infirmier effectuant des transports à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017 sont revalorisés comme suit :

---

**1**  
**Évacuation sanitaire par avion spécial**

	Médecins	Infirmiers
• Indemnités de départ	223,46 €	158,21 €
• Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	13,12 €	10,07 €

**Évacuation sanitaire par avion de ligne ou autres moyens de transport**

	Médecins	Infirmiers
• Indemnités de départ	178,82 €	116,33 €
• Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	11,98 €	9,76 €

Ces barèmes sont appliqués à tout médecin ou infirmier qu'il soit salarié à la mission ou en contrat à durée indéterminée lorsqu'il effectue des missions de transport.

b) Tous les autres salariés à la mission sont classés au niveau B. Ils ne peuvent percevoir une rémunération horaire inférieure à 12,31 Euros.

c) Les montants définis au présent article s'entendent tout élément de rémunération inclus. À cette rémunération s'ajoutent exclusivement les majorations relatives au travail effectué le jour du 1<sup>er</sup> mai, ainsi que l'indemnité légale de congés payés.

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

**Avenant n° 41 du 28 février 2018**

[Étendu par arr. 15 janv. 2019, JO 22 janv. 2019]

**Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

Fédération CFDT Banques et Assurances ;

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

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

Sont convenus des dispositions suivantes :

**Article 1**  
**Rémunération annuelle garantie (art 51)**

La rémunération annuelle garantie de la profession correspond à 20 232 euros bruts.

**Article 2**  
**Barème des rémunérations minimales annuelles garanties**

Le barème des rémunérations minimales garanties, figurant à l'article 49, est modifié comme suit, et applicable à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2018 aux salariés présents à l'effectif à la date de signature de cet accord.

Niveaux	Montants en euros
A	20 232
B	20 419
C	21 138
D	22 579
E	25 680

Niveaux	Montants en euros
F	28 385
G	33 310
H	38 498
I	50 341

Les montants définis aux articles 1 et 2 correspondent à des rémunérations annuelles brutes, au sens de l'article 50 de la Convention Collective, pour une activité à temps plein équivalente à 35 h par semaine.

### **Article 3 Personnel salarié à la mission (annexe 3)**

a) Les barèmes applicables pour le personne médecin et infirmier effectuant des transports à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018 sont revalorisés comme suit :

#### **1 Évacuation sanitaire par avion spécial**

	Médecins	Infirmiers
- Indemnités de départ	226,59 €	160,42 €
- Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	13,30 €	10,21 €

#### **2 Évacuation sanitaire par avion de ligne ou autres moyens de transport**

	Médecins	Infirmiers
- Indemnités de départ	181,32 €	117,96 €
- Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	12,15 €	9,90 €

Ces barèmes sont appliqués à tout médecin ou infirmier qu'il soit salarié à la mission ou en contrat à durée indéterminée lorsqu'il effectue des missions de transport.

b) Tous les autres salariés à la mission sont classés au niveau B. Ils ne peuvent percevoir une rémunération horaire inférieure à 12,48 Euros.

c) Les montants définis au présent article s'entendent tout élément de rémunération indu. À cette rémunération s'ajoutent exclusivement les majorations relatives au travail effectué le jour du 1<sup>er</sup> mai, ainsi que l'indemnité légale de congés payés.

### **Article 4 Contrat de professionnalisation**

Tout salarié en contrat de professionnalisation perçoit à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 une rémunération correspondant à 100 % de la rémunération minimale conventionnelle auquel est rattaché le poste qu'il occupe.

Cette disposition fera l'objet d'un avenant à l'accord formation professionnelle du 30 septembre 2015.

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

### **Avenant n° 43 du 19 avril 2019**

[Étendu par arr. 30 oct. 2019, JO 5 nov.]

**Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

---

Fédération CFDT Banques et Assurances.

Sont convenus des dispositions suivantes :

**Article 1**  
**Rémunération annuelle garantie (art 51)**

La rémunération annuelle garantie de la profession correspond à 20 637 euros bruts.

**Article 2**  
**Barème des rémunérations minimales annuelles garanties**

Le barème des rémunérations minimales garanties, figurant à l'article 49, est modifié comme suit, et applicable à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2019 aux salariés présents à l'effectif à la date de signature de cet accord.

Niveaux	Montants en euros
A	20 637
B	20 827
C	21 518
D	22 918
E	26 065
F	28 811
G	33 776
H	39 037
I	51 046

Les montants définis aux articles 1 et 2 correspondent à des rémunérations annuelles brutes, au sens de l'article 50 de la Convention Collective, pour une activité à temps plein équivalente à 35 h par semaine.

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

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

**Avenant n° 46 du 12 mai 2022**

[Étendu par arr. 11 août 2022, JO 24 août]

**Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT Banques et Assurances ;

CFTC Commerce, Services et Force de vente.

Sont convenus des dispositions suivantes :

**Article 1er**  
**Rémunération annuelle garantie**

La rémunération annuelle garantie de la profession, prévue à l'article 51 du texte de base de la convention collective des sociétés d'assistance, correspond à 21643 Euros bruts du 1<sup>er</sup> janvier 2022 au 30 avril 2022, puis à 22216 Euros bruts à compter du 1<sup>er</sup> mai 2022.

**Article 2**  
**Barème des rémunérations minimales annuelles garanties**

Le barème des rémunérations minimales garanties, figurant à l'article 49 du texte de base de la convention collective des sociétés d'assistance, est modifié comme suit à compter du 1<sup>er</sup> mai 2022 :

Niveau	Montant en Euro
A	22216
B	22406
C	22774
D	23911
E	26700
F	29500
G	34250
H	39800
I	52067

Les montants définis aux articles 1 et 2 de cet avenant correspondent à des rémunérations annuelles brutes, au sens de l'article 50 de la convention collective, pour une activité à temps plein équivalente à 35 heures par semaine.

### **Article 3 Frais de restauration et d'hébergement**

Il est rappelé que les plafonds de remboursements des frais de restauration et d'hébergement destinés aux salariés participant aux réunions paritaires ou préparatoire (Article 1.4 «CPPNI» de l'Avenant n° 44 du 4 novembre 2019 relatif à l'exercice du droit syndical) sont les suivants, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022 :

Frais de restauration : remboursement dans la limite des frais réels plafonnés à 28,20 € par repas

Frais d'hébergement : remboursement de la nuitée et du petit déjeuner dans la limite des frais réels plafonnés à 125,64 € par jour.

### **Article 4 Dispositions finales**

#### Date d'application

Le présent avenant est applicable de manière rétroactive aux dates mentionnées aux articles 1<sup>er</sup>, 2 et 3, pour les salariés présents dans l'effectif à la date de signature du présent accord, sous réserve des dispositions légales et réglementaires.

#### Champ d'application

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés appliquant la convention collective nationale des sociétés d'assistance (IDCC 1801), ainsi que leurs salariés.

Compte tenu du caractère intrinsèquement général des salaires minima hiérarchiques, cet accord ne nécessite pas d'adaptation pour les entreprises de moins de 50 salariés.

#### Dépôt et extension

Cet avenant sera déposé à la direction générale du travail (DGT) et au secrétariat-greffé du conseil de prud'hommes de Paris, conformément aux dispositions de l'article D. 2231-2 du code du travail.

## **Avenant n° 47 du 14 octobre 2022**

[Étendu par arr. 6 janv. 2023, JO 19 janv.]

#### **Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT Banques et Assurances.

Sont convenues des dispositions suivantes :

### **Article 1er Rémunération annuelle garantie**

La rémunération annuelle garantie de la profession, prévue à l'article 51 du texte de base de la convention collective

des sociétés d'assistance, correspond à 22 666 Euros bruts à compter du 1<sup>er</sup> août 2022.

## **Article 2 Barème des rémunérations minimales annuelles garanties**

Le barème des rémunérations minimales garanties, figurant à l'article 49 du texte de base de la convention collective des sociétés d'assistance, est modifié comme suit :

Niveau	Montant en Euro
A	22666
B	22860
C	23224
D	24385
E	26700
F	29500
G	34250
H	39800
I	52067

Les montants définis aux articles 1 et 2 de cet avenant correspondent à des rémunérations annuelles brutes, au sens de l'article 50 de la convention collective, pour une activité à temps plein équivalente à 35 heures par semaine.

## **Article 3 Frais de restauration et d'hébergement**

Les plafonds de remboursements des frais de restauration et d'hébergement destinés aux salariés participant aux réunions paritaires ou préparatoires (Article 1.4 «CPPNI» de l'Avenant n° 44 du 4 novembre 2019 relatif à l'exercice du droit syndical) sont revalorisés comme suit :

Frais de restauration : remboursement dans la limite des frais réels plafonnés à 30 € par repas

Frais d'hébergement : remboursement de la nuitée et du petit déjeuner dans la limite des frais réels plafonnés à 130 € par jour.

## **Article 4 Dispositions finales**

### **Dates d'application**

Le présent avenant est applicable à compter du premier jour du mois suivant sa date de signature.

L'article 1<sup>er</sup> est applicable de manière rétroactive au 1<sup>er</sup> août 2022.

L'article 3 est d'application immédiate.

### **Champ d'application**

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés appliquant la convention collective nationale des sociétés d'assistance (IDCC 1801), ainsi que leurs salariés.

Compte tenu du caractère intrinsèquement général des salaires minima hiérarchiques, cet accord ne nécessite pas d'adaptation pour les entreprises de moins de 50 salariés.

### **Dépôt et extension**

Cet avenant sera déposé à la direction générale du travail (DGT) et au secrétariat-greffé du conseil de prud'hommes de Paris, conformément aux dispositions de l'article D. 2231-2 du code du travail.

## **Avenant n° 49 du 7 juillet 2023**

[Non étendu, applicable rétroactivement à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2023, à l'exception de l'article 1<sup>er</sup>, applicable rétroactivement à compter du 1<sup>er</sup> mai 2023]

**Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

*CFDT ;*

*CFTC ;*

*CFE CGC.*

*Sont convenues des dispositions suivantes :*

**Article 1er**  
**Rémunération annuelle garantie**

*La rémunération annuelle garantie de la profession, prévue à l'article 51 du texte de base de la convention collective des sociétés d'assistance, correspond à 23589 Euros bruts à compter du 1<sup>er</sup> mai 2023.*

**Article 2**  
**Barème des rémunérations minimales annuelles garanties**

*Le barème des rémunérations minimales garanties, figurant à l'article 49 du texte de base de la convention collective des sociétés d'assistance, est revalorisé comme suit :*

Niveau	Montant en €
A	23589
B	23737
C	24068
D	25271
E	27616
F	30512
G	35425
H	41165
I	53852

*Les montants définis aux articles 1 et 2 de cet avenant correspondent à des rémunérations annuelles brutes, au sens de l'article 50 de la convention collective, pour une activité à temps plein équivalente à 35 heures par semaine.*

**Article 3**  
**Barème des personnels à la mission**

*Les barèmes applicables pour le personnel médecin et infirmier effectuant des transports (Annexe III) sont revalorisés comme suit :*

**a. Évacuation sanitaire par avion spécial (en €)**

	Médecins	Infirmiers
Indemnités de départ	240	170
Taux horaire appliquée à toute la durée de la mission	14	12

**b. Évacuation sanitaire par avion de ligne ou autres moyens de transport (en €)**

	Médecins	Infirmiers
Indemnités de départ	190	124
Taux horaire appliquée à toute la durée de la mission	13	12

---

## **Article 4**

### **Frais de restauration et d'hébergement**

*Il est rappelé que les plafonds de remboursements des frais de restauration et d'hébergement destinés aux salariés participant aux réunions paritaires ou préparatoires (Article 1.4 « CPPNI » de l'Avenant n° 44 du 4 novembre 2019 relatif à l'exercice du droit syndical) sont les suivants :*

- *Frais de restauration : remboursement dans la limite des frais réels plafonnés à 30 € par repas*
- *Frais d'hébergement : remboursement de la nuitée et du petit déjeuner dans la limite des frais réels plafonnés à 134,70 € par jour.*

## **Article 5**

### **Dispositions finales**

#### **a**

#### **Dates d'application**

*Le présent avenant est applicable rétroactivement à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2023, à l'exception de l'article 1<sup>er</sup>, applicable rétroactivement à compter du 1<sup>er</sup> mai 2023.*

#### **b**

#### **Champ d'application**

*Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés appliquant la convention collective nationale des sociétés d'assistance (IDCC 1801), ainsi que leurs salariés.*

*Compte tenu du caractère intrinsèquement général des salaires minima hiérarchiques, cet accord ne nécessite pas d'adaptation pour les entreprises de moins de 50 salariés.*

#### **c**

#### **Dépôt et extension**

*Cet avenant sera déposé à la direction générale du travail (DGT) et au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes de Paris, conformément aux dispositions de l'article D. 2231-2 du code du travail.*

## **Avenant n° 51 du 14 juin 2024**

[Étendu par arr. 25 fevr. 2025, JO 14 mars, applicable à compter du 1<sup>er</sup> juin 2024, à l'exception de l'art. 1<sup>er</sup>, applicable rétroactivement à compter du 1<sup>er</sup> janv. 2024]

### **Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT ;

CFTC.

Sont convenues des dispositions suivantes :

## **Article 1er**

### **Rémunération annuelle garantie**

La rémunération annuelle garantie de la profession, prévue à l'article 51 du texte de base de la convention collective des sociétés d'assistance, correspond à 23854 Euros bruts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

## **Article 2**

### **Barème des rémunérations minimales annuelles garanties**

Le barème des rémunérations minimales garanties, figurant à l'article 49 du texte de base de la convention collective des sociétés d'assistance, est revalorisé comme suit à compter du 1<sup>er</sup> juin 2024 :

Niveau	Montant en €
A	23854
B	24212
C	24670
D	26030
E	28169

Niveau	Montant en €
F	31123
G	36134
H	41989
I	54930

Les montants définis aux articles 1 et 2 de cet avenant correspondent à des rémunérations annuelles brutes, au sens de l'article 50 de la convention collective, pour une activité à temps plein équivalente à 35 heures par semaine.

### **Article 3 Barème des personnels à la mission**

Les barèmes applicables pour le personnel médecin et infirmier effectuant des transports (Annexe III de la convention collective) sont revalorisés comme suit :

#### **a Évacuation sanitaire par avion spécial (en €)**

	Médecins	Infirmiers
Indemnités de départ	243	172
Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	14	12

#### **b Évacuation sanitaire par avion de ligne ou autres moyens de transport (en €)**

	Médecins	Infirmiers
Indemnités de départ	192	125
Taux horaire appliqué à toute la durée de la mission	13	12

### **Article 4 Plafond d'exonération de l'indemnisation du télétravail**

Le plafond conventionnel d'exonération de l'indemnisation du télétravail est fixé comme suit :

	Par jour de télétravail	Par mois, en fonction du nombre de jours de télétravail hebdomadaire
Limites d'exonération	3,25 € par jour (Dans la limite 71,50 € par mois).	13 € par mois pour 1 jour de télétravail par semaine, 26 € par mois pour 2 jours de télétravail par semaine, puis 13 € par jour supplémentaire dans la limite de 71,50 € par mois.

### **Article 5 Dispositions finales**

#### **a Dates d'application**

Le présent avenant est applicable à compter du 1<sup>er</sup> juin 2024, à l'exception de l'article 1er, applicable rétroactivement à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

#### **b Champ d'application**

Le présent avenant vise les sociétés appliquant la convention collective nationale des sociétés d'assistance (IDCC 1801), ainsi que leurs salariés.

Compte tenu du caractère intrinsèquement général des salaires minima hiérarchiques, cet accord ne nécessite pas d'adaptation pour les entreprises de moins de 50 salariés.

---

**c**  
**Dépôt et extension**

Cet avenant sera déposé à la direction générale du travail (DGT) et au secrétariat-greffé du conseil de prud'hommes de Paris, conformément aux dispositions de l'article D. 2231-2 du code du travail.

## Annexe

### Frais de restauration et d'hébergement

Il est rappelé que les plafonds de remboursements des frais de restauration et d'hébergement destinés aux salariés participant aux réunions paritaires ou préparatoires (Article 1.4 «CPPNI» de l'Avenant n° 44 du 4 novembre 2019 relatif à l'exercice du droit syndical) sont les suivants :

- Frais de restauration : remboursement dans la limite des frais réels plafonnés à 31,74 € par repas
- Frais d'hébergement : remboursement de la nuitée et du petit déjeuner dans la limite des frais réels plafonnés à 135,37 € par jour.

## Avenant n° 52 du 12 décembre 2024

[Étendu par arr. 11 avr. 2025, JO 26 avr.]

### Signataires :

#### Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

#### Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT ;

CFE-CGC ;

CFTC ;

Fédération Solidaires des Sociétés d'Assistance.

Sont convenues des dispositions suivantes :

### Article 1er Rémunération annuelle garantie

La rémunération annuelle garantie de la profession, prévue à l'article 51 du texte de base de la convention collective des sociétés d'assistance, correspond à 24332 Euros bruts à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2024.

### Article 2 Barème des rémunérations minimales annuelles garanties

Le barème des rémunérations minimales garanties, figurant à l'article 49 du texte de base de la convention collective des sociétés d'assistance, est revalorisé comme suit à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2024, hormis pour les niveaux A et B applicables à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2024 :

Niveau	Montant en €
A	24 332
B	24 696
C	25 163
D	26 551
E	28 732
F	31 745
G	36 857
H	42 829
I	56 029

Les montants définis aux articles 1 et 2 de cet avenant correspondent à des rémunérations annuelles brutes, au sens de l'article 50 de la convention collective, pour une activité à temps plein équivalente à 35 heures par semaine.

---

## **Article 3** **Dispositions finales**

### **a** **Dates d'application**

Le présent avenant est applicable aux dates mentionnées aux articles 1<sup>er</sup> et 2.

### **b** **Champ d'application**

Le présent avenant vise les sociétés appliquant la convention collective nationale des sociétés d'assistance (IDCC 1801), ainsi que leurs salariés.

Compte tenu du caractère intrinsèquement général des salaires minima hiérarchiques, cet accord ne nécessite pas d'adaptation pour les entreprises de moins de 50 salariés.

### **c** **Dépôt et extension**

Cet avenant sera déposé à la direction générale du travail (DGT) et au secrétariat-greffé du conseil de prud'hommes de Paris, conformément aux dispositions de l'article D. 2231-2 du code du travail.

## **Prime médaille du travail**

### **Avenant n° 42 du 5 juillet 2018**

[Étendu par arr. 5 juin 2019, JO 12 juin, applicable à compter du 1<sup>er</sup> janv. 2019, sans effet rétroactif]

#### **Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT Banques et Assurances ;

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

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

Fédération Employés et Cadres FO Section assurance ;

Fédération CGT des Syndicats du Personnel de la Banque et de l'Assurance.

## **Préambule**

Lors des négociations annuelles sur les salaires 2018, il a été convenu de négocier outre la revalorisation des minima catégoriels, l'instauration d'une prime liée à la médaille du travail

Il en résulte l'accord suivant :

### **Article 1** **Montant de la prime liée à la médaille du travail**

Instauration d'une prime médaille du travail après :

— 20 ans de service : 340 € minimum

— 30 ans de service : 480 € minimum

— 35 ans de service : 680 € minimum

— 40 ans de service : 1 000 € minimum

### **Article 2** **Bénéficiaires**

Le salarié doit avoir réalisé au moins 5 ans de travail dans l'entreprise pour bénéficier de la prime. Il doit avoir de plus et concomitamment demandé et obtenu la même année l'attribution de la médaille du travail décernée par l'Administration.

Les périodes de congés maternité, de service militaire, de stage rémunéré de formation et de CIF sont intégrés dans le calcul de la durée des services.

---

### **Article 3** **Conditions d'attribution de la prime**

La prime liée à la médaille du travail ne se substitue pas à la prime d'attachement.

Les montants des primes du présent accord ne se cumulent pas avec ceux correspondant aux primes de médaille du travail mis en place dans les entreprises dès lors qu'ils concernent le même nombre d'années de service. Seul le montant le plus élevé s'applique.

Lorsque le salarié peut prétendre à plusieurs médailles du travail dans la même année (exemple 20 ans et 30 ans), l'entreprise verse la prime correspondant au plus grand nombre d'années de service. Il ne peut y avoir cumul de primes.

### **Article 4** **Remise de la médaille du travail**

L'entreprise remet au salarié la médaille du travail qu'elle prend à sa charge.

### **Article 5** **Date d'effet de l'accord**

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance. L'avenant s'applique également aux entreprises de la branche ayant moins de 50 salariés.

Il prend effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019, sans effet rétroactif.

---

# TEXTES COMPLÉMENTAIRES

## Organisation du temps de travail et rémunérations

### **Avenant n° 22 du 15 mai 2009**

[Étendu par arr. 10 mars 2010, JO 18 mars]

#### **Article 1 Rémunérations annuelle garantie (art. 51)**

(Voir art. 51 de la Convention)

#### **Article 2 Barème des rémunérations minimales annuelles garanties**

(Voir «Salaires»)

#### **Article 3 Personnel salarié à la mission (annexe 3)**

(Voir Point 3 de l'Annexe 3)

#### **Article 4 Réunions paritaires, préparatoires et frais de déplacement**

(Voir art. 7 f) de la Convention)

#### **Article 5 Durée maximale annuelle pour les salariés âgés de 55 ans et plus**

Les entreprises veilleront à ce que les salariés âgés de 55 ans et plus bénéficient sous condition d'un an d'ancienneté d'une durée de travail maximale annuelle de 1561 heures ou de 211 jours pour les cadres visés à l'article 1c de l'avenant n° 13 du 28 juin 2000 (décompte de la durée du travail sur la base d'un forfait en jours).

#### **Article 6 Définition de la saison**

Une information préalable détaillée sera donnée chaque année en entreprise au Comité d'entreprise ou à défaut aux Délégués du personnel sur les périodes de saison.

En effet, des contrats saisonniers sont conclus pour faire face à des accroissements d'activité amenés à se répéter chaque année à des dates à peu près fixes, ne résultant pas de la volonté de l'employeur mais tenant à des contraintes extérieures, techniques ou socio-économiques (habitudes de la clientèle...).

Compte tenu de la diversité des clientèles et des produits, des saisonnalités différentes peuvent être observées.

#### **Article 7 Mixité, diversité, égalité des droits et des chances**

Les parties s'engagent à ouvrir dans les meilleurs délais une négociation visant à réduire les inégalités qui pourraient être constatées entre hommes et femmes, en particulier dans le recrutement et l'accès à la formation et l'évolution professionnelles, ainsi que dans les rémunérations.

Plus globalement les partenaires sociaux, conscients de leur responsabilité sociale au sein de la branche professionnelle, entendent apporter leur contribution effective par un accord visant à lutter contre toute discrimination, en s'engageant en faveur de la diversité et de l'égalité des droits et des chances.

### **Formation professionnelle**

### **Adhésion à l'OPCA Assurance Accord du 15 décembre 1995**

[Étendu par arrêté du 19 février 1996, JO 28 février 1996]

#### **Article 1**

Dans le cadre des dispositions de la loi quinquennale du 20 décembre 1993 relative au travail, à l'emploi et à la formation professionnelle, de l'avenant du 5 juillet 1994 à l'accord national interprofessionnel du 3 juillet 1991 relatif à la formation et au perfectionnement professionnels, et du décret n° 94-936 du 28 octobre 1994, le secteur constitué par les sociétés d'assistance relevant de la convention collective nationale des sociétés d'assistance donne son adhésion à l'OPCA Assurances créé par l'accord du 22 décembre 1994.

---

## Article 2

Cette adhésion est donnée pour la collecte, la gestion et l'utilisation des contributions destinées aux contrats d'alternance, à savoir :

— pour les entreprises employant au moins 10 salariés : 0,40% des salaires prélevé sur la participation des employeurs au développement de la formation professionnelle continue et obligatoirement affecté aux contrats alternance,

— pour les entreprises de moins de 10 salariés : 0,10% des salaires qui leur incombe au titre du financement de ces mêmes contrats.

## **Financement de l'apprentissage**

(Voir la CCN «Assurances : Sociétés»)

### **Insertion professionnelle des jeunes Avenant n° 7 du 24 septembre 1996**

[Étendu par arrêté du 16 avril 1997, JO 25 avril 1997]

#### **Exposé préalable**

Les parties signataires,

Considérant que l'insertion professionnelle des jeunes constitue un moyen naturel d'assurer le développement des activités d'assistance,

Considérant par ailleurs que la nature de l'activité est propice au recrutement de jeunes,

Prenant en compte l'absence de formations spécifiques, scolaires ou universitaires, aux métiers de l'assistance, déclarent :

Que l'accès direct à l'emploi des jeunes doit constituer une priorité de la branche professionnelle d'activité,

Que l'utilisation de l'apprentissage et de l'alternance peuvent constituer un moyen d'intégration des jeunes sans formation qualifiante, notamment dans les métiers servant de support à l'activité d'assistance,

Qu'enfin, l'accueil et l'intégration des jeunes en grande difficulté, compte tenu de l'implication nécessaire des accompagnateurs sociaux et des opérateurs spécialisés, ne peuvent être envisagés qu'au niveau de chaque entreprise en relation étroite avec leurs partenaires locaux dans la mesure où il ne peut s'agir que d'actions de proximité.

## **Article 1 Accès direct à l'emploi**

La profession de l'assistance, dont l'activité présente le plus souvent des accroissements d'activité à caractère saisonnier, permet à des jeunes en cours de formation scolaire ou universitaire durant leurs congés, diplômés ou non diplômés, d'obtenir un premier emploi à durée déterminée leur permettant une prise de contact effective et opérationnelle avec le milieu de l'entreprise.

À ce titre, les entreprises du secteur de l'assistance apportent à ces jeunes une formation interne de base aux métiers de l'assistance leur permettant d'aider utilement les permanents de l'entreprise et de concourir à la fourniture d'un service de qualité à ses clients.

Les entreprises du secteur de l'assistance examinent prioritairement les candidatures présentées par les jeunes ayant marqué leur volonté manifeste de débuter dans la profession à l'issue des saisons au cours desquelles ils auront travaillé au sein de l'entreprise, lorsqu'ils postuleront pour un premier emploi à la fin de leurs études.

La branche professionnelle se dote d'un objectif d'embauche de jeunes (moins de 26 ans et/ou premier emploi), de 25 % des effectifs CDI recrutés au minimum.

Afin d'optimiser les opportunités de recrutement des jeunes diplômés au sein de la branche d'activité, les jeunes, ayant achevé leurs études et qui en feront la demande, obtiendront de la part des entreprises de la branche au sein desquelles ils auront occupé des emplois saisonniers, une attestation spécifique mettant en relief leur première expérience professionnelle ainsi que la formation initiale qu'ils auront pu recevoir.

Cette attestation leur permettra de justifier immédiatement auprès de professionnels d'une première expérience professionnelle de nature à leur faciliter un accès direct à l'emploi.

L'attestation établie par les entreprises de la branche mentionnera :

- la nature des fonctions exercées,
- leur durée,
- le type de formation suivie.

---

Afin de favoriser l'accueil et l'intégration de ces jeunes dans l'entreprise, chaque entreprise procédera à une consultation annuelle du comité d'entreprise, ou à défaut des délégués du personnel, visant à associer ceux-ci à l'amélioration constante des procédures d'accueil, d'organisation des formations et d'intégration au sein de l'entreprise et de l'équipe de travail.

À cette occasion, les parties constateront l'évolution qualitative et quantitative de ces dispositifs par rapport aux exercices précédents.

## **Article 2** **Apprentissage et alternance**

Les métiers de l'assistance, récemment développés, doivent en permanence s'adapter aux besoins d'assistance formulés par la clientèle. Cette évolution rapide n'a pas permis à ce jour la mise en place de formation scolaire ou universitaire spécifiques aux métiers de l'assistance.

Dans ces conditions, les parties signataires reconnaissent que l'apprentissage et la formation en alternance sont exclusivement adaptées, à ce jour, aux métiers traditionnels venant en support de l'assistance.

Compte tenu du volume restreint des recrutements survenant dans ces métiers supports, les parties signataires renvoient à chaque entreprise le soin de déterminer les possibilités d'intégration de ces jeunes, étant entendu qu'elles devront au cas par cas évaluer si le jeune peut bénéficier d'un encadrement suffisant propre à lui assurer une formation professionnelle pratique de qualité en vue de l'obtention du diplôme qu'il prépare.

Sous des conditions de présence effective fixées à l'article 27 de la CCN, les jeunes en contrat d'apprentissage en alternance bénéficient des avantages visés à ce même article.

Par ailleurs, les parties signataires s'engagent à examiner, dans le cadre de la CNPEF, la faisabilité d'une mise en place de formation diplômante ou certifiée dans les métiers spécifiques à l'assistance;

## **Article 3** **Tutorat**

Dans chaque entreprise, des tuteurs sont choisis afin d'accueillir et d'intégrer les jeunes.

Le tuteur est obligatoirement un salarié permanent de l'entreprise, disposant d'une expérience professionnelle dans l'entreprise suffisante ainsi que des qualités pédagogiques indispensables, lui permettant de piloter efficacement les jeunes accueillis dans l'entreprise.

L'entreprise veille à ce que le tuteur ait une formation appropriée pour être apte à remplir sa mission.

Lorsqu'il exerce sa mission de tutorat, il bénéficie d'un aménagement de sa charge de travail habituelle et dispose de paramètres précis quant à sa mission, et notamment :

- durée de la mission,
- objectif à atteindre (accueillir dans l'équipe, former au métier, ...),
- modalités de rééquilibrage de la charge de travail,
- moyens mis à sa disposition (outils pédagogiques, ...).

Ces paramètres sont définis par chaque entreprise en fonction des besoins spécifiques à chaque intégration.

Le suivi et l'évaluation des missions de tutorat est effectué lors du bilan annuel avec le comité d'entreprise ou, à défaut avec les délégués du personnel.

## **Article 4** **Jeunes en difficultés**

Les métiers de l'assistance proposent un service à grande valeur ajoutée à leur clientèle. La majorité des emplois proposés par la branche professionnelle nécessitent un niveau de formation général acquis le plus souvent après l'accomplissement d'études supérieures.

L'insertion des jeunes qui n'ont pas atteint le niveau et en grande difficulté nécessite un partenariat étroit avec le service public de l'emploi, les collectivités territoriales et les structures associatives et sociales compétentes.

Compte tenu des spécificités de la branche d'activité, il doit s'agir d'expériences pilotes de proximité développées au sein de chaque entreprise en concertation avec les acteurs sociaux précédemment cités, et après que des actions de sensibilisation aient été menées à l'intérieur de l'entreprise.

Les parties signataires reconnaissent qu'il ne pourra s'agir d'actions de masse mais qu'il devra s'agir d'actions ciblées concernant un ou plusieurs cas précisément individualisés en fonction de la taille de l'entreprise, étant entendu que les expériences pilotes qui pourraient être développées ne sauraient réussir sans qu'ait été préalablement recueilli l'assentiment collégial de tous les acteurs internes ou externes participant à l'action d'insertion, afin que celles-ci n'aboutissent pas au découragement de l'ensemble des intervenants et du jeune concerné.

---

## Article 5

### Date d'effet et durée de l'accord

Le présent accord prend effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 1997 pour une durée de un an.

Compte tenu des priorités et des engagements déterminés au terme du présent accord, les parties signataires conviennent d'une part, de disposer de paramètres d'évaluation lors des réunions de la CNPEF et, d'autre part, de se rencontrer, au plus tard lors de la deuxième réunion de la CNPEF de l'année 1997, pour déterminer si, et dans quelles conditions, son application peut être renouvelée avec ou sans modifications, la tacite reconduction étant exclue.

### **Formation professionnelle qualifiante**

### **Protocole d'accord du 10 février 1998**

[Non étendu]

#### **Signataires :**

##### Organisation(s) patronale(s) :

Syndicat national des sociétés d'assistance (SNSA).

##### Syndicat(s) de salarié(s) :

SNCAPA - CFE-CGC ;

SNAETAM - CFE-CGC ;

CFTC - FECTAM ;

Fédération des services - CFDT.

*Les signataires du présent texte conviennent de procéder à une étude visant la faisabilité de la mise en place pour l'Assistance d'une formation qualifiante.*

À cet effet les partenaires préciseront les points évoqués en CNPEF des 15 mai et 7 novembre 1997, concernant notamment :

- les divers publics éligibles,
- les domaines de compétences nécessaires au métier d'Assistance,
- le contenu de la formation correspondante,
- les moyens nécessaires à sa réalisation (financement, organisme dispensateur),
- la validation des acquis, au minimum par un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP).

Cette réflexion sera menée dans le cadre de groupes de travail composés de deux représentants par organisation syndicale signataire, et d'un nombre égal de représentants du SNSA.

Les conclusions de ces travaux seront examinées paritairement en CNPEF.

### **Formation professionnelle tout au long de la vie**

### **Accord du 30 septembre 2015**

[Étendu par arr. 12 juin 2017, JO 1<sup>er</sup> juill., applicable le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant sa signature]

#### **Signataires :**

##### Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

##### Syndicat(s) de salarié(s) :

Fédération CFDT Banques et Assurances ;

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

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

Il est convenu ce qui suit :

### **Préambule**

La formation tout au long de la vie professionnelle contribue à la sécurisation des parcours professionnels, l'employabilité, l'orientation et la promotion professionnelle des salariés.

Elle renforce la compétitivité et la capacité de développement des Entreprises.

La formation professionnelle doit notamment concourir à l'objectif, pour chaque salarié de la Branche, de disposer et d'actualiser un socle de connaissances et de compétences<sup>(1)</sup> favorisant son évolution professionnelle et sa progression d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle.

---

(1) Voir annexe

Par niveau de qualification, les signataires font référence aux types de formations nécessaires pour occuper un poste dans le monde professionnel, tel que défini dans l'accord national interprofessionnel de 2009 repris dans les dispositions du code du travail

À ce titre, la formation professionnelle tout au long de la vie s'inscrit dans une démarche plus large de Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC<sup>(2)</sup>).

(2) Pour les mots en italique dans l'accord se référer à l'annexe

Les parties signataires rappellent les dispositions relatives aux obligations de négociation en matière de GPEC et de formation professionnelle, tant au niveau de la Branche que de l'entreprise. Elles soulignent l'importance de ces démarches dont l'objectif est d'anticiper les évolutions des entreprises.

Dans cet esprit, chaque Entreprise doit mettre en œuvre, au sein de sa politique de ressources humaines, les moyens adaptés aux besoins de chaque salarié pour lui permettre d'être acteur de son évolution professionnelle et répondre à ses besoins en matière de développement ou d'adaptation.

Les signataires confirment l'importance de :

- l'information et de la visibilité pour les salariés et les entreprises,
- la reconnaissance de la formation et des compétences,
- l'évaluation des dispositifs issus de l'accord de Branche.

Ils souhaitent apporter des réponses :

- permettant dans le domaine de la formation à ce que ne soit exercée aucune discrimination basée notamment sur l'origine, le sexe, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, la situation de famille, les caractéristiques génétiques, l'appartenance (vraie ou supposée) à une ethnie, une nation ou une race, les opinions politiques, les activités syndicales ou mutualistes, les convictions religieuses, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé, le handicap, ou l'état de grossesse. Elles garantissent à chacun(e) des droits égaux, et d'égales possibilités d'évolution professionnelle,
- favorisant une réactivité accrue des acteurs afin de répondre de façon adaptée aux défis structurels et conjoncturels, tant à court terme, à moyen terme et long terme,
- définissant clairement le rôle de chaque acteur (CNPEF, OPCA, Observatoire prospectif des métiers et de l'égalité professionnelle) et procurant ainsi les fondements d'une gouvernance claire supposant le respect des compétences de chacun et une évaluation systématique des politiques et des dispositifs.

À cet effet, il convient de prendre en compte les principes ci-dessous :

- La simplification des modalités de mise en œuvre de la formation, concourant à favoriser l'appétence tant des salariés que des Entreprises, notamment grâce à une communication renforcée,
- l'attachement aux compétences acquises tant par l'expérience que par les actions de formations réalisées par le salarié,
- le renforcement du dialogue social dans le domaine de la formation professionnelle qui doit être de nature à poursuivre et à amplifier la mobilisation en faveur de la formation tout au long de la vie professionnelle,
- l'adaptation de l'organisation de l'entreprise en fonction des départs en formation des salariés,
- le renforcement de la coordination des politiques de formation et d'emploi au sein de la Branche,
- la nécessité de s'inscrire dans une logique de projet ou de parcours Professionnels tout au long de la vie,
- le rôle important au niveau de la Branche de la Commission Nationale Paritaire de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CNPEF),
- l'attachement à l'apprentissage et la transmission des savoirs,
- L'importance de la GPEC qui permet aux entreprises d'améliorer leur performance au regard de leur stratégie mais également de sécuriser le parcours professionnel des salariés et leur accès à l'information sur les métiers et dispositifs favorisant les mobilités professionnelles,
- La réalisation début 2016 d'un calendrier social annuel intégrant les différentes obligations de la Branche en matière de formation professionnelle.

---

## **Titre I**

### **Cadre juridique de l'accord**

#### **Article 1**

##### **Champ d'application**

Le présent accord bénéficie aux salariés des sociétés appliquant la Convention Collective Nationale de l'Assistance du 13 avril 1994.

#### **Article 2**

##### **Objet de l'accord**

L'accord s'inscrit dans le cadre d'une négociation relative aux objectifs, priorités et moyens de formation professionnelle.

Il s'inscrit également dans le cadre de la négociation relative à la GPEC.

Il prend en compte les évolutions législatives de la réforme de la formation professionnelle instaurées par l'Accord National Interprofessionnel du 14 décembre 2013 et par la loi du 5 mars 2014 ainsi que par les dispositions de l'ANI du 11 janvier 2013 et de la loi du 14 juin 2013 sur la sécurisation de l'emploi relative en lien entre la GPEC et la formation professionnelle.

Il annule et remplace l'accord de Branche du 20 juillet 2005 relatif à la formation professionnelle dans les sociétés d'assistance et à son avenant numéro 1 du 6 juillet 2006 ainsi que l'accord du 9 mars 2012 portant révision des accords précités.

Cet accord revêt un caractère normatif et s'impose à ce titre aux accords particuliers qui seraient conclus au sein des Entreprises qui appliquent la CCN.

## **Titre II**

### **Axes prioritaires et acteurs de la branche assistance**

#### **Article 3**

##### **Les axes prioritaires pour la Branche assistance**

Les parties s'accordent à privilégier dans le cadre de l'élaboration de la stratégie formation toutes les actions destinées à respecter les axes prioritaires suivants :

- 1.** les évolutions de carrière et la progression professionnelle, à partir de l'analyse conjointe entre le salarié et son responsable hiérarchique et/ou un responsable RH lors de l'entretien professionnel,
- 2.** la capacité des salariés à occuper un emploi dans la Branche et à s'adapter à l'évolution de leur métier, ainsi qu'aux métiers émergents dans les sociétés d'assistance,
- 3.** les compétences nécessaires à la maîtrise des évolutions technologiques,
- 4.** la gestion de la relation client et de la qualité de service,
- 5.** les actions qui pourront également s'accompagner d'une validation des acquis de l'expérience et/ou viser la préparation d'un diplôme ou d'une certification professionnelle cohérente avec l'évolution envisagée,
- 6.** les publics prioritaires et d'une manière générale l'égalité, la mixité, la diversité,
- 7.** la formation du tuteur et du maître d'apprentissage ?
- 8.** la progression d'au moins un niveau de qualification au cours de la vie professionnelle

#### **Article 4**

##### **Les publics et leur accès à la formation**

L'égalité d'accès à la formation professionnelle tout au long de la vie, élément déterminant pour assurer une réelle égalité de traitement telle que précisée dans l'accord du 8 décembre 2010 relatif à l'égalité, mixité, diversité dans la Branche assistance, trouve dans ce présent accord toute sa dimension.

Ainsi, les Entreprises doivent veiller tant au niveau de l'élaboration du plan de formation, que de la mobilisation par les salariés de leur droit au CPF sur le temps de travail à une absence totale de discrimination.

Elles doivent également contribuer aux actions d'insertion et de réinsertion. Les entreprises doivent :

#### **4.1**

##### **Favoriser l'insertion et la formation professionnelle des travailleurs en situation de handicap**

Les signataires du présent accord insistent sur la nécessité de favoriser et de renforcer l'accès à la formation professionnelle des personnes en situation d'handicap. À ce titre, une négociation de Branche sera engagée dès janvier

**4-2****Promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'accès à la formation professionnelle**

Les signataires du présent accord reconnaissent dans la promotion de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, au regard de l'accès à la formation professionnelle, une des priorités essentielles de la Branche et des Entreprises la composant.

**Article 5**  
**Les acteurs de la formation au niveau de la Branche**

**5.1****Rôle de la CNPEF dans la détermination des publics prioritaires**

La CNPEF a pour mission, conformément à la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance, d'étudier et de proposer les moyens d'assurer le développement professionnel, la sécurité de l'emploi, la promotion de la formation et de la qualification professionnelle. Elle effectue un travail de veille, de diagnostic et d'analyse au regard des évolutions technologiques et économiques afin d'assurer un rôle d'alerte pour les salariés et les Entreprises

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

Sur la base des rapports annuels existants au sein du SNSA, elle élabore des recommandations sur l'égalité professionnelle dans l'accès à la formation professionnelle.

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

La CNPEF établit un rapport spécifique retraçant pour l'année écoulée les actions de formation dont ont bénéficié les travailleurs handicapés.

Des recommandations peuvent être formulées en direction des Entreprises.

Une réunion de la CNPEF a lieu au plus tard en juillet de chaque année afin de définir les actions prioritaires dont les Entreprises doivent tenir compte dans l'élaboration du plan de formation.

Enfin, tous les 3 ans, la CNPEF examine l'évolution quantitative et qualitative des emplois en tenant compte des travaux de l'Observatoire prospectif des métiers et de l'égalité professionnelle.

L'ensemble des recommandations de la CNPEF est transmis à l'OPCA.

**5.2****Le présent accord renforce et réaffirme le rôle de la CNPEF dans**

- La définition des priorités et des critères pris en compte par l'OPCA dans l'examen des demandes de financement des dossiers,
- l'élaboration de recommandations en faveur de l'accès à la formation, la saisine de l'Observatoire prospectif des métiers et de l'égalité professionnelle dans la Branche assistance,
- le suivi des accords de Branche relatifs à l'emploi et à la formation,
- la formulation de propositions et recommandations en matière de priorités à indiquer aux politiques de formation dans la Branche,
- la participation à l'élaboration des certifications,
- le soutien au développement de la validation des acquis,
- le suivi et la mise à jour de la liste des certifications éligibles au CPF au sein de la Branche,
- la détermination des forfaits horaires relatifs à la prise en charge des contrats et des périodes de professionnalisation dans le respect de l'accord du 4 juillet 2011 relatif à la création d'OPCA révisé par accord de janvier 2015 et dans le respect également des validations du Conseil d'Administration de l'OPCA,
- l'examen des moyens nécessaires au bon exercice de la mission des tuteurs et du maître d'apprentissage,
- l'importance accordée par la Branche professionnelle à l'égalité, mixité, diversité et d'une manière générale aux publics prioritaires.

Les décisions de la commission sont prises sous forme de délibérations adoptées dans le cadre d'un strict paritarisme : la délégation patronale disposant d'un nombre de voix équivalent à celui de l'ensemble des organisations syndicales représentatives des salariés ; les membres empêchés peuvent être représentés par un pouvoir écrit, aucun représentant présent ne pouvant se voir confier plus d'un pouvoir.

Le nombre annuel de réunions de la CNPEF est fixé à 4 minimum conformément à l'avenant n° 26 du 9 mars 2012.

### **5.3**

#### **L'Observatoire prospectif des métiers et de l'égalité professionnelle**

L'Observatoire prospectif des métiers et de l'égalité professionnelle, Association Paritaire loi 1901, a été créé le 14 juin 2013.

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

À ce titre, il réalise ou fait réaliser, des études relatives à l'emploi et/ou la formation professionnelle permettant d'éclairer les travaux de la Commission Nationale Paritaire de l'Emploi et de la Formation de l'assistance (CNPEF), à la demande de cette dernière.

Pour ce faire, l'Observatoire conçoit et met en œuvre des outils permettant de suivre et d'anticiper les conséquences sur l'emploi, la formation professionnelle et les évolutions économiques et sociales du secteur d'activité.

L'Observatoire réalise un rapport annuel d'activité. Ce rapport annuel est présenté et remis en CNPEF.

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

Afin d'identifier les évolutions des compétences rattachées à ces métiers et emplois, il a pour mission de procéder à la mise à jour régulière du référentiel de compétences et de la cartographie des métiers.

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

La Direction des Ressources Humaines transmet le document au secrétaire du comité d'Entreprise et au Président de la commission de formation.

### **5.4**

#### **L'OPCA**

L'OPCA a notamment pour objet les missions suivantes :

Percevoir et gérer la contribution unique obligatoire, ainsi que les contributions conventionnelles et volontaires des entreprises, collectées en application de la réglementation en vigueur et des accords de Branche :

- la contribution dédiée aux actions de professionnalisation,
- la contribution dédiée au congé individuel de formation (CIF), pour les entreprises de 10 salariés et plus,
- la contribution consacrée au compte personnel de formation (CPF), pour les entreprises de 10 salariés et plus,
- la contribution reversée au Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP), pour les entreprises de 10 salariés et plus,
- les contributions au titre du plan de formation,
- la taxe d'apprentissage, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Mobiliser, si nécessaire, des financements complémentaires incluant les financements du FPSPP notamment au titre de la péréquation, ainsi que les financements tels que ceux de l'État, du Fonds Social Européen, des Régions, de Pôle emploi, de l'Agefiph, afin de favoriser la réalisation des missions mentionnées ci-dessus ;

Négocier la Convention d'Objectifs et de Moyens ;

Contribuer au développement de la formation professionnelle continue et, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, de l'apprentissage ;

S'assurer de la qualité des formations dispensées, notamment en luttant contre les dérives thérapeutiques et sectaires ; Améliorer l'information et l'accès des entreprises, en particulier les TPE-PME, et des salariés, à la formation professionnelle en leur assurant les services de proximité favorables à la mise œuvre et au développement de leurs politiques de formation ;

En application des accords de Branches et des orientations définies par les Commissions Paritaires Nationales de l'Emploi (CPNE et CNPEF), mener une politique incitative au développement de la professionnalisation et de la formation professionnelle continue des salariés ainsi qu'à la sécurisation de leur parcours professionnel et au bénéfice notamment des jeunes et des demandeurs d'emplois ;

Participer en tant que de besoin à l'identification des compétences et des qualifications mobilisables au sein de l'entreprise et à la définition des besoins collectifs et individuels au regard de la stratégie de l'entreprise, en prenant en compte les objectifs définis par les accords de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ;

Établir dans le cadre de sa compétence les relations avec les organismes de formation déclarés, et autres intervenants dans le domaine de la formation professionnelle, tant au niveau régional et national, qu'europeen ou international, dans le respect des accords de Branches et des orientations définies par les CPNE et CNPEF arrêtées ou à venir au jour de la signature du présent accord.

---

## **Article 6** **Les moyens des acteurs de la formation au niveau de la Branche**

Les moyens des acteurs sont ceux définis à l'article 7 c), d) modifié par avenant, e), f), de la CCN.

## **Article 7** **Obligations triennales**

Tous les 3 ans, la CNPEF examinera l'évolution quantitative et qualitative des emplois en tenant compte des travaux de l'Observatoire prospectif des métiers et de l'égalité professionnelle.

Par ailleurs, les organisations syndicales se réuniront tous les 3 ans pour négocier sur les priorités, les objectifs et les moyens de la formation professionnelle des salariés.

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

La formation professionnelle comprend 4 logiques d'accès pour les salariés et l'Entreprise.

Ces logiques s'appuient sur une initiative soit :

- de l'employeur à travers du plan de formation,
- uniquement du salarié par le congé individuel de formation,
- uniquement du salarié pour mobiliser son CPF en dehors de son temps de travail,
- du salarié avec l'accord de l'employeur portant sur le calendrier et le contenu pour recourir à son droit au compte personnel de formation (CPF) pendant ses heures de travail et ou l'accès aux périodes de professionnalisation.

L'accord de l'employeur n'est pas requis pour un CPF durant le temps de travail lorsqu'il y a un abondement correctif, une demande d'acquisition de socle de connaissances et de compétences ou une action de VAE.

## **Article 8** **Le plan de formation**

Le plan de formation prévisionnel, remis lors de la consultation du Comité d'Entreprise ou d'Établissement pour l'année à venir, prend en compte les dispositions prévues par les accords nationaux interprofessionnels, la législation sur la formation professionnelle tout au long de la vie et celle relative au dialogue social.

Les orientations professionnelles doivent être établies en cohérence avec le contenu de l'accord GPEC notamment avec les grandes orientations à 3 ans de la formation professionnelle dans l'entreprise.

Ce plan précise les actions de formation proposées, en distinguant deux catégories visées :

- La catégorie 1 - les actions d'adaptation au poste de travail mais également celles liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi. Ces actions se déroulent pendant le temps de travail et donnent lieu au maintien de la rémunération du salarié.
- La catégorie 2 - exclusivement les formations liées au développement des compétences, susceptibles d'être suivies pendant ou en dehors du temps de travail, moyennant - dans ce dernier cas - le versement de l'allocation formation.

Les signataires rappellent l'importance pour cette catégorie de définir avec le salarié, avant son départ en formation, la nature des engagements auxquels elle souscrit dès lors que l'intéressé aura suivi avec assiduité la formation et satisfait aux évaluations prévues.

Les engagements de l'entreprise portent sur :

**1<sup>o</sup>** Les conditions dans lesquelles le salarié accède en priorité, dans un délai d'un an, à l'issue de la formation aux fonctions disponibles correspondant aux connaissances ainsi acquises et sur l'attribution de la classification correspondant à l'emploi occupé ;

**2<sup>o</sup>** Les modalités de prise en compte des efforts accomplis par le salarié.

Il revient à chacune des Entreprises de définir et préciser les actions qui se rattachent aux catégories citées ci-dessus.

Les actions définies dans le plan de formation, articulées le cas échéant et, en accord avec le salarié, avec le compte personnel de formation et/ou la période de professionnalisation, sont établies en cohérence avec les politiques de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences des entreprises. Elles prennent en compte les conclusions tirées de l'analyse des entretiens d'appréciation et professionnels.

Les actions de formations des représentants du personnel mandatés ou élus et destinées à l'exercice de leur mandat sont prises en compte dans le plan de formation mais pas dans les critères d'accès au CPF.

---

## **Article 9** **La Commission formation en Entreprise**

Elle est chargée de préparer les délibérations du comité d'Entreprise.

Elle a pour rôle d'établir les moyens, de favoriser l'expression des salariés en matière de formation et de participer à leur information.

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

Le temps passé à la préparation des réunions annuelles minimales prévues par la loi est rémunéré comme temps de travail dans la limite de 10 heures par an et par membre de la commission dans la limite d'un crédit total de 50 heures.

Il en est de même dans la limite d'un crédit global de 20 heures par année dans les Entreprises employant moins de 200 salariés où cette commission est constituée par le comité d'Entreprise.

Les entreprises prévoient au plan de formation la possibilité pour les membres de cette commission qui le souhaiteraient, de suivre un stage de formation de 3 jours destiné à leur faire mieux connaître les différents aspects des questions dont ils auront à débattre, ou à développer les connaissances acquises lors d'un précédent mandat.

## **Article 10** **Le compte personnel formation (CPF)**

Le CPF est un droit attaché à la personne et la suit tout au long de sa vie professionnelle.

Le CPF permet au salarié de suivre une action de formation qualifiante ou certifiante conforme à ses souhaits professionnels permettant des opportunités en termes d'emploi.

Il a pour objet de permettre à chacun d'évoluer professionnellement et de sécuriser son parcours professionnel.

Le CPF est alimenté pour les salariés à temps complets à raison de 24 heures par an jusqu'à 120 heures puis, 12 heures par an les années suivantes dans la limite d'un plafond de 150 heures.

Pour les salariés à temps partiels, le CPF est alimenté au prorata du temps de travail arrondi à l'entier supérieur.

Les heures de DIF qui subsistent jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2021 ne sont pas pris en compte pour le calcul du plafond de 150 heures.

Lors de la préparation de son départ à la retraite, le salarié de 55 ans et plus bénéficie dans le cadre du CPF d'une formation certifiante ou qualifiante.

En cas de cumul emploi/retraite, le salarié pourra mobiliser les heures acquises et non utilisées au titre du CPF avant la liquidation de ses droits à la retraite, pour suivre une action de formation correspondant aux critères d'éligibilité fixés par le présent accord.

### **10.1** **Financement du CPF au niveau de la Branche**

Les fonds collectés par l'OPCA sont affectés à la prise en charge des actions de formation éligibles, des frais annexes afférents, des frais de garde, ainsi que des coûts salariaux.

### **10.2** **Abondements par l'OPCA**

Pour le cas où le nombre d'heures inscrites sur le CPF serait insuffisant pour la réalisation de la formation, le salarié pourra bénéficier d'un abondement supplémentaire au moment de la mobilisation de son compte.

#### **10.2.1** **Publics prioritaires**

Cet abondement est attribué en priorité aux publics suivants :

- salariés dont la qualification est insuffisante ou inadaptée au regard de l'évolution des technologies et de l'organisation du travail,
- salariés en mobilité professionnelle ou géographique, ou occupant un emploi menacé,
- salariés qui comptent vingt ans d'activité professionnelle, ou âgés d'au moins quarante-cinq ans,
- salariés qui envisagent la création ou la reprise d'une entreprise,
- salariés qui reprennent leur activité professionnelle après un congé de maternité ou après un congé parental,
- salariés qui reprennent leur activité professionnelle à l'issue d'une absence prolongée pour maladie ou accident,
- salariés à temps partiel,
- bénéficiaires de l'obligation d'emploi mentionnés à l'article L. 5212-13 du Code du travail.

---

Cette liste ne constitue pas un ordre de priorité

La CNPEF des sociétés d'assistance pourra adapter la liste des publics prioritaires à l'abondement au titre du CPF. Ces dispositions s'appliquent aux salariés d'entreprises de la Branche qui n'ont pas conclu d'accord relatif au financement du compte personnel de formation et à son abondement, prévu au code du travail.

#### **10.2.2 Conditions de prise en charge des abondements**

Dans la limite du coût réel de la formation, Opcabaia, sur proposition de la CNPEF des sociétés d'assistance, au travers de sa section paritaire professionnelle, pourra fixer des plafonds de prise en charge, les conditions d'abondements au titre du CPF et de la période de professionnalisation, en fonction des priorités éventuellement définies par les partenaires sociaux de la Branche, de la nature des actions de formation, et des disponibilités financières.

### **Article 11 Certifications éligibles et liste de Branche**

La CNPEF des sociétés d'assistance établit et révise en tant que de besoin la liste des certifications éligibles au CPF au niveau de la Branche et correspondant aux qualifications utiles à l'évolution professionnelle des salariés au regard des métiers et compétences recherchées par les sociétés d'assistance.

Elle détermine, le cas échéant, au sein de cette liste, des certifications prioritaires.

Elle identifie également les certifications qu'elle souhaite voir inscrites sur la liste nationale interprofessionnelle (LNI), sur les listes régionales ainsi que dans l'inventaire des «compétences transversales» établi par la CNCP.

#### **11.1**

### **Processus d'élaboration et de révision de la liste de Branche et de contribution de la CNPEF à la constitution des listes nationale et régionales**

Pour élaborer la liste de Branche et déterminer les certifications qu'ils souhaitent voir inscrites sur la liste nationale interprofessionnelle (LNI), les partenaires sociaux mènent les travaux suivants, avec l'appui et sur la base des travaux de l'observatoire prospectif des métiers de l'assistance :

- analyse quantitative et qualitative des activités et compétences de l'ensemble des familles de métiers du secteur, intégrant une dimension prospective ;
- identification des certifications utilisées dans les entreprises ;
- identification des autres certifications correspondant à une qualification utile dans le secteur, qu'elles soient d'ores et déjà éligibles ou qu'elles remplissent les conditions pour le devenir dans un avenir proche.

Il est convenu que la liste de Branche fera l'objet chaque année d'un réexamen par la CNPEF, en vue de sa mise à jour. De plus, la liste pourra être modifiée si nécessaire en cours d'exercice sur décision de la CNPEF. Il en est de même des demandes que la CNPEF adressera au COPANEF en vue de l'inscription des certifications qu'elle souhaite voir intégrées sur la LNI, ainsi qu'aux COPAREF dans les régions où la profession identifie des besoins en emploi.

#### **11.2**

### **Critères retenus pour l'élaboration de la liste de Branche et pour la contribution de la CNPEF à la constitution des listes nationale et régionales**

Les certifications éligibles au titre de la liste de Branche :

- répondent à des besoins prévisibles en compétences au sein des sociétés d'assistance, ainsi qu'aux souhaits d'évolution professionnelle des salariés ;
- visent aussi bien les métiers spécifiques au secteur de l'assistance, que les métiers dits transversaux susceptibles d'être exercés au sein d'autres secteurs d'activités ;
- permettent l'obtention de certifications partielles identifiées.

### **Article 12 Le Congé Individuel Formation (CIF)**

Le congé individuel formation doit permettre au salarié, au cours de sa vie professionnelle de suivre à son initiative à titre individuel, des actions de formation de son choix indépendamment des actions du plan de formation d'Entreprise, ou à des périodes de professionnalisation.

Le CIF doit permettre au salarié de changer d'activité, de profession ou de s'ouvrir plus largement à la culture, la vie sociale ou accéder à un niveau supérieur de qualification. Il doit également permettre de se perfectionner professionnellement.

### **Mise en œuvre**

---

— Salariés en contrat à durée indéterminée :

Conformément au code du travail, le droit au CIF est ouvert aux travailleurs justifiant d'une ancienneté en qualité de salarié d'au moins 24 mois consécutifs ou non dont 12 mois dans l'Entreprise.

Les salariés qui ont changé d'emploi à la suite d'un licenciement pour motif économique et qui n'ont pas suivi un stage de formation entre le moment de leur licenciement et celui de leur réemploi sont dispensés de la condition d'ancienneté

— Salariés en contrat à durée déterminée :

Les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée ont droit à un CIF.

Le CIF CDD est subordonné aux conditions d'ancienneté suivantes :

24 mois consécutifs ou non en qualité de salarié quelle qu'ait été la nature des contrats de travail successifs, au cours des 5 dernières années, dont 4 mois consécutifs ou non sous contrat à durée déterminée au cours des 12 derniers mois civils. Ces actions de formation peuvent être soit continues et à temps plein soit à temps partiel. Elles obéissent aux dispositions du code du travail.

— Délais :

Le salarié qui veut suivre une action de formation au titre du CIF pour tout ou partie de son temps de travail, doit demander une autorisation écrite d'absence 4 mois au moins (120 jours) avant une interruption d'au moins 6 mois et 2 mois (60 jours) si l'action de formation est d'une durée inférieure à 6 mois ou relevant d'une action de formation à temps partiel.

Cette autorisation d'absence ne peut excéder un an, s'il s'agit d'une formation continue à temps plein, ou 1 200 h s'il s'agit d'une formation discontinue ou à temps partiel.

L'employeur dispose d'un mois suivant la réception de la demande pour faire connaître par écrit son accord ou les raisons motivant son refus lorsque la demande n'a pas été formulée selon la procédure prévue ou que les conditions d'ouvertures du droit liées à l'ancienneté dans l'entreprise ou en qualité de salarié ne sont pas requises. Pour justifier du report, l'employeur peut opposer un nombre trop important de salariés simultanément absents, tel que prévu par la loi, risquant de désorganiser l'entreprise.

En cas de non réponse dans ce délai d'un mois l'autorisation d'absence est acquise de plein droit.

Les délégués du personnel ont qualité pour effectuer des réclamations sur la décision de l'employeur.

— Seuil d'absences simultanées :

Il y a cependant la possibilité de différer la demande de CIF lorsque l'ensemble des demandes atteint 2 % de l'effectif d'un établissement de 200 salariés et plus.

Dans les établissements de moins de 200 salariés, certaines demandes peuvent être différées lorsque le nombre d'heures des CIF demandés dépasse 2 % du nombre total d'heures travaillées dans l'année.

Dans les Entreprises de moins de 10 salariés, la demande peut être différée si les absences simultanées au titre du CIF peuvent aboutir à l'absence d'au moins 2 salariés dans l'Entreprise.

— Formation initiale différée :

Les salariés qui ont arrêté leur formation initiale avant le 1<sup>er</sup> cycle de l'enseignement supérieur, et en priorité ceux qui n'ont pas obtenu de qualification professionnelle reconnue, et qui souhaitent poursuivre des études doivent être accompagnés dans leur projet professionnel par l'Entreprise.

Ils peuvent ainsi bénéficier :

- d'un accompagnement dans ou hors Entreprise,
- d'un bilan de compétences,
- de la Validation des Acquis de l'Expérience avant de suivre la formation qualifiante correspondant à leur projet.

Les coûts des actions d'accompagnement, de bilan de compétences, de VAE sont pris en charge par l'OPACIF.

## Titre IV

### Sécurisation du parcours professionnel

La formation professionnelle est la résultante d'une identification de besoins en compétences.

À ce titre, les textes de lois et les accords nationaux interprofessionnels ont instauré les entretiens professionnels. Les signataires du présent accord réitèrent leur attachement à la mise en œuvre de ces entretiens en Entreprise.

---

## Article 13

### L'entretien professionnel

#### 13.1 Mise en œuvre au niveau des Entreprises

Chaque Entreprise doit sensibiliser, former et accompagner son personnel encadrant dans la mise en œuvre de ces dispositifs.

L'entretien professionnel, qui est distinct de l'entretien personnel, est obligatoire et a lieu tous les deux ans.

Tous les six ans, l'entretien professionnel est renforcé et fait l'objet d'un état des lieux récapitulatif du parcours professionnel du salarié.

Chaque entretien professionnel donne lieu à la rédaction d'un compte-rendu dont une copie est remise au salarié selon un format et des modalités définies par l'entreprise.

Le salarié est informé de la tenue et de la date de l'entretien au minimum 15 jours calendaires avant.

Cette date pourra être reportée à la demande motivée de l'employeur ou du salarié si nécessaire.

Le calcul de la périodicité de l'entretien professionnel et de l'entretien professionnel renforcé se fait de la même manière que pour le calcul de la date d'ancienneté dans l'entreprise.

Afin de permettre au salarié d'être acteur de son évolution professionnelle, un entretien professionnel est mis en œuvre dans toutes les entreprises. Il permet d'envisager les perspectives d'évolution professionnelle du salarié, notamment en termes de qualification et d'emploi.

Cet entretien est distinct de l'entretien périodique prévu à l'article 29 de la convention collective nationale des sociétés d'assistance. Il se tient à période distincte de l'entretien annuel.

#### 13.2 Modalités

À l'occasion de son embauche, le salarié CDI ou CDD (selon la durée initiale prévue au contrat) est informé qu'il bénéficie tous les deux ans d'un entretien professionnel avec son employeur, répondant aux finalités décrites ci-dessus.

Le CDI qui succède sans interruption à un CDD bénéficie également au bout de deux ans d'un entretien professionnel.

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

- d'un congé de maternité,
- d'un congé parental d'éducation,
- d'un congé de soutien familial,
- d'une période d'activité à temps partiel après un congé de maternité ou d'adoption,
- d'un congé d'adoption,
- d'un arrêt longue maladie de 6 mois au moins,
- d'un congé sabbatique,
- d'une période de mobilité volontaire sécurisée,
- de l'exercice d'un mandat syndical de permanent ou semi-permanent
- détachement dans le cadre d'un congé politique et/ou humanitaire.

Le salarié :

- est informé au préalable du contenu et des modalités de mise en œuvre de l'entretien professionnel,
- est informé, à l'issue de l'entretien, de façon précise, écrite et personnalisée, des conclusions de celui-ci,
- peut demander à être reçu par le responsable du niveau supérieur ou par un responsable du service des ressources humaines, en cas de désaccord avec les conclusions de l'entretien professionnel.

#### 13.3 Contenu

Le contenu de l'entretien professionnel est défini au niveau de chaque entreprise

Il peut porter sur :

- l'évolution prévisible du métier exercé par le salarié,
- les modalités de recours à un accompagnement personnalisé par le conseil en évolution professionnelle
- les souhaits émis par le salarié quant à son évolution professionnelle,

- 
- les compétences développées depuis le dernier entretien et celles à développer dans les deux ans à venir,
  - les souhaits d'utilisation du compte personnel de formation,
  - Une information et sensibilisation sur les différentes dispositions sur la formation professionnelle.

Les besoins ainsi identifiés et analysés font l'objet, par l'entreprise, et dans toute la mesure du possible, de propositions de mesures d'accompagnement, notamment d'actions de formation, en lien avec la politique de GPEC au sein de l'entreprise. Ces propositions peuvent s'inscrire dans le cadre du plan de formation, du compte personnel de formation ou de la période de professionnalisation.

Le Comité d'Entreprise est informé annuellement des grandes tendances qui se dessinent au cours des entretiens en matière de souhaits de formation.

#### **13.4 L'état des lieux récapitulatif**

Tous les six ans, l'entretien professionnel fait un état des lieux récapitulatif du parcours professionnel du salarié. Cette durée s'apprécie par référence à l'ancienneté du salarié dans l'entreprise.

Cet état des lieux, qui donne lieu à une formalisation selon les mêmes modalités que celles prévues ci-dessus pour l'entretien biennal, permet de vérifier que le salarié a bénéficié au cours des six dernières années des entretiens professionnels tous les deux ans et d'apprécier s'il a :

- suivi au moins une action de formation (à l'exclusion des formations IRP),
- acquis des éléments de certification par la formation ou par une action de validation des acquis de l'expérience,
- bénéficié d'une progression salariale.

Les entreprises de 50 salariés et plus, doivent justifier que chaque salarié a bénéficié des entretiens tous les deux ans et d'au moins deux des trois mesures prévues ci-dessus.

Lorsque tel n'est pas le cas, le salarié à temps plein bénéficie de 100 heures de formation supplémentaires inscrites à son compte personnel de formation. Pour le salarié à temps partiel, le nombre d'heures de formation supplémentaires est porté à 130 heures. L'entreprise doit alors verser à l'OPCA une somme forfaitaire correspondant à ces heures, en application des dispositions réglementaires en vigueur.

#### **Article 14 Le conseil en évolution professionnelle**

Chaque salarié peut bénéficier d'un conseil en évolution professionnelle (CEP) dont l'objet est de favoriser l'évolution et la sécurisation du parcours professionnel des actifs.

Le Conseil en Evolution Professionnel (CEP) repose sur 5 acteurs que sont :

- le FONGECIF,
- CAP Emploi,
- Pôle Emploi,
- l'APEC,
- l'AGEFIPH.

Le CEP accompagne les projets d'évolution professionnelle en lien avec les besoins économiques existants ou prévisibles.

Il a pour objectif de faciliter l'accès à la formation en identifiant les qualifications et les formations répondant au besoin exprimé par la personne et les financements disponibles.

Il facilite le recours au compte personnel formation (CPF).

#### **Article 15 Le bilan de compétences**

Tout salarié sur demande adressée à son employeur, peut bénéficier d'un bilan de compétences, sous réserve d'une ancienneté d'au moins cinq ans consécutifs ou non, quelle qu'ait été la nature des contrats de travail successifs dont douze mois dans l'Entreprise.

Une priorité supplémentaire sera accordée aux salariés répondant aux critères suivants :

Après :

- 20 ans d'activité ou à partir de 45 ans avec une ancienneté minimale de 12 mois dans l'Entreprise,
- 10 ans passés au même poste dans l'Entreprise.

Le bilan de compétences, qui permet d'analyser les motivations personnelles du salarié et ses aptitudes professionnelles, peut déboucher sur une formation dans le cadre des dispositifs existants.

---

Les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée ont droit à un congé de bilan de compétences. Il est subordonné aux conditions d'ancienneté suivantes :

- 24 mois consécutifs ou non en qualité de salarié quelle qu'ait été la nature des contrats de travail successifs, au cours des 5 dernières années,
- dont 4 mois consécutifs ou non sous contrat durée déterminée au cours des 12 derniers mois.

Le bilan de compétences peut être également pris en charge dans le cadre du plan de formation ou d'un CIF.

Le résultat du bilan de compétence est confidentiel et demeure la propriété exclusive du salarié.

## **Article 16** **La Validation des Acquis de l'Expérience**

Les signataires du présent accord rappellent que les diplômes et titres à finalité professionnelle ainsi que les CQP, sont obtenus par les voies scolaires et universitaires, par l'apprentissage, par la formation professionnelle ou en tout ou partie par la VAE.

Les signataires rappellent également la possibilité d'obtention du congé pour validation des acquis d'une durée de 24 heures.

Les parties signataires s'entendent pour :

- reconnaître l'importance de la VAE et promouvoir les actions relatives à la validation de l'expérience qui devient désormais un des outils de sécurisation des parcours professionnels,
- rappeler que l'expérience correspondant à l'exercice d'une activité professionnelle, continue ou non, pendant une durée d'au moins trois ans, salariée, non salariée ou bénévole permet au collaborateur de demander la validation des acquis de son expérience. Cette activité doit être en lien avec l'objet de sa demande pour justifier tout ou partie des connaissances et des aptitudes exigées pour l'obtention d'un diplôme ou titre délivré au nom de l'état, par un établissement d'enseignement supérieur.

À l'issue de la VAE, le salarié peut bénéficier, à sa demande, d'un entretien avec la Direction des Ressources humaines.

## **Article 17** **Le contrat de professionnalisation**

### **17.1** **Principes**

Le contrat de professionnalisation à durée déterminée ou indéterminé est destiné à favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle.

Établi par écrit, il est déposé auprès de la DIRECCTE par l'intermédiaire de l'OPCA.

Il est convenu de porter la durée maximale du contrat de professionnalisation à 24 mois, selon les actions de formation.

Le contrat de professionnalisation ne peut s'appliquer qu'aux métiers pour lesquels existe une certification (diplôme, titre à finalité professionnelle ou certificat de qualification professionnelle) reconnu dans le RNCP à l'exception du CQP «Chargé(e) d'assistance» dans l'attente de son inscription au RNCP.

### **17.2** **Publics concernés**

Le contrat de professionnalisation s'adresse aux jeunes de moins de 26 ans, aux demandeurs d'emploi ainsi qu'aux publics bénéficiaires visés au code du travail afin de faciliter leur retour vers l'emploi.

Le salarié en contrat de professionnalisation bénéficie d'un accompagnement spécifique d'un tuteur.

Le salarié peut également bénéficier d'un tuteur externe lorsqu'il entre au moins dans une des catégories suivantes :

- être sans qualification ou de niveau de qualification VI ou V (cf. annexe),
- être titulaire d'un revenu financé par un fond de solidarité,
- avoir bénéficié d'un contrat aidé ou d'un contrat unique d'insertion,
- n'avoir exercé aucune activité professionnelle à plein temps et en contrat à durée indéterminée au cours des 3 dernières années précédant la signature du contrat.

### **17.3** **Rémunération**

Sous réserve de l'application des dispositions du Code du Travail, le salarié titulaire d'un contrat de professionnalisation perçoit une rémunération déterminée en pourcentage de la rémunération minimale annuelle conventionnelle

---

du niveau auquel est rattaché le poste qu'il occupe, dans les conditions prévues par la CCN.

Sous réserve des dispositions légales, les pourcentages applicables aux rémunérations minimales annuelles seront au minimum les suivants :

— 90 % de la rémunération minimale annuelle conventionnelle du niveau auquel est rattaché le poste qu'il occupe, dans les conditions prévues par la CCN pour les jeunes âgés de moins de 21 ans,

— 90 % de la rémunération minimale annuelle conventionnelle du niveau auquel est rattaché le poste qu'il occupe, dans les conditions prévues par la CCN pour les jeunes âgés de 21 au moins à moins de 26 ans,

— 90 % de la rémunération minimale annuelle conventionnelle du niveau auquel est rattaché le poste qu'il occupe, dans les conditions prévues par la CCN pour les salariés âgés de 26 ans et plus.

Les rémunérations des salariés de 26 ans et plus devront tenir compte du niveau de la formation suivie par le salarié.

Par «poste occupé» il convient d'entendre le poste dans lequel se déroule la formation.

Ces rémunérations minimales de Branche peuvent faire l'objet d'une revalorisation par voie d'accord d'Entreprise.

## 17.4 Durée et modalités de la formation

La durée maximale des actions d'évaluation et d'accompagnement, ainsi que des enseignements généraux, professionnels et techniques correspondent au niveau suivant :

40 % de la durée totale du contrat ou de l'action de professionnalisation, sans que la durée de cette action soit inférieure à 150 heures.

## Article 18 La période de professionnalisation

### 18.1 Principes

Ouverte aux salariés sous CDI déjà présents dans l'Entreprise, la période de professionnalisation est destinée à «favoriser le maintien dans l'emploi» en adaptant les compétences des salariés.

Les périodes de professionnalisation s'effectuent sur le temps de travail, sauf demande écrite contraire du salarié conformément à la réglementation.

Les périodes de professionnalisation sont redéfinies par la loi du 5 mars 2014 dans une optique de qualification des salariés et doivent correspondre à l'une des 4 catégories suivantes :

— une certification inscrite au RNCP ou un CQP,

— une action permettant l'accès au socle de connaissance et de compétences de base (défini par décret),

— une certification ou habilitation correspondant à des compétences transversales inscrites à l'inventaire de la CNCP,

— une qualification reconnue dans la classification de la CCN.

Dans le respect des dispositions de l'accord portant création d'OPCABAIA du 4 juillet 2011 modifié par l'avenant en date du 12 décembre 2014, ainsi que des prérogatives du Conseil d'administration de cet organisme, la CNPEF détermine chaque année, pour l'exercice suivant : la nature des actions prises en charge par l'OPCA, en définissant le cas échéant des actions prioritaires et les montants de prise en charge correspondants.

La validation des acquis de l'expérience peut également être effectuée dans le cadre de la période de professionnalisation.

### 18.2 Mise en œuvre

Le bénéfice de la période de professionnalisation est subordonné aux trois conditions suivantes :

**1.** Les actions de formation éligibles à la période de professionnalisation sont d'une durée égale au minimum à 70 heures.

Par exception, ce minimum de 70 heures ne s'applique pas :

— dans le cadre des actions de validation des acquis de l'expérience,

— (*Exclu de l'extension par arr. 12 juin 2017, JO 1<sup>er</sup> juill.*) pour les salariés de 45 ans et plus,

— (*Exclu de l'extension par arr. 12 juin 2017, JO 1<sup>er</sup> juill.*) pour les Entreprises de moins de 250 salariés,

— aux actions financées dans le cadre de l'abondement du CPF par les périodes de professionnalisation,

— aux formations sanctionnées par les certifications inscrites à l'inventaire établi par la CNCP

(*Exclu de l'extension par arr. 12 juin 2017, JO 1<sup>er</sup> juill.*) Les Entreprises de moins de 50 salariés n'ont pas de durée

---

*minimale pour intégrer la logique de période de professionnalisation et les Entreprises de 50 à 250 salariés doivent mettre en œuvre des actions de formation d'au moins 35 heures pour pouvoir accéder à une période de professionnalisation.*

**2.** Le pourcentage de salariés simultanément absents au titre de la période de professionnalisation n'excède pas 2 % de l'effectif (en nombre de personnes physiques) salarié de l'Entreprise ou de l'établissement, ou 2 salariés dans les établissements dont l'effectif est inférieur à 100.

Toute demande non satisfaite en raison de l'atteinte du seuil restera prioritaire sur une durée de 2 ans.

**3.** l'OPCA dispose des financements suffisants pour prendre en charge dans les conditions déterminées par la CNPEF, les actions d'accompagnement et de formation liées à cette période dans le respect de l'accord du 4 juillet 2011 modifié par l'avenant en date du 12 décembre 2014 et des décisions du Conseil d'Administration de l'OPCA.

Les durées minimales de périodes de professionnalisation s'entendent par salarié et sur une période de 12 mois calendaires suivant le début de l'action de professionnalisation.

Au terme de cette période, un entretien d'évaluation est organisé par l'Entreprise. Les modalités pratiques de cet entretien sont déterminées par chaque société.

## **Article 19** **L'accompagnement du tutorat**

### **19.1** **Principes**

Le tutorat est inscrit dans la CCN, notamment au travers des dispositions de l'article 67.

Pour être tuteur le salarié doit obligatoirement avoir reçu une formation adaptée, véritable garantie de la mission, avant d'exercer le tutorat.

Le tutorat doit reposer exclusivement sur le volontariat. Le tuteur doit bénéficier d'un temps disponible pour exercer son tutorat.

Il incombe à chaque Entreprise de décliner les modalités concrètes et opérationnelles de ce temps disponible pour exercer les missions de tuteur et plus spécifiquement pour les salariés d'au moins 55 ans.

L'employeur fournit, à l'issue de la formation une attestation de formation au tutorat.

### **19.2** **Rôle du tuteur**

Les missions du tuteur sont :

- d'accueillir, informer et aider la personne concernée, de veiller à ce que cette personne tire le meilleur parti possible tant de la formation que de ses périodes de stage dans l'Entreprise ;
- d'organiser avec les salariés intéressés l'activité de ces bénéficiaires dans l'entreprise et contribuer à l'acquisition des savoir-faire professionnels ;
- d'assurer la liaison avec l'organisme chargé des actions d'évaluation, de formation et d'accompagnement des bénéficiaires extérieurs à l'entreprise ;
- participer à l'évaluation du suivi de la formation.

### **19.3** **Mise en œuvre**

Chaque Entreprise met en œuvre des modalités pratiques de prise en compte et de valorisation du tutorat exercé par les salariés dans le but de parvenir à une reconnaissance de cette activité et ce notamment à l'occasion des entretiens individuels.

Les salariés d'au moins 55 ans, et plus spécialement ceux ayant une longue expérience dans l'Entreprise, ont également un rôle particulier à jouer dans la transmission des connaissances des métiers, et des expériences vécues.

Sans préjudice pour les autres salariés, le tutorat est reconnu comme mission à part entière et donne lieu à la finalisation d'objectifs dans le cadre de l'entretien annuel et, à une adaptation en conséquence des conditions et de la charge de travail.

Un rapport sera présenté à la CNPEF, en fin d'année, sur l'exercice de la mission de tuteur au sein de la Branche.

Au terme de ce rapport elle pourra émettre des recommandations en vue d'améliorer, de développer et de compléter ces pratiques.

---

## **Titre V**

### **Les moyens de la formation professionnelle tout au long de la vie**

L'utilisation des fonds de la formation professionnelle

Dans le cadre des obligations légales et notamment du Code du Travail, les sociétés d'assistance d'au moins 10 salariés, s'acquittent, auprès de l'OPCA, du versement d'une contribution conformément aux dispositions légales.

Ce versement, est affecté au financement des différents dispositifs de formation suivants :

- le contrat de professionnalisation,
- la période de professionnalisation,
- la prise en charge de la formation des tuteurs / maître d'apprentissage,
- l'aide à la fonction de tuteur / maître d'apprentissage (*Termes exclus de l'extension par arr. 12 juin 2017, JO 1<sup>er</sup> juill.*),
- le CIF,
- le FPSPP,
- le CPF.

S'agissant du financement relatif au CPF les éléments du présent accord visent à favoriser la gestion externalisée notamment avec l'abondement visé à l'article 10.2.

## **Titre VI**

### **Développement du dispositif professionnel de qualifications de la branche**

Un dispositif de création de certificats de qualification professionnelle (CQP) propre à la Branche est instauré.

En 2014, un premier CQP a été validé par la CNPEF des sociétés d'assistance, le CQP Chargé(e) d'assistance. Le référentiel de certification du CQP fera l'objet d'une déclinaison, dans le cadre d'un CQPI (CQP Interbranches), ou d'une partie identifiée de certification professionnelle classée au sein du RNCP.

## **Titre VII**

### **Dispositions financières**

#### **Article 20**

##### **Financement de la formation professionnelle continue par les sociétés d'assistance**

Les entreprises déclinent les orientations déterminées au niveau de la Branche, destinées à améliorer la qualité des formations dispensées ainsi que leur adéquation aux besoins actuels et futurs des entreprises et des salariés.

L'investissement ainsi réalisé est présenté aux représentants du personnel,

Le montant de l'investissement formation comporte l'ensemble des coûts d'achat, de gestion et de rémunération ainsi que des coûts de structures liés à la mise en place, à la réalisation et à l'évaluation des actions de formation ou d'accès aux certifications par les salariés.

Au niveau de la Branche, l'observatoire de l'assistance sera informé du taux d'accès des salariés à la formation professionnelle continue, la nature des formations et les dispositifs utilisés, la durée moyenne des actions de formation, et recueillera des données sur les caractéristiques des personnels formés.

Les indicateurs issus de ces éléments sont réexaminés par la CNPEF pour tenir compte, à partir de 2016, des évolutions introduites par les nouvelles dispositions législatives et réglementaires.

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

#### **Article 21**

##### **Utilisation des fonds de la formation professionnelle mutualisés au sein de l'OPCA**

Dans le cadre de l'obligation légale prévue au Code du travail, les sociétés d'assistance adressent à l'OPCA, avant le 1<sup>er</sup> mars de l'année suivant celle au titre de laquelle elle est due, un versement unique égal au pourcentage des rémunérations de l'année de référence, fixé par les textes en vigueur.

L'OPCA prend en charge, dans le cadre du code du travail, les actions de formation relevant :

- du contrat de professionnalisation,

- 
- de la période de professionnalisation,
  - du plan de formation pour les entreprises concernées,
  - du compte personnel de formation,
  - de la préparation opérationnelle à l'emploi,
  - pendant une durée maximale de deux ans, les coûts de formation engagés pour faire face à de graves difficultés économiques conjoncturelles.

Après imputation des contributions obligatoires (FPSPP, OPACIF) et des frais de gestion, les versements des entreprises à l'OPCA sont affectés au financement d'actions visées ci-dessus, répondant à des besoins identifiés au niveau de la Branche, dans une logique de GPEC, dans le respect des dispositions du présent accord, des modalités de prise en charge des actions de formation définies par la CNPEF, ainsi que des règles de fonctionnement et des prérogatives du Conseil d'administration de l'OPCA.

Afin d'assurer un suivi quantitatif et qualitatif des actions financées par l'OPCA, il est demandé à cet organisme, via ses instances, d'élaborer chaque année des statistiques détaillées de nature à alimenter les travaux de l'observatoire de l'assistance, ainsi que ceux de la CNPEF de la Branche.

## **Titre VIII** **Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)**

L'objectif de la GPEC est d'identifier les évolutions prévisibles des emplois, des métiers, des compétences et des qualifications liées aux mutations économiques, démographiques et technologiques prévisibles.

Elle permet au regard des stratégies des entreprises de renforcer leur dynamisme et aux salariés de disposer des informations et outils dont ils ont besoin pour être les acteurs de leur parcours professionnel dans l'entreprise ou dans le cadre d'une mobilité externe à l'entreprise.

Une information aura lieu une fois par an au sein de la CNPEF afin de faire un point sur l'environnement économique dans la Branche assistance.

### **GPEC au niveau de la Branche**

La négociation sur la GPEC s'appuie sur les travaux de l'Observatoire prospectif des métiers et de l'égalité professionnelle, tout en veillant à l'objectif de mixité des métiers.

L'observatoire porte une attention particulière aux mutations professionnelles.

Un bilan annuel est transmis à l'Observatoire sur :

- les bilans de compétences,
- les périodes de professionnalisation,
- les contrats de professionnalisation,
- les CIF,
- la VAE,
- l'évolution des CPF.

Les entreprises de la Branche doivent fournir leur accord GPEC au SNSA qui en fait une synthèse à l'Observatoire.

## **Titre IX** **Dispositions diverses**

### **Article 22** **Commission de suivi**

Elle est constituée de la délégation patronale (2 membres) et de 2 personnes par organisation syndicale signataire de l'accord.

Elle se réunit à l'issue de la première année de la signature de l'accord et ensuite tous les 2 ans. Elle a pour mission d'examiner un bilan de l'application de l'accord et d'émettre des recommandations visant une bonne information et application du texte par les Entreprises qui appliquent la CCN.

Elle peut également être sollicitée dans le cas où des difficultés d'interprétation ou d'application du présent accord surviendraient dans les conditions prévues à l'article 6 de la CCN.

La commission de suivi a pour objectif de fournir une visibilité sur la formation professionnelle et sur son dynamisme au sein de la Branche. Pour ce faire, le rapport formation sera complété du nombre de commissions formations qui se seront réunies ainsi que le nombre d'entretiens professionnels qui se seront déroulés dans l'année

---

civile.

**Article 23**  
**Congé de formation économique, sociale et syndical des salariés**

Tout salarié en congé de formation économique, sociale et syndicale bénéficie du maintien (total ou partiel) de sa rémunération par l'employeur dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

**Article 24**  
**Date d'effet**

Le présent accord entre en vigueur au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant sa signature.

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

**Article 25**  
**Durée**

L'accord est conclu pour une durée indéterminée.

**Article 26**  
**Communication de l'accord**

Le présent accord est intégré sur le site internet du SNSA.

Les Entreprises doivent s'assurer de la communication de l'accord à chaque salarié selon leurs modalités habituelles (à titre d'exemple intégration sur le site de l'entreprise) et compléter cette communication d'un courriel destiné à l'ensemble des salariés.

**Article 27**  
**Désignation et révision**

La faculté de dénonciation et/ou de révision s'effectue dans les mêmes conditions qu'à l'article 6 de la CCN.

## Annexe

### Formation professionnelle tout au long de la vie

#### Sigles

ANI - Accord National Interprofessionnel

CCN - Convention Collective Nationale des sociétés d'Assistance

CDD - Contrat à Durée Déterminée

CIF - Congé Individuel de Formation

CNCP - Commission Nationale des Certifications Professionnelles (en charge de gérer le RNCP)

CNPEF - Commission Nationale Paritaire de l'Emploi et de la Formation

CPF - Compte Personnel de Formation

DIRECCTE - Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

FPSPP - Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels

GPEC - Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences

OPCA - Organisme Paritaire Collecteur Agréé

RNCP - Répertoire National des Certifications Professionnelles

SNSA - Syndicat National des sociétés d'Assistance

TPE-PME - Très Petites Entreprises - Petites et Moyennes Entreprises

VAE - Validation des Acquis de l'Expérience

#### Socle des connaissances et compétences :

Le socle de connaissances et de compétences est défini comme l'ensemble des connaissances qu'un individu doit maîtriser afin de favoriser son accès à la formation professionnelle. Ce socle doit être apprécié dans un contexte professionnel. Les connaissances doivent également être utiles à la vie sociale, civique et culturelle de l'individu. À titre d'exemple : capacité à travailler en équipe, utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique, communication en français, utilisation des règles de calcul et du raisonnement mathématique,

etc..

#### Niveau de qualification dans le monde professionnel :

Niveau VI : sans diplôme ou Brevet des collèges

Niveau V : CAP ou BEP

Niveau IV : Baccalauréat général, technologique ou professionnel

Niveau III : diplômes de niveau Bac plus 2 (DUT, BTS, DEUG, écoles des formations sanitaires ou sociales,...)

Niveaux II : diplômes de second (licence ou master 1)

Niveaux I : troisième (Master 2, doctorat) cycle universitaire, ou diplômes de grande école.

## Accord du 28 juin 2021

[Étendu par arr. 17 déc. 2021, JO 23 déc., applicable au premier jour du mois suivant sa signature]

#### Signataires :

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFTC CSFV ;

FAA CGC ;

FBA CFDT.

## Préambule

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

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

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

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

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

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

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

## Titre I

### Les acteurs de la branche Assistance en matière de formation professionnelle

#### Article 1 CNPEF

Les parties rappellent les dispositions de l'avenant 44 du 4 novembre 2019 relatif au dialogue social.

#### Article 1.1 Missions

La commission nationale paritaire de l'emploi et de la formation instituée a pour mission d'étudier et de proposer les moyens propres à assurer le développement et la sécurité de l'emploi, et à promouvoir la formation et la qualification professionnelle, et notamment d'éviter que l'évolution technologique technique ou économique ait des

---

conséquences dommageables pour les salariés. À cet effet, elle est habilitée à rendre tous avis relevant du champ de ses attributions.

Enfin, tous les 3 ans, la CNPEF examine l'évolution quantitative et qualitative des emplois en tenant compte des travaux de L'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle.

L'ensemble des recommandations de la CNPEF est transmis à l'OPCO ATLAS.

### **Article 1.2** **Fonctionnement de la commission**

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

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

Les décisions de la commission sont prises sous forme d'un strict paritarisme : la délégation patronale disposant d'un nombre de voix équivalent à celui de l'ensemble des organisations syndicales représentatives des salariés.

Les membres empêchés peuvent être représentés par pouvoir écrit, aucun représentant présent ne pouvant se voir confier plus d'un pouvoir.

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

### **Article 1.3** **Rôle de la CNPEF dans la détermination des publics prioritaires**

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

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

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

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

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

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

Des recommandations peuvent être formulées en direction des entreprises.

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

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

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

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

### **Article 1.4** **Attributions de la commission en matière d'emploi**

La commission a notamment pour missions :

— De permettre l'information réciproque des organisations qui la composent sur la situation de l'emploi dans la profession ;

— D'étudier la situation de l'emploi, son évolution au cours des mois précédents et son évolution prévisible. A cet effet, un rapport annuel est établi par le SNSA.

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

---

## **Article 1.5** **Attributions de la commission en matière de formation professionnelle**

La commission a notamment pour missions :

- De participer à l'étude et au suivi des moyens de formation en vue de leur adaptation régulière à l'évolution des besoins ;
- De recevoir chaque année un bilan de la formation en alternance menée dans la profession et de ses suites ou concrétisations en matière d'emploi par le SNSA ;
- De formuler des avis sur les priorités à assigner aux politiques ou actions de formation dans la profession et détermine les règles de prise en charge de l'alternance suivant les recommandations de l'OPCO.
- De prendre la décision des études à mener par l'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle.
- De mettre en œuvre une politique de certification et de participer à toutes les démarches partenariales avec les autres branches du secteur.

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

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

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

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

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

Pour ce faire, l'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle réalise notamment des études prospectives et met en œuvre des outils permettant de suivre et d'anticiper les conséquences sur l'emploi, la formation professionnelle et les évolutions économiques et sociales du secteur d'activité.

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

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

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

Afin d'identifier les évolutions des compétences rattachées à ces métiers et emplois, il a pour mission de procéder à la mise à jour régulière du référentiel de compétences et de la cartographie des métiers.

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

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

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

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

## **Article 3** **Opérateur de compétences (OPCO) ATLAS**

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

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

---

L'opérateur de compétences exerce notamment les missions suivantes :

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

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

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

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

Par ailleurs, l'OPCO prend en charge :

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

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

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

## Titre II

### Les axes prioritaires de la formation professionnelle

#### Article 4

##### Axes prioritaires pour la branche assistance

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

- Les besoins spécifiques de la branche pour développer l'alternance,
- Les besoins de la branche en matière de promotion des métiers,
- Les besoins spécifiques de la branche en matière de politique de certifications,
- Les besoins spécifiques de la branche en matière de prospective des métiers,
- Les besoins spécifiques de la branche en matière de publics spécifiques,
- Les besoins en matière de mobilité professionnelle,

— Les besoins en matière de coordination et d'information avec les services de l'OPCO Atlas.

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

### **Article 5 Publics spécifiques et leur accès à la formation**

Les parties entendent par publics spécifiques les publics suivants :

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

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

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

### **Article 6 Définitions de l'action de formation**

#### **Article 6.1 Actions de formations obligatoires**

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

#### **Article 6.2 Actions de formations au sens des entreprises**

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

#### **Article 6.3 Actions de formations au sens des salariés**

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

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

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

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

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

### **Article 7 Le plan de développement des compétences**

#### **Article 7.1 Les principes généraux**

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

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

---

des technologies et des organisations.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Article 7.2** **Les temps de formation**

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

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

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

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

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

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

## **Article 7.3** **Financement du plan du développement des compétences**

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

## **Article 8** **Le compte personnel de formation (CPF)**

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

Le CPF est alimenté et mis en œuvre dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Les droits inscrits sur le CPF permettent à son titulaire de financer une formation éligible à ce dispositif. Le choix de la formation parmi les formations éligibles, de l'organisme de formation et le déclenchement du financement se font via l'application Mon compte formation.

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

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

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

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

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

## **Article 9** **Le CPF de transition professionnelle**

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

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

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

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

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

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

## **Article 10** **Le bilan de compétences**

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

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

### **Article 11.1** **Principes généraux**

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

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

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

Les parties signataires du présent accord s'engagent à développer l'information des salariés sur la VAE afin d'en

---

favoriser l'accès à tout salarié qui le souhaite.

### **Article 11.2 Mise en œuvre**

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

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

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

### **Article 11.3 Promotion de la VAE**

Les entreprises contribuent à développer la VAE :

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

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

### **Article 12 Le conseil en évolution professionnelle**

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

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

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

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

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

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

### **Article 13 Les entretiens professionnels**

#### **Article 13.1 Organisation**

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

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

(*Al. exclu de l'extension par arr. 17 déc. 2021, JO 23 déc.*) Il est convenu qu'il ne pourra pasêtre réalisé deux entretiens professionnels au cours de la même année.

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

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

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

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

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

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

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

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

---

## **Article 13.2** **Contenu**

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

L'entretien doit ainsi porter sur :

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

Il comporte des informations relatives :

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

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

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

## **Article 13.3** **Mise en œuvre**

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

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

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

L'entretien peut avoir lieu, à l'initiative du salarié, à une date antérieure à la reprise de poste ou lors de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), ou lors de l'obtention d'un titre ou d'un diplôme inscrit au Registre national des certifications professionnelles (RNCP - CQPCA).

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

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

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

## **Article 13.4** **État des lieux récapitulatif**

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

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

- Suivi au moins une action de formation,
- Acquis des éléments de certification par la formation ou par une action de validation des acquis de l'expérience,

---

— Bénéficié d'une progression salariale et/ou professionnelle (hors augmentations générales).

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

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

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

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

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

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

#### **Article 15** **Action de formation en situation de travail (AFEST)**

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

Pour être mise en œuvre, elle doit comprendre :

- L'analyse de l'activité de travail pour, le cas échéant, l'adapter à des fins pédagogiques,
- La désignation préalable d'un formateur pouvant exercer une fonction tutorale,
- La mise en place de phases réflexives,
- Des évaluations spécifiques des acquis de la formation qui jalonnent ou concluent l'action.

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

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

##### **Article 16.1** **Description du dispositif**

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

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

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

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

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

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

##### **Article 16.2** **Bénéficiaires du dispositif**

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

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

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

---

### **Article 16.3**

#### **Durée de la Pro-A**

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

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, la durée de la Pro-A pourra être portée jusqu'à 24 mois. Pour les jeunes de 16 à 25 ans révolus qui n'ont pas validé un second cycle de l'enseignement secondaire et qui ne sont pas titulaires d'un diplôme de l'enseignement technologique ou professionnel, elle peut être étendue à 36 mois. La formation pourra se dérouler pendant ou en dehors du temps de travail. Si la formation a lieu en dehors du temps de travail, le salarié devra donner préalablement son accord.

### **Article 16.4**

#### **Critères de prise en charge**

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

### **Article 17**

#### **Congé de formation économique, sociale et syndicale (CFESS)**

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

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

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

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

### **Article 18**

#### **Formation et parcours des représentants du personnel**

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

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

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

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

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

## **Titre IV**

### **L'accès à l'emploi - La formation en alternance**

#### **Article 19**

##### **Le contrat d'apprentissage**

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

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

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

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

---

## **Article 20**

### **Le contrat de professionnalisation**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Article 21**

### **L'accompagnement du tutorat et des maîtres d'apprentissage**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

## **Titre V**

### **La certification professionnelle**

#### **Article 22**

##### **CQP et CQPI**

Les parties signataires réaffirment leur attachement au CQP chargé d'assistance, au maintien et à l'évolution de celui-ci notamment par le biais des études menée par l'Observatoire des métiers de l'Assistance en 2020 et 2021.

À cet effet, les financements de l'OPCO ATLAS doivent être maintenus afin de permettre l'actualisation du CQP et les modalités de certification y afférentes.

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

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

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

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

#### **Article 23**

##### **Autres certifications (répertoire spécifique)**

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

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

## **Titre VI**

### **Dispositions diverses**

#### **Article 24**

##### **Instances représentatives du personnel en entreprises**

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

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

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

#### **Article 25**

##### **Commission formation**

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

Elle a pour rôle d'établir les moyens, de favoriser l'expression des salariés en matière de formation et de participer à leur information.

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

Le temps passé à la préparation des réunions annuelles minimales prévues par la loi est rémunéré comme temps de travail dans la limite de 10 heures par an et par membre de la commission dans la limite d'un crédit total de 50 heures.

Il en est de même dans la limite d'un crédit global de 20 heures par année dans les entreprises employant moins de 200 salariés où cette commission est constituée par le comité social économique.

Les entreprises prennent en charge dans le cadre du plan de développement des compétences la possibilité pour les membres de cette commission qui le souhaiteraient de suivre un stage de formation de 3 jours destiné à leur faire mieux connaître les différents aspects des questions dont ils auront à débattre, ou à développer les connaissances acquises lors d'un précédent mandat.

#### **Article 26**

##### **Commission de suivi de l'accord**

La commission de suivi est constituée de deux membres de la délégation patronale et de deux membres par orga-

---

nisation syndicale signataire de l'accord.

Elle se réunit à l'issue de la première année de la signature de l'accord et ensuite tous les 2 ans. Elle a pour mission d'examiner un bilan de l'application de l'accord établi par le SNSA et d'émettre des recommandations visant une bonne information et l'application du texte par les entreprises qui appliquent la convention collective nationale. Elle peut également être sollicitée dans le cas où des difficultés d'interprétation ou d'application du présent accord surviendraient dans les conditions prévues à l'article 6 de la convention collective nationale.

La commission de suivi a pour objectif de fournir une visibilité sur la formation professionnelle et sur son dynamisme au sein de la branche.

### **Article 27 Champ d'application**

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

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

### **Article 28 Durée de l'accord et date d'effet**

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

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

### **Article 29 Révision/dénonciation**

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

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

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

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

## **Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels Accord du 14 décembre 2009**

[Étendu par arr. 16 avr. 2010, JO 29 avr.]

- vu l'accord du 22 décembre 1994 portant création d'Opcassur
- vu la convention collective nationale des sociétés d'assistance du 12 avril 1994,
- vu l'adhésion des sociétés d'Assistance à Opcassur du 15 décembre 1995,
- vu l'accord de branche du 20 juillet 2005 relatif à la réforme de la formation professionnelle dans les sociétés d'assistance, modifié par avenant du 6 juillet 2006
- vu l'Accord national interprofessionnel et ses avenants du 5 octobre 2009, sur le développement de la formation tout au long de la vie professionnelle, la professionnalisation et la sécurisation des parcours professionnels,
- vu la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie, sont convenus de ce qui suit :

### **Article 1**

#### **Financement du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels par les sociétés d'assurances**

En application de l'article L. 6332-19 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup> du code du travail, le Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels est alimenté notamment par les sommes correspondant à un pourcentage compris entre 5 % et 13 % de la participation des employeurs au titre du plan de formation et de la professionnalisation calculée dans les conditions définies par les articles L. 6331-2 et L. 6331-9 du code du travail.

Pour l'année 2010, ce pourcentage est fixé à 13 %.

Les sommes dues à ce titre par les sociétés d'assistance relevant du champ du présent accord sont versées à Opcassur.

### **Article 2 Règles d'imputation pour l'année 2010**

Pour l'année 2010 (années salaires 2009), les parties signataires décident d'imputer les sommes visées à l'article 1 du présent accord à hauteur de :

- 
- 60 % au titre de la participation des entreprises au financement de la professionnalisation ;
  - 40 % au titre de la participation des entreprises au financement du plan de formation.
- Cette imputation se traduit de la façon suivante :
- pour les entreprises de moins de 10 salariés :
    - une somme égale à  $0,0429\% (0,55 \times 60\% \times 13\%)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre de la professionnalisation ;
    - une somme égale à  $0,0286\% (0,55 \times 40\% \times 13\%)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre du plan de formation ;
  - pour les entreprises de 10 à 19 salariés :
    - une somme égale à  $0,0819\% (1,05 \times 60\% \times 13\%)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre de la professionnalisation ;
    - une somme égale à  $0,0546\% (1,05 \times 40\% \times 13\%)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre du plan de formation ;
  - pour les entreprises de 20 salariés et plus :
    - une somme égale à  $0,1092\% (1,4 \times 60\% \times 13\%)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre de la professionnalisation ;
    - une somme égale à  $0,0728\% (1,4 \times 40\% \times 13\%)$  de la masse salariale de l'entreprise au titre du plan de formation. Le versement à Opcassur au titre du plan de formation n'étant pas obligatoire pour les entreprises de 10 salariés et plus, le montant correspondant, appelé dans le cadre de la collecte, sera versé à Opcassur avant le 28 février 2010.

### **Article 3 Date d'effet**

Le présent accord entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2010.

### **Article 4 Durée de l'accord**

Le présent accord est conclu pour une durée d'un an.

### **Article 5 Dépôt légal et extension**

Les signataires s'engagent à effectuer les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent accord.

## **Accord du 22 décembre 2010**

[Non étendu]

**Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFTC ;

SNCAPA ;

FS CFDT ;

FSPBA CGT ;

SNAATAM CGC.

- vu l'accord du 22 décembre 1994 portant création d'Opcassur
- vu la convention collective nationale des sociétés d'assistance du 12 avril 1994,
- vu l'adhésion des sociétés d'Assistance à Opcassur du 15 décembre 1995,
- vu l'accord de branche du 20 juillet 2005 relativement à la réforme de la formation professionnelle dans les sociétés d'assistance, modifié par avenant du 6 juillet 2006
- vu l'Accord national interprofessionnel et ses avenants du 5 octobre 2009, sur le développement de la formation tout au long de la vie professionnelle, la professionnalisation et la sécurisation des parcours professionnels,
- vu la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie, sont convenus de ce qui suit :

## **Article 1**

### **Financement du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels par les sociétés d'assurances**

En application de l'article L. 6332-19 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup> du code du travail, le Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels est alimenté notamment par les sommes correspondant à un pourcentage compris entre 5% et 13% de la participation des employeurs au titre du plan de formation et de la professionnalisation calculée dans les conditions définies par les articles L. 6331-2 et L. 6331-9 du code du travail.

Pour l'année 2011, comme chaque année le pourcentage à retenir est fixé par arrêté ministériel.

Les sommes dues à ce titre par les sociétés d'assistance relevant du champ du présent accord sont versées à Opcassur.

## **Article 2**

### **Règles d'imputation pour l'année 2011**

Pour l'année 2011 (années salaires 2010), les parties signataires décident d'imputer les sommes visées à l'article 1 du présent accord à hauteur de :

- 60% au titre de la participation des entreprises au financement de la professionnalisation ;
- 40% au titre de la participation des entreprises au financement du plan de formation.

Cette imputation se traduit de la façon suivante :

- pour les entreprises de moins de 10 salariés :

- une somme égale à  $(0,55 \times 60\% \times X\%)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre de la professionnalisation ;
- une somme égale à  $(0,55 \times 40\% \times X\%)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre du plan de formation ;

- pour les entreprises de 10 à 19 salariés :

- une somme égale à  $(1,05 \times 60\% \times X\%)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre de la professionnalisation ;
- une somme égale à  $(1,05 \times 40\% \times X\%)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre du plan de formation ;

- pour les entreprises de 20 salariés et plus :

- une somme égale à  $(1,4 \times 60\% \times X\%)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre de la professionnalisation ;
- une somme égale à  $(1,4 \times 40\% \times X\%)$  de la masse salariale de l'entreprise au titre du plan de formation. Le versement à Opcassur au titre du plan de formation n'étant pas obligatoire pour les entreprises de 10 salariés et plus, le montant correspondant, appelé dans le cadre de la collecte, sera versé à Opcassur avant le 28 février 2011.

X\* : pourcentage défini par arrêté ministériel

## **Article 3**

### **Date d'effet**

Le présent accord entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

## **Article 4**

### **Durée de l'accord**

Le présent accord est conclu pour une durée d'un an.

## **Article 5**

### **Dépôt légal et extension**

Les signataires s'engagent à effectuer les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent accord.

## **Financement du Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels**

### **Accord du 22 décembre 2010**

[Étendu par arr. 27 juin 2011, JO 5 juill., applicable à compter du 1<sup>er</sup> janv. 2011]

## **Article 1**

### **Financement du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels par les sociétés d'assurances**

En application de l'article L. 6332-19 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup> du code du travail, le Fonds «Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels» est alimenté notamment par les sommes correspondant à un pourcentage compris entre 5 % et 13 %

---

% de la participation des employeurs au titre du plan de formation et de la professionnalisation calculée dans les conditions définies par les articles L. 6331-2 et L. 6331-9 du code du travail.

Pour l'année 2011, comme chaque année le pourcentage à retenir est fixé par arrêté ministériel.

Les sommes dues à ce titre par les sociétés d'assistance relevant du champ du présent accord sont versées à Opcassur.

## **Article 2** **Règles d'imputation pour l'année 2011**

Pour l'année 2011 (années salaires 2010), les parties signataires décident d'imputer les sommes visées à l'article 1 du présent accord à hauteur de :

60 % au titre de la participation des entreprises au financement de la professionnalisation ;

40 % au titre de la participation des entreprises au financement du plan de formation.

Cette imputation se traduit de la façon suivante :

pour les entreprises de moins de 10 salariés :

— une somme égale à  $(0,55 \times 60 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre de la professionnalisation ;

— une somme égale à  $(0,55 \times 40 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre du plan de formation ;

pour les entreprises de 10 à 19 salariés :

— une somme égale à  $(1,05 \times 60 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre de la professionnalisation ;

— une somme égale à  $(1,05 \times 40 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre du plan de formation ;

pour les entreprises de 20 salariés et plus :

— une somme égale à  $(1,4 \times 60 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcassur au titre de la professionnalisation ;

— une somme égale à  $(1,4 \times 40 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise au titre du plan de formation.

Le versement à Opcassur au titre du plan de formation n'étant pas obligatoire pour les entreprises de 10 salariés et plus, le montant correspondant, appelé dans le cadre de la collecte, sera versé à Opcassur avant le 28 février 2011.

X\* : pourcentage défini par arrêté ministériel

## **Article 3** **Date d'effet**

Le présent accord entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

## **Article 4** **Durée de l'accord**

Le présent accord est conclu pour une durée d'un an.

## **Article 5** **Dépôt légal et extension**

Les signataires s'engagent à effectuer les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent accord.

# **Accord du 16 décembre 2011**

[Étendu par arr. 19 juin 2012, JO 27 juin, applicable à compter du 1<sup>er</sup> janv. 2012]

**Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT ;

CFE-CGC ;

CFTC CSFV ;

CGT.

## Article 1

### **Financement du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels par les sociétés d'assistance**

En application de l'article L. 6332-19 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup> du code du travail, le Fonds "Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels est alimenté notamment par les sommes correspondant à un pourcentage compris entre 5 % et 13 % de la participation des employeurs au titre du plan de formation et de la professionnalisation calculée dans les conditions définies par les articles L. 6331-2 et L. 6331-9 du code du travail.

Pour l'année 2012, comme chaque année le pourcentage à retenir est fixé par arrêté ministériel.

Les sommes dues à ce titre par les sociétés d'assistance relevant du champ du présent accord sont versées à Opcabaia.

## Article 2

### **Règles d'imputation pour l'année 2012**

Pour l'année 2012 (années salaires 2011), les parties signataires décident d'imputer les sommes visées à l'article 1 du présent accord à hauteur de :

- 60 % au titre de la participation des entreprises au financement de la professionnalisation ;
- 40 % au titre de la participation des entreprises au financement du plan de formation.

Cette imputation se traduit de la façon suivante :

- pour les entreprises de moins de 10 salariés :

— une somme égale à  $(0,55 \times 60 \% \times X \%^*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcabaia au titre de la professionnalisation ;

*X\* : pourcentage défini par arrêté ministériel*

— une somme égale à  $(0,55 \times 40 \% \times X \%^*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcabaia au titre du plan de formation ;

*X\* : pourcentage défini par arrêté ministériel*

- pour les entreprises de 10 à 19 salariés :

— une somme égale à  $(1,05 \times 60 \% \times X \%^*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcabaia au titre de la professionnalisation ;

*X\* : pourcentage défini par arrêté ministériel*

— une somme égale à  $(1,05 \times 40 \% \times X \%^*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcabaia au titre du plan de formation ;

*X\* : pourcentage défini par arrêté ministériel*

- pour les entreprises de 20 salariés et plus :

— une somme égale à  $(1,4 \times 60 \% \times X \%^*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcabaia au titre de la professionnalisation ;

*X\* : pourcentage défini par arrêté ministériel*

— une somme égale à  $(1,4 \times 40 \% \times X \%^*)$  de la masse salariale de l'entreprise au titre du plan de formation.

Le versement à Opcabaia au titre du plan de formation n'étant pas obligatoire pour les entreprises de 10 salariés et plus, le montant correspondant, appelé dans le cadre de la collecte, sera versé à

*X\* : pourcentage défini par arrêté ministériel*

Opcabaia avant le 28 février 2012.

## Article 3

### **Date d'effet**

Le présent accord entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2012.

## Article 4

### **Durée de l'accord**

Le présent accord est conclu pour une durée d'un an.

## Article 5

### **Dépôt légal et extension**

Les signataires s'engagent à effectuer les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent accord.

## **Accord du 14 décembre 2012**

[Étendu par arr. 26 avr. 2013, JO 4 mai, applicable au 1<sup>er</sup> janv. 2013]

**Signataires :**

---

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT ;

SNAATAM CFE CGC ;

CFTC ;

CGT.

sont convenus de ce qui suit :

### **Article 1er**

#### **Financement du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels par les sociétés d'assistance**

En application de l'article L. 6332-19 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup> du code du travail, le Fonds "Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels est alimenté notamment par les sommes correspondant à un pourcentage compris entre 5 % et 13 % de la participation des employeurs au titre du plan de formation et de la professionnalisation calculée dans les conditions définies par les articles L. 6331-2 et L. 6331-9 du code du travail.

Pour l'année 2013, comme chaque année le pourcentage à retenir est fixé par arrêté ministériel.

Les sommes dues à ce titre par les sociétés d'assistance relevant du champ du présent accord sont versées à Opcabaia.

### **Article 2**

#### **Règles d'imputation pour l'année 2013**

Pour l'année 2013 (années salaires 2012), les parties signataires décident d'imputer les sommes visées à l'article 1 du présent accord à hauteur de :

- 60 % au titre de la participation des entreprises au financement de la professionnalisation ;
- 40 % au titre de la participation des entreprises au financement du plan de formation.

Cette imputation se traduit de la façon suivante :

**— pour les entreprises de moins de 10 salariés :**

- une somme égale à  $(0,55 \times 60 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcabaia au titre de la professionnalisation ;
- une somme égale à  $(0,55 \times 40 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcabaia au titre du plan de formation ;

**— pour les entreprises de 10 à 19 salariés :**

- une somme égale à  $(1,05 \times 60 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcabaia au titre de la professionnalisation ;
- une somme égale à  $(1,05 \times 40 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcabaia au titre du plan de formation ;

**— pour les entreprises de 20 salariés et plus :**

- une somme égale à  $(1,4 \times 60 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à Opcabaia au titre de la professionnalisation ;
- une somme égale à  $(1,4 \times 40 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise au titre du plan de formation. Le versement à Opcabaia au titre du plan de formation n'étant pas obligatoire pour les entreprises de 10 salariés et plus, le montant correspondant, appelé dans le cadre de la collecte, sera versé à Opcabaia avant le 28 février 2013.

X\* : pourcentage défini par arrêté ministériel

### **Article 3**

#### **Date d'effet**

Le présent accord entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2013.

### **Article 4**

#### **Durée de l'accord**

Le présent accord est conclu pour une durée d'un an.

---

## Article 5 Dépôt légal et extension

Les signataires s'engagent à effectuer les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent accord.

### Accord du 20 décembre 2013

[Étendu par arr. 2 juin 2014, JO 11 juin, applicable à compter du 1<sup>er</sup> janv. 2014]

#### **Signataires :**

##### Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

##### Syndicat(s) de salarié(s) :

CFTC CSFV ;

FEC FO ;

FSPBA CGT ;

BANQ CFDT ;

SNAATAM CGC.

- vu la convention collective nationale des sociétés d'assistance du 12 avril 1994,
- vu l'accord de branche du 20 juillet 2005 relatif à la réforme de la formation professionnelle dans les sociétés d'assistance, modifié par avenant du 6 juillet 2006
- vu l'accord national interprofessionnel et ses avenants du 5 octobre 2009, sur le développement de la formation tout au long de la vie professionnelle, la professionnalisation et la sécurisation des parcours professionnels,
- vu la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie,
- vu l'accord constitutif d'OPCABAIA du 4 juillet 2011,
- vu la révision de l'accord de Branche du 20 juillet 2005 relatif à la formation professionnelle dans les sociétés d'assistance, modifié par avenant du 6 juillet 2006 et signé le 9 mars 2012,

sont convenus de ce qui suit :

## Article 1

### **Financement du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels par les sociétés d'assistance**

En application de l'article L. 6332-19 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup> du code du travail, le Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels est alimenté notamment par les sommes correspondant à un pourcentage compris entre 5 % et 13 % de la participation des employeurs au titre du plan de formation et de la professionnalisation calculée dans les conditions définies par les articles L. 6331-2 et L. 6331-9 du code du travail.

Pour l'année 2014, comme chaque année le pourcentage à retenir est fixé par arrêté ministériel.

Les sommes dues à ce titre par les sociétés d'assistance relevant du champ du présent accord sont versées à OPCABAIA.

## Article 2

### **Règles d'imputation pour l'année 2014**

Pour l'année 2014 (salaires 2013), les parties signataires décident d'imputer les sommes visées à l'article 1 du présent accord à hauteur de :

- 60 % au titre de la participation des entreprises au financement de la professionnalisation ;
- 40 % au titre de la participation des entreprises au financement du plan de formation.

Cette imputation se traduit de la façon suivante :

- pour les entreprises de moins de 10 salariés :

- une somme égale à  $(0,55 \times 60 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à OPCABAIA au titre de la professionnalisation ;
- une somme égale à  $(0,55 \times 40 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à OPCABAIA au titre du plan de formation ;

- pour les entreprises de 10 à 19 salariés :

- une somme égale à  $(1,05 \times 60 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à OPCABAIA au titre de la professionnalisation ;
- une somme égale à  $(1,05 \times 40 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à OPCABAIA au titre du plan de formation ;

— pour les entreprises de 20 salariés et plus :

— une somme égale à  $(1,4 \times 60 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due à OPCABAIA au titre de la professionnalisation ;

— une somme égale à  $(1,4 \times 40 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise au titre du plan de formation. Le versement à OPCABAIA au titre du plan de formation n'étant pas obligatoire pour les entreprises de 10 salariés et plus, le montant correspondant, appelé dans le cadre de la collecte, sera versé à OPCABAIA avant le 28 février 2014.

X\* : pourcentage défini par arrêté ministériel

### **Article 3 Date d'effet**

Le présent accord entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2014.

### **Article 4 Durée de l'accord**

Le présent accord est conclu pour une durée d'un an.

### **Article 5 Dépôt légal et extension**

Les signataires s'engagent à effectuer les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent accord.

## **Accord du 28 novembre 2014**

[Étendu par arr. 20 nov. 2015, JO 8 déc., applicable à compter du 1<sup>er</sup> janv. 2015]

### **Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFTC CSFV ;

FEC FO ;

FSPBA CGT ;

BANQ CFDT ;

SNAATAM CGC.

— vu la convention collective nationale des sociétés d'assistance du 12 avril 1994,

— vu l'accord de branche du 20 juillet 2005 relatif à la réforme de la formation professionnelle dans les sociétés d'assistance, modifié par avenant du 6 juillet 2006

— vu l'accord national interprofessionnel et ses avenants du 5 octobre 2009, sur le développement de la formation tout au long de la vie professionnelle, la professionnalisation et la sécurisation des parcours professionnels,

— vu la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie,

— vu l'accord constitutif d'OPCABAIA du 4 juillet 2011,

— vu la révision de l'accord de Branche du 20 juillet 2005 relatif à la formation professionnelle dans les sociétés d'assistance, modifié par avenant du 6 juillet 2006 et signé le 9 mars 2012,

sont convenus de ce qui suit :

### **Article 1**

#### **Financement du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels par les sociétés d'assistance**

En application de l'article L. 6332-19 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup> du code du travail, le Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels est alimenté notamment par les sommes correspondant à un pourcentage compris entre 5 % et 13 % de la participation des employeurs au titre du plan de formation et de la professionnalisation calculée dans les conditions définies par les articles L. 6331-2 et L. 6331-9 du code du travail.

Pour l'année 2015, comme chaque année le pourcentage à retenir est fixé par arrêté ministériel.

Les sommes dues à ce titre par les sociétés d'assistance relevant du champ du présent accord sont versées à OPCABAIA.

---

## **Article 2** **Règles d'imputation pour l'année 2015**

Pour l'année 2015 (salaires 2014), les parties signataires décident d'imputer les sommes visées à l'article 1 du présent accord à hauteur de :

- 60 % au titre de la participation des entreprises au financement de la professionnalisation ;
- 40 % au titre de la participation des entreprises au financement du plan de formation.

Cette imputation se traduit de la façon suivante :

- pour les entreprises de moins de 10 salariés :

- une somme égale à  $(0,55 \times 60 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due àOPCABAIA au titre de la professionnalisation ;
- une somme égale à  $(0,55 \times 40 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due àOPCABAIA au titre du plan de formation;

- pour les entreprises de 10 à 19 salariés :

- une somme égale à  $(1,05 \times 60 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due àOPCABAIA au titre de la professionnalisation ;
- une somme égale à  $(1,05 \times 40 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due àOPCABAIA au titre du plan de formation;

- pour les entreprises de 20 salariés et plus :

- une somme égale à  $(1,4 \times 60 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise, imputée sur la contribution due àOPCABAIA au titre de la professionnalisation ;
- une somme égale à  $(1,4 \times 40 \% \times X \%*)$  de la masse salariale de l'entreprise au titre du plan de formation.

Le versement àOPCABAIA au titre du plan de formation n'étant pas obligatoire pour les entreprises de 10 salariés et plus, le montant correspondant, appelé dans le cadre de la collecte, sera versé àOPCABAIA avant le 28 février 2015.

X\* : pourcentage défini par arrêté ministériel

## **Article 3** **Date d'effet**

Le présent accord entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

## **Article 4** **Durée de l'accord**

Le présent accord est conclu pour une durée d'un an.

## **Article 5** **Dépôt légal et extension**

Les signataires s'engagent à effectuer les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent accord.

## **Reconversion ou promotion par alternance (Pro-A)** **Accord du 14 décembre 2022**

[Étendu par arr. 17 mai 2024, JO 1<sup>er</sup> juin, applicable à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant sa signature]

**Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT Banques et Assurances ;

CFE CGC ;

CFTC «Commerce, Services et Force de Vente».

Sont convenus de ce qui suit :

## **Préambule**

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

---

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

## **Article 1** **Description du dispositif**

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

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

prévenir les conséquences dues aux mutations technologiques et économiques ;

permettre l'accès à la qualification quand l'activité est conditionnée par l'obtention d'une certification accessible uniquement en emploi, via la formation continue.

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

Le dispositif Pro-A peut être mobilisé dans une optique d'évolution, de promotion professionnelle ou de reconversion. Il peut être mis en œuvre à l'initiative du salarié ou de l'entreprise.

## **Article 2** **Bénéficiaires du dispositif**

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

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

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

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

## **Article 3** **Durée de la Pro-A**

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

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, la durée de la Pro-A pourra être portée jusqu'à 24 mois. Pour les jeunes de 16 à 25 ans révolus qui n'ont pas validé un second cycle de l'enseignement secondaire et qui ne sont pas titulaires d'un diplôme de l'enseignement technologique ou professionnel, elle peut être étendue à 36 mois. La formation pourra se dérouler pendant ou en dehors du temps de travail. Si la formation a lieu en dehors du temps de travail, le salarié devra donner préalablement son accord.

## **Article 4** **Actions éligibles**

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

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

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

## **Article 5** **Critères de prise en charge**

Les critères de prise en charge feront l'objet d'une décision de la commission nationale paritaire de l'emploi et de la formation (CNPEF) de la branche. Ces critères seront transmis à l'OPCO auquel est rattachée la branche.

## **Article 6** **Rémunération**

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

---

## **Article 7** **Champ d'application**

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

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

## **Article 8** **Durée de l'accord et date d'effet**

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

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

## **Article 9** **Révision /dénonciation**

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

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

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

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

## **Annexes**

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

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

L'article L. 6324-3 du code du travail subordonne la mise en œuvre de ce dispositif de formation au respect des critères de forte mutation de l'activité et de risque d'obsolescence des compétences.

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

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

	Volumes en décroissance	Forte évolution de compétences	Métiers émergents	Forte tension en recrutement
Chargé d'assistance		X		X
Technicien d'assistance	X	X		X
Assistant administrateur de plateau	X			
Chargé de Conciergerie			X	
Médecin régulateur			X	X
Assistant de régulation médicale			X	
Infirmier de régulation médicale			X	
Planificateur		X		X
Gestionnaire des factures prestataires	X			
Chargé de réclamations clients		X		
Chef de produit marketing		X		
Responsable des médias sociaux		X	X	
Administrateur téléphonie				X

	Volumes en décroissance	Forte évolution de compétences	Métiers émergents	Fortes tensions en recrutement
Administrateur de base de données		X		X
Responsable de la sécurité de système d'information			X	X
Assistant secrétaire	X			
Responsable des achats			X	
Analyste de données		X		
Chargé de marketing digital		X		
Analyste conformité, contrôle interne et fraude		X		

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

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

Risques et réglementations imposées aux sociétés d'Assistance

Habitudes de consommation et attentes des consommateurs

Digitalisation

Internet des objets (véhicules compris).

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

#### Liste des actions éligibles à la Pro-A

Conformément aux dispositions de l'article L. 6324-3 du code du travail, les parties signataires retiennent la liste des certifications professionnelles éligibles à la reconversion ou promotion par alternance suivante, en complément des actions mentionnées à l'article 4 du présent accord :

Code RNCP	Certifications éligibles
Certifications liées à l'activité d'assistance et au secteur assurantiel	
1173	Assistance, conseil, vente à distance
15850	Formateur d'enseignants, de formateurs et de cadres pédagogiques
19251	Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles
20702	Gestion des entreprises et des administrations option Gestion comptable et financière
23655	Chargé de recouvrement
23684	Coordinateur-responsable de formation d'établissement privé d'enseignement et de formation professionnels
24511	Métiers de l'Enseignement de l'Éducation et de la Formation (MEEF) pour l'Enseignement Agricole - Mention enseignant du second degré
26755	Conseiller services en électroménager et multimédia
2883	Commercialisation des produits financiers
2888	Gestion et comptabilité des entreprises
2904	Droit des assurances
2927	Techniques de commercialisation
29535	Responsable de développement commercial (option banque-assurance)
30107	Métiers de la gestion et de la comptabilité : fiscalité (fiche nationale)

Code RNCP	Certifications éligibles
30108	Métiers de la gestion et de la comptabilité : responsable de portefeuille clients en cabinet d'expertise (fiche nationale)
30114	Métiers de la santé : technologies (fiche nationale)
30157	Optique professionnelle (fiche nationale)
30181	Assurance, banque, finance : chargé de clientèle (fiche nationale)
30385	Responsable opérationnel d'activité
31144	Assistant comptable des services financiers
31162	Comptable des services financiers
31195	Expert en gestion d'actifs
31677	Gestionnaire comptable et fiscal
31854	Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation (MEEF), pratiques et ingénierie de la formation (fiche nationale)
31903	Formateur responsable de projet de formation
31988	Conseiller en formation
32032	Assistant de Régulation Médicale
32059	Conseiller clientèle multicanal en banque et assurance
32062	Conseiller(e) en formation (DU)
32208	Métiers du commerce et de la vente Option A Animation et gestion de l'espace commercial
32208	Métiers du commerce et de la vente Option A Animation et gestion de l'espace commercial
32259	Métiers du commerce et de la vente Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale
32259	Métiers du commerce et de la vente Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale
32340	Manager d'équipe relation client à distance
34050	Responsable d'ingénierie pédagogique
34171	Chargé d'indemnisation en assurance
34191	Comptable
34457	Comptable d'entreprise
34478	Chargé de clientèles en assurance et banque
34566	Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance
34573	Responsable de clientèle banque finance assurance
34679	Assistant de régulation médicale
34728	Responsable en ingénierie de la formation (DU)
34818	Diplôme de cadre de santé
34963	Coordonnateur de parcours d'accompagnement et de soins
35057	Assistant comptable
35304	Conseiller relation client à distance
35375	Gestion des entreprises et des administrations : gestion comptable, fiscale et financière
35442	Conseiller de clientèle bancaire omnicanal
35473	Assurance

Code RNCP	Certifications éligibles
35521	Comptabilité et Gestion
35526	Diplôme de comptabilité et de gestion (DCG)
35538	Conseiller clientèle des particuliers en banque et assurance
35595	Collaborateur comptable
35727	Conseiller en Assurances
35749	Assistant comptable
35848	Responsable comptabilité générale et analytique
35964	Conseiller gestionnaire bancassurance clientèle des particuliers
35965	Conseiller clientèle des professionnels agriculteurs
35980	Assistant de comptabilité et d'administration en PME/TPE
36022	Attaché commercial
3976	Finances, administration, comptabilité
5881	Comptable assistant
852	Services financiers
	Certifications liées à la planification
23939	Responsable logistique
29988	Logistique et pilotage des flux (fiche nationale)
29989	Logistique et systèmes d'information (fiche nationale)
29992	Management des processus logistiques (fiche nationale)
30062	Génie des procédés et bio procédés industriels (fiche nationale)
35350	Qualité, Logistique Industrielle et Organisation : Management de la production de biens et de services
35351	Qualité, Logistique Industrielle et Organisation : Pilotage de la chaîne logistique globale
35352	Qualité, Logistique Industrielle et Organisation : Qualité et pilotage des systèmes de management intégrés
35353	Qualité, Logistique Industrielle et Organisation : Accompagnement à la transformation numérique
35390	Management de la logistique et des transports : Mobilité et supply chain connectées
35391	Management de la logistique et des transports : Mobilité et supply chain durables
	Certifications liées aux activités médicales
30070	Gestion des structures sanitaires et sociales (fiche nationale)
34808	Chef de service des établissements sociaux et médico-sociaux
34818	Diplôme de cadre de santé
34963	Coordonnateur de parcours d'accompagnement et de soins
	Certifications liées aux mutations numériques, digitales ou liées aux systèmes d'information
28669	Analyste développeur d'applications informatiques
34030	BTS négociation et digitalisation de la relation client
30396	Chargé éditorial pour le web (content manager)
26801	Concepteur-webdesigner
30719	Concepteur de projets en design et arts graphiques option design numérique
30714	Concepteur développeur d'applications numériques

Code RNCP	Certifications éligibles
32043	Concepteur développeur de solutions digitales
26933	Concepteur développeur web
34203	Concepteur et chef de projet web
23001	Concepteur réalisateur web et digital
31174	Concepteur-développeur d'applications web
21946	Designer graphique
12336	Designer graphique
32037	Designer graphique et numérique
28194	Développeur d'application full stack
32039	Développeur de solutions digitales
32123	Développeur Full Stack BIG DATA
15364	Développeur intégrateur web
13595	Développeur web
34066	Développeur web
32173	Développeur web
27099	Développeur(euse) d'application
27347	Développeur(euse) intégrateur(trice) de médias interactifs
30329	Infographiste webdesigner
29965	Licence professionnelle mention métiers de l'informatique : applications web
29967	Licence professionnelle mention métiers de l'informatique : conduite de projets
30148	Licence professionnelle mention métiers du design
29971	Licence professionnelle mention métiers du numérique : conception, rédaction et réalisation web
8754	Technicien développeur

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

### **Exercice du droit syndical**

### **Avenant n° 44 du 4 novembre 2019**

[Étendu par arr. 5 févr. 2021, JO 12 févr.]

#### **Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT Banques et Assurances ;

Fédération de l'Assurance et de l'Assistance CFE CGC ;

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

*Mod. par Avenant n° 50, 10 janv. 2024, étendu par arr. 8 nov. 2024, JO 16 nov., applicable à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la date de dépôt, soit le 1<sup>er</sup> mai 2024<sup>(1)</sup>*

*(1) Signataires :*

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

---

*Syndicat(s) de salariés :*  
CFTC CSFV ;  
FAA CGC ;  
FBA CFDT ;  
Solidaires AS.

## Préambule

Les ordonnances du 22 septembre 2017 ont profondément modifié le dialogue social tant dans les entreprises que dans les branches professionnelles.

Les partenaires sociaux ont ainsi exprimé leur volonté de réviser les dispositions conventionnelles relatives à l'exercice du droit syndical au sens large.

Au-delà du fonctionnement des instances représentatives nationales et des moyens qui y sont alloués, les partenaires sociaux ont souhaité exprimer leur attachement à l'évolution professionnelle et personnelle des représentants du personnel et des représentants syndicaux.

Les dispositions visées ci-dessous annulent et remplacent l'ensemble des dispositions antérieures de la CCNA, de ses avenants et accords de branche relatifs à l'exercice du droit syndical.

## Chapitre I Instances représentatives de branche

### **Article 1 CPPNI**

#### **Article 1.1 Création de la CPPNI**

La Commission Paritaire Permanente de Négociation et d'Interprétation (CPPNI) est créée en application de la loi du 8 août 2016. Elle se substitue aux réunions paritaires prévues à l'article 7 de la CCN et à la commission paritaire d'interprétation prévue à l'annexe 2 en vigueur à la date de signature du présent avenant.

La CPPNI se réunit en application du présent accord :

- Pour les réunions paritaires (article 1.4)
- Pour la commission d'interprétation si nécessaire (article 1.5)

Elle peut également mandater des groupes de travail paritaires sur des thèmes relevant de ses missions dans les mêmes conditions que pour les réunions de négociation.

#### **Article 1.2 Composition de la CPPNI**

La Commission se compose de manière strictement paritaire d'une part de la délégation des employeurs et d'autre part de la délégation du personnel, désignées chacune pour ce qui la concerne par les organisations syndicales représentatives dans la branche.

La délégation du personnel comprend au maximum 7 personnes par organisation syndicale représentative de salariés rémunérées par l'employeur.

Les membres de la délégation des employeurs sont en nombre au plus égal à celui de la délégation syndicale de salariés.

Dans tous les cas, une même organisation syndicale ne peut déléguer à une commission paritaire plus de 2 salariés de la même société.

Les organisations syndicales de salariés notifient à l'organisation d'employeurs, les noms des personnes qu'elles investissent d'un mandat de représentant.

Chaque employeur concerné en est informé, dans le même temps, par l'organisation syndicale mandante.

Les modifications apportées par la suite à cette liste sont concomitamment communiquées dans les mêmes conditions.

#### **Article 1.3 Missions de la CPPNI**

En référence à la réglementation en vigueur au jour de la signature du présent accord, la CPPNI a pour mission de prendre en charge les questions sociales relevant de la branche professionnelle. À cet effet, elle :

- Négocie et définit les thèmes relevant de la négociation collective de branche, qu'il s'agisse de ceux qui sont pré-

---

vus, à titre obligatoire, par la législation en vigueur ou de ceux qui seront déterminés par la négociation comme étant de l'ordre public conventionnel.

Elle définit à cet effet un calendrier annuel de négociation.

— Émet des avis sur les problèmes d'interprétation de la présente convention collective et des accords collectifs de branche.

Elle peut, à ce titre, rendre un avis à la demande d'une juridiction sur l'interprétation d'une convention ou d'un accord collectif dans les conditions mentionnées par le Code de l'organisation judiciaire.

— Représente la branche, notamment dans l'appui aux entreprises et vis-à-vis des pouvoirs publics.

— Exerce un rôle de veille sur les conditions de travail et d'emploi.

— Établit, dans les conditions prévues par la loi, un rapport paritaire annuel d'activité comprenant un bilan des accords collectifs d'entreprise conclus dans le cadre ci-dessous :

- De la durée du travail, du travail à temps partiel, des intermittents, de la répartition et de l'aménagement des horaires;
- Du repos quotidien et des jours fériés ;
- Des congés payés et autres congés ;
- Du compte épargne-temps.

Ce rapport est versé dans la base de données nationale mentionnée au code du travail. Il établit un impact sur les conditions de travail des salariés et la concurrence entre les entreprises de la Branche en formulant le cas échéant des recommandations destinées à répondre aux difficultés identifiées.

## **Article 1.4 Réunions de la CPPNI**

### **Réunions paritaires**

La CPPNI se réunit autant que de besoin et a minima six fois par an pour mener les négociations au niveau de la branche.

Elle est présidée par un représentant de la délégation patronale qui est chargé de l'établissement du compte rendu qui est communiqué 8 jours calendaires avant la tenue de la réunion suivante.

La CPPNI définit le calendrier des négociations, y compris en adaptant les périodicités des négociations obligatoires. Elle prévoit les modalités de prise en compte, dans la branche, des demandes relatives aux thèmes de négociation émanant d'une ou des organisations syndicales de salariés représentatives.

### **Réunions préparatoires**

Une journée (hors temps de transport) est consacrée à la préparation de la réunion qui précède chaque réunion paritaire. Cette journée est assimilée à un temps de travail effectif et est fixée librement par chaque organisation syndicale de salariés.

Le nombre maximum de personnes pouvant y participer, pour chaque organisation syndicale de salariés, est fixé à dix. Ces dix personnes sont rémunérées, mais seulement cinq d'entre elles peuvent être remboursées pour leurs frais de transport et d'hébergement.

### **Trajets**

Le temps de trajet fait l'objet d'une indemnisation financière ou en temps fixée forfaitairement à 4 h pour l'aller et 4 h pour le retour pour les personnes se déplaçant de la Province vers Paris/Région parisienne, de Paris/Région parisienne vers la Province et de Province à Province.

### **Documentation**

Les documents nécessaires aux réunions sont adressés au moins 8 jours calendaires à l'avance, que ceux-ci proviennent des organisations syndicales de salariés ou de la délégation patronale.

### **Indemnisation des salariés**

Les salariés participant aux réunions paritaires ou préparatoires, bénéficient d'une prise en charge de leurs frais de déplacement dans le respect des modalités prévues en entreprise. Ils sont, lorsqu'il n'y a pas de prise en charge directe par leur employeur respectif, remboursés sur présentation de justificatifs.

Le remboursement ne peut être inférieur aux bases suivantes :

— Frais de restauration : remboursement dans la limite des frais réels plafonnés par repas,

— Frais d'hébergement :

- Remboursement de la nuitée et du petit déjeuner dans la limite des frais réels plafonnés par jour pour

Paris/Région parisienne.

- Remboursement de la nuitée et du petit déjeuner dans la limite des frais réels plafonnés par jour pour la Province.

Ces montants sont revalorisés chaque année en janvier, sur la base des indices INSEE :

- 1111 Restaurants, cafés et établissements similaires
- 1120 services d'hébergement

### **Comptes rendus**

Des comptes rendus des commissions paritaires (CPPNI et CNPEF) sont établis par la délégation patronale et n'engagent que celle-ci. Ils sont communiqués à l'ensemble des organisations syndicales de salariés représentées ou excusées.

Ils ont pour objet de consigner, en les résumant, les points de vue exprimés par les différentes délégations sur les principales questions en débat.

## **Article 1.5 Avis d'interprétation**

Les décisions de la CPPNI sont prises sous forme de délibérations adoptées dans le cadre d'un strict paritarisme : la délégation patronale disposant d'un nombre de voix équivalent à celui de l'ensemble des organisations syndicales représentatives de salariés. Les membres empêchés peuvent être représentés par un pouvoir écrit, aucun représentant présent ne pouvant se voir confier plus d'un pouvoir.

### **Saisine de la CPPNI dans le cadre d'une demande d'avis d'interprétation**

La CPPNI peut être saisie soit à la demande d'une entreprise adhérente soit à la majorité des organisations syndicales de salariés.

Cette demande doit être expressément motivée par la ou les parties demanderesses.

Cette demande doit être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception au siège du Syndicat National des Sociétés d'Assistance (SNSA).

À compter de la réception, le SNSA dispose d'un délai d'un mois pour convoquer la CPPNI dans la forme prévue ci-dessus.

À l'issue de la réunion, le SNSA dispose de 15 jours calendaires pour apporter une réponse motivée de la commission sous forme de procès-verbal.

### **À la demande d'une juridiction**

La CPPNI peut rendre un avis sur l'interprétation d'une disposition d'une convention ou d'un accord collectif, présentant une difficulté sérieuse et se posant dans de nombreux litiges. Chaque délégation est composée de 3 représentants au plus par organisation syndicale.

Après discussion, un procès-verbal est établi pour consigner :

- Soit l'avis unanime de la commission en cas d'accord à ce sujet entre la délégation des employeurs et celle du personnel,
- Soit les avis respectifs de chaque délégation en cas de désaccord.

Le procès-verbal signé de l'ensemble des délégations est transmis à toutes les organisations syndicales représentatives de la branche ainsi qu'à la juridiction demanderesse en fonction du calendrier définit par la juridiction.

### **Hors demande d'une juridiction**

Après recherche de solution, si une difficulté ou un différend soulève une question d'interprétation de la Convention Collective, reconnue comme telle par la délégation d'employeurs et/ou une ou plusieurs organisations syndicales de salariés représentant au moins 50 % au sens de la mesure d'audience concernant la représentativité dans les Branches communiquée tous les 4 ans par la Direction Générale du Travail, la CPPNI est réunie à l'initiative de l'une quelconque des organisations visées au présent alinéa. Chaque délégation est composée de 3 représentants au plus par organisation syndicale.

La demande d'interprétation doit être faite par écrit et communiquée sous forme de lettre recommandée à la Branche avec copie à l'ensemble des organisations syndicales représentatives de la branche.

La Branche accorde réception de la demande dans les 8 jours calendaires.

Après discussion, un procès-verbal est établi pour consigner :

- Soit l'avis unanime de la commission en cas d'accord à ce sujet entre la délégation des employeurs et les organisations syndicales de salariés,

— Soit les avis respectifs de chaque délégation en cas de désaccord.

Le procès-verbal signé de l'ensemble des délégations est transmis à toutes les organisations syndicales représentatives de la branche dans les 8 jours calendaires.

La délégation patronale communique aussitôt l'interprétation retenue aux entreprises de la branche.

Le résultat, quel qu'il soit, de la discussion en commission ne prive pas les salariés, dont les Intérêts sont en cause, de la possibilité d'agir devant les tribunaux.

Un registre chronologique des procès-verbaux est tenu par la délégation patronale.

#### **Article 1.6**

#### **Obligation de transmission des accords d'entreprise**

Les entreprises appliquant la CCN Assistance doivent obligatoirement transmettre à la CPPNI les accords concernant les thèmes visés à l'article 1.3 ci-dessus. La transmission est effectuée à l'issue de la procédure de signature après respect du délai du droit d'opposition.

Les accords sont transmis par la CPPNI, via le SNSA, à l'adresse mail suivante : CPPNIassistance@snsa.asso.fr

Chaque organisation syndicale représentative au niveau de la branche reçoit automatiquement les accords transmis après suppression par la partie signataire la plus diligente des noms et prénoms des négociateurs et des signataires.

La CPPNI, via le SNSA, accuse réception des conventions et accords transmis.

#### **Article 2**

#### **CNPEF et Observatoire des métiers**

##### **Article 2.1**

##### **Objet**

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

##### **Article 2.2**

##### **Composition et fonctionnement de la commission**

La commission se réunit quatre fois par année civile minimum. Des réunions supplémentaires peuvent être demandées par une ou plusieurs organisations signataires de la présente convention en cas de licenciements pour motif économique d'une importance particulière. En tout état de cause, la commission est informée de tout licenciement économique portant sur plus de 10 salariés.

Les décisions de la commission sont prises sous forme d'un strict paritarisme : la délégation patronale disposant d'un nombre de voix équivalent à celui de l'ensemble des organisations syndicales représentatives des salariés.

Les membres empêchés peuvent être représentés par pouvoir écrit, aucun représentant présent ne pouvant se voir confier plus d'un pouvoir.

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

#### **Article 2.3**

#### **Rôle de la CNPEF dans la détermination des publics prioritaires**

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

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

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

Sur la base des rapports annuels existant au sein du SNSA, elle élaborer des recommandations sur l'égalité professionnelle dans l'accès à la formation professionnelle.

Elle s'appuie sur les travaux réalisés par l'observatoire prospectif des métiers et de l'égalité professionnelle.

La CNPEF établit un rapport spécifique retracant pour l'année écoulée les actions de formation dont ont bénéficié les travailleurs handicapés.

Des recommandations peuvent être formulées en direction des entreprises.

---

Une réunion de la CNPEF a lieu au plus tard en juillet de chaque année afin de définir les actions prioritaires dont les entreprises doivent tenir compte dans l'élaboration du plan de formation.

Enfin, tous les 3 ans, la CNPEF examine l'évolution quantitative et qualitative des emplois en tenant compte des travaux de l'observatoire prospectif des métiers et de l'égalité professionnelle.

L'ensemble des recommandations de la CNPEF est transmis à l'OPCO.

#### **Article 2.4** **Attributions de la commission en matière d'emploi**

La commission a notamment pour missions :

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

#### **Article 2.5** **Attributions de la commission en matière de formation professionnelle**

La commission a notamment pour tâche :

- De participer à l'étude et au suivi des moyens de formation en vue de leur adaptation régulière à l'évolution des besoins ;
- De recevoir chaque année un bilan de la formation en alternance menée dans la profession et de ses suites ou concrétisations en matière d'emploi ;
- de formuler des avis sur les priorités à assigner aux politiques ou actions de formation dans la profession.

#### **Article 2.6** **Observatoire prospectif des métiers et de l'égalité professionnelle**

L'observatoire prospectif des métiers et de l'égalité professionnelle, association paritaire loi 1901, a été créé le 14 juin 2013.

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

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

Pour ce faire, l'observatoire conçoit et met en œuvre des outils permettant de suivre et d'anticiper les conséquences sur l'emploi, la formation professionnelle et les évolutions économiques et sociales du secteur d'activité.

L'observatoire réalise un rapport annuel d'activité. Ce rapport annuel est présenté et remis en CNPEF.

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

Afin d'identifier les évolutions des compétences rattachées à ces métiers et emplois, il a pour mission de procéder à la mise à jour régulière du référentiel de compétences et de la cartographie des métiers.

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

La direction des ressources humaines transmet le document au secrétaire du comité d'entreprise et au président de la commission de formation.

### **Chapitre II** **Exercice du droit syndical**

#### **Article 3** **Congrès syndicaux et réunions statutaires**

Le salarié, porteur d'une convocation écrite nominative de son organisation syndicale présentée au moins une semaine à l'avance, pourra demander une autorisation d'absence, non imputable sur les congés payés, afin de pouvoir assister au congrès ou aux réunions statutaires de son organisation syndicale. Ces absences seront rémunérées dans la limite de cinq jours, par an et par section syndicale.

---

---

## Article 4

### Crédit d'heures de Branche

Mod. par Avenant n° 50, 10 janv. 2024, étendu par arr. 8 nov. 2024, JO 16 nov., applicable à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la date de dépôt, soit le 1<sup>er</sup> mai 2024<sup>(1)</sup>

**(I) Signataires :**

*Organisation(s) patronale(s) :*  
SNSA.

*Syndicat(s) de salariés :*  
CFTC CSFV ;  
FAA CGC ;  
FBA CFDT ;  
Solidaires AS.

En complément des dispositions de l'article 1 du chapitre I du présent accord<sup>(1)</sup>, un crédit d'heures mensuel est attribué à chaque fédération syndicale.

<sup>1</sup> Avenant 44 du 4 novembre 2019

Chaque organisation syndicale représentative bénéficie d'un quota fixe de 20 heures par mois, ainsi qu'un complément d'heures.

Ce complément d'heures varie suivant le nombre d'organisations syndicales représentatives dans la branche :

Nombre d'organisations syndicales représentatives	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Heures allouées en complément	15 h	30 h	45 h	60 h	75 h	90 h	105 h	120 h	135 h	150 h

Ce crédit d'heures sera réparti au prorata du poids des organisations syndicales représentatives, tel que figurant dans l'arrêté de représentativité en vigueur publié par le Ministère chargé du Travail.

Par ailleurs, afin de tenir compte de la charge de travail que représente la présidence d'un jury d'un titre ou d'une certification pour le compte de la branche des sociétés d'assistance, il est alloué un quota de 10 heures de délégation par an aux présidents de jury.

La Présidence<sup>2</sup> de l'Observatoire des métiers de la branche bénéficie également de ce quota de 10 heures de délégation par an.

<sup>2</sup> Cette disposition vise à la fois le ou la Président(e) et le ou la Vice-Président(e)

Le crédit d'heures de branche est géré mensuellement, sans possibilité de report, par chaque fédération qui en communique l'utilisation simultanément au secrétariat de branche et à la direction des ressources humaines de l'entreprise concernée (nom du salarié, date, nombre d'heures visées).

Le délai de prévenance concernant l'utilisation du crédit d'heures de branche doit être d'une durée raisonnable par rapport à la durée prévisible de l'absence du salarié mandaté.

L'utilisation de ce crédit d'heures de branche est réservée aux salariés ayant, dans leurs entreprises et/ou dans la branche, un mandat électif ou représentatif.

Lorsqu'un salarié est désigné pour siéger dans une commission, un conseil ou un comité administratif ou paritaire appelé à traiter des problèmes d'emploi et de formation, la société concernée lui accorde une autorisation d'absence rémunérée pour participer aux réunions de ces instances.

La liste de ces instances est fixée par arrêté interministériel.

Lorsqu'un salarié est désigné pour participer à un jury d'examen ou de validation des acquis de l'expérience, la société concernée lui accorde une autorisation d'absence rémunérée pour participer à ce jury.

Pour la bonne marche des entreprises et pour tenir compte des nécessités de leur activité, la prise des crédits d'heures, quelle que soit leur nature (légaux, conventionnels d'entreprise et de branche), fait l'objet d'une information dans le cadre d'un bon de délégation dont la forme est fixée par chaque entreprise.

---

## Article 5

### Modalités de l'action syndicale

Les modalités pratiques d'exercice de l'action syndicale étant à définir dans le contexte propre à chaque entreprise et en tenant compte des particularités spécifiques de la Branche (H24 - 7 jours /7), la mise au point de ces modalités donne lieu, pour l'application des dispositions légales en la matière, à une négociation au sein de l'entreprise (affichage des communications syndicales, collecte des cotisations syndicales, diffusion des publications et tracts de nature syndicale, réunions des adhérents des sections syndicales, réunions d'information destinées au personnel, accueil de personnalités extérieures). Cette négociation porte également sur la périodicité de réexamen des dispositi-

---

tions convenues à cette occasion.

### **Article 6 Gestion des crédits d'heures**

Pour la bonne marche des entreprises et pour tenir compte des nécessités de leur activité, la prise des crédits d'heures, quelle que soit leur nature, fait l'objet d'une information dans le cadre d'un bon de délégation dont la forme est fixée par chaque entreprise.

Les éléments ainsi collectés permettent d'évaluer avec précision le temps ainsi consacré, et d'en tenir compte pour l'application des dispositions de l'article 3 du chapitre 5 ci-dessous (conciliation du mandat et du contrat de travail)

### **Article 7 Moyens pour l'exercice de la vie syndicale en entreprise**

Chaque entreprise détermine avec ses représentants syndicaux les moyens nécessaires à l'exercice de la vie syndicale.

Un protocole d'accord révisable annuellement fixe les règles conjointement acceptées.

## **Chapitre III Instances représentatives du personnel en entreprises**

### **Article 8 Comité social et économique (CSE)**

Les conditions d'élection et de fonctionnement ainsi que les attributions des comités sociaux et économiques sont celles qui résultent du Code du travail.

Il revient aux entreprises qui en remplissent les conditions d'organiser, selon la périodicité légale, les élections des membres des CSE.

La répartition des sièges entre les collèges électoraux est fixée par accord préélectoral entre les entreprises et les organisations syndicales représentatives.

### **Article 9 Durée des mandats**

Conformément aux dispositions législatives en vigueur, la durée des mandats peut être de 2, 3 ou 4 en fonction des négociations en entreprises dans le cadre du protocole pré-électoral.

### **Article 10 Collèges électoraux**

Le nombre et la composition des collèges électoraux sont fixés comme suit, sauf accord conclu au niveau de l'entreprise dans le respect des dispositions du code du travail :

- Le premier collège comprend les salariés exerçant des fonctions relevant des niveaux A à F ;
- Le deuxième collège comprend les salariés exerçant des fonctions relevant des niveaux G à I.

Toutefois, dans le cadre des négociations sur le protocole d'accord préélectoral, il est possible de prévoir un 3<sup>ème</sup> collège dans les entreprises.

### **Article 11 Activités sociales et culturelles des CSE**

Les activités sociales et culturelles des comités sociaux et économiques constituent l'une des formes de la vie sociale au sein de l'entreprise. Les employeurs sont attentifs à doter les comités de moyens en rapport avec l'importance des effectifs et permettant de donner à ces activités une réalité concrète.

C'est pourquoi les sommes consacrées par les entreprises au financement des activités sociales et culturelles assurées par le comité social et économique quels qu'en soient l'objet, la forme, les modalités ou les bénéficiaires, ne pourront être inférieures à 0,90 % de la masse salariale de l'exercice précédent.

La contribution versée chaque année par l'employeur pour financer des institutions sociales du comité social et économique est fixée par accord d'entreprise.

À défaut d'accord, le rapport de cette contribution à la masse salariale brute ne peut être inférieur au même rapport existant pour l'année précédente.

La contribution patronale aux activités sociales et culturelles s'ajoute à la dotation légale attribuée au titre du fonctionnement du comité.

---

Les modalités précises de calcul des subventions allouées au comité social et économique, en application de ce qui précède, sont fixées au niveau de l'entreprise en accord avec l'employeur.

## **Chapitre IV** **Reconnaissance de l'action syndicale**

### **Article 12** **Détachement et permanent syndical**

#### **Article 12.1** **Conditions et modalités du détachement**

Lorsqu'un membre du personnel ayant plus d'un an de présence dans l'entreprise est appelé par une organisation syndicale de salariés à exercer au sein de cette organisation une fonction de permanent, l'intéressé fait l'objet d'une convention tripartite de détachement, ainsi que d'un avenant à son contrat de travail.

Les conditions du maintien de la rémunération par l'entreprise sont précisées dans l'avenant au contrat de travail.

Sauf accord particulier avec l'entreprise, le détachement prend effet au plus tôt 3 mois après que l'organisation syndicale de salariés en ait informé l'entreprise par lettre recommandée avec avis de réception.

Afin de permettre au salarié détaché de demeurer informé de l'évolution de son entreprise, son employeur s'assure que lui soient adressées par tous moyens les communications diverses effectuées par la direction à l'ensemble des salariés de l'entreprise.

#### **Article 12.2** **Conditions et modalités du retour dans l'entreprise**

Les dispositions du présent article sont applicables à aux plus deux personnes par organisation syndicale de salariés représentative au niveau national au plan professionnel et/ou interprofessionnel.

Avant la fin du détachement, l'employeur examine la situation de l'intéressé au cours d'un entretien avec lui pour préciser les modalités de son retour dans l'entreprise. Il recherche les possibilités de lui confier un poste au moins équivalent à celui qu'il occupait au moment du détachement, en tenant compte autant que possible des compétences et de l'expérience acquise.

Le poste proposé doit s'inscrire dans une logique professionnelle en cohérence avec l'activité exercée antérieurement par le salarié.

Les besoins de formation qui se poseraient à cette occasion sont pris en considération. L'entreprise s'engage à assumer, au cours de l'année qui suit le retour de l'intéressé, les frais d'inscription et le maintien de la rémunération pour la formation qui, en accord avec l'employeur, s'avérerait nécessaire et que l'intéressé s'engage à suivre.

Ces dépenses sont imputables sur la contribution de formation.

À son retour, l'intéressé retrouve les avantages liés à sa durée de présence dans l'entreprise, appréciée à la date de son départ.

### **Article 13** **Permanent ou semi-permanent dans l'entreprise**

#### **Article 13.1** **Permanent**

Le salarié titulaire de mandats de représentation du personnel et ou syndical «permanent» est celui dont les temps de délégation légaux et conventionnels consacrés à son activité représentative ou syndicale en entreprise ou en Branche au cours de l'année de référence, y compris les heures passées en réunion sur convocation par l'entreprise ou la Branche, sont égaux à 100 % du temps de travail annuel en vigueur pour un temps complet dans l'entreprise au titre du dernier exercice civil. Est également comptabilisé le temps consacré aux réunions préparatoires aux dites réunions :

#### **Article 13.2** **Semi-permanent**

Le salarié titulaire de mandats de représentation du personnel et/ou syndical «semi-permanent» est celui dont les temps de délégations légaux et conventionnels consacrés à son activité représentative ou syndicale en entreprise ou en Branche au cours de l'année de référence, y compris les heures passées en réunion sur convocation par l'entreprise ou la Branche, sont supérieurs ou égaux à 50 % du temps de travail annuel en vigueur pour un temps complet dans l'entreprise au titre du dernier exercice civil, et inférieurs à 100 % de celui-ci. Est également comptabilisé le temps consacré aux réunions préparatoires aux dites réunions.

---

Les salariés titulaires de mandats de représentation du personnel et/ou syndical «semi-permanents» bénéficient, en cas de retour à une activité professionnelle à temps complet lorsque cesse cette situation, des mêmes conditions et modalités que celles prévues dans l'article 12.2 du présent chapitre (Conditions et modalités du retour dans l'entreprise).

Les dispositions prévues à l'article 12.2 du présent chapitre et relatives aux besoins de formation s'appliquent à l'ensemble des élus ou mandatés qui cessent leurs activités de représentation du personnel ou syndicale.

Cette possibilité est ouverte à compter de la fin des mandats et pour une période d'un an.

## **Article 14** **Conciliation du mandat et du contrat de travail**

### **Article 14.1** **Principes**

En se référant au principe de non-discrimination inscrit à l'article 6 du présent chapitre, les signataires sont conscients que la conciliation de l'exercice d'un ou plusieurs mandats électifs et/ou syndicaux avec l'accomplissement des tâches et/ou responsabilités professionnelles et le respect des diverses obligations inhérentes au contrat de travail peuvent soulever des difficultés pratiques dans certains cas.

Les entreprises sont donc très attentives à la nécessité d'assurer cette conciliation et aux difficultés que pourraient rencontrer les intéressés, notamment dans l'accès à la formation et dans leurs perspectives d'évolution de carrière. Elles tiennent compte des exigences des mandats dans l'organisation et la charge de travail de chacun.

### **Article 14.2** **Adaptation de la charge de travail**

L'entreprise met en œuvre toutes les solutions de nature à adapter l'organisation de l'activité au poste de travail en fonction de l'exercice du mandat.

Lorsque cela s'avère nécessaire (poste unique ou mission particulière), un consensus est recherché avec l'intéressé au cours d'un entretien, et les dispositions prises sont actées.

Les objectifs quantitatifs et qualitatifs sont fixés au prorata du temps d'activité professionnelle pour tenir compte du temps consacré à l'exercice du mandat.

### **Article 14.3** **Entretien**

Dans cet esprit, un entretien (distinct de l'entretien annuel prévu à l'article 29 de la CCNA) doit être proposé obligatoirement par écrit chaque année entre tout salarié investi d'un mandat électif ou syndical, accompagné s'il le souhaite d'un autre salarié de l'entreprise investi d'un mandat électif ou syndical, et son supérieur hiérarchique, accompagné d'un responsable des ressources humaines, pour faire le point de la situation sur les différents aspects de la conciliation mandat/contrat : organisation du travail, moyens humains et matériels, rémunération, évolution de carrière, formation, etc.

Par ailleurs, lorsqu'un entretien est réalisé au terme d'un mandat de représentant du personnel titulaire ou d'un mandat syndical et que le titulaire du mandat dispose d'heures de délégation sur l'année représentant au moins 30 % (temps de préparation et de réunion inclus) de la durée de travail fixée dans son contrat de travail ou, à défaut, de la durée applicable dans l'établissement, l'entretien permet de procéder au recensement des compétences acquises au cours du mandat et de préciser les modalités de valorisation de l'expérience acquise.

## **Article 15** **Formation des élus ou mandatés**

Afin de préserver son employabilité, une attention particulière doit être apportée au maintien des compétences du titulaire de mandat(s).

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

En outre, afin de permettre aux salariés élus ou désignés d'exercer dans les meilleures conditions le ou les mandats qu'ils détiennent, les signataires incitent les entreprises à favoriser autant que faire se peut les demandes de congés de formation économique et sociale ou de formation syndicale, dans les conditions prévues au code du Travail (prise en charge des salaires, frais pédagogiques et frais de déplacement dans la limite des indemnités prévues à l'article 14 du présent accord).

À cet effet, les entreprises de la branche garantissent à ceux qui en font la demande expresse, 4 jours de formation rémunérés (prise en charge des salaires, frais pédagogiques et frais de déplacement dans la limite des indemnités prévues à l'article 1.4 du présent accord) pour chaque élu ou mandaté en complément des financements prévus par

---

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

## **Article 16**

### **Validation de l'expérience syndicale**

L'exercice d'un mandat syndical met en jeu des compétences supplémentaires qui couvrent des domaines immédiatement valorisables (ex : prévention de certains risques) mais également des aptitudes qui ne sont pas toujours immédiatement mises en pratique dans l'environnement professionnel dans lequel le salarié évolue, comme : la communication orale et écrite, les techniques de débat contradictoire, l'animation des équipes, l'approche de sujets économiques, financiers et stratégiques.

Ainsi, les signataires décident de mettre en place un dispositif qui permet aux détenteurs de mandats depuis 3 ans au moins dans l'entreprise d'accéder :

- S'ils le souhaitent, à un bilan professionnel et/ou un bilan de compétences leur permettant de faciliter le moment venu le retour à une activité professionnelle au sein des services/directions de l'entreprise,
- Sur leur demande une formation certifiante (ex : IEP ou autres formations correspondantes). Cette formation est établie avec le concours d'un ou plusieurs partenaires extérieurs à l'entreprise afin d'assurer la neutralité indispensable au dispositif.

Chaque promotion de formation certifiante est composée d'au plus 3 stagiaires (dont 2 au plus appartenant à la même entreprise) par organisation syndicale de salariés représentative au niveau national au plan professionnel et/ou interprofessionnel.

Deux stagiaires au plus peuvent appartenir à la même entreprise qui prend acte des candidatures, et assure le coût de la formation, des frais de déplacement éventuels selon le dispositif applicable pour le plan de formation, et le maintien de la rémunération.

En contrepartie, le salarié impute une partie du temps passé en formation à hauteur du nombre d'heures de CPF qu'il détient et ce jusqu'à extinction de ses droits conformément aux dispositions légales en vigueur ou à venir.

La validation de l'acquis de l'expérience syndicale sera prise en compte dans le cadre professionnel.

## **Article 17**

### **Certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat**

Les partenaires sociaux s'engagent à promouvoir au sein des entreprises de la Branche la certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical.

Cette certification vise, par équivalence directe avec une partie d'une certification professionnelle existante, à créer des passerelles vers des métiers qui ne sont pas nécessairement les métiers d'origine des représentants du personnel ou représentants syndicaux.

Cette certification peut ainsi permettre la prise en compte des compétences acquises au cours d'un mandat syndical ou de représentant du personnel.

Elle vient alors renforcer la sécurisation des parcours professionnels en développant l'employabilité des représentants du personnel et des représentants syndicaux.

Les candidats à la certification doivent justifier d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical au cours des 5 années précédant la session d'examen.

Cette certification est constituée de 6 domaines de compétences dénommés Certificats de Compétences Professionnelles (CCP). :

- CCP encadrement et animation d'équipe,
- CCP gestion et traitement de l'information,
- CCP assistance dans la prise en charge de projets,
- CCP mise en œuvre d'un service de médiation sociale,
- CCP prospection et négociation commerciale,
- CCP suivi de dossier social d'entreprise

L'obtention des 6 certificats permet l'obtention de la certification relative aux compétences acquises dans le cadre de mandats électifs ou représentatifs.

À l'obtention de la certification, les entreprises de la Branche s'engagent à examiner les possibilités d'évolutions professionnelles des représentants du personnel ou syndicaux.

Par ailleurs, l'obtention de certains CCP permet d'obtenir par équivalence un ou plusieurs blocs de compétences constitutifs d'autres certifications professionnelles.

---

## **Article 18** **Égalité d'évolution professionnelle et traitement salarial / non-discrimination**

Le salarié élu ou mandaté depuis au moins 3 ans dans l'entreprise et/ou dans la Branche Assistance, peut demander à son employeur un entretien de bilan au cours duquel sont envisagées les possibilités d'évolution et/ou de mobilité professionnelles.

Le salarié titulaire de mandats de représentation du personnel et/ou syndical ne doit subir aucune réduction de rémunération ou perte de salaire du fait de l'exercice de son mandat.

Dans le cas où un salarié titulaire de mandats de représentation du personnel et/ou syndical n'a pas bénéficié d'augmentation individuelle de son salaire de base pendant 3 années de suite, il est procédé à un examen particulier de sa situation par la DRH en concertation avec sa hiérarchie.

Lors de son entretien annuel prévu à l'article 14.3 du présent chapitre, son salaire annuel de base au 31 décembre (hors prime d'attachement) est alors comparé, à la moyenne, à la même date, de la catégorie à laquelle il appartient.

Pour la notion de catégorie, il convient de se référer au rapport «Égalité femmes/hommes» de l'entreprise.

Le salarié concerné reçoit dans le délai d'un mois suivant l'examen de sa situation une information écrite et motivée de la DRH sur la décision et les actions correctrices éventuelles le concernant.

Si une anomalie est constatée, il est alors procédé à un examen sur les années antérieures pendant le dernier mandat exercé et ce, dans la limite globale de 3 ans.

## **Chapitre V** **Disposition diverses**

### **Article 19** **Champ d'application**

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

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

### **Crédit d'heures de branche** **Avenant n° 14 du 25 janvier 2002**

[Non étendu]

#### **Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT;

CFE-CGC.

### **Article 1** **Crédit d'heures de branche**

*En complément des dispositions de l'article 7 de la Convention collective nationale des sociétés d'assistance, un crédit d'heures mensuel est attribué à chaque fédération syndicale.*

*Ce crédit d'heures s'élève à 175 heures par mois pour l'ensemble des fédérations syndicales, soit 35 heures en moyenne, réparties comme suit entre les différentes fédérations :*

- chacune bénéficie d'un quota fixe de 20 heures par mois,*
- le complément de 75 heures est réparti entre les 5 fédérations au prorata des voix obtenues lors des sélections des comités d'entreprise, telles que connues au 31 décembre de l'année précédente, au sein de l'ensemble des entreprises adhérentes du SNSA.*

*En cas de listes communes, le nombre de voix est divisé par le nombre d'organisations syndicales de la liste.*

*Le crédit d'heures de branche est géré mensuellement, sans possibilité de report, par chaque fédération qui en communique l'utilisation simultanément au SNSA et à la direction des ressources humaines de l'entreprise concernée (nom du salarié, date, nombre d'heures visées).*

*Le délai de prévenance concernant l'utilisation du crédit d'heures de branche doit être d'une durée raisonnable par rapport à la durée prévisible de l'absence.*

---

## **Article 2** **Salariés concernés**

*L'utilisation de ce crédit d'heures de branche est réservée aux salariés ayant, dans leurs entreprises, un mandat électif ou représentatif.*

## **Article 3** **Modalités de gestion des crédits d'heures**

*Pour la bonne marche des entreprises et pour tenir compte des nécessités de leur activité, la prise des crédits d'heures, quelle que soit leur nature (légaux, conventionnels d'entreprise et de branche), fait l'objet d'une information dans le cadre d'un bon de délégation dont la forme est fixée par chaque entreprise.*

## **Article 4** **Information**

*Une information écrite est organisée à l'intention de tout salarié nouvellement élu ou mandaté et de son supérieur hiérarchique, qui porte sur les droits, responsabilités, devoirs liés à l'exercice des différents mandats.*

## **Article 5** **Durée de l'accord**

*Le présent accord, applicable à compter du 1<sup>er</sup> février 2002, est conclu pour une durée de deux ans.*

*Un bilan de son application est présenté au bout d'un an aux organisations syndicales signataires.*

*A l'issue du délai de deux ans, l'accord sera reconduit par période d'une année, sauf dénonciation d'une des parties signataires exprimée par lettre recommandée en respectant un délai minimum de 6 mois.*

## **Annexe**

### **Crédits d'heures mensuels de branche par confédération syndicale**

Confédérations syndicales	Crédits d'heures mensuels
CFDT	46 H
CFE/CGC	29 H
CFTC	26 H
CGT	38 H
CGT/FO	36 H

## **Négociation d'accords collectifs dans les entreprises dépourvues de délégués syndicaux**

### ***Avenant n° 6 du 24 septembre 1996***

*[Non étendu]*

**Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

*Syndicat national des sociétés d'assistance (SNSA).*

Syndicat(s) de salarié(s) :

*SNCAPA-CGC ;*

*SNAETAM-CFE-CGC ;*

*CFTC-FECTAM ;*

*Fédération des services - CFDT.*

## **Préambule**

*Les parties signataires,*

*Vu l'accord national interprofessionnel du 31 octobre 1995 relatif à la politique contractuelle ;*

---

*Exprimant leur volonté de développer et de généraliser le dialogue social et la pratique contractuelle à tous les niveaux ; branche et entreprise.*

*Considérant la négociation dans l'entreprise comme essentielle, l'entreprise étant un lieu d'efficacité économique et sociale de la négociation ;*

*Déclarent,*

*Que la politique contractuelle dans l'entreprise dépourvue de section syndicale doit être normalisée, sans que ces conditions s'imposent pour autant aux entreprises dans lesquelles la négociation collective est possible, afin de préserver le rôle des organisations syndicales.*

*Qu'enfin, les règles ci-après visent à préciser à la fois les limites à l'intérieur desquelles se déroulera la négociation d'entreprise, et ses conditions de mise en oeuvre.*

*Réaffirment,*

*Leur volonté de reconnaître les interlocuteurs sociaux et de favoriser l'exercice de leurs responsabilités, conformément aux articles 13, 14 et 15 de la convention collective nationale des sociétés d'assistance.*

## **Article 1 Signature d'accords avec les représentants élus du personnel**

*Les parties signataires reconnaissent le besoin d'initiative et d'adaptation de l'entreprise dans la conduite de sa politique sociale.*

*Elles admettent que les mesures, dont l'application est légalement subordonnée à un accord collectif, et portant sur des thèmes ouverts par accord de la branche à ce mode de négociation, seront prises par voie d'accords signés entre l'entreprise et les représentants élus du personnel (délégués du personnel, membres élus du comité d'entreprise) dans les entreprises dépourvues de délégués syndicaux.*

*Les représentants élus du personnel, afin d'être disponibles pour évoquer auprès des organisations de la branche, le contexte de la négociation ayant conduit à la signature d'un accord au sein de l'entreprise, disposeront de deux heures de délégation supplémentaires, lorsque nécessaire, au-delà des heures de délégation prévues dans l'entreprise. Ces heures seront rémunérées comme temps de travail effectif.*

*Le plafond d'effectif des entreprises concernées par le présent protocole est fixé à 50 salariés au maximum. L'effectif est apprécié conformément à l'article L. 412-5 du code du travail.*

*La mise en œuvre des textes ainsi négociés est soumise à validation d'une commission paritaire.*

## **Article 2 Création de la commission paritaire de validation**

*Une commission paritaire de validation est créée au sein de la branche.*

### **1 Composition**

*Elle est composée de trois membres par organisation syndicale du personnel signataire du présent accord et d'un nombre au plus égal, pour la délégation des employeurs.*

### **2 Attributions**

*La commission est chargée d'examiner les accords qui lui sont transmis et de contrôler leur validité au regard des textes législatifs et conventionnels.*

### **3 Sessions**

*La commission siège à la demande des entreprises concernées, dans un délai d'un mois après réception des textes, afin de permettre une application sans retard des accords d'entreprises qui lui seront soumis.*

*Elle peut demander à entendre les parties concernées.*

*Après délibération, la commission paritaire de validation rend un avis à la majorité des organisations présentes, ses avis défavorables devant être motivés.*

*L'absence de majorité vaut donc avis défavorable.*

### **4 Décisions de la commission**

*Les parties signataires du présent accord conviennent d'examiner, au-delà des textes soumis à son accord, les modalités de validité de ceux-ci. Elles déterminent, dans le cas d'un avis favorable, la durée de l'accord, selon qu'elles*

---

considèrent qu'il s'agit de grands principes à durée indéterminée ou de principes nécessairement évolutifs à durée limitée, les parties signataires de l'accord d'entreprise conservant la possibilité de dénoncer l'accord conclu selon les modalités prévues au code du travail.

L'accord de la commission a pour conséquence de donner la qualité juridique d'accord collectif au texte ainsi adopté, qui pourra entrer en application dès lors qu'il aura été déposé à la DDTE, accompagné du procès-verbal de délibération de la commission paritaire de validation.

En cas de désaccord de la commission, le texte concerné n'a pas qualité d'accord collectif et ne peut en conséquence s'appliquer.

## 5 **Communication et publicité**

L'avis de la commission de validation est communiqué aux représentants signataires de l'accord d'entreprise au plus tard dans les 15 jours suivant la décision. Dans les 15 jours suivants, le dépôt est effectué, à l'initiative de la partie la plus diligente de l'entreprise, auprès de la DDTE.

Dès réception du récépissé de dépôt de la DDTE, les parties seront autorisées à effectuer la publicité.

## 6 **Suivi et évaluation**

Les parties signataires conviennent de réunir une fois par an les membres de la commission de validation afin d'effectuer un suivi et une évaluation, tant des accords d'entreprise soumis à celle-ci que des modalités de fonctionnement de la commission.

Elles examinent notamment les accords sur le fond et sur la forme et leurs modalités d'application dans l'entreprise. Elles peuvent faire appel, le cas échéant, à la commission d'interprétation, conformément à l'annexe 2 de la convention collective nationale des sociétés d'assistance, afin de garantir le respect des textes conventionnels.

## **Article 3 Mesures complémentaires**

Afin de favoriser le lien nécessaire entre l'entreprise et les partenaires sociaux de la branche, il est procédé à l'affichage de la liste des organisations syndicales représentatives de la branche et leurs coordonnées.

Celles-ci sont communiquées à l'organisation patronale, et réactualisées sous la responsabilité de chaque organisation syndicale.

## **Article 4 Date d'effet et durée de l'accord**

Le présent accord, applicable à compter du 1<sup>er</sup> octobre 1996, est conclu, à titre expérimental, pour une durée de 3 ans.

Un bilan régulier sera effectué par les signataires.

Au plus tard, le 30 juin 1999, les signataires se rencontreront pour déterminer si, et dans quelles conditions, son application peut être renouvelée avec ou sans modifications, la tacite reconduction étant exclue.

## **Travail de nuit**

### **Avenant n° 45 du 4 février 2020**

[Étendu par arr. 5 févr. 2021, JO 12 févr.]

**Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

Fédération CFDT Banques et Assurances ;

Fédération de l'Assurance et de l'Assistance CFE-CGC ;

Fédération Employés et Cadres FO Section Assurance ;

Fédération CGT des Syndicats du Personnel de la Banque et de l'Assurance.

## **Préambule**

Le décret n° 2017-1769 du 27 décembre 2017 prévoit la prise en compte des effets de l'exposition à certains facteurs de pénibilité de risques professionnels.

---

L'article 57 de la convention collective nationale des sociétés d'assistance du 13 avril 1994 précise que la spécificité de l'activité d'assistance impose d'assurer la continuité du service, notamment la nuit. S'ajoute à cette spécificité du travail de nuit, la possibilité pour les entreprises de la Branche de mettre en œuvre le travail en équipes successives alternantes au sein des plateaux d'assistance.

Par conséquent, le travail de nuit et le travail en équipes successives alternantes sont des facteurs de pénibilité au sein de la branche Assistance qui relèvent de cet accord se définissent comme étant le travail de nuit et le travail en équipes successives alternantes et nécessite une information annuelle auprès des CSE.

Par ailleurs, les partenaires sociaux réaffirment l'application de l'article 62 de la convention collective nationale de l'assistance relatif à l'organisation du temps de travail pour les salariés à temps complet des services opérationnels.

Les dispositions ci-après annulent et remplacent l'ensemble des dispositions antérieures de l'avenant n° 16 de la CCNA relatif au travail de nuit.

Enfin, les partenaires sociaux s'engagent à réaliser un référentiel sur la pénibilité au cours de l'année 2020 en s'attachant les conseils d'un cabinet spécialisé.

Conscients des enjeux en la matière, les parties signataires ont convenu des dispositions ci-après.

## **Chapitre I**

### **Travail de nuit**

#### **Article 1**

##### **Définitions**

#### **Article 1.1**

##### **Horaire de nuit**

Selon les dispositions de la loi du 9 mai 2001 le travail de nuit est celui compris entre 21 heures et 6 heures du matin ou par substitution toute autre plage de 9 heures consécutives comprise entre 21 heures et 7 heures.

Le présent accord rappelle que le travail de nuit dans la branche de l'assistance est celui qui débute à 21 heures et qui se termine à 7 heures du matin

#### **Article 1.2**

##### **Plage de nuit**

Est considérée comme plage de nuit toute plage incluant au moins 7 heures travaillées en horaire de nuit.

#### **Article 1.3**

##### **Période de nuit**

Est considérée comme période de nuit, les nuits complètes pouvant comprendre d'une nuit jusqu'à quatre nuits consécutives maximum.

#### **Article 1.4**

##### **Travailleur de nuit permanent**

Est considéré comme travailleur de nuit permanent, pour l'application du présent accord, le salarié qui :

- Soit accompli au moins deux fois par semaine selon son horaire de travail habituel au moins 3 heures de son travail quotidien en horaire de nuit ;
- Soit effectué en horaire de nuit sur l'année civile au moins 270 heures de travail effectif comprises.

Cette qualité peut s'apprécier a priori, en fonction, notamment des dispositions contractuelles, ou se constater a posteriori en fonction de l'activité réalisée sur l'année civile écoulée.

#### **Article 1.5**

##### **Travailleur de nuit occasionnel**

Est considéré comme travailleur de nuit occasionnel, pour l'application du présent accord, le salarié qui travaille durant la plage de nuit un nombre d'heures inférieur au seuil ci-dessus mentionné de 270 heures pendant l'année civile.

#### **Article 2**

##### **Plages de nuit**

#### **Article 2.1**

##### **Durée**

La durée maximale de la plage de nuit est fixée à 10 heures, conformément aux dispositions de l'article 62 de la

---

convention collective.

Cependant, les signataires reconnaissent que les sociétés d'assistance présentent depuis de nombreuses années des organisations particulières liées aux spécificités des métiers de l'assistance et aux incidences des modifications nécessaires sur les horaires de jour.

L'assistance reste caractérisée par une activité de garde, de surveillance et de permanence en vue de répondre à la nécessité notamment d'assurer la protection des biens et des personnes.

Ces organisations ont donc pour finalité d'assurer la continuité des services, en raison des contraintes propres à chaque entreprise, à partir des activités ci-dessus mentionnées et des contraintes particulières de chaque catégorie de personnel.

## **Article 2.2** **Aménagement du temps de pause et de repos**

### **Article 2.2.1** **Temps de pause**

Un temps de pause fixé à 30 minutes consécutives est pris au maximum après 4 heures de travail.

Dans le cas d'une durée de la plage de nuit supérieure à 8 heures, le temps de pause sera au total égal à 10 % du temps de travail effectif.

Il est rémunéré de la même manière que le temps de travail effectif.

### **Article 2.2.2** **Période de repos**

Chaque période de nuit travaillée est obligatoirement suivie d'une période de repos au moins égale à la moitié de la période de nuit travaillée sans pouvoir être inférieure à une nuit de repos.

Ainsi, une période d'une nuit travaillée donne droit à une nuit de repos.

De même, une série de 3 ou 4 nuits travaillées est impérativement suivie de 2 nuits de repos, sauf dispositions plus favorables aux salariés qui peuvent être stipulées par accord d'entreprise.

En tout état de cause, la succession de 4 plages de nuit constitue une limite exceptionnelle qui ne peut en aucun cas être dépassée.

## **Article 3** **Contreparties générales au travail de nuit**

En contrepartie du travail de nuit, des mesures spécifiques destinées à améliorer les conditions d'emploi des travailleurs de nuit permanents ou des travailleurs de nuit occasionnels sont adoptées.

### **Article 3.1** **Condition de repos en horaire de nuit**

Le confort du repos pendant les temps de pause en horaire de nuit est assuré par la mise à disposition de matériel adapté, dans une zone située en retrait et isolée du poste de travail. Chaque entreprise adopte une organisation particulière apte à répondre de façon satisfaisante à ses contraintes, notamment d'espace.

### **Article 3.2** **Moyens de transport**

Un point est fait dans chaque entreprise sur les moyens de transport pouvant être mis à la disposition des salariés, compte tenu de la situation géographique de chaque société et des moyens de transport disponibles et ainsi privilégier la sécurité des salariés.

### **Article 3.3** **Préservation de la santé(Article exclu de l'extension par arr. 5 févr. 2021, JO 12 févr.)**

*Les examens périodiques pratiqués dans le cadre de la surveillance médicale renforcée sont renouvelés au moins une fois par an.*

*Le médecin du travail propose tous les 2 ans un bilan de santé aux travailleurs de nuit effectuant plus de 270 heures en horaire de nuit, quel que soit leur âge. Ce bilan est pris en charge par l'entreprise.*

*En dehors du bilan de surveillance mentionné ci-dessus, le travailleur de nuit peut bénéficier d'un examen médical à sa demande. Dans ce cadre le médecin du travail peut prescrire des examens spécialisés complémentaires qui restent à la charge de l'employeur.*

---

## **Article 3.4** **Compensation salariale**

La majoration salariale est à minima de 40 % entre 21 heures et 7 heures du matin.

Sans préjudice des majorations existant dans les entreprises à la date de signature du présent accord, les modifications futures éventuelles devront privilégier l'attribution de repos compensateur.

## **Article 3.5** **Travailleurs de nuit isolés**

En cas de présence d'un travailleur de nuit isolé, les entreprises s'engagent à analyser les situations de travail et leurs conséquences éventuelles dans le cadre de l'évaluation des risques.

Il appartient aux entreprises de prendre les mesures nécessaires de prévention et d'organisation des secours à mettre en œuvre notamment par la mise à disposition du travailleur de nuit isolé d'un dispositif d'alarme pour travailleur isolé.

## **Article 4** **Contreparties spécifiques aux travailleurs de nuit permanents et occasionnels**

### **Article 4.1** **Repos compensateur**

L'attribution de repos compensateur se fera en termes de pourcentage des heures effectivement travaillées en plage de nuit.

Ce dernier est fixé à 5 % des heures travaillées en plage de nuit, à la date de signature du présent accord.

Les heures acquises au titre du repos compensateur et ne donnant pas droit à un repos compensateur d'au moins une journée sur l'année considérée peuvent être reportées d'une année sur l'autre.

### **Article 4.2** **Formation**

L'accès à la formation des travailleurs de nuit permanents et occasionnels, femmes et hommes, est assuré dans les mêmes conditions que pour les salariés de jour occupant un poste similaire.

Une priorité sera accordée aux formations de nature à favoriser un reclassement en travail de jour.

### **Article 4.3** **Mesures destinées aux travailleurs de nuit permanents de plus de 50 ans**

Les salariés âgés de plus de 50 ans ont la possibilité, sur leur demande, d'être dispensés d'effectuer des plages de nuit.

Les travailleurs de nuit permanents de plus de 50 ans et ayant eu cette qualité pendant une durée de 12 ans, consécutifs ou non, dans l'entreprise ou dans la branche peuvent sur leur demande être dispensés d'effectuer des plages de nuit en bénéficiant du maintien pour la moitié de la majoration de rémunération correspondant au travail effectué en plage de nuit au cours des 12 derniers mois.

Pour le calcul du maintien, les périodes d'arrêts maladie intervenues au cours des 12 derniers mois ainsi que les périodes de préconisations médicales en travail de jour par la médecine du travail sont neutralisés en rétablissant le salaire du travailleur de nuit permanent.

### **Article 4.4** **Adaptations du poste de travail de nuit en jour**

Au-delà des dispositions légales, les parties signataires reconnaissent la nécessité d'adapter le poste de travail de nuit en jour compte tenu d'obligations familiales impérieuses.

Il s'agit des obligations suivantes :

— Changement dans la situation familiale du salarié en cas de divorce ou séparation.

Maladie du conjoint nécessitant une hospitalisation. En cas de veuvage avec enfants à charge.

— Apparition d'un handicap dans la famille (conjoint ou enfants même majeurs).

Prise en charge d'une personne dépendante. Prise en charge d'une personne en fin de vie.

Pour l'ensemble des cas mentionnés ci-dessus, le salarié demandeur obtient son passage en jour pour une période de 6 mois une fois renouvelable.

### **Article 4.5** **Mesures particulières en cas d'affectation à un horaire de jour**

Les travailleurs de nuit permanents et ayant eu cette qualité pendant une durée de 12 ans, consécutifs ou non, dans

---

l'entreprise ou dans la branche, et dont l'affectation à une activité de jour est envisagée, voient sans conditions d'âge, leur situation faire l'objet d'un examen particulier sur les moyens destinés à faciliter cette affectation.

#### **Article 4.6**

##### **Mesures applicables en cas d'incompatibilité entre l'état de santé du salarié et le travail de nuit**

Lorsque l'état de santé du travailleur de nuit constaté par le médecin du travail l'exige, le travailleur de nuit doit être transféré à titre définitif ou temporaire sur un poste de jour correspondant à sa qualification et aussi comparable que possible à l'emploi précédemment occupé. L'entreprise recherchera toutes les possibilités de reclassement en faisant appel notamment aux dispositifs prévus dans le cadre de la formation professionnelle continue.

#### **Article 5**

##### **Travail de nuit des femmes enceintes**

Conformément à l'article 38 de la CCNA, les femmes enceintes travaillant de nuit peuvent demander un aménagement de leur temps de travail notamment sur un poste de jour.

L'affectation sur un poste de jour peut être effective à la délivrance d'un certificat de grossesse adressé à l'employeur.

Lors du retour du congé de maternité ou du congé parental d'éducation, la salariée a la faculté de demander son affectation sur un poste de jour *par courrier recommandé 2 mois avant la date prévue de reprise d'activité (Termes exclus de l'extension par arr. 5 févr. 2021, JO 12 févr.)*.

L'entreprise doit informer la salariée des possibilités de reprise de travail de jour dans le mois qui suit la demande.

Dans l'hypothèse où la salariée demande un simple aménagement de son poste de travail de nuit, la direction met tout en œuvre pour la satisfaire.

Si l'employeur est dans l'impossibilité de proposer un autre poste (poste de nuit non aménageable ou impossibilité de poste de jour), il fait connaître par écrit à la salariée ou au médecin du travail les motifs qui s'opposent à un tel reclassement. Le contrat de travail de la salariée est alors suspendu jusqu'à la date du début du congé légal de maternité.

La salariée bénéficie alors d'une garantie de rémunération composée d'une allocation journalière versée par la sécurité sociale et d'un complément de rémunération à la charge de l'employeur selon les mêmes modalités que celles prévues par l'accord national interprofessionnel du 10 décembre 1977 annexé à la loi relative à la mensualisation et à la procédure conventionnelle, à l'exception des dispositions relatives à l'ancienneté.

## **Chapitre II**

### **Travail en équipes successives alternantes**

#### **Article 6**

##### **Définition**

Le travail en équipes successives alternantes vise tout mode d'organisation du travail en équipes selon lesquels des salariés sont occupés successivement sur les mêmes postes de travail, selon un certain rythme rotatif et qui peut être continu ou discontinu, entraînant pour les salariés la nécessité d'accomplir un travail à des heures différentes sur une période données de jours ou de semaines et pouvant intégrer des heures de nuit.

#### **Article 7**

##### **Mesures spécifiques au travail en équipes successives alternantes**

###### **Article 7.1**

###### **Alternance des vacations**

Les parties signataires conviennent de mener une réflexion particulière quant à l'enchaînement des vacations afin de limiter les changements horaires au sein d'une même semaine.

Le sens de rotation physiologiquement «naturel» (matin, après-midi, soir) est privilégié.

Par ailleurs, les entreprises s'engagent à prévoir les conditions et les délais de prévenance en cas de changements des horaires planifiés.

Enfin, les entreprises s'engagent à limiter la durée d'exposition à ce type d'horaires de travail. Les entreprises diffusent les plannings individuels minimum 30 jours en avance.

###### **Article 7.2**

###### **Adaptations**

Afin de tenir compte des changements familiaux pouvant intervenir, les parties signataires reconnaissent la nécessité

d'adapter autant que de possible le travail en équipes successives alternantes dans les cas suivants :

- Changement dans la situation familiale du salarié en cas de divorce ou séparation.

Dans ce cas, le salarié peut demander son passage en jour pour une période de 6 mois une fois renouvelable.

- Maladie du conjoint nécessitant une hospitalisation. Prise en charge d'une personne dépendante.
- En cas de veuvage avec enfants à charge.
- Prise en charge d'une personne en fin de vie.

L'adaptation consiste notamment à diminuer les changements d'horaires et leurs variations en permettant un rythme de travail plus régulier.

#### **Article 7.3** **Repos hebdomadaire**

Les parties réaffirment le principe conventionnel de deux jours de repos consécutifs par semaine calendaire.

### **Chapitre III** **Dispositions diverses**

#### **Article 8** **Champ d'application**

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

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

#### **Journée de solidarité**

#### **Accord du 8 février 2006**

[Étendu par arr. 31 mai 2006, JO 10 juin applicable à compter du lendemain de sa signature]

### **Préambule**

La loi n° 2004-626 du 30 juin 2004 institue deux nouvelles obligations dans le but d'améliorer le degré et la qualité de prise en charge des personnes confrontées à des situations de grande dépendance :

- Pour les employeurs : une taxe de 0,3 % sur la masse salariale ;
- Pour les salariés : une journée de travail supplémentaire de 7 heures (salariés à temps complet et au prorata pour les salariés à temps partiel) non rémunérée.

#### **Article 1** **Champ d'application**

Le présent accord bénéficie aux salariés des Sociétés appliquant la Convention Collective Nationale de l'Assistance du 13 avril 1994.

#### **Article 2**

Les parties ci-dessous signataires conviennent que la durée annuelle du travail pratiquée dans les entreprises ne sera pas allongée du fait de l'application des dispositions de la loi n° 2004-626 du 30 juin 2004. À l'inverse, l'abrogation de la loi n'aurait pas pour conséquence de la réduire ; en cas de modification de la loi, les parties conviennent de se revoir dans les 3 mois suivant la publication des nouvelles dispositions.

#### **Article 3** **Entrée en vigueur**

Le présent accord à caractère normatif sera applicable dès le lendemain de sa signature. Le SNSA s'engage à effectuer les démarches nécessaires à son dépôt légal et à son extension.

#### **Article 4** **Durée**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

---

## **Durée des mandats électifs**

### **Accord du 8 février 2006**

[Étendu par arr. 17 oct. 2006, JO 29 oct., applicable à compter du lendemain de sa signature]

#### **Préambule**

Afin de faciliter le fonctionnement des Institutions représentatives du Personnel, et compte tenu des charges dues aux mandats électifs, les Sociétés et les Organisations Syndicales de la branche Assistance ont décidé, comme le prévoit l'article 96 de la loi 179 du 2 août 2005, complété par l'ordonnance du 20 octobre 2005, de conclure le présent accord.

#### **Article 1**

##### **Champ d'application**

Le présent accord bénéficie aux salariés des Sociétés appliquant la Convention Collective Nationale de l'Assistance du 13 avril 1994.

#### **Article 2**

##### **Durée des mandats**

La durée des mandats des représentants élus du personnel (DP et CE) est maintenue à 2 ans. Néanmoins, un accord d'entreprise pourra porter la durée de ces mandats à une durée maximale de 3 ans.

#### **Article 3**

##### **Entrée en vigueur**

Le présent accord sera applicable aux élections intervenant à partir du lendemain de sa signature. Il n'y a donc pas de répercussions sur les mandats en cours. Le SNSA s'engage à effectuer les démarches nécessaires à son dépôt légal et à son extension.

#### **Article 4**

##### **Durée**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

## **Égalité - Mixité - Diversité**

### **Accord du 8 décembre 2010**

[Étendu par arr. 5 avr. 2011, JO 13 avr., applicable à compter du 1<sup>er</sup> janv. 2011]

#### **Préambule**

La diversité des salarié(e)s dans les Sociétés d'Assistance constitue une richesse. Grâce aux différentes cultures, à l'utilisation du français et des langues étrangères, à la variété des formations et des profils professionnels, les Sociétés d'Assistance bénéficient d'atouts essentiels dans la mise en œuvre de leurs activités.

Le maintien de cette diversité, et sa valorisation comme facteur de créativité et de dynamisme, par les regards différents qu'elle apporte, doivent être une préoccupation constante des entreprises, qui s'exprime tout particulièrement au travers :

- du recrutement,
- de la formation,
- de la gestion des emplois et des carrières
- des rémunérations
- de l'organisation du travail
- de l'engagement syndical

Les Sociétés d'Assistance veillent de façon générale, et tout particulièrement dans ces six domaines, à ce que ne soit exercée aucune discrimination basée sur l'origine, le sexe, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, la situation de famille, les caractéristiques génétiques, l'appartenance (vraie ou supposée) à une ethnie, une nation ou une race, les opinions politiques, les activités syndicales ou mutualistes, les convictions religieuses, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé, le handicap, ou l'état de grossesse.

Elles garantissent à chacun(e) des droits égaux, et d'égales possibilités d'évolutions professionnelles.

Elles s'efforcent d'accueillir et de maintenir dans l'emploi des personnes affectées d'un handicap ou d'altération inva-

lidante de leur santé, pouvant nécessiter des aménagements spécifiques.

Elles veillent à promouvoir le respect des différences.

Elles recherchent des solutions adaptées pour concilier les obligations liées à la permanence du service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ainsi qu'à la variabilité des flux et la vie privée des salariés.

Elles favorisent prioritairement l'évolution professionnelle de leurs salariés pour permettre toutes mobilités internes sur des postes existants ou en création en ne prenant en compte que des critères objectifs :

- compétences
- capacités professionnelles exercées
- expériences professionnelles acquises.

Elles s'assurent que leurs procédures d'évaluation et d'appréciation des salariés excluent toutes formes de discrimination.

En conséquence :

- vu la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance du 13 avril 1994
- vu la loi du 9 mai 2001, l'accord national interprofessionnel du 1<sup>er</sup> mars 2004 et la loi du 23 mars 2006 relatifs à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes,
- vu la loi du 11 février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées,
- vu l'accord national interprofessionnel relatif à l'emploi des seniors du 13 mai 2005,
- vu l'accord national interprofessionnel relatif à la diversité dans l'entreprise du 12 octobre 2006,
- vu la loi du 21 janvier 2009 sur les seniors

## I Cadre juridique de l'accord

### Article 1 Champ d'application

Le présent accord vise les Sociétés d'Assistance ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

### Article 2 Objet de l'accord

L'accord a pour objet de mettre en œuvre dans le secteur des Sociétés d'Assistance les mesures assurant l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Il vise au respect de l'engagement syndical et également à l'insertion et au maintien dans l'emploi des seniors prévu par l'accord national interprofessionnel du 13 mai 2005.

Enfin il vise à l'évolution professionnelle des salariés à temps partuels.

Il a pour objectif de favoriser globalement l'insertion de publics aujourd'hui éloignés de l'emploi (handicapés, jeunes de quartiers de la politique de la ville, chômeurs de longue durée....)

## II Recrutement et insertion professionnelle

### Article 1 Recrutement externe et interne

La diversité dans les recrutements constitue un élément essentiel de la politique d'égalité des chances mise en œuvre dans les entreprises.

Les partenaires sociaux de la Branche affirment que les critères objectifs retenus pour le recrutement doivent être strictement fondés sur les compétences (notamment celles qui s'expriment au travers de l'expérience professionnelle) et les qualifications des candidat(e)s, à l'exclusion de tout pré-supposé tenant, par exemple compte de l'âge, du sexe, de l'apparence physique, du patronyme, lieu de naissance, lieu de résidence, appartenance syndicale.

Chaque entreprise met en place après information des représentants élus du personnel les procédures adaptées pour que les recrutements soient réalisés dans le cadre de dispositifs de sélection exempts de toute forme de discrimination et visant à une diversification des sources de recrutement.

---

Ceci vaut pour les recrutements effectués en interne ainsi que pour ceux faits par l'intermédiaire du pôle emploi ou des cabinets spécialisés.

D'une manière générale aucun collaborateur ne peut se voir imposer une mesure discriminante sous quelle que forme que ce soit.

### **1.1 Offres d'emploi**

Les offres d'emploi diffusées tant en interne qu'en externe ne doivent donner prise à aucune discrimination, quels que soient le type d'emploi proposé et la nature du contrat de travail.

La formulation des emplois rédigée de façon claire et détaillée doit être faite en respectant la forme épicène du mot chaque fois que le terme de même sens existe dans les deux genres.

Les critères de durée d'expérience, de domaine et de niveau des études, ou de niveau de pratique linguistique, doivent être directement justifiés par la nature même de l'emploi à pourvoir.

Une réponse écrite est adressée à tous les candidat(e)s.

Des explications claires et détaillées sont données aux personnes non retenues qui le souhaitent.

### **1.2 Intégration de personnes handicapées**

Une politique volontariste d'emploi favorisant l'intégration au sein des entreprises des personnes handicapées vise à une meilleure prise en compte de leurs candidatures, en examinant les conditions particulières d'aptitudes propres à certains emplois.

Cette politique s'appuie sur la lutte permanente contre les préjugés et résistances à l'intégration des personnes handicapées au sein du monde du travail.

Les parties signataires conviennent de l'importance d'une sensibilisation de l'ensemble des salariés portant sur l'intégration des personnes engagées avec un handicap, ou reconnues handicapées au cours de leur vie professionnelle au sein des entreprises de la Branche.

Ces actions de sensibilisation de l'ensemble des parties prenantes s'inscrivent selon les principes suivants :

- une image positive du personnel connaissant un handicap, et la mise en relief du facteur de cohésion sociale que constitue l'intégration d'un travailleur handicapé ;
- une implication de chaque salarié(e) dans l'accueil et la bonne intégration des travailleurs handicapés, par la mise en lumière du rôle des différents intervenants en la matière (Ressources Humaines - notamment personnel procédant au recrutement, collègues, supérieurs hiérarchiques, médecine du travail...)
- une égalité de traitement pour les personnes handicapées sur le lieu de travail, ainsi que dans le cadre des activités sociales et culturelles.

Le SNSA s'engage par le présent accord à se rapprocher de l'Association pour la Gestion, la Formation et l'Insertion des Personnes Handicapées (AGEFIPH) afin de signer une convention visant à l'intégration des travailleurs handicapés au sein des entreprises de la branche. Par le biais de cette convention les entreprises de la Branche pourront bénéficier de conseils et de soutiens de la part des experts de l'AGEFIPH afin de tout mettre en œuvre pour intégrer des travailleurs handicapés et répondre ainsi à cette obligation.

## **III Évolution professionnelle**

Les parties signataires rappellent que, comme en matière de recrutement, l'évolution professionnelle des salariés doit reposer exclusivement sur des critères objectifs.

Les entreprises doivent s'attacher, après information des instances représentatives du personnel, à sensibiliser les responsables hiérarchiques sur ces sujets.

### **Article 1 Gestion des emplois**

#### **1.1 Mobilité interne**

La performance des entreprises implique de faire émerger toutes les compétences internes, et de mettre en place, sans discrimination aucune, de réelles possibilités d'évolution professionnelle.

---

### **1.1.a Ouvertures de postes**

Les postes vacants sont portés à la connaissance de l'ensemble des salarié(e)s, et leur description détaillée est facilement accessible à tous. Une bonne connaissance des emplois ouverts doit en effet permettre à chacun(e) de postuler en fonction de ses compétences ou potentiels.

L'entreprise veille à ce que tous les salarié(e)s, y compris ceux (celles) qui sont temporairement hors de l'entreprise (temps partiels, congés parentaux, congés payés longues maladies, activité syndicale etc.), puissent avoir accès à cette information.

Les postes disponibles font l'objet d'une publication au sein de l'entreprise concernée.

Les délais d'appels à candidatures sont déclinés dans chaque entreprise et figurent dans la publication de l'offre. Les critères utilisés dans la définition des postes ouverts et publiés dans le cadre de la mobilité interne ne doivent pas être de nature à entraîner une quelconque discrimination. À ce titre, les partenaires sociaux veillent, dans le cadre de l'observatoire des métiers, à ce que la dénomination des métiers repères ne puisse y donner prise. Les instances représentatives du personnel assurent le relais de cette action dans les entreprises.

### **1.1.b Évaluation des compétences**

Les entreprises assurent à tous (toutes) les salarié(e)s d'égales possibilités d'évolution professionnelle, et une égalité de traitement dans l'accès à des postes de responsabilité supérieure dans les différentes catégories socioprofessionnelles.

Elles font en sorte, en particulier, que les processus d'évaluation dans le cadre du suivi des parcours professionnels ne laissent aucune place aux préjugés et aux stéréotypes, ni ne permettent aucune discrimination directe ou indirecte.

Lors de l'examen des supports documentaires utilisés, tel que prévu à l'article 29-b de la Convention Collective, les instances représentatives du personnel sont particulièrement attentives à ce que les évaluations réalisées s'appuient sur des éléments objectifs, et clairement précisés.

## **1.2 Rémunerations : égalité de traitement**

Les signataires du présent accord soulignent leur attachement au principe d'égalité de rémunération entre tous les salariés pour un travail équivalent.

Il est rappelé que l'accord national interprofessionnel du 1<sup>er</sup> mars 2004 relatif à la mixité et à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes prévoit que les Branches professionnelles et les entreprises doivent, lorsqu'un écart moyen de rémunération entre les femmes et les hommes est objectivement constaté, faire de sa réduction une priorité.

La loi du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les hommes et les femmes avait fixée pour objectif de supprimer les écarts salariaux entre les femmes et les hommes avant le 31 décembre 2010, délai reporté au 31 décembre 2011 par la loi du 10 novembre 2010 portant réforme des retraites.

Il est instauré, par le présent accord, une dotation spécifique de la masse salariale brute dont le montant défini en entreprise est destiné à réduire les écarts entre les hommes et les femmes

À ce titre, une négociation en Entreprise sur l'instauration de cette dotation spécifique devra intervenir dans les trois mois à compter de la signature de l'accord pour les sociétés qui n'auront prévu aucune mesure dans le cadre de leur négociation annuelle.

De même les partenaires sociaux soulignent le principe d'égalité de traitement qui doit exister pour tout niveau de poste entre les salarié(e)s exerçant leur activité à temps plein et ceux (celles) travaillant à temps partiel que ce soit en terme de carrière, de rémunération ou de formation professionnelle.

Ils s'assurent que la commission de l'égalité professionnelle, lorsqu'elle est créée au sein du Comité d'Entreprise, puisse pleinement jouer son rôle.

### **1.3 Observatoire des Métiers**

L'Observatoire des Métiers, dans ce contexte, devient aussi celui de l'Égalité Professionnelle, constituant ainsi l'outil pour mener les études nécessaires au constat et à l'approfondissement des bonnes pratiques.

Les travaux annuels de l'Observatoire seront communiqués à la CNPEF qui décidera des suites à donner.

### **1.4 Maintien dans l'emploi et évolution professionnelle des travailleurs handicapés**

Compte tenu notamment de la présence d'emplois comportant des conditions d'aptitudes particulières, les entreprises

---

de la Branche ont l'obligation de mettre en œuvre les moyens appropriés (aménagements de poste, formations...) pour maintenir les salariés développant un handicap ou une inaptitude professionnelle dans des emplois correspondant à leurs aptitudes et capacités.

L'aide d'experts internes à l'entreprise (CHSCT) et externes (Médecin du travail PDITH<sup>(1)</sup>, CAP Emploi locaux, ergonomes, psychologues, etc.) peut également être sollicitée, l'objectif étant que les travailleurs handicapés bénéficient d'aménagements de leur poste de travail leur permettant d'exercer leurs fonctions d'une façon la plus proche possible de celle de leurs collègues valides.

(1) *Programme Départemental d'Insertion des Travailleurs Handicapés*

Enfin il est rappelé l'engagement pris par le SNSA de se rapprocher de l'AGEFIPH pour établir une convention.

## **1.5 Modes de recours contre les discriminations**

Tout salarié estimant faire l'objet d'un traitement discriminant dans le cadre de ses activités professionnelles en raison de caractéristiques inhérentes à sa personne ou à ses activités syndicales peut demander à être reçu par un responsable des ressources humaines, en présence s'il le souhaite d'un représentant du personnel, aux fins d'examiner les éléments constitutifs selon lui de cette discrimination. Cet entretien doit avoir lieu dans les meilleurs délais.

Si les faits sont avérés, il y sera mis fin par les moyens appropriés et en fonction de la situation constatée, il sera effectué une régularisation de ladite situation dans des délais raisonnables.

## **Article 2 Gestion des compétences**

### **2.1 Formation**

Compte tenu du rôle de la formation professionnelle dans le maintien et le développement des compétences et des capacités professionnelles des salariés, l'égalité d'accès à la formation est un élément déterminant pour assurer une réelle égalité de traitement dans l'évolution des qualifications et dans le déroulement de carrière.

Il importe en conséquence que chaque salarié(e) puisse utiliser pleinement le dispositif prévu par l'accord de Branche, et qu'il ne soit pas exercé de discrimination dans la gestion tant du plan de formation que du Droit Individuel à la Formation.

### **2.2 Travailleurs handicapés**

Les personnes handicapées bénéficient d'une évolution professionnelle dans les mêmes conditions que les autres salariés, eu égard à leurs compétences et aptitudes. À ce titre, elles peuvent saisir leur responsable ressources humaines ou leur hiérarchie pour que soit examiné leur parcours professionnel et les postes sur lesquels leur évolution peut être envisagée.

### **2.3 Rôle des seniors**

Les salariés seniors, et plus spécialement ceux ayant une longue expérience dans l'Entreprise, ont également un rôle particulier à jouer dans la transmission des connaissances des métiers, et des expériences vécues.

Sans préjudice pour les autres salariés, le tutorat est reconnu comme mission à part entière et donne lieu à la finalisation d'objectifs dans le cadre de l'entretien annuel et, le cas échéant, à une adaptation en conséquence des conditions de travail.

## **Titre IV Organisation du travail**

### **1 - Temps partiel**

Le travail à temps partiel est souvent une forme de travail adaptée à l'activité d'assistance, qui varie fortement en fonction des périodes de l'année, du mois ou de la semaine, et même au cours de la journée, en fonction des produits développés dans chaque entreprise.

Par ailleurs certains salariés souhaitent sur certaines périodes de leur vie professionnelle pouvoir réduire leur temps de travail, de façon à concilier leur travail avec des obligations familiales, ou une autre activité, exercée à titre rémunéré ou bénévole, ou pour se ménager un rythme de travail adapté à leurs aspirations : on parle alors de temps partiel choisi.

Le temps partiel, quelle qu'en soit son origine, ne doit pas être facteur de discrimination dans l'évolution profes-

---

sionnelle du salarié. Compte tenu au contraire de l'intérêt qu'il représente pour l'entreprise, des moyens doivent être recherchés pour faciliter son exercice. Ainsi, l'entretien individuel tel que prévu à l'article 30 de la CCN peut être l'occasion d'aborder les questions liées à la conciliation entre les contraintes du temps partiel dans l'entreprise et les aspects de sa vie personnelle.

Il est rappelé qu'aux termes de l'article L. 3123-8 du Code du travail, les salariés à temps partiels ont priorité pour accéder aux postes de même compétences à temps complet. Il en est de même pour les salariés à temps complet qui souhaitent accéder à des postes à temps partiel, la priorité leur est accordée pour accéder au poste de même compétence. L'entreprise doit en conséquence les informer des emplois disponibles correspondants.

## **2 - Parentalité**

Les absences liées au congé de maternité, d'adoption ou de paternité ne doivent pas avoir d'incidence sur les évolutions professionnelles et salariales.

Dans ce cadre et afin de faciliter le retour en entreprise des salariés absents sur une longue période pour exercer leur parentalité, les entreprises s'engagent à mettre en œuvre les modalités pratiques appropriées à chaque situation. Ces modalités doivent permettre le maintien du lien professionnel du salarié avec l'entreprise durant son congé, tel que l'envoi d'informations générales.

Un entretien d'évaluation a lieu avec le responsable hiérarchique, afin de faire le bilan de la période écoulée avant le départ en congé maternité et/ou d'adoption.

Également, avant le départ en congé maternité et ou d'adoption, un entretien spécifique pour le salarié qui le souhaite se tient avec les Ressources Humaines afin de préparer son retour de congé de maternité et/ou d'adoption.

Afin d'assurer une bonne réintégration des salariés au sein de l'entreprise, à l'issue d'un congé de maternité ou d'adoption, ou à l'issue d'un congé parental d'éducation, un entretien avec la DRH ou avec leur supérieur hiérarchique sera organisé le plus rapidement possible après la reprise effective d'activité, et au plus tard dans les trois mois qui suivent cette reprise. Cet entretien pourra être mené conjointement à l'entretien individuel tel que défini à l'article 30 de la CCN.

## **3 - Organisation du travail pour les personnes handicapées**

Lorsque des aménagements d'horaires individualisés sont de nature à faciliter l'accès à l'emploi, ou le maintien dans leur emploi de personnes handicapées, la possibilité en est examinée au regard des contraintes opérationnelles et des préconisations du médecin du travail.

Les horaires peuvent notamment être adaptés pour prendre en compte des contingences extérieures au travail, ou comporter des temps de repos en cours de journée. Dans le respect du secret médical, le médecin du travail examine les contraintes que connaît la personne en situation de handicap et transmet à l'employeur ses propositions pour un aménagement de l'horaire.

Les accords collectifs ou mesures relatives au temps partiel au niveau de chaque entreprise peuvent en outre définir les modalités de passage à temps partiel les plus adaptées pour les salariés visés ci-dessus.

## **4 - Aménagement de fin de carrière**

Des aménagements du temps de travail, dont le temps partiel, peuvent permettre d'aménager progressivement la transition entre la vie professionnelle et la retraite, et de prolonger la durée d'emploi des travailleurs les plus âgés.

À cet égard, le sujet trouve toute sa place dans un entretien de fin de carrière réalisé à la demande du salarié senior : cela permet d'examiner, en relation avec une réduction d'activité, les modalités d'aménagement des activités et de la mission sur la période restant à courir de la vie professionnelle.

# **Titre V**

## **Formation professionnelle**

La formation professionnelle est un outil essentiel en matière de développement des compétences et constitue un facteur déterminant pour assurer une réelle égalité de traitement des salariés dans l'évolution de leur qualification et de leur carrière.

### **Salariés handicapés**

Les personnes travailleurs handicapés doivent avoir accès à la formation professionnelle dans les mêmes conditions que les autres salariés. Si les contraintes de la formation le rendent impossible (lieu éloigné, séances trop chargées, supports non accessibles, etc.), ils bénéficient de séances de formation adaptées, dispensées dans des conditions matérielles compatibles avec leur handicap.

### **Salariés seniors**

Est proposé au salarié senior, comme aux autres salariés, une formation appropriée lorsque cela s'avère nécessaire

---

pour son maintien dans l'emploi.

Ces formations aux seniors devront être identifiées spécifiquement dans le réalisé du plan de formation présenté chaque année au comité d'entreprise.

## **VI**

### **Conciliation vie professionnelle /vie privée**

La conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée doit être une préoccupation des entreprises.

Ainsi, les entreprises doivent étudier les mesures offertes par l'organisation du travail ainsi que les mesures visant à favoriser la mobilité professionnelle et contribuant à faciliter cette conciliation vie professionnelle/vie privée.

Un entretien individuel peut permettre, pour ceux qui le souhaitent, d'évoquer les questions liées à cette préoccupation.

## **VII**

### **Moyens de suivi et contrôle**

Chaque année l'Observatoire de l'Égalité Professionnelle et des Métiers présentera en CNPEF dans le cadre d'une réunion spécifique, un bilan de l'application du présent accord, sur la base d'indicateurs permettant de suivre l'évolution de la situation dans la Branche au regard de l'égalité de traitement entre les sexes, dans les domaines de l'emploi, de la classification et de la rémunération, ainsi que sur l'emploi des seniors, des salariés à temps partiels, des travailleurs handicapés et des jeunes.

Un rapport annuel sera établi à partir de la liste des indicateurs définis dans l'annexe du présent accord. Ce rapport sera alimenté à partir des travaux produits par l'Observatoire à la demande de la CNPEF.

## **VIII**

### **Durée de l'accord**

L'accord entre en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant sa signature et est conclu pour une durée indéterminée.

## **IX**

### **Révision / dénonciation**

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

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

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

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

## **X**

### **Publicité de l'accord au sein de la Branche**

L'accord fera l'objet d'une communication au sein de chaque entreprise.

## **XI**

### **Dépôt légal et extension**

Les signataires s'engagent à effectuer dès signature les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent accord.

---

## Annexe 1

### Indicateurs de suivi de l'accord égalité mixité diversité

Les signataires conviennent dans la présente annexe d'identifier certains indicateurs destinés à suivre le bon déroulement de l'application dans la Branche de l'Accord Égalité, Mixité, Diversité

Ces indicateurs font l'objet d'une présentation annuelle spécifique.

Ils concernent :

- ⇒ Les populations visées en nombre, sexe et âge
- ⇒ Les rémunérations moyennes
- ⇒ Les promotions réparties par sexe, métier et ancienneté
- ⇒ Les formations réparties par sexe, âge, durée moyenne de formation.

#### I) Population

Effectifs CDI répartis par sexe et :

- par tranche d'âge de 5 ans.
- par filière avec identification dans chaque filière des effectifs âgés d'au moins 55 ans
- par type de contrat : temps partiel / temps complet
- par tranche d'ancienneté de 3 ans
- Identification des effectifs handicapés par filière, par âge et par sexe
- Identification des seniors à compter de 55 ans par filière, par sexe et par tranche d'âge (de 5 en 5).
- Rappel du taux de rotation CDI et de l'ancienneté moyenne pondérée dans la Branche

#### II) Rémunération

- Salaires moyens temps complet/temps partiel
- Les 5 plus hautes rémunérations par sexe
- Nombre d'entreprises ayant mis en place une dotation spécifique destinée à réduire les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes
- Montant cumulé de la dotation, et pourcentage de celui-ci par rapport à la masse salariale cumulée des entreprises concernées
- Pour l'emploi de chargé(e) d'assistance : taux horaire moyen des personnes handicapées

#### III) Promotion

- Effectifs par sexe et catégories socioprofessionnelles
- Changements de filières par sexe
- Changements de catégorie et ou niveau par sexe, temps complet/temps partiel

#### IV) Formation

##### a/ Plan de formation

- Il s'agit des heures et coûts de formation répartis par catégorie, sexe, temps complet/temps partiel
- Un indicateur spécifique formation seniors est créé par sexe, catégorie, temps complet/temps partiel et par tranche d'âge de 5 ans

##### b/ DIF

- Droit et consommation du DIF par catégorie socioprofessionnelle et par sexe
- Nombre de demandes acceptées et refusées

##### c/ Contrat de professionnalisation

- Nombre de salariés en contrat de professionnalisation par filière, sexe, catégorie et par niveau de diplôme

##### d/ Période de professionnalisation

- Nombre de salariés en période de professionnalisation par sexe, filière, catégorie, temps complet/temps partiel, tranche d'âge de 10 ans et d'ancienneté de 5 ans

##### e/ VAE

- Nombre de salariés en VAE par filière et catégorie

##### f/ Bilan de compétences

---

— Nombre de salariés en bilan de compétences par filière, catégorie, sexe, temps complet/temps partiel, niveau, tranche d'âge de 10 ans et d'ancienneté de 5 ans

**g/ CIF**

— Nombre de salariés en CIF par catégorie, sexe, filière, temps complet/temps partiel, tranche d'âge de 10 ans et d'ancienneté de 5 ans

## Annexe 2

### Lexique

#### Discrimination

La discrimination est le traitement inégal et défavorable appliqué à certaines personnes en raison notamment de leur origine, de leur nom, de leur sexe...

Critères de discrimination : La loi française (article L 1132-1 du code du travail) liste une série de 18 critères ne devant pas influencer le recrutement ni les décisions relatives à l'évolution (etc.), la sanction, le départ d'un collaborateur. Ces 18 critères sont : l'origine, le sexe, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, la situation de famille, l'état de grossesse, les caractéristiques génétiques, l'appartenance à une ethnie, l'appartenance à une nation, l'appartenance à une race, les opinions politiques, les activités syndicales ou mutualistes, les convictions religieuses, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé, le handicap.

Deux critères supplémentaires sont à prendre en compte : discrimination linguistique et discrimination socio professionnelle

Sans discrimination = de façon égalitaire

Discrimination positive = Action qui vise à éliminer la discrimination passée ou actuelle subie par un groupe de personnes en leur accordant certaines mesures proportionnelles au but à atteindre.

#### Diversité

État de ce qui présente des différences intrinsèques (inhérentes, du fait de sa nature propre) et qualitatives

Caractère de ce qui est varié. Appliquée à l'entreprise, désigne la variété des profils humains qui peuvent exister en son sein.

Renvoie à multiplicité, pluralité, variété, hétérogénéité, richesse

Ses contraires : concordance, ressemblance, monotonie, uniformité

#### Droit

Ce qui est exigible, ce qui est permis, dans une collectivité humaine

1 — par conformité à une règle morale ou sociale (droits naturels - droits de l'homme)

2 — par conformité à une règle précise, formulée (loi, règlement)

#### Égalité

1 - Notion mathématique : renvoie à équivalence, parité, équilibre

(est égal ce qui est de même quantité, dimension, nature, qualité ou valeur)

2 - le fait pour des humains d'être égaux devant la loi, de jouir des droits identiques

L'égalité des droits consiste à assurer des droits identiques. Elle implique le respect de la diversité afin que l'égalité professionnelle devienne une réalité entre tous les hommes et toutes les femmes, indépendamment notamment de leur origine nationale ou socioculturelle.

L'égalité de traitement est une démarche assurant un traitement totalement égal entre les personnes sans prise en compte de leurs différences.

L'égalité des chances consiste à aménager des possibilités, adaptées à chacun selon sa nature, d'atteindre les mêmes objectifs (en mettant en place des actions au bénéfice d'individus ou de groupes d'individus potentiellement défavorisés).

#### Épicène

Terme générique qui sert à désigner une espèce, sans préciser le sexe, et qui a la même forme au masculin et féminin.

---

Les mots enfant, perdrix sont des noms épicènes

### Équité

Notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun.

L'équité consiste à mettre chacun sur un pied d'égalité

Le contraire de l'équité est l'injustice, la partialité.

### Handicap

Constitue un handicap, au sens de la loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

### Mixité

État de ce qui est formé de plusieurs éléments de nature différente et notamment religion, race, nationalité, sexe,...

Employé seul, le terme fait la plupart du temps référence au sexe.

Le terme de «mixité sociale» fait référence davantage aux origines.

### Promotion

Littéralement : «accession, nomination (d'une ou plusieurs personnes) à un grade, une dignité, un emploi supérieur»

Actuellement dans les rapports de branche = changement de niveau de classification, qu'il soit lié ou non à un changement d'emploi.

### Senior

À l'origine (anglais) désigne un sportif plus âgé que les juniors et plus jeune que les vétérans.

Son utilisation dans le monde du travail :

- a d'abord désigné les salariés les plus expérimentés, et les plus performants (cabinets de consultants)
- puis les salariés les plus âgés.

L'accord interprofessionnel du 13 octobre 2005 vise à relever le taux d'emploi des 55-64 ans, mais prévoit le déclenchement de mesures liées à l'âge dès 45 ans.

### Parité

Le principe de parité a pour projet de lutter contre une disparité dans le domaine des salaires.

Constatant que certaines catégories sociales subissent un handicap de rémunération dans les emplois occupés, le principe de parité tente par des lois de redresser cette forme d'injustice.

On parle souvent de parité homme/femme.

## ***Accord du 26 juin 2017***

*[Non étendu, applicable à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant sa signature pour une durée de 5 ans]*

### **Signataires :**

#### Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

#### Syndicat(s) de salarié(s) :

CFTC CSFV ;

Banque CFDT ;

FAA CGC.

### **Préambule**

*Suite aux différentes discussions internes sur la négociation obligatoire de branche, les parties sont convenues de l'intérêt et de la nécessité de modifier la périodicité de la négociation obligatoire sur l'égalité femmes/hommes.*

*Les autres périodicités des négociations obligatoires de branche restent inchangées.*

---

## **I. Champ d'application**

*Le présent accord vise les Sociétés appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance, ainsi que leurs salarié(e)s.*

## **II. Objet de l'accord**

*L'accord a pour objet de modifier la périodicité de négociation sur l'égalité femmes/hommes.*

## **III. Nouvelle période**

*Passage d'une périodicité triennale à une périodicité quinquennale.*

## **IV. Durée de l'accord**

*L'accord, qui a un caractère normatif, vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance. Il entre en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant sa signature. Il est d'une durée de 5 ans.*

## **V. Publicité de l'accord au sein de la Branche**

*L'accord fera l'objet d'une communication au sein de chaque entreprise.*

## **VI. Dépôt légal et extension**

*Les signataires s'engagent à effectuer dès signature les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent accord.*

## **Accord du 12 octobre 2023**

[Étendu par arr. 13 déc. 2024, JO 24 déc.]

### **Signataires :**

#### Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

#### Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT ;

CFE-CGC ;

CFTC.

Sont convenus de ce qui suit :

### **Préambule**

Les signataires du présent accord entendent rappeler l'importance qu'ils attachent au principe d'égalité femmes/hommes qui doit être décliné au travers :

- du recrutement et de l'insertion professionnelle
- de la formation professionnelle,
- de la gestion des emplois et des carrières
- des rémunérations
- de l'organisation du travail
- des conditions de travail et d'emploi notamment pour les temps partiels
- de la communication et de la sensibilisation sur l'égalité femmes/hommes.

Cet accord complète les actions de la branche relatives à l'égalité, mixité, diversité dans la Branche assistance sur la partie concernant l'égalité femmes/hommes.

En conséquence :

- vu la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance du 13 avril 1994
- vu la loi du 9 mai 2001, l'accord national interprofessionnel du 1<sup>er</sup> mars 2004 et la loi du 23 mars 2006 relatifs à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes,
- vu la loi du 9 novembre 2010 sur l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes en entreprise
- vu le décret du 7 juillet 2011 de l'égalité professionnelle
- vu la loi du 4 août 2014 pour l'égalité entre les femmes et les hommes
- vu la loi Rebsamen du 17 août 2015

- 
- vu la loi du 8 Août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et la sécurisation des parcours professionnels
  - vu la loi égalité et citoyenneté du 22 décembre 2016
  - vu la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018
  - vu la loi 2019-485 du 22 mai 2019 sur la conciliation vie professionnelle/vie personnelles des salariés proches aidants
  - vu la loi du 24 décembre 2021 visant à accélérer l'égalité économique et professionnelle
  - vu la loi n° 2023-171 du 9 mars 2023

L'accord ci-après vise les sociétés, quelles que soient leurs tailles<sup>(1)</sup>, ainsi que leurs salarié(e)s appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

<sup>1</sup> *De par sa nature, cet accord collectif couvre sans distinction les entreprises de moins de 50 salariés et celles comptant plus de 50 collaborateurs.*

Il entre en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant sa signature et est conclu pour une durée déterminée de 5 ans.

## **Titre I Cadre juridique de l'accord**

### **Article 1 Champ d'application**

Le présent accord vise les Sociétés appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance, ainsi que leurs salarié(e)s.

### **Article 2 Objet de l'accord**

L'accord a pour objet de mettre en œuvre dans le secteur appliquant la convention collective des Sociétés d'Assistance des mesures améliorant celles existantes en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

## **Titre II Recrutement et insertion professionnelle**

### **Article 1 Recrutement externe et interne**

Les partenaires sociaux de la Branche réaffirment que les critères objectifs retenus pour le recrutement doivent être strictement fondés sur les compétences (notamment celles qui s'expriment au travers de l'expérience professionnelle) et les qualifications des candidat(e)s, à l'exclusion de tout présupposé tenant au sexe du candidat.

Ceci vaut pour les recrutements effectués en interne ainsi que pour ceux faits en externe, notamment par l'intermédiaire de Pôle Emploi ou des cabinets spécialisés.

#### **1.1 Offres d'emploi**

La formulation des emplois rédigée de façon claire et détaillée doit être faite en respectant la forme épicène du mot chaque fois que le terme de même sens existe dans les deux genres.

Des explications claires et détaillées sont données aux personnes non retenues qui le souhaitent.

Dans les communications relatives aux métiers, notamment réalisées pour la branche, une attention particulière est portée à un bon équilibre des représentations des femmes et des hommes.

#### **1.2 Étapes de recrutement**

Les entreprises s'engagent à garantir le principe de non-discrimination à chaque étape du recrutement (préparation du recrutement, recherche des candidatures, sélection des candidats, entretiens, accueil et intégration).

Toutes les candidatures, pour des compétences et des qualifications comparables, doivent être étudiées selon les mêmes critères, les mêmes dispositifs de sélection et selon le même processus de recrutement.

La décision finale doit reposer sur des éléments objectifs liés aux seules capacités professionnelles du candidat.

---

## **Titre III** **Évolution professionnelle**

Les parties signataires rappellent que, comme en matière de recrutement, l'évolution professionnelle des salariés doit reposer exclusivement sur des critères objectifs.

Les entreprises doivent s'attacher, après une information annuelle des instances représentatives du personnel, à sensibiliser les responsables hiérarchiques sur le principe de l'égalité femmes/hommes.

Les critères utilisés pour la promotion et la mobilité interne doivent uniquement être basés sur les capacités professionnelles et non sur des éléments pouvant être qualifiés de discriminatoires ou contraires à l'égalité professionnelle femmes / hommes.

Tous les salariés doivent avoir les mêmes possibilités d'accéder à l'évolution professionnelle au sein de l'entreprise, notamment pour des postes à responsabilités.

### Mixité dans l'emploi

Il convient de faire évoluer la mixité dans les emplois, et notamment de garantir à tous les salariés le même accès aux postes à responsabilité, considérant que la mixité d'une entreprise est un véritable atout en termes de performance d'équipe et commerciale. Ces éléments sont également des points forts en termes de compétences humaines et sociétales.

Les parties signataires rappellent toutefois le principe selon lequel la décision de recruter doit reposer sur des éléments objectifs liés aux seules capacités professionnelles du candidat.

Dans ce but, lorsque la mixité dans les emplois est possible, les entreprises sont encouragées à augmenter progressivement la proportion de femmes dans les emplois et les catégories où les hommes sont majoritaires et inversement.

### **Article 1** **Gestion des emplois**

#### **1.1** **Mobilité interne**

La performance des entreprises implique de faire émerger toutes les compétences internes, et de mettre en place, sans discrimination aucune, de réelles possibilités d'évolution professionnelle.

##### **1.1.a** **Ouverture de postes**

Les postes vacants sont portés à la connaissance de l'ensemble des salarié(e)s, et leur description détaillée est facilement accessible à tous. Une bonne connaissance des emplois ouverts doit en effet permettre à chacun(e) de postuler en fonction de ses compétences ou de son potentiel.

Les critères utilisés dans la définition des postes ouverts et publiés dans le cadre de la mobilité interne ne doivent pas être de nature à entraîner une quelconque discrimination femmes / hommes. À ce titre, les partenaires sociaux s'engagent, dans le cadre de l'observatoire des métiers, à ce que la dénomination des métiers repères ne puisse y donner prise.

##### **1.1.b** **Évaluation des compétences**

Les entreprises assurent à tous les salariés d'égales possibilités d'évolution professionnelle, et une égalité de traitement dans l'accès à des postes de responsabilité.

Elles font en sorte, en particulier, que les processus d'évaluation dans le cadre du suivi des parcours professionnels ne laissent aucune place aux préjugés et aux stéréotypes, ni ne permettent aucune discrimination directe ou indirecte.

##### **1.1.c** **Postes à responsabilités dans les entreprises d'au moins 1000 salariés**

Les entreprises s'engagent à travailler sur l'augmentation de la part des femmes dans les postes à responsabilité lorsqu'elles comptent au moins 1000 salariés, afin d'assurer un meilleur équilibre femmes / hommes à ces postes, et ce conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

#### **1.2** **Rémunérations : égalité de traitement**

Les signataires du présent accord soulignent leur attachement au principe d'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes pour un travail équivalent.

Les salariés à l'issue du congé de maternité, d'adoption ou du congé parental d'éducation doivent bénéficier d'un ratrapage salarial correspondant aux augmentations générales ainsi qu'à la moyenne des augmentations individuelles

---

perçues durant leur absence par leur catégorie professionnelle. Par catégorie professionnelle il convient de se référer aux catégories professionnelles de l'entreprise.

Ce rattrapage s'effectue au retour du salarié.

Il a été instauré, par l'accord du 8 décembre 2010, une dotation spécifique de la masse salariale brute dont le montant, défini en entreprise, est destiné à réduire les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes. Le principe de cette dotation, exprimé en pourcentage de la masse salariale, est reconduit dans le présent accord.

Ainsi, chaque année l'entreprise présente au CSE, un plan d'action destiné à réduire les écarts quand ils existent.

### **1.3**

#### **Égalité de traitement temps complets/temps partiels**

Les parties signataires soulignent le principe d'égalité de traitement et de conditions de travail qui doit exister pour tout niveau de poste entre les salarié(e)s femmes ou hommes exerçant leur activité à temps plein et ceux et celles travaillant à temps partiel que ce soit en terme de carrière, de rémunération ou de formation professionnelle.

Les entreprises s'engagent également à ce qu'il n'y ait pas de discrimination entre temps complets et temps partiels concernant la charge de travail et la définition des objectifs, ces derniers devant demeurer proportionnels au temps de travail.

### **Article 2**

#### **Gestion des compétences et de la formation**

##### **2.1**

###### **Principes**

Compte tenu du rôle de la formation professionnelle dans le maintien et le développement des compétences et des capacités professionnelles des salariés, l'égalité d'accès à la formation est un élément déterminant pour assurer une réelle égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'évolution des qualifications et dans le déroulement de carrière.

Il importe en conséquence que chaque salarié(e) puisse utiliser pleinement le dispositif prévu par l'accord de Branche, sans discrimination.

##### **2.2**

###### **Modalités**

Une formation à la non-discrimination à l'embauche est obligatoirement dispensée dans les entreprises d'au moins 300 salariés pour toute personne spécialisée dans le recrutement. Cette formation est effectuée une fois tous les 5 ans.

Dans le respect du principe de non-discrimination, tout salarié bénéficie d'une égalité d'accès aux dispositifs de formation dans le cadre de son évolution professionnelle

Les salariés reprenant leur activité suite à un congé maternité, congé d'adoption ou congé parental d'éducation font partie des publics prioritaires pour l'accès aux périodes de reconversion ou promotion par alternance (Pro A). Une attention toute particulière à ce public doit être portée lors de l'élaboration de la politique de formation.

Les périodes de congé de maternité, d'adoption et de congé parental d'éducation sont prises en compte intégralement pour le calcul des droits au CPF (Compte Personnel de Formation).

Les entreprises veillent à :

- prendre en compte les contraintes personnelles et familiales lors du choix de la formation, et notamment lorsque cette dernière implique un déplacement géographique et une plage horaire étendue par rapport aux déplacements habituels ;
- proposer des solutions complémentaires à la formation comme l'accompagnement et le tutorat ;
- proposer des modalités de formations permettant ainsi de concilier la vie personnelle et familiale et l'accès à la formation professionnelle
- à fixer pour les femmes et les hommes des conditions d'accès identiques à la formation, indépendantes notamment de la durée du travail.

### **Titre III**

#### **Mode de recours contre les discriminations**

Tout salarié estimant faire l'objet d'un traitement discriminant dans le cadre de ses activités professionnelles en raison de caractéristiques inhérentes à sa personne peut demander à être reçu par un responsable des ressources humaines, en présence s'il le souhaite d'un représentant du personnel, aux fins d'examiner les éléments constitutifs

---

selon lui de cette discrimination. Cet entretien doit avoir lieu dans le délai d'un mois à compter de la réception de la demande écrite.

Les acteurs de la branche ont pour objectif d'atteindre une représentation équilibrée des femmes et des hommes dans les organes de gouvernance des entreprises et dans les instances représentatives du personnel.

## Titre IV

### Organisation du travail

#### **Parentalité**

Les absences liées au congé de maternité, d'adoption, de paternité ou de congé parental ne doivent pas avoir d'incidence sur les évolutions professionnelles et salariales.

La salariée bénéficie d'une autorisation d'absence pour se rendre aux examens médicaux obligatoires prévus par le code de la santé publique dans le cadre de la surveillance médicale de la grossesse et des suites de l'accouchement.

La salariée bénéficiant d'une assistance médicale à la procréation dans les conditions prévues au chapitre I<sup>er</sup> du titre IV du livre I<sup>er</sup> de la deuxième partie du code de la santé publique bénéficie d'une autorisation d'absence pour les actes médicaux nécessaires. La confidentialité concernant ces autorisations d'absences doit être strictement respectée.

Le(a) conjoint(e) salarié(e) de la femme enceinte ou bénéficiant d'une assistance médicale à la procréation ou la personne salariée liée à elle par un pacte civil de solidarité ou vivant maritalement avec elle bénéficie également d'une autorisation d'absence pour se rendre à trois de ces examens médicaux obligatoires ou de ces actes médicaux nécessaires pour chaque protocole du parcours d'assistance médicale au maximum.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, ces absences n'entraînent aucune diminution de la rémunération et sont assimilées à une période de travail effectif pour la détermination de la durée des congés payés ainsi que pour les droits légaux ou conventionnels acquis par la salariée au titre de son ancienneté dans l'entreprise.

Le congé est ouvert à tout salarié ayant au moins 1 an d'ancienneté dans l'entreprise.

Il peut s'exercer simultanément par les deux parents.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, lorsqu'un salarié réduit son temps de travail dans le cadre d'un congé parental, la durée du congé parental d'éducation à temps partiel est assimilée à une période de travail effectif pour la détermination des droits que le salarié tient de son ancienneté. Le salarié conserve en outre le bénéfice de tous les droits acquis avant le début du congé.

Les absences liées au congé de maternité, d'adoption ou de paternité, ne doivent pas impacter la rémunération ou la carrière. Elles sont assimilées à une période de travail effectif pour la détermination de la durée des congés payés ainsi que pour les droits légaux ou conventionnels acquis par le salarié au titre de son ancienneté dans l'entreprise.

Pendant toute la durée du congé paternité, le père salarié bénéficie du maintien de son salaire net mensuel reconstitué sur la période des 3 derniers mois sous déduction des indemnités journalières de sécurité sociale et de la CSG/CRDS sur les IJSS.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, ce congé est assimilé à une période de présence dans l'entreprise pour la répartition de la réserve spéciale de participation et bénéficie de tous les droits acquis avant le début du congé.

Les parents d'enfants mineurs handicapés qui en font la demande étudient avec l'entreprise les possibilités d'aménagements de leur organisation de travail.

Ils bénéficient en outre d'une priorité de passage à temps partiel dans l'hypothèse où un tel poste correspondant à leur profil serait disponible.

Il est précisé que les dispositions légales s'appliquent en lieu et place de celles de l'article 38 du texte de base de la convention collective si ces dernières s'avèrent moins favorables.

Les entreprises sont encouragées à allonger les congés pour maladie grave, handicap ou décès d'un enfant.

Les parties signataires ne maintiennent pas les conditions d'ancienneté préalablement prévues par la convention collective pour les femmes en cas de naissances multiples.

#### **Entretien professionnel**

Un entretien professionnel est systématiquement proposé au salarié qui reprend son activité à l'issue d'un congé de maternité, un congé parental d'éducation ou une période de réduction d'activité, un congé de proche aidant, un congé d'adoption, un congé sabbatique, une période de mobilité volontaire sécurisée, un arrêt maladie de longue durée.

À la demande du salarié, l'entretien peut avoir lieu avant la fin du congé selon des modalités définies en entreprise.

---

## **Titre V**

### **Conciliation vie professionnelle / Vie privée**

Un entretien individuel permet, pour ceux qui le souhaitent, d'évoquer les questions liées à cette préoccupation. La demande d'entretien individuel doit être faite par écrit à la DRH<sup>(1)</sup>.

<sup>2</sup> Direction des Ressources Humaines

Une réponse lui est fournie dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande par la DRH.

Les entreprises de la branche s'engagent dans la mesure du possible à prendre en compte les contraintes personnelles et familiales lors de l'organisation du temps de travail, et notamment dans l'organisation des réunions et des déplacements professionnels, notamment pour les salariés proches aidants, conformément aux dispositions légales en vigueur.

Les entreprises doivent sensibiliser tous ses acteurs aux enjeux de l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle et familiale, notamment pour la santé au travail.

Les demandes motivées de salariés pour un aménagement de leur temps de travail ou un changement de poste permettant la conciliation de la vie professionnelle et de la vie personnelle et familiale seront systématiquement étudiées selon des modalités définies en entreprise.

## **Titre VI**

### **Dispositions relatives à la communication et à la sensibilisation sur l'égalité femmes/hommes**

#### **Communication et sensibilisation : dispositions générales**

Une information sera faite dans les entreprises sur l'interdiction du harcèlement sexuel et les agissements sexistes. Le règlement intérieur devra mentionner la définition légale des agissements fautifs.

Pour permettre une évolution positive des comportements au quotidien, il est nécessaire de mettre en place des actions de sensibilisation, de formation et de mobilisation des acteurs pour remettre en cause les pratiques et lutter contre les préjugés et les stéréotypes pouvant faire obstacle à l'égalité professionnelle.

Pour ce faire, les entreprises s'engagent à déployer différents moyens et outils de communication tels que :

- campagnes d'information (notamment, large diffusion des accords conclus pour l'égalité professionnelle femmes / hommes) ;
- guides de bonnes pratiques à mettre en œuvre pour promouvoir l'égalité professionnelle et notamment salariale, la non-discrimination (guide du recrutement, promotion...), l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle, l'égalité femmes / hommes aux postes de direction
- publications ;
- internet ;
- intégration du thème de l'égalité professionnelle et de non-discrimination dans les formations des managers, des tuteurs, des équipes de direction.

#### **Index de l'égalité professionnelle**

Il est rappelé que conformément aux dispositions légales et règlementaires en vigueur, les entreprises d'au moins 50 salariés doivent calculer et publier leur Index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, chaque année au plus tard le 1<sup>er</sup> mars.

Les dispositions légales et règlementaires en vigueur prévoient également que les entreprises doivent publier des mesures de correction si la note obtenue est < 75 points et des objectifs de progression si la note obtenue est < 85 points pour chaque indicateur n'ayant pas atteint la note maximale.

L'Observatoire des Métiers, des Qualifications et de l'égalité professionnelle des sociétés d'Assistance mentionne sur son site internet une moyenne globale pondérée des index publiés par les entreprises de la branche.

## **Titre VII**

### **Moyens de suivi et contrôle**

#### **Commission égalité professionnelle femmes/hommes**

La commission égalité femmes/hommes est chargée de préparer les délibérations du CSE en matière d'égalité notamment sur le rapport comparé des situations femmes/hommes mais également sur la préparation de la négociation relative à l'égalité professionnelle. La commission dispose des mêmes documents que le CSE

---

La commission égalité femmes / hommes est instaurée dans les entreprises appliquant la convention collective assistance d'au moins 50 salariés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Un crédit de 2 heures par membre est octroyé dans la limite de 10 heures par an pour l'ensemble des membres de la commission.

Les membres de la commission bénéficient d'actions de sensibilisation à la non-discrimination, l'égalité salariale et la prévention et la lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

Les acteurs de la branche s'assurent que la commission de l'égalité professionnelle puisse pleinement jouer son rôle.

### **Observatoire prospectif des Métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle des sociétés d'assistance**

L'observatoire des métiers assure un suivi des accords conclus au sein des entreprises de la branche. Le secrétariat de la CPPNI lui transmet à cet effet les documents disponibles nécessaires au suivi.

## **Titre VIII**

### **Suivi**

Selon le constat établi à partir des travaux de l'Observatoire prospectif des métiers des qualifications et de l'égalité professionnelle, il sera procédé à mi-parcours de l'accord (soit 2 ans et demi après sa signature) à un bilan d'étape permettant l'ajustement si nécessaire des objectifs du présent accord, ceci afin de répondre aux enjeux d'égalité professionnelle des entreprises de la branche.

S'il n'est pas effectué en CPPNI, ce suivi est réalisé par un groupe de travail paritaire composé d'un à deux représentants par organisation syndicale représentative de la branche, et d'un nombre de représentants patronaux au maximum égal à l'ensemble du collège salarié.

## **Titre IX**

### **Révision**

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

Un délai de prévenance de trois mois débutera à compter de la réception par le secrétariat de branche de la lettre recommandée.

## **Titre X**

### **Publicité de l'accord au sein de la Branche**

L'accord fera l'objet d'une communication auprès des entreprises.

## **Titre XII**

### **Dépôt légal et extension**

Les parties signataires s'engagent à effectuer les démarches nécessaires au dépôt et à l'extension du présent accord.

## **Annexe**

Relatif à l'égalité femmes/hommes dans la branche des sociétés d'assistance

### **Indicateurs du rapport de branche sur la situation comparée des femmes et des hommes**

- Répartition Générale Femmes / Hommes
- Répartition par familles de métiers Femmes / Hommes
- Rémunérations Femmes / Hommes
- Pyramide des âges par sexes
- Données handicap Femmes / Hommes
- Catégories professionnelles par sexes
- Taux d'activité (par tranches de temps partiels et temps complet) Femmes / Hommes
- Répartition de l'activité saisonnière Femmes / Hommes

---

# Aide à l'accompagnement des personnes en fin de vie

## Accord du 2 mai 2011

[Étendu par arr. 7 oct. 2011, JO 14 oct.]

Mod. par Avenant 30 janv. 2012, étendu par arr. 2 août 2012, JO 12 août, applicable à compter du 1<sup>er</sup> jours du mois de sa signature<sup>(1)</sup>

**(I) Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salariés :

CFTC CSFV ;

SNCAPA ;

FEC FO ;

FSPBA CGT ;

BANQ CFDT ;

SNAATAM CGC.

Mod. par Avenant, 18 mars 2016, étendu par arr. 15 févr. 2018, JO 21 févr., applicable à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois de sa signature<sup>(1)</sup>

**(I) Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salariés :

CFDT Banques et Assurances ;

CFE-CGC Assurance et Assistance ;

CFTC CSFV ;

CGT Banque Assurance ;

FEC FO.

### Préambule

Le Syndicat National des Sociétés d'Assistance (SNSA) et les Organisations Syndicales salariales forts des valeurs de citoyenneté et de solidarité qui caractérisent la profession ont souhaité réaffirmer leur attachement à l'accompagnement tout au long de la vie et plus spécifiquement à celle d'un proche en fin de vie.

Les signataires rappellent ainsi l'importance qu'ils attachent à la compatibilité entre vie professionnelle et vie privée.

En conséquence :

- vu la loi du 21 août 2003 sur le congé de solidarité familiale
- vu la loi du 2 mars 2010 visant à créer une allocation journalière d'accompagnement d'une personne en fin de vie
- vu le Décret n° 2011-50 du 11 janvier 2011 relatif à l'allocation journalière d'accompagnement d'une personne en fin de vie et au congé de solidarité familiale

### Titre I Cadre juridique de l'accord

#### Article 1 Champ d'application

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

#### Article 2 Objet de l'accord

L'accord a pour objet de permettre l'attribution d'une rémunération forfaitaire au salarié bénéficiaire de l'allocation d'accompagnement de fin de vie.

Cette rémunération versée par l'entreprise vient en complément de l'allocation de fin de vie visée au décret du 11 janvier 2011.

---

## Titre II

### Montant de la rémunération forfaitaire complémentaire versée

#### Article 1

##### Montant

*Mod. par Avenant, 18 mars 2016, étendu par arr. 15 févr. 2018, JO 21 févr., applicable à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois de sa signature<sup>(1)</sup>*

*(I) Signataires :*

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFDT Banques et Assurances ;*

*CFE-CGC Assurance et Assistance ;*

*CFTC CSFV ;*

*CGT Banque Assurance ;*

*FEC FO.*

Le montant de la rémunération forfaitaire complémentaire versée au collaborateur durant le congé d'accompagnement de fin de vie est égal à celui de l'allocation journalière versée par l'organisme d'assurance maladie dont il relève.

Ainsi :

— Le salarié qui suspend son contrat de travail bénéficie d'une rémunération forfaitaire complémentaire de 53,17 € brut par jour calendrier dans les limites définies à l'article 4 - Titre III, ci-après.

— Le salarié qui réduit son temps de travail contractuel dans le cadre du congé d'accompagnement de fin de vie, bénéficie d'une rémunération forfaitaire complémentaire de 26,58 € brut par jour calendrier dans les limites définies à l'article 4 - Titre III, ci-après.

Ces montants sont versés indépendamment d'un éventuel partage de l'allocation d'accompagnement de fin de vie entre plusieurs bénéficiaires.

La rémunération forfaitaire versée ne peut cependant avoir pour effet, en référence à l'article 34 c) de la convention collective des sociétés d'assistance, d'octroyer en net une rémunération supérieure à celle qui aurait été perçue normalement par le salarié.

(Avenant, 18 mars 2016, étendu)

Salarié à temps complet au moment de la demande du congé	Salarié à temps partiel au moment de la demande du congé
Demande de suspension du contrat de travail : 68,18 €	Demande de suspension du contrat de travail : 68,18 €
Demande de réduction du temps de travail contractuel : 36,40 €	Demande de réduction du temps de travail contractuel : 36,40 €

Le montant de la rémunération forfaitaire complémentaire évoluera pour l'avenir à l'identique du montant légal de l'allocation d'accompagnement d'une personne en fin de vie.

#### Article 2

##### Périodicité de versement

Le versement de la rémunération forfaitaire complémentaire à l'allocation fin de vie est effectué en respectant la périodicité de la paie définie dans chaque entreprise, sans attendre le justificatif de la caisse d'assurance maladie qui sera fourni ultérieurement.

#### Article 3

##### Avance sur salaire

Une proposition d'avance sur salaire est faite au collaborateur dès réception par l'entreprise de la demande de congé de solidarité familiale, sous réserve que le dossier soit complété des documents prévus à l'article 2 - Titre III, ci-après.

---

## Titre III

### Conditions et modalités d'ouverture de la rémunération forfaitaire

#### **Article 1**

##### **Salarié bénéficiaire**

Tout salarié temps complet ou temps partiel sans condition d'ancienneté bénéficie du congé de solidarité familiale pour assister un proche souffrant d'une pathologie mettant en jeu le pronostic vital ou étant en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable, quelle qu'en soit la cause.

La personne proche peut être :

- un ascendant,
- un descendant,
- un frère ou une sœur,
- une personne partageant le même domicile que le bénéficiaire du congé ou l'ayant désigné comme sa personne de confiance.

Une personne de confiance est une personne (un parent, un proche ou le médecin traitant) qui a été désignée par une autre personne majeure pour :

**m** l'accompagner, si elle le souhaite, dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions,

**m** donner son avis au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à sa situation.

#### **Article 2**

##### **Conditions pour bénéficier de la rémunération forfaitaire**

Pour bénéficier de la rémunération forfaitaire complémentaire, le salarié doit adresser à son employeur en lettre recommandée avec accusé de réception ou remettre en main propre contre décharge, 15 jours à l'avance, sa volonté de suspendre son contrat de travail ou la date le cas échéant de sa demande de fractionnement dudit congé ou de la demande de réduction de son temps de travail

Ce document doit être accompagné des pièces justificatives suivantes :

- une attestation sur l'honneur du salarié justifiant de l'accompagnement d'une personne en fin de vie.
- Une copie justificative du bordereau de versement de l'allocation d'accompagnement d'une personne en fin de vie.

La copie justificative du bordereau de versement peut être fournie postérieurement à l'ouverture du congé d'accompagnement de fin de vie, compte tenu des délais administratifs de la CPAM.

Le salarié, s'il ne fournit pas ce dernier justificatif, sera dans l'obligation de restituer à l'entreprise les rémunérations indûment perçues.

En cas d'urgence absolue, le congé peut débuter à la date d'envoi de la lettre recommandée du salarié, le cachet de la poste faisant foi ou à la date de la remise en main propre contre décharge.

La rémunération forfaitaire complémentaire n'est pas cumulable avec l'indemnisation des congés : maternité, paternité, adoption, maladie ou accident du travail.

#### **Article 3**

##### **Renouvellement du congé ou retour anticipé**

En cas de renouvellement successif ou de retour anticipé du congé, le salarié avertit son employeur dans les conditions prévues à l'article 34 a de la convention collective nationale des sociétés d'assistance. En cas de demande de renouvellement non successif, les mêmes conditions sont applicables.

#### **Article 4**

##### **Durée de versement**

*Mod. par Avenant, 18 mars 2016, étendu par arr. 15 févr. 2018, JO 21 févr., applicable à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois de sa signature<sup>(1)</sup>*

*(I) Signataires :*

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFDT Banques et Assurances ;*

*CFE-CGC Assurance et Assistance ;*

*CFTC CSFV ;*

Le congé de solidarité familiale est d'une durée maximale de 3 mois, renouvelable une fois. Durant le congé, le contrat de travail est suspendu.

Le congé de solidarité familiale peut également être fractionné d'un commun accord entre l'employeur et le salarié. La durée d'une période minimale de congé est d'une journée sans pouvoir dépasser 3 mois renouvelable une fois. En cas de fractionnement du congé, le salarié avertit son employeur 48 heures avant, la date à laquelle il entend prendre chaque période de congés.

En cas de survenance d'un congé pour événement familial, tel que prévu à l'article 40 a) de la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance, ce congé est automatiquement reporté à l'issue du congé de solidarité familiale. À titre d'exemple, le salarié qui se marie durant le congé de solidarité familial verra son congé de mariage d'une semaine calendaire, débuter à l'issue du congé de solidarité familial

Les signataires conviennent d'une durée de versement de la rémunération forfaitaire complémentaire :

— Pour un salarié qui suspend son contrat de travail

34 jours calendaires

— Pour un salarié qui réduit son temps de travail contractuel

42 jours calendaires

La rémunération forfaitaire complémentaire cesse d'être versée le jour suivant le décès de la personne accompagnée.

Enfin les entreprises par avenir spécifique à leur contrat de prévoyance maintiennent la totalité des garanties.

L'inscription à la garantie frais de santé reste effective durant le congé de solidarité familiale. Les modalités de calcul du montant de cotisation à charge du salarié demeurent inchangées. En cas d'insuffisance du salaire net du salarié, et pour ne pas provoquer de défaillance dans le maintien des garanties, l'Entreprise effectuera une avance sur salaire au bénéfice du salarié dans les conditions de l'article 3 du titre II de l'accord du 2 mai 2011.

La rémunération forfaitaire complémentaire cesse d'être versée le jour suivant le décès de la personne accompagnée.

## **Article 5**

### **Prise en charge par l'employeur des cotisations salariales finançant les garanties prévoyance et frais de santé**

*Mod. par Avenant 30 janv. 2012, étendu par arr. 2 août 2012, JO 12 août, applicable à compter du 1<sup>er</sup> jours du mois de sa signature<sup>(1)</sup>*

*(I) Signataires :*

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFTC CSFV ;*

*SNCAPA ;*

*FEC FO ;*

*FSPBA CGT ;*

*BANQ CFDT ;*

*SNAATAM CGC.*

En cas d'insuffisance de rémunération nette du salarié en congé de solidarité familiale, l'employeur prend en charge les cotisations salariales finançant le maintien du salarié à la garantie prévoyance et frais de santé.

Cette prise en charge par l'employeur se fera sur la base de la moyenne des rémunérations des douze derniers mois précédent le début du congé d'accompagnement d'une personne en fin de vie.

## **Article 6**

### **Extension de la rémunération forfaitaire dans le cas d'un accompagnement direct à l'hôpital**

*Mod. par Avenant, 18 mars 2016, étendu par arr. 15 févr. 2018, JO 21 févr., applicable à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois de sa signature<sup>(1)</sup>*

*(I) Signataires :*

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFDT Banques et Assurances ;*

*CFE-CGC Assurance et Assistance ;*

*CFTC CSFV ;*

*CGT Banque Assurance ;*

*FEC FO.*

La situation d'hospitalisation directe d'une personne en fin de vie permet le bénéfice de la rémunération forfaitaire

dans le cadre d'un accompagnement à l'hôpital.

Les justificatifs à fournir en cas d'hospitalisation directe sont :

- Une attestation sur l'honneur du salarié justifiant de l'accompagnement d'une personne en fin de vie.
- Une attestation établie par le médecin de la personne accompagnée justifiant l'hospitalisation.
- Une copie du bulletin d'hospitalisation de la personne accompagnée.

Par hospitalisation directe, il convient d'entendre l'hospitalisation de la personne accompagnée qui n'est pas précédée de soins à domicile.

Par domicile, il convient d'entendre de manière large tout domicile y compris la maison de retraite, l'EHPAD, la maison de repos ou de convalescence etc.... C'est-à-dire tout lieu où la personne accompagnée bénéficie de soins dans le cadre de sa fin de vie.

## **Montants**

Salarié à temps complet au moment de la demande du congé	Salarié à temps partiel au moment de la demande du congé
Demande de suspension du contrat de travail : 82,73 €	Demande de suspension du contrat de travail : 82,73 €
Demande de réduction du temps de travail contractuel : 45,50 €	Demande de réduction du temps de travail contractuel : 45,50 €

En cas d'urgence absolue, le congé peut débuter à la date d'envoi de la lettre recommandée du salarié, le cachet de la poste faisant foi, ou à la date de la remise en main propre contre décharge.

## **Titre IV Accompagnement dans le cadre de la formation professionnelle**

Une formation aide aux aidants de deux jours maximum (ou 14 heures) peut être octroyée au collaborateur bénéficiant d'un congé de solidarité familiale ouvert dans les conditions prévues aux titres II et III du présent accord.

L'entreprise propose systématiquement cette formation à réception de la demande du congé de solidarité familiale.

La formation choisie d'un commun accord entre le salarié et l'entreprise est organisée dans les meilleurs délais.

À titre exceptionnel, cette formation peut être suivie par le collaborateur avant le début du congé.

En cas d'inscription à un stage de formation professionnelle dont la date survient durant le congé de solidarité familiale, le report du stage est automatique sauf si le salarié fait la demande écrite de respecter le calendrier initial

## **Titre V Retour de congé de solidarité familiale**

Le salarié informe son employeur par écrit de la date prévisible de son retour de congé avec un préavis de trois jours francs.

**Par jour franc, il convient d'entendre, la définition suivante :**

«Un jour franc court de 0 h à 24 h (minuit). Le premier jour franc est compté à partir du lendemain de l'acte, de l'événement, de la décision ou de la notification justifiant le délai.

Le délai qui expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.».

Exemple : évènement survenant le mercredi matin, le délai expire le lundi matin.

Le Mercredi : jour de l'évènement n'est pas compté

Du Jeudi 0 H vendredi, au samedi 24 H (minuit) : 3 jours francs

Le Dimanche repousse automatiquement le délai au premier jour ouvrable suivant, c'est-à-dire au lundi matin quand il n'est pas férié.

Le salarié retrouve son emploi assorti d'une rémunération au moins équivalente.

La durée du congé de solidarité familiale est assimilée à un temps de travail effectif pour la détermination du droit à congé payé et à ancienneté.

L'absence pour congé de solidarité familiale est également assimilée à un temps de travail effectif pour l'attribution des augmentations générales.

---

En cas de décès de la personne accompagnée dans sa fin de vie, il est accordé, sans condition d'ancienneté, un jour d'absence rémunéré à l'accompagnant.

Ce jour d'absence rémunéré ne se cumule pas avec les dispositions prévues à l'article 40 a de la Convention Collective Nationale des sociétés d'Assistance.

## **Titre VI** **Durée de l'accord**

L'accord entre en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois de sa signature et est conclu pour une durée indéterminée. Un bilan de l'application de l'accord sera réalisé en décembre 2011.

## **Titre VII** **Révision / dénonciation**

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

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

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

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

## **Titre VIII** **Publicité de l'accord au sein de la branche**

Le texte de l'accord sera intégré en accès public sur le site internet du SNSA et fera l'objet d'une communication au sein de chaque entreprise auprès de tous les salariés.

## **Titre IX** **Dépôt légal et extension**

Les signataires s'engagent à effectuer dès signature les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent accord.

### **Note technique**

#### **Allocation de fin de vie**

*Mod. par Avenant, 18 mars 2016, étendu par arr. 15 févr. 2018, JO 21 févr., applicable à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois de sa signature<sup>(1)</sup>*

*(I) Signataires :*

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFDT Banques et Assurances ;*

*CFE-CGC Assurance et Assistance ;*

*CFTC CSFV ;*

*CGT Banque Assurance ;*

*FEC FO.*

#### En France

##### **I - L'accompagnant et l'accompagné bénéficient tous deux du régime de la CPAM**

L'accompagnant remplit le formulaire S3708 qu'il adresse à sa CPAM avec un certificat médical établi par le médecin traitant de la personne accompagnée + une attestation de son employeur justifiant qu'il bénéficie d'un congé de solidarité familiale.

La CPAM de l'accompagnant verse l'allocation de fin de vie après accord de l'organisme d'assurance maladie de

l'accompagné.

Attention, la CPAM n'effectue pas de rétroactivité dans le versement.

## 2- L'accompagnant et l'accompagné bénéficient de régimes différents

Le CNAJAP (Centre National AJAP) s'assurera auprès du régime de l'accompagné que l'allocation n'a pas déjà été versée à un autre accompagnant.

S'il n'y a pas eu de versement il y aura un accord inter-régime pour le versement.

## À l'étranger

Il est possible d'accompagner à l'étranger, dans le cadre d'un congé de solidarité familiale, une personne en fin de vie si la personne accompagnée peut prétendre à un droit ouvert en matière de couverture sociale.

C'est le cas dans les 31 pays de la Commission Européenne.

L'accompagnant doit alors prendre contact avec le CNAJAP qui lui remettra un formulaire spécifique et lui demandera de le compléter d'une copie de l'équivalent de la carte vitale.

Coordonnées du CNAJAP (Centre National AJAP)

Rue Marcel Brunet - BP 109

23014 Guéret Cedex

0 811 701 009

## **Période estivale**

### **Accord du 13 juin 2014**

[Étendu par arr. 15 déc. 2014, JO 26 déc., applicable au jour de sa signature]

#### **Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

BANQ CFDT.

Sont convenus de ce qui suit :

## **Préambule**

Les sociétés de la Branche assistance connaissent chaque année en période estivale, une d'activité plus importante.

Compte tenu du caractère cyclique et récurrent de cette période qui se répète, à date à peu près fixe, en fonction du rythme des saisons ou des modes de vie collectifs, et indépendamment de la volonté de l'entreprise il est constaté que la Branche assistance est soumise à une saisonnalité dans les services opérationnels de l'assistance médicale et de l'automobile.

Le présent accord a donc pour objectif de préciser que la durée de cette saison estivale est de :

4 mois par année civile sur une période de référence comprise entre le 1<sup>er</sup> mai et le 30 septembre.

La saisonnalité peut cependant, dans certaines entreprises de la Branche, être inférieure ou supérieure à cette durée et se scinder. Cette variation d'une entreprise à l'autre peut s'expliquer compte tenu des activités et clientèles propres.

Toute entreprise qui compte recourir au travail saisonnier au-delà de 4 mois dans l'année civile et dans la limite de 2 mois supplémentaires maximum, doit faire la démonstration de la spécificité de son activité justifiant cette dérogation auprès du comité d'entreprise ou à défaut des délégués du personnel afin de recueillir un avis.

Il est établi que les activités telles que services à la personne, habitat et santé (suivi des maladies chroniques, exemple : personnes diabétiques, liées à des laboratoires pharmaceutiques etc...) ne sont pas reconnues comme étant affectées par la saisonnalité.

C'est ainsi que le SNSA et les organisations syndicales signataires sont convenus de ce qui suit.

## **Article 1 Champ d'application de l'accord**

Le présent accord vise les sociétés de l'assistance appliquant la convention collective nationale des sociétés de l'assistance.

---

## **Article 2** **Objet de l'accord**

L'accord a pour objet de :

1. Confirmer la saisonnalité des services opérationnels de l'assistance médicale et de l'automobile des sociétés d'assistance.
2. Rappeler les caractéristiques d'une activité saisonnière qui peut varier en fonction de la diversité des clientèles.
3. Préciser la typologie des indicateurs permettant de définir la saisonnalité.
4. Fixer les modalités d'information du comité d'entreprise ou à défaut des délégués du personnel.
5. Préciser certaines mentions spécifiques à faire figurer au contrat de travail saisonnier.
6. Préciser le statut des salariés en contrat de saison.

## **Article 3** **Les caractéristiques de l'activité saisonnière dans l'assistance**

Il s'agit d'une activité normalement appelée à se répéter chaque année à date à peu près fixe au caractère régulier, prévisible, cyclique en fonction du rythme des saisons ou des modes de vie collectifs et indépendante de la volonté des employeurs ou des salariés.

L'activité saisonnière doit être distinguée d'un simple accroissement temporaire d'activité ou du remplacement de salariés absents.

La durée de la saisonnalité pour les services opérationnels de l'assistance médicale et de l'automobile des sociétés d'assistance s'élève à 4 mois au cours de l'année civile sur une période comprise entre le 1<sup>er</sup> mai et le 30 septembre.

L'entreprise doit effectuer une information préalable et détaillée en comité d'entreprise ou à défaut aux délégués du personnel sur la période de la saison.

Cependant, il est admis que la durée de la saison peut varier pour certaines entreprises en fonction de la diversité des clientèles.

L'entreprise concernée par une saisonnalité estivale d'une durée supérieure à 4 mois et dans la limite de 2 mois maximum supplémentaires devra faire la démonstration en comité d'entreprise ou à défaut aux délégués du personnel, des spécificités propres à son activité justifiant le dépassement de la durée.

Cette démonstration doit reposer sur des indicateurs tels que prévus à l'article 4 ci-après.

L'entreprise doit recueillir l'avis du comité d'entreprise et ou à défaut des délégués du personnel sur le dépassement de la durée de 4 mois.

La procédure de consultation doit être engagée au plus tard 60 jours avant le début de la saison.

## **Article 4** **Indicateurs permettant de mesurer la saisonnalité dans la Branche assistance**

La saisonnalité dans la Branche assistance est mesurée par tout moyen adapté aux services concernés et à titre indicatif par les éléments suivants ou tout autre moyen permettant à l'entreprise de mesurer l'accroissement régulier prévisible et cyclique de l'activité saisonnière qui impacte les services concernés :

— Pour les services opérationnels de l'assistance médicale et de l'automobile :

- Nombre de dossiers ouverts :

L'entreprise doit faire la démonstration, par rapport aux deux dernières années civiles précédentes, de l'augmentation significative de la moyenne constatée du nombre de dossiers ouverts l'été dans ces services, au regard de la moyenne du nombre de dossiers ouverts sur les 12 mois de l'année civile

Nombre d'appels téléphoniques, SMS, fax, courriels, courriers entrants et sortants correspondants :

L'entreprise doit faire la démonstration, par rapport aux deux dernières années civiles précédentes, de l'augmentation significative l'été dans ces services de la moyenne constatée du nombre d'appels téléphoniques, SMS, fax courriels entrants et sortants, au regard de la moyenne du nombre des mêmes flux sur les 12 mois de l'année civile.

## **Article 5** **Les modalités d'information et ou consultation**

— Modalités d'information du comité d'entreprise :

Il s'agit d'une information préalable et détaillée conformément à l'avenant n° 22 article 6 du 15 mai 2009 de la CCN.

Cette information détaillée concerne les services impactés par l'activité saisonnière.

— Modes d'organisation :

---

Il est communiqué en comité d'entreprise le nombre de salariés en contrat de saison, ainsi que leur affectation.

— Modalités de consultation du comité d'entreprise

L'avis du comité d'entreprise est requis après information détaillée en cas de dépassement de la durée de 4 mois.

#### **Article 6** **Les mentions spécifiques à faire figurer au contrat de travail saisonnier**

Les mentions spécifiques (outre les mentions obligatoires prévues par la loi) qui doivent figurer dans le contrat de travail saisonnier sont les suivantes :

- l'objet précis du contrat qui doit correspondre à une activité saisonnière
- la qualification
- le niveau de classification
- l'affectation.

#### **Article 7** **Statut du salarié en contrat de saison**

Dans le cas d'un recrutement au niveau A, le salarié voit son statut évoluer au niveau B au bout de 6 mois de présence effective continue ou non.

Conformément à la réglementation en vigueur, il est rappelé que les durées des contrats saisonniers successifs dans une même entreprise se cumulent pour le calcul de l'ancienneté. Lorsque le contrat saisonnier se poursuit sans interruption par un contrat à durée indéterminée, le salarié conserve alors l'ancienneté qu'il avait acquise au terme du contrat de travail à durée déterminée.

La durée du contrat de travail à durée déterminée est déduite de la période d'essai éventuellement prévue pour le même poste de travail.

Le chargé d'Assistance recruté au niveau A ne peut effectuer des plages de nuit.

Un livret d'accueil, destiné à favoriser l'intégration dans l'entreprise, est mis à disposition du salarié en contrat de saison.

#### **Article 8** **Date d'effet**

Le présent accord entrera en vigueur au jour de sa signature.

Par dérogation, les sociétés ayant déjà procédé à la date de signature, à une information et ou une consultation auprès de leur comité d'entreprise ou à défaut auprès de leurs délégués du personnel, ne seront pas soumises à ces nouvelles dispositions pour l'exercice 2014.

#### **Article 9** **Durée de l'accord**

Le présent accord qui revêt un caractère normatif, est conclu pour une durée indéterminée.

Un bilan de l'accord sera fait à l'issue d'une période de 3 ans à compter de sa date d'application.

#### **Article 10** **Dépôt légal et extension**

Les signataires s'engagent à effectuer dès signature les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent accord.

#### **Article 11** **Révision - dénonciation**

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

Un délai de prévenance de trois mois débutera à compter de la réception par le SNSA ou l'une des organisations syndicales signataires de la lettre recommandée.

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

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

### **Insertion, évolution professionnelle et maintien dans l'emploi des personnes**

---

# **handicapées**

## **Accord du 18 novembre 2016**

[Étendu par arr. 12 juin 2017, JO 4 juill., applicable à compter du premier jour du mois suivant sa signature]

### **Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT Banques et Assurances ;

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

CFCT CSFV ;

FSPBA CGT.

### **Préambule**

Conscients du rôle qui incombe à la branche en matière de handicap, les signataires du présent accord entendent mettre en place un accord de Branche pour une politique durable en faveur de l'insertion, de l'évolution professionnelle et du maintien dans l'emploi des personnes handicapées conformément à l'accord Egalité, Mixité, Diversité du 8 décembre 2010.

Par personne handicapée, il convient d'entendre «Toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement reconnues par la loi comme étant réduites par suite de l'altération d'une ou de plusieurs fonctions physique, sensorielle, mentale ou psychique»

Le présent accord vise à :

- Favoriser l'égalité des chances, lutter contre l'exclusion et la discrimination pour permettre le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées.
- Créer les conditions pour que les personnes handicapées se sentent pleinement intégrées dans leur équipe de travail au quotidien.
- Les écouter, les accompagner dans leurs démarches, proposer des solutions, sensibiliser les managers et les équipes.
- Changer le regard sur le handicap et les stéréotypes.

Objectif à terme de la Branche :

Que le handicap ne soit pas considéré comme un frein et que le taux légal de l'obligation d'emploi des personnes handicapées soit atteint et se développe durablement au sein des entreprises de la Branche.

### **I. Caractéristiques de la branche en matière d'emploi de personnes handicapées**

#### **Article 1 Éléments du diagnostic quantitatif**

Le SNSA et les organisations syndicales représentatives dans la branche ont partagé un diagnostic quantitatif sur la situation de l'emploi des personnes handicapées.

Ce diagnostic est issu d'une enquête menée par le SNSA dans les entreprises de la Branche et dont les réponses proviennent de la déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH).

En conséquence, le diagnostic quantitatif concerne l'ensemble des entreprises de la Branche qui sont toutes assujetties à l'obligation d'emploi des personnes handicapées.

#### **1.1 Établissements et effectifs concernés par l'obligation d'emploi**

Selon les données fournies, pour 2013, 2014 et 2015 par les entreprises de la branche, toutes les entreprises sont assujetties à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (1 entreprise possède un accord agréé).

L'effectif total de la Branche représente au 31 décembre 2014 : 7 375 CDI et 904 CDD.

#### **1.2 Taux d'atteinte de l'obligation d'emploi**

Selon les déclarations DOETH, au 31 décembre 2015, le nombre de personnes handicapées dans les entreprises de

---

la Branche s'élève à 282 personnes.

Le taux atteint au regard de l'obligation d'emploi des personnes handicapées s'établit à cette même date à 4,06 %.

### 1.3 Modalités de réponse à l'obligation d'emploi

En 2015, les entreprises ont répondu à leur obligation d'emploi, de la manière suivante :

- 1 entreprise a recours à un accord agréé ;
- 9 entreprises sur 11 emploient au moins une personne handicapée ;
- 1 entreprise ne compte pas de personne handicapée ;
- 10 entreprises sur 11 combinent différentes modalités d'acquittement (emploi de travailleurs handicapés, contrats avec le secteur adapté et protégé, contribution à l'AGEFIPH®) ;
- 1 entreprise verse exclusivement la contribution à l'AGEFIPH.

### 1.4 Caractéristiques des bénéficiaires de l'obligation d'emploi

En 2015, les bénéficiaires de l'obligation d'emploi constituent une population majoritairement féminine, en cohérence avec l'ensemble des effectifs de la branche.

Ils sont majoritairement à temps partiels. Ils relèvent principalement de la catégorie employé.

Les caractéristiques des contrats de travail des bénéficiaires de l'obligation d'emploi dans la branche font apparaître un taux d'emploi majoritairement en contrat de travail à durée indéterminée et à temps partiel.

## Article 2 État des lieux qualitatif

L'emploi de personnes handicapées dans les entreprises de la Branche recouvre des réalités variées tant du point de vue de la diversité des handicaps, qu'en termes de freins identifiés dans l'insertion ou le maintien dans l'emploi des personnes handicapées.

Ont été identifiés les freins suivants :

- Difficulté à recruter des personnes handicapées
- Manque d'informations sur la manière d'appréhender le handicap dans l'entreprise pour l'équipe et ou le management.
- Difficultés à coordonner les acteurs dans le montage des dossiers d'aménagement de postes.
- Problèmes parfois occasionnés par la perte de revenu du salarié handicapé.

## II. Mesures prises pour favoriser l'insertion des personnes handicapées

### 2.1) Recrutement de personnes handicapées : POEC

La Branche a souhaité se rapprocher de l'OPCA pour que soit conclue une convention de partenariat avec Pôle emploi.

Cette convention doit permettre aux entreprises de recruter des personnes handicapées en s'appuyant sur un dispositif de formation sur mesure : la Préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC).

Elle concerne toutes les entreprises adhérentes au SNSA soumises à la contribution annuelle DOETH et permet également de recourir à la Méthode de Recrutement par Simulation (MRS).

### 2.2) Accueil dans l'entreprise de personnes handicapées

Pour sensibiliser à l'accueil de personnes handicapées, il est convenu :

- que l'accord de Branche fera l'objet d'une communication par l'entreprise,
- de participer à des manifestations externes afin de valoriser l'image à l'extérieur de l'entreprise et susciter des candidatures,
- de procéder à des actions de communication interne,
- d'informer le personnel des actions en faveur de l'emploi de personnes handicapées,
- d'impliquer les équipes pour intégrer le travailleur handicapé dans l'emploi par tout moyen adapté (réunion d'information, entretiens individuels, groupe de travail, remise d'une plaquette d'information, tutorat...).

## III. Mesures prises pour favoriser le maintien dans l'emploi et la prévention des risques d'inadaptation des salariés handicapés

Le maintien dans l'emploi de personnes handicapées est lié à une politique de formation adaptée leur permettant

---

de développer tout au long de leur carrière leur professionnalisation afin de bénéficier d'une évolution professionnelle.

Le salarié désirant s'engager dans une demande de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) bénéficie d'une journée d'absence rémunérée assimilée à un temps de travail effectif. Il en est de même lors du renouvellement du titre RQTH. Les modalités pratiques de l'absence sont définies en accord avec l'entreprise.

Les mesures prises pour favoriser le maintien dans l'emploi et la prévention des risques d'inadaptation des salariés handicapés, sont notamment :

- l'aménagement de postes en recourant à un matériel adapté au handicap (équipement pour mal voyant ou pour mal entendant, siège, clavier ou souris adaptée).
- l'adaptation des horaires de travail
- la prévention des risques d'aggravation des inaptitudes
- les dispositifs de reclassement

#### a) Référent handicap

Un référent handicap (ou groupe de référents, ou mission handicap) est identifié au sein de l'entreprise afin d'assurer un rôle de coordination entre les acteurs institutionnels (médecine du travail, infirmière, assistante sociale, AGE-FIPH, CHSCT etc. ...), ainsi qu'avec le management et de façon plus globale avec l'environnement de travail de la personne handicapée. Il rend compte à la Direction des ressources humaines.

Il bénéficie d'une formation-adaptée aux aspects techniques et relationnels de sa mission.

Le référent (ou groupe de référents, ou mission handicap) est également compétent pour accompagner la personne handicapée lors du retour dans l'entreprise après une absence d'au moins 1 mois.

#### b) Rémunération

Il est rappelé le principe d'égalité de traitement des personnes handicapées.

### **IV. La préparation des personnes handicapées aux mutations technologiques**

La prévention des risques liés aux évolutions technologiques doit également prendre en compte les conditions de travail ou les conditions d'emploi de personnes handicapées.

Ainsi, dans le cadre du développement d'outils de travail intégrant de nouvelles technologies, l'entreprise étudie systématiquement les impacts possibles sur les conditions de travail des personnes handicapées.

En cas d'impact identifié, une proposition d'adaptation est présentée au CHSCT et au comité d'entreprise.

### **V. La formation**

#### Adaptation de l'offre de formation

Il s'agit de favoriser le développement de pratiques permettant à l'accès à la formation en prenant en compte tout type de handicap : adaptation des rythmes, des méthodes et des outils.

Le Certificat de qualification professionnelle (CQP) chargé(e) d'assistance est une possibilité qui doit également être étudiée avec la personne handicapée. Il en est de même de la démarche Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) essentielle pour la reconnaissance de l'employabilité. Les entreprises accompagnent à leur demande les salariés handicapés dans une démarche VAE, ou de bilan de compétences.

Dans le cadre de la présentation annuelle du plan de formation au comité d'entreprise, et dans le respect de l'anonymat, sont présentées spécifiquement les mesures en matière de formation prises en faveur des personnes handicapées.

Cette présentation traite exclusivement du nombre et du type de mesures prises (répartition des formations en catégorie 1 et 2).

Les acteurs de l'entreprise accompagnant les personnes handicapées peuvent bénéficier en cas de besoin d'actions ciblées sur le handicap dans l'entreprise.

### **VI. Relations avec le secteur protégé et adapté**

Les entreprises adaptées (EA), les centres de distribution de travail à domicile, ainsi que les établissements et services d'aide par le travail (ESAT), constituent, pour les personnes handicapées, des environnements privilégiés pour favoriser leur insertion professionnelle vers le milieu ordinaire de travail.

Une campagne d'information et de sensibilisation doit faire connaître aux entreprises la diversité des prestations proposées par ce secteur. À ce titre, et notamment pour leur permettre de s'acquitter partiellement de leur obligation d'emploi, elle les encourage à conclure avec le secteur protégé et adapté :

- des contrats de sous-traitance ou de prestations de services ;

- 
- des contrats de sous-traitance ou de prestations de services sur sites ;
  - des contrats de mise à disposition d'une personne handicapée par une EA ;
  - des contrats d'exercice d'une activité professionnelle en milieu ordinaire de travail par un ESAT.

## VII. Les mesures d'accompagnement

Un budget spécifique est dédié au handicap afin de mener les mesures d'accompagnement.

Les entreprises investissent chaque année dans des mesures d'accompagnement et de sensibilisation sur le handicap et dans l'amélioration des conditions de travail des personnes handicapées.

## VIII. Les mesures concernant les salariés aidants des personnes handicapées

Une attention particulière doit être portée au salarié aidant un proche handicapé, dès lors qu'il réside avec elle ou entretient des liens étroits et stables en lui venant en aide de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes de la vie quotidienne.

Le salarié aidant peut recourir au référent handicap en cas de difficulté avérée et dûment justifiée afin qu'une solution appropriée soit proposée pour lui permettre de concilier sa situation d'aidant et la poursuite de son activité professionnelle.

Dans ce cadre,

- Le salarié peut bénéficier d'aménagements d'horaires individualisés permettant d'adapter son temps de travail dans l'entreprise.
- une proposition de télétravail peut lui être faite si les conditions de son emploi dans l'entreprise le permettent.
- Enfin, le salarié aidant bénéficie dans la limite de 2 jours par an (éventuellement 4 demi-journées) d'une autorisation d'absence rémunérée afin d'effectuer des démarches administratives ou d'accompagnement au bénéfice de la personne aidée.

Le salarié aidant doit justifier de son statut d'aidant auprès de son entreprise et du fait que la personne aidée est bien titulaire d'une des prestations énumérées ci-dessous :

Allocation d'Éducation Enfant Handicapé (AEEH), Allocation Compensatrice de Tierce Personne (ACTP), Prestation de Compensation du Handicap (PCH), ou Allocation personnalisée d'autonomie (APA) rattachée à un groupe de 1 à 4 de la grille AGGIR.

Ces 2 jours ne sont pas reportables d'une année sur l'autre et sont assimilés à un temps de travail effectif pour la détermination de la durée des congés payés ainsi que pour les droits légaux ou conventionnels acquis par le salarié au titre de son ancienneté dans l'entreprise.

Lorsque deux aidants sont salariés dans la même entreprise, cette autorisation d'absence ne se cumule pas lorsqu'il s'agit de la même personne aidée.

## IX. Modalités de suivi de l'accord

### Article 1 Commission de suivi

La commission, composée des personnes signataires de l'accord, se réunit selon un calendrier défini en début d'année, afin de procéder à une analyse quantitative et qualitative de l'accord de Branche.

La Commission analyse avec les indicateurs figurant en annexe du présent accord, les écarts entre les dispositions prévues et les actions réalisées concernant les personnes handicapées.

Elle fait un point sur les bonnes pratiques et éventuellement les difficultés rencontrées dans l'application de l'accord.

Le compte-rendu de la commission de suivi est communiqué aux non-signataires.

### Article 2 Rôle du CHSCT et du Comité d'Entreprise

Chaque année, le budget ainsi que le bilan des investissements réalisés au titre des actions prévues au point VII du présent accord sont présentés au CHSCT.

Une information lui est faite sur le bilan réalisé par la commission de suivi de l'accord de Branche.

Le CHSCT peut être force de proposition auprès du Comité d'entreprise.

## X. Durée de l'accord

L'accord entre en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant sa signature et est conclu pour une durée indéterminée.

## **XI. Révision / dénonciation**

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

Un délai de prévenance de trois mois débutera à compter de la réception par le SNSA de la lettre recommandée. La dénonciation motivée totale de l'accord devra également être faite par lettre recommandée avec AR en respectant un préavis de trois mois.

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

## **XII. Publicité de l'accord au sein de la branche**

L'accord fera l'objet d'une communication au sein de chaque entreprise.

## **XIII. Dépôt légal et extension**

Les signataires s'engagent à effectuer dès signature les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent accord.

## **Annexe 1 - Indicateurs de suivi de l'accord relatif aux personnes handicapées**

Les signataires conviennent dans la présente annexe d'identifier les indicateurs destinés à suivre le bon déroulement de l'application de l'Accord relatif aux personnes handicapées dans la Branche.

Ces indicateurs feront l'objet d'une présentation annuelle en commission de suivi.

Ils concernent :

- Le taux atteint de l'obligation d'emploi dans les entreprises de la Branche.
- Le nombre de personnes handicapées dans la Branche.
- Le nombre de personnes handicapées recrutées dans les entreprises de la Branche.
- Le nombre de personnes handicapées reconnues dans les entreprises de la Branche.
- Le nombre de personnes handicapées ayant bénéficié de la journée d'absence rémunérée prévue dans le titre III de l'accord.
- Le nombre de référents handicap dans les entreprises de la Branche.
- Le nombre de salariés ayant bénéficié des jours d'aide.

## **Commission paritaire permanente de négociation et d'interprétation (CPPNI)**

### **Avenant n° 38 du 20 octobre 2017**

[Étendu par arr. 6 nov. 2018, JO 13 nov.]

#### **Signataires :**

##### Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

##### Syndicat(s) de salarié(s) :

Fédération CFDT Banques et Assurances ;

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

CFTC CSFV.

*Mod. par Avenant n° 40, 28 févr. 2018, étendu par arr. 21 janv. 2019, JO 26 janv., applicable à compter du 1<sup>er</sup> janv. 2018<sup>(1)</sup>*

##### *(I) Signataires :*

##### *Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

##### *Syndicat(s) de salarié(s) :*

*CFTC CSFV ;*

*FAA CGC ;*

*FBA CFDT.*

## **Préambule**

En application :

- de la loi du 8 août 2016 relative à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours

professionnels ;

— du décret du 18 novembre 2016 relatif à la procédure de transmission des conventions et accords d'entreprise à la CPPNI.

Le SNSA et les organisations syndicales signataires de la Branche assistance, procèdent à la révision de l'article 7 (réunions paritaires) et de l'annexe 2 (Commission Paritaire d'Interprétation) de la CCN.

Cette révision est effectuée conformément aux modalités définies à l'article 6 "révision et dénonciation" de la Convention Collective Nationale.

Le présent avenant se substitue à l'article 7 et à l'avenant 2 de la Convention Collective Nationale des sociétés d'assistance.

Il ne remet pas en cause la Commission Nationale Paritaire de l'Emploi et de la Formation prévue à l'annexe 1 et l'avenant n° 26 ni les moyens et le fonctionnement de l'observatoire prospectif des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle des sociétés d'assistance tel que prévu dans ses statuts du 14 juin 2013.

Il ne remet également pas en cause les dispositions concernant les moyens des acteurs de la formation au niveau de la Branche (OPCA, SPP, CNPEF).

### **Article 1 Création de la CPPNI**

La Commission Paritaire Permanente de Négociation et d'Interprétation (CPPNI) est créée en application de la loi du 8 août 2016. Elle se substitue aux réunions paritaires prévues à l'article 7 de la CCN et à la commission paritaire d'interprétation prévue à l'annexe 2 en vigueur à la date de signature du présent avenant.

La CPPNI se réunit en application du présent accord :

- pour les réunions paritaires (article 4) ;
- pour la commission d'interprétation si nécessaire (article 5).

Elle peut également mandater des groupes de travail paritaires sur des thèmes relevant de ses missions dans les mêmes conditions que pour les réunions de négociation.

### **Article 2 Composition de la CPPNI**

La Commission se compose de manière strictement paritaire d'une part de la délégation des employeurs et d'autre part de la délégation du personnel, désignées chacune pour ce qui la concerne par les organisations syndicales représentatives dans la branche.

La délégation du personnel comprend au maximum 7 personnes par organisation syndicale représentative rémunérées par l'employeur.

Les membres de la délégation des employeurs sont en nombre au plus égal à celui de la délégation du personnel. Dans tous les cas une même organisation syndicale ne peut déléguer à une commission paritaire plus de 2 salariés de la même société.

Les organisations syndicales de personnel notifient à l'organisation d'employeurs, les noms et adresses des personnes qu'elles investissent d'un mandat de représentant.

Chaque employeur concerné en est informé, dans le même temps, par l'organisation syndicale mandante.

Les modifications apportées par la suite à cette liste sont aussitôt communiquées dans les mêmes conditions.

### **Article 3 Missions de la CPPNI**

En référence à la règlementation en vigueur au jour de la signature du présent accord, la CPPNI a pour mission de prendre en charge les questions sociales relevant de la branche professionnelle. A cet effet, elle :

**1.** Négocie et définit les thèmes relevant de la négociation collective de branche, *qu'il s'agisse de ceux qui sont prévus, à titre obligatoire, par la législation en vigueur ou de ceux qui seront déterminés par la négociation comme étant de l'ordre public conventionnel.*(Termes exclus de l'extension par arr. 6 nov. 2018, JO 13 nov.)

Elle définit à cet effet un calendrier annuel de négociation.

**2.** Emet des avis sur les problèmes d'interprétation de la présente convention collective et des accords collectifs de branche.

Elle peut, à ce titre, rendre un avis à la demande d'une juridiction sur l'interprétation d'une convention ou d'un accord collectif dans les conditions mentionnées par le Code de l'organisation judiciaire.

**3.** Représente la branche, notamment dans l'appui aux entreprises et vis-à-vis des pouvoirs publics.

**4.** Exerce un rôle de veille sur les conditions de travail et d'emploi.

**5.** Etablit, dans les conditions prévues par la loi, un rapport paritaire annuel d'activité comprenant un bilan des accords collectifs d'entreprise conclus dans le cadre ci-dessous :

- de la durée du travail, du travail à temps partiel, des intermittents, de la répartition et de l'aménagement des horaires ;
- du repos quotidien et des jours fériés ;
- des congés payés et autres congés ;
- du compte épargne-temps.

Ce rapport est versé dans la base de données nationale mentionnée au code du travail. Il établit un impact sur les conditions de travail des salariés et la concurrence entre les entreprises de la Branche en formulant le cas échéant des recommandations destinées à répondre aux difficultés identifiées.

## **Article 4** **Réunions de la CPPNI**

*Mod. par Avenant n° 40, 28 fevr. 2018, étendu par arr. 21 janv. 2019, JO 26 janv. , applicable à compter du 1<sup>er</sup> janv. 2018<sup>(1)</sup>*

### **(I) Signataires :**

*Organisation(s) patronale(s) :*

*SNSA.*

*Syndicat(s) de salariés :*

*CFTC CSFV ;*

*FAA CGC ;*

*FBA CFDT.*

### **a** **Réunions paritaires**

La CPPNI se réunit autant que de besoin et a minima six fois par an pour mener les négociations au niveau de la branche.

Elle est présidée par un représentant de la délégation employeur qui est chargé de l'établissement du compte rendu qui est communiqué 8 jours calendaires avant la tenue de la réunion suivante.

La CPPNI définit le calendrier des négociations, y compris en adaptant les périodicités des négociations obligatoires. Elle prévoit les modalités de prise en compte, dans la branche, des demandes relatives aux thèmes de négociation émanant d'une ou des organisations syndicales de salariés représentatives.

### **b** **Réunions préparatoires**

Une journée (hors temps de transport) est consacrée à la réunion préparatoire qui précède chaque réunion paritaire. Cette journée est assimilée à un temps de travail effectif.

Le nombre maximum de personnes pouvant y participer, pour chaque organisation syndicale de personnel, est fixé à dix. Ces dix personnes sont rémunérées, mais seulement cinq d'entre elles peuvent être remboursées pour leurs frais de transport et d'hébergement.

### **c** **Trajets**

Le temps de trajet fait l'objet d'une indemnisation financière ou en temps fixée forfaitairement à 4 h pour l'aller et 4 h pour le retour pour les personnes se déplaçant de la Province vers Paris/Région parisienne. De Paris/Région parisienne vers la Province et de Province à Province.

### **d** **Documentation**

Les documents nécessaires aux réunions sont adressés au moins 8 jours calendaires à l'avance, que ceux-ci proviennent des organisations syndicales ou de la représentation patronale.

### **e** **Indemnisation des salariés**

Les salariés participant aux réunions paritaires ou préparatoires, bénéficient d'une prise en charge de leurs frais de déplacement dans le respect des modalités prévues en entreprise. Ils sont, lorsqu'il n'y a pas de prise en charge directe par leur employeur respectif, remboursés sur présentation de justificatifs.

---

Le remboursement ne peut être inférieur aux bases suivantes :

— (Avenant n° 40, 28 fevr. 2018, étendu) Frais de restauration : remboursement dans la limite des frais réels plafonnés à 26,68 euros par repas,

— Frais d'hébergement :

Remboursement de la nuitée et du petit déjeuner dans la limite des frais réels plafonnés à 110,23 euros par jour pour Paris et province.

Conformément à l'accord CPPNI, ces montants sont revalorisés chaque année en janvier, sur la base des indices INSEE :

— 1111 Restaurants, cafés et établissements similaires

— 1120 services d'hébergement

À compter de 2019, la revalorisation des dépenses liées aux déplacements, selon les indices INSEE 1111 et 1120 fera l'objet d'une note du SNSA à l'attention des entreprises appliquant la CCN de l'assistance pour application.

**f  
Comptes rendus**

Des comptes rendus des commissions paritaires sont établis par la délégation des employeurs et n'engagent que celle-ci. Ils sont communiqués à l'ensemble des délégations du personnel représentées ou excusées.

Ils ont pour objet de consigner, en les résumant, les points de vue exprimés par les différentes délégations sur les principales questions en débat.

**Article 5  
Avis d'interprétation**

Les décisions de la CPPNI sont prises sous forme de délibérations adoptées dans le cadre d'un strict paritarisme : la délégation patronale disposant d'un nombre de voix équivalent à celui de l'ensemble des organisations syndicales représentatives des salariés ; les membres empêchés peuvent être représentés par un pouvoir écrit, aucun représentant présent ne pouvant se voir confier plus d'un pouvoir.

**a  
A la demande d'une juridiction**

La CPPNI peut rendre un avis sur l'interprétation d'une disposition d'une convention ou d'un accord collectif, présentant une difficulté sérieuse et se posant dans de nombreux litiges. Chaque délégation est composée de 3 représentants au plus par organisation syndicale.

Après discussion, un procès-verbal est établi pour consigner :

— soit l'avis unanime de la commission en cas d'accord à ce sujet entre la délégation des employeurs et celle du personnel,

— soit les avis respectifs de chaque délégation en cas de désaccord.

Le procès-verbal signé de l'ensemble des délégations est transmis à toutes les organisations syndicales représentatives de la branche ainsi qu'à la juridiction demanderesse en fonction du calendrier définit par la juridiction.

**b  
Hors demande d'une juridiction**

Après recherche de solution, si une difficulté ou un différend soulève une question d'interprétation de la Convention Collective, reconnue comme telle par la délégation d'employeurs et/ou une ou plusieurs organisations de personnel représentant au moins 50 % au sens de la mesure d'audience concernant la représentativité dans les Branches communiquée tous les 4 ans par la Direction Générale du Travail, la CPPNI est réunie à l'initiative de l'une quelconque des organisations visées au présent alinéa. Chaque délégation est composée de 3 représentants au plus par organisation syndicale.

La demande d'interprétation doit être faite par écrit et communiquée sous forme de lettre recommandée à la Branche avec copie à l'ensemble des organisations syndicales représentatives de la branche.

La Branche accueille réception de la demande dans les 8 jours calendaires.

Après discussion, un procès-verbal est établi pour consigner :

— soit l'avis unanime de la commission en cas d'accord à ce sujet entre la délégation des employeurs et celle du personnel

— soit les avis respectifs de chaque délégation en cas de désaccord.

Le procès-verbal signé de l'ensemble des délégations est transmis à toutes les organisations syndicales représentatives de la branche dans les 8 jours calendaires.

Les organisations d'employeurs communiquent aussitôt l'interprétation retenue aux entreprises de la branche. Le résultat, quel qu'il soit, de la discussion en Commission ne prive pas les salariés, dont les intérêts sont en cause, de la possibilité d'agir devant les tribunaux. Un registre chronologique des procès-verbaux est tenu par la délégation des employeurs.

## **Article 6** **Obligation de transmission des accords d'entreprise**

Les entreprises appliquant la CCN Assistance doivent obligatoirement transmettre à la CPPNI les accords concernant les thèmes visés à l'article 3 ci-dessus. La transmission est effectuée à l'issue de la procédure de signature après respect du délai du droit d'opposition.

Les accords sont transmis par la CPPNI via le SNSA, à l'adresse mail suivante : CPPNIassistance@snsa.asso.fr Chaque organisation syndicale représentative au niveau de la branche reçoit automatiquement les accords transmis après succession par la partie signataire la plus diligente des noms et prénoms des négociateurs et des signataires. La CPPNI via le SNSA accuse réception des conventions et accords transmis.

## **Article 7** **Durée de l'avenant**

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée.

## **Article 8** **Dépôt et extension**

Le présent accord et ses annexes sont déposés à la direction générale du travail et au secrétariat-greffé du conseil de prud'hommes de Paris.

Il fera l'objet d'une demande d'extension à l'initiative de la partie la plus diligente.

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

## **Congés pour événements familiaux**

## **Avenant n° 37 du 22 décembre 2017**

[Étendu par arr. 21 janv. 2019, JO 26 janv., applicable à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la signature de l'avenant]

### **Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

Fédération CFDT Banques et Assurances ;

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

Fédération des Syndicats CFTC Commerce Services et Forces de Vente ;

Fédération des employés et cadres CGT FO - Section Assurances.

### **Préambule**

L'avenant s'inscrit dans le cadre de la loi 2016-1088 du 8 août 2016 qui modifie les congés pour événements familiaux et de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 relative au défenseur syndical.

En conséquence :

- vu la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance du 13 avril 1994 à l'article 40 a) et d),
- vu l'avenant n° 27 du 20 juillet 2012 relatif à la «Parentalité».

Il est convenu conformément à l'article 6 de la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance de réviser le texte comme suit :

### **I. Article 40 a)**

(Voir art. 40 a))

---

## Article 40 d) Activités extra-professionnelles

(Voir art. 40 d))

### **II. Paternité**

(Voir également CCN, art. 38, paternité)

Paternité : 11 jours consécutifs pour un enfant sans condition d'ancienneté, maintien de la rémunération et assimilation à un temps de travail.

4 jours supplémentaires pour un enfant après 3 mois de présence effective.

18 jours consécutifs si naissance multiples sans aucune condition ancienneté, maintien de la rémunération et assimilation à un temps de travail.

4 jours supplémentaires pour naissances multiples après 3 mois de présence effective.

### **III. Date d'effet**

Le présent avenant entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la signature de l'avenant.

### **IV. Dépôt légal et extension**

Les signataires s'engagent à effectuer dès signature les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent avenant.

Le présent avenant qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

## **Emploi des seniors et seconde partie de carrière**

### **Accord du 28 mai 2021**

[Étendu par arr. 23 mai 2022, JO 11 juin, applicable à compter du premier jour du mois suivant sa signature]

**Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFTC CSFV ;

FAA CGC ;

FBA CFDT.

### **Préambule**

En l'absence de définition légale des seniors, les parties conviennent de retenir que la définition de seniors recouvre plusieurs notions.

En matière de formation professionnelle et d'évolution de carrière et de rémunérations, la notion de «seniors» recouvre généralement les actifs de 45 ans et plus. C'est notamment le cas pour les entretiens de seconde partie de carrière.

En matière d'emploi, ce terme vise les actifs de 50 ans et plus. Il s'agit alors de maintenir les seniors dans l'emploi et de permettre la transmission des savoirs.

Au niveau de la Branche Assistance, en 2019, les seniors de 45 ans et plus représentent un salarié sur trois, 8 % des salariés de la Branche sont dans la catégorie de 50 ans et plus.

Au-delà du principe de non-discrimination et d'égalité concernant la population des seniors notamment en termes d'accès à l'emploi, à la formation professionnelle, à la mobilité ainsi qu'en termes de rémunérations, l'objet du présent accord est de permettre aux salariés dits seniors de maintenir et développer leur employabilité au sein des entreprises, de sécuriser et améliorer leurs conditions d'emploi et de préparer le passage d'une activité professionnelle vers la retraite.

---

## **Chapitre I**

### **Seconde partie de carrière**

#### **Article 1**

##### **Champ d'application**

Les parties reconnaissent que la seconde partie de carrière débute à partir de 45 ans.

Les dispositions du présent chapitre s'adressent aux salariés à partir de 45 ans.

#### **Article 2**

##### **Entretiens spécifiques destinés aux salariés de 45 ans et plus**

Les salariés de 45 ans et plus ont la faculté de demander un entretien spécifique afin de préparer leur deuxième partie de carrière.

Cet entretien a lieu dans les 6 mois suivants la demande du salarié.

Cet entretien est mené par un membre de la Direction des Ressources Humaines et doit permettre au salarié d'une part de faire un état des lieux de ses expériences et compétences professionnelles et d'autre part réfléchir aux orientations qu'il entend donner à sa carrière.

L'entretien a pour objectif de :

- Examiner les conditions de travail,
- Étudier les perspectives de déroulement de carrière en fonction des souhaits du salarié et au regard des possibilités de l'entreprise,
- Définir les formations permettant de maintenir l'employabilité du salarié ou bien permettre une mobilité interne,
- Définir les formations de longue durée dans le cadre d'une réorientation professionnelle interne ou externe à la demande du salarié,
- Accompagner le salarié dans le cadre d'un bilan de compétences et/ou de développement des compétences,
- Accompagner le salarié dans le cadre d'un projet professionnel externe à l'entreprise (reconversion, création d'entreprise, etc., ...).

#### **Article 3**

##### **Autres dispositions**

Au-delà des dispositions ci-dessus, les parties reconnaissent également la nécessité de permettre aux salariés visés au présent chapitre de préparer leur retraite.

À cet effet, et à la demande du salarié, les entreprises mettent à disposition les moyens nécessaires afin que les salariés puissent établir un premier bilan de relevés de carrières.

Les moyens sont à déterminer au sein de chaque entreprise et peuvent, par exemple, prendre la forme d'une cellule d'informations à destination des salariés de 45 ans et plus.

## **Chapitre II**

### **Accès à l'emploi, à la formation et aux évolutions de carrière**

#### **Article 4**

##### **Champ d'application**

Les dispositions du présent chapitre s'adressent aux salariés de 50 ans et plus.

#### **Article 5**

##### **Maintien dans l'emploi**

Les parties réaffirment leur volonté et la nécessité de maintenir et développer l'emploi des seniors dans la branche notamment par le biais de la formation professionnelle.

#### **Article 6**

##### **Accès à l'emploi**

En fonction des besoins des entreprises, les parties reconnaissent qu'il convient, à compétences égales, de favoriser l'embauche de salariés de plus de 50 ans.

#### **Article 7**

##### **Accès renforcé à la formation professionnelle**

Les entreprises reconnaissent un accès renforcé à la formation professionnelle pour les salariés visés par le présent

---

chapitre.

Ces formations peuvent avoir pour objet le maintien des compétences acquises dans le cadre de l'emploi occupé ou le développement de nouvelles compétences dans la perspective d'un changement d'emploi et/ou de métier au sein de l'entreprise.

### **Article 8** **Accès prioritaire à la validation des acquis de l'expérience (VAE)**

La validation des acquis de l'expérience a pour objet l'acquisition d'une certification professionnelle enregistrée dans le répertoire national des certifications professionnelles.

Dans le cadre d'une demande de VAE d'un salarié de 50 ans et plus, les entreprises s'engagent à ne pas reporter la demande d'autorisation d'absence.

Par ailleurs, un guide d'accompagnement des salariés dans le cadre d'une VAE est réalisé sous le contrôle du SNSA et en collaboration avec les sociétés d'assistance adhérentes.

Ce guide a pour objectif d'apporter toutes les informations utiles aux salariés candidats à une VAE.

### **Article 9** **Évolution de carrière**

Les entreprises reconnaissent une totale égalité d'accès aux évolutions professionnelles pour les salariés visés par le présent chapitre.

L'âge des candidats à une évolution de carrière ou un changement de métiers ne peut être un facteur discriminant. De même, les parties reconnaissent une priorité quant à l'accès à la mobilité interne, à compétences égales, pour la population visée à l'article 4 du présent chapitre.

À ce titre les entreprises s'engagent à mettre en place des indicateurs annuels spécifiques en termes de mobilités et de promotions concernant les salariés de 50 ans et plus

### **Article 10** **Rémunérations**

Les parties réaffirment que l'âge ne peut être un facteur de discrimination quant aux évolutions de rémunérations. Un examen annuel des rémunérations des salariés de 50 ans et plus est réalisé dans chaque entreprise.

À compétences et niveaux de qualification similaires, les rémunérations des salariés de 50 ans et plus ne peuvent être inférieures à la moyenne de la catégorie concernée.

À cet effet, les parties s'accordent pour mettre en place un index seniors au niveau de la branche professionnelle. Cet index seniors porte sur les éléments suivants et concerne les salariés de 50 ans et plus :

- Le taux de rotation du personnel (turn-over),
- Le nombre de formations dans l'année écoulée,
- Le taux de promotions,
- Le pourcentage de seniors ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année écoulée.

Cet index réalisé par la branche est présenté chaque année aux CSE des sociétés adhérentes.

## **Chapitre III** **Conditions de travail et prévention à l'exposition aux facteurs de pénibilité**

### **Article 11** **Dispositif Qualité de vie au travail (QVT) : Formation des managers**

La qualité de vie au travail (QVT) est un des éléments essentiels du bien-être au travail et de l'efficacité professionnelle.

À ce titre, les entreprises portent une attention particulière à la population des salariés de 50 ans et plus.

Outre les conditions matérielles de travail, les parties conviennent de mettre l'accent sur le management des salariés de 50 ans et plus.

De par l'expérience et le parcours professionnel, les salariés de 50 ans et plus représentent une véritable valeur ajoutée pour les entreprises.

Le management de cette catégorie de salariés peut impliquer une sensibilisation particulière des managers.

À cet effet, les entreprises mettent en place, autant que de besoin, des formations à destination des managers notamment sur les relations intergénérationnelles et à l'adaptation du management des seniors.

---

## **Article 12** **Conditions de travail des salariés de 50 ans et plus**

Les parties reconnaissent l'importance de l'adaptation des postes de travail des salariés de 50 ans et plus.

L'adaptation des postes de travail s'entend par la modification de l'ergonomie des postes de travail, mais également l'adaptation des horaires de travail en fonction notamment des nécessités d'organisation des entreprises et des contraintes des salariés de 50 ans et plus.

À ce titre, les salariés concernés par une adaptation du poste de travail établissent une demande écrite auprès de la Direction des ressources humaines.

Cette demande précise les points relevant de l'adaptation au poste.

L'entreprise étudie la demande du salarié et apporte, lors d'un entretien et au plus tard dans les deux mois qui suivent la demande, une réponse au salarié quant à la faisabilité relative à cette demande.

Lors de l'entretien avec la Direction des ressources humaines, le salarié a la faculté de se faire accompagner par un membre de la commission santé, sécurité et conditions de travail ou bien d'un ergonome missionné par la médecine du travail.

Une réponse écrite et motivée est apportée par la Direction des ressources humaines sous le délai d'un mois suivant l'entretien.

## **Article 13**

### **Rappel des dispositions conventionnelles existantes relatives au travail de nuit : Dispense d'activité de nuit (avenant 45 du 4 février 2020)**

Les parties réaffirment les dispositions spécifiques aux travailleurs de nuit de 50 ans et plus et ayant 12 ans d'ancienneté, à savoir :

«Les travailleurs de nuit permanents de 50 ans et plus et ayant eu cette qualité pendant une durée de 12 ans, consécutifs ou non, dans l'entreprise ou dans la branche, peuvent sur leur demande être dispensés d'effectuer des plages de nuit en bénéficiant du maintien pour la moitié de la majoration de rémunération correspondant au travail effectué en plage de nuit au cours des 12 derniers mois».

Par ailleurs, les salariés de 55 ans et plus ont la possibilité de ne plus effectuer d'horaires extrêmes et ainsi se limiter à des horaires compris entre 8 heures et 21 heures tout en ayant la possibilité de continuer à effectuer des nuits complètes.

Les salariés de 55 ans et plus et ayant plus de 12 ans d'ancienneté ont la possibilité de ne plus effectuer de nuit.

## **Article 14**

### **Possibilité de réduction du temps de travail des salariés de 55 ans et plus et ayant au moins 15 ans d'ancienneté**

Les salariés éligibles au présent article ont la possibilité de demander par écrit la réduction de leur temps de travail sur une base de 80 % d'un temps complet rémunéré 90 %.

Les salariés entrant dans ce dispositif ont la possibilité de revenir à temps complet en respectant un délai de prévenance d'un mois.

À ce titre, ils doivent en faire la demande par écrit auprès de leur DRH.

## **Article 15** **Accès au télétravail**

Les salariés de 50 ans et plus peuvent bénéficier d'un accès au télétravail au même titre que tout salarié sous réserve d'une part que les fonctions exercées par les intéressés permettent d'appliquer ce mode de travail et d'autre part que l'organisation du service permette le télétravail.

Les entreprises tiendront compte des temps de trajet domicile/lieu de travail et notamment des facteurs de pénibilité (temps de transports en commun) afin d'adapter au mieux le télétravail des salariés de 50 ans et plus.

Les demandes des salariés de 50 ans et plus seront examinées par les services RH lors d'entretiens afin de déterminer les besoins spécifiques des intéressés en termes de formation et de mises à disposition d'outils.

## **Chapitre IV** **Transmission des connaissances**

## **Article 16** **Champ d'application**

Les dispositions du présent chapitre s'adressent aux salariés de 50 ans et plus.

---

## **Article 17** **Dispositif tutorat**

Les parties reconnaissent la nécessité de développer le partage des connaissances et des savoirs, ainsi que la valeur ajoutée que peuvent apporter les salariés visés à l'article 15 à destination des nouvelles générations ou des nouveaux embauchés en contrat à durée indéterminée.

S'agissant d'une mission limitée dans le temps, celle-ci a pour objet d'accompagner le salarié nouvellement embauché dans le cadre de son intégration dans l'entreprise.

Cette mission a notamment pour objet de faciliter et d'accompagner l'intégration au sein de l'équipe et de l'entreprise, d'informer le nouvel embauché des dispositions internes de l'entreprise (règlement intérieur, restauration, etc, ...) et de le conseiller.

Cette mission ne se confond pas avec les fonctions de manager.

Cette notion de tutorat est différente de celle de parrains ou tuteurs institués au sein des entreprises et destinées au suivi des saisonniers et/ou salariés en contrat à durée déterminée.

Cette notion est également différente de celle de tuteur au sens de la formation en alternance.

Afin de pouvoir se porter volontaires, les salariés concernés doivent justifier de 10 ans d'expériences professionnelles dans les fonctions faisant l'objet de la demande du tutorat.

La demande de tutorat doit être adressée par écrit à la hiérarchie du salarié ainsi qu'à la DRH.

Cette demande fait l'objet d'un entretien tripartite entre le salarié, sa hiérarchie et la DRH.

Cet entretien a pour objet de connaître la motivation du salarié, de définir précisément le champ d'intervention du tutorat, de la durée du tutorat et de la ou des formations nécessaires, mais également les besoins en termes de tutorat de l'entreprise.

À l'issue de l'entretien, la DRH dispose d'un mois pour faire connaître sa décision.

Ainsi, les salariés visés au présent chapitre peuvent bénéficier à leur demande d'une formation destinée à développer les techniques de partage des connaissances auprès des publics visés ci-dessus.

## **Article 18** **Formation des seniors au tutorat**

Cette formation se déroule sur le temps de travail et est spécifique à chaque entreprise.

Les salariés, bénéficiaires de cette formation, s'engagent à transmettre pendant une durée à déterminer au sein de chaque entreprise et en tout état de cause sur une période qui ne peut être inférieure à deux ans, leurs connaissances et expertises aux nouvelles générations de salariés.

## **Article 19** **Aménagement du temps de travail dans le cadre du tutorat**

Les périodes de tutorat se déroulent sur le temps de travail.

À cet effet, les entreprises prennent en compte en termes de planification pour les salariés/tuteurs issus de l'assistance les temps de tutorat qui ne peuvent se dérouler que sur des horaires ouvrables.

De même, les entreprises prennent en compte la charge de travail et aménagent les objectifs des tuteurs afin qu'ils puissent exercer leur mission dans les meilleures conditions possibles.

## **Chapitre V** **Préparation à la retraite et au bénévolat**

### **Article 20** **Champ d'application**

Les dispositions du présent chapitre s'adressent aux salariés de 55 ans et plus.

### **Article 21** **Préparation à la retraite**

Conscientes de l'importance à la préparation à la retraite, les entreprises s'engagent à promouvoir les actions d'informations et d'accompagnement auprès des salariés visés à l'article 20.

Ces actions sont à déterminer au sein de chaque entreprise.

À ce titre, une journée considérée comme étant du temps de travail et rémunérée est accordée aux salariés visés à l'article 20.

Par ailleurs, les entreprises s'engagent à mettre en place un dispositif d'informations relatif aux garanties de frais

---

de santé, de prévoyance ainsi qu'à l'épargne salariale pour les salariés proches de la retraite.

### **Article 22** **Actions de mécénat de compétences auprès d'associations**

Les salariés concernés par le présent chapitre doivent, pour bénéficier des mesures ci-dessous, répondre à des critères de compétences évaluées conjointement avec l'entreprise.

Ces salariés dont les entreprises ont conclu des conventions de mécénat de compétences peuvent bénéficier sur la base du volontariat de 10 jours ouvrés d'absence rémunérés par an dans le cadre d'un détachement auprès de ces structures associatives avec accord de l'employeur.

Par ailleurs, les salariés ainsi détachés peuvent bénéficier d'une formation rémunérée de 3 jours afin de se préparer à ces actions de mécénat.

### **Article 23** **Préparation au bénévolat**

Des séances d'informations au bénévolat peuvent être organisées au sein des entreprises sur le temps de travail.

Concernant les salariés disposant déjà d'un projet associatif finalisé, les entreprises peuvent mettre en œuvre une journée de formation afin de renforcer ou acquérir les compétences nécessaires à la finalisation du projet.

Cette journée de formation est considérée comme étant du temps de travail et rémunérée comme telle.

## **Chapitre VI** **Cessation progressive d'activité**

### **Article 24**

#### **Utilisation du compte épargne temps (CET) dans le cadre d'une réduction du temps de travail**

Dans les entreprises disposant d'un compte épargne temps, les salariés âgés de 58 ans et plus ont la possibilité d'utiliser leur CET afin de réduire leur temps de travail dans la limite des jours disponibles épargnés.

La demande doit être établie par les salariés et par écrit auprès de la direction des ressources humaines.

Les modalités d'organisation sont fixées entre le salarié et l'entreprise.

En tout état de cause, le salarié doit mentionner dans sa demande les éléments suivants :

- Les droits qu'il entend utiliser au titre de son CET,
- Les modalités de réduction de son temps de travail (par semaine, par mois),
- L'âge auquel il peut prétendre à la retraite.

### **Article 25**

#### **Utilisation du compte épargne temps (CET) dans le cadre d'un départ anticipé à la retraite**

Le salarié faisant valoir ses droits à la retraite a la possibilité d'utiliser les droits acquis dans le cadre du CET afin d'anticiper son départ à la retraite.

Il doit en informer par écrit son entreprise 6 mois avant l'utilisation de son CET.

La consommation des jours de CET est considérée comme du temps de travail effectif.

## **Chapitre VII** **Indemnités de départ en retraite**

### **Article 26**

#### **Dispositif de conversion de l'indemnité de départ en retraite en jours de congés de fin de carrière**

Le salarié faisant valoir ses droits à la retraite a la faculté de demander la transformation d'une partie de son indemnité conventionnelle de départ en retraite en jours de repos de fin de carrière.

Cette période de congés est considérée comme étant du travail effectif.

Afin de bénéficier de ce dispositif, le salarié doit en faire la demande par écrit auprès de la DRH de son entreprise. Ces temps de congés de fin de carrière peuvent être pris au cours des deux années précédant la date de départ en retraite.

La valeur des jours de congés est déterminée par la différence entre l'indemnité de départ en retraite conventionnelle et le montant de l'indemnité légale de départ en retraite prévue à l'article D. 1237-1 du Code du Travail.

Cette demande fait l'objet d'un accord écrit entre le salarié et l'entreprise fixant le temps de repos à prendre avant

---

le départ en retraite ainsi que le calendrier prévisionnel des prises de jours de repos de fin de carrière. L'adhésion au dispositif est formalisée par écrit signé par la société et le salarié et reprenant :

- Les montants pris en compte pour l'indemnité conventionnelle de départ à la retraite et l'indemnité légale de départ à la retraite.
- Le montant du taux horaire de référence déterminé à partir du salaire moyen pris en compte pour le calcul des indemnités conventionnelles de départ à la retraite.
- Le temps de repos choisi exprimé en heures ou en jours pour les salariés au forfait jour.

## Chapitre VIII

### Dispositions diverses

#### **Article 27** **Commission de suivi de l'accord**

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

Elle se réunit à l'issue de la première année de la signature de l'accord et ensuite tous les 2 ans. Elle a pour mission d'examiner d'une part un état des lieux de la population senior au sein de la branche et d'autre part un bilan de l'application de l'accord et d'émettre des recommandations visant une bonne information et l'application du texte par les entreprises qui appliquent la convention collective nationale.

#### **Article 28** **Champ d'application**

Le présent accord qui revêt un caractère normatif vise les sociétés ainsi que leurs salarié(e)s, appliquant la Convention Collective Nationale des Sociétés d'Assistance.

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

#### **Article 29** **Durée de l'accord et date d'effet**

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

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

#### **Article 30** **Révision/dénonciation**

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

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

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

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

## Protection sociale complémentaire

### Accord du 28 octobre 2024

[Étendu par arr. 5 mars 2025, JO 22 mars, applicable à compter du 1<sup>er</sup> janv. 2025 sous réserve de son agrément]

**Signataires :**

Organisation(s) patronale(s) :

SNSA-UA.

Syndicat(s) de salarié(s) :

CFDT ;

CFE-CGC ;

CFTC.

Sont convenues ce qui suit :

## **Préambule**

Pour garantir le respect du principe d'égalité de traitement en droit de la protection sociale, la loi impose que les cotisations et garanties afférentes aux régimes de protection sociale complémentaire (frais de santé, prévoyance lourde et retraites) soient nécessairement identiques pour l'ensemble des salariés relevant d'une même «catégorie objective».

À défaut, les contributions à ces régimes ne peuvent bénéficier du régime social de faveur, et ces sommes sont réintégrees dans l'assiette des cotisations de sécurité sociale.

Conformément aux dispositions actuelles du code de la sécurité sociale, les catégories objectives peuvent notamment être constituées au regard des catégories professionnelles d'appartenance des salariés (Employés, Agents de maîtrise et Cadres).

Le corpus légal, réglementaire et conventionnel permet toutefois d'étendre les régimes de protection sociale complémentaire destinés aux cadres à des salariés ne relevant pas de cette catégorie professionnelle, sans que cela ne contrevienne au principe de fixation des cotisations et garanties par catégories objectives.

Jusqu'ici, la convention collective de retraite et de prévoyance des cadres du 14 mars 1947 mentionnait deux types de publics non-cadres susceptibles de bénéficier des régimes de protection sociale complémentaire des cadres :

- Les salariés «assimilés cadres» (dits article 4 bis de la convention) ;
- Les salariés non visés par l'assimilation mais bénéficiant d'une extension de régime (dits article 36 de l'annexe à la convention).

Bien que cette convention ait été abrogée, l'accord national interprofessionnel du 17 novembre 2017 et le décret n° 2021-1002 du 30 juillet 2021 ont tempéré les effets de cette abrogation et ont repris un certain nombre de principes portés par le texte.

C'est donc dans le cadre de cette nouvelle réglementation devant entrer en vigueur au plus tard au 1<sup>er</sup> janvier 2025, que les partenaires sociaux ont entendu préciser les conditions dans lesquelles les entreprises de la branche peuvent décider d'intégrer certains salariés non-cadres à la catégorie des cadres pour le bénéfice des garanties collectives de protection sociale complémentaire.

Le présent accord n'empêche pas le recours aux autres critères fixés à l'article R. 242-1-1 du code de la sécurité sociale pour déterminer les catégories de bénéficiaires de régimes de protection sociale complémentaire.

### **Article 1 Champ d'application**

Sont couverts par le présent accord les entreprises et les salariés visés par les articles 1 et 2 du texte de base de la Convention collective nationale des sociétés d'assistance du 13 avril 1994.

### **Article 2 Catégories objectives**

#### **Article 2.1 Cadres**

On entend par cadres, le personnel relevant de l'article 2.1 de l'ANI du 17 novembre 2017 relatif à la prévoyance des cadres, soit les salariés relevant des emplois classés au coefficient au moins G de l'article 48 relatif à la classification, de la convention collective nationale du 13 avril 1994.

#### **Article 2.2 Assimilés cadres**

On entend par assimilés cadres, le personnel relevant de l'article 2.2 de l'ANI du 17 novembre 2017 relatif à la prévoyance des cadres, soit les salariés classés au coefficient F de l'article 48 relatif à la classification, de la convention collective nationale du 13 avril 1994.

#### **Article 2.3**

#### **Intégration facultative de certains salariés à la catégorie des cadres, pour le bénéfice des garanties collectives de protection sociale complémentaire**

En application du 2<sup>ème</sup> alinéa du 1<sup>o</sup> de l'article R. 242-1-1 du code de la sécurité sociale et sous réserve de l'agrément du présent accord par la commission paritaire de l'APEC, les salariés, relevant des emplois classés du coefficient E au coefficient F de l'article 48 relatif à la classification de la convention collective nationale du 13 avril 1994, peuvent être intégrés à la catégorie des cadres pour le bénéfice des garanties de protection sociale complémentaire.

Les entreprises de la branche ont la faculté d'intégrer ou non ces salariés dans la catégorie des cadres. Cette faculté suppose pour l'entreprise, la formalisation d'un acte de mise en place précisant ce choix.

---

### **Article 3** **Entreprises de moins de 50 salariés**

En application de l'actuel article L. 2261-23-1 du Code du travail, les signataires conviennent que le contenu du présent accord ne justifie pas de prévoir les stipulations spécifiques aux entreprises de moins de 50 salariés, visées à l'actuel article L. 2232-10-1 du Code du travail, dans la mesure où l'avenant a vocation à s'appliquer uniformément à toutes les entreprises de la branche quelle que soit leur taille.

### **Article 4** **Date d'effet**

Le présent accord sera soumis à la Commission Paritaire APEC en vue de son agrément.

Il est conclu pour une durée indéterminée, et entrera en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025 sous réserve de son agrément.

### **Article 5** **Révision**

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

Un délai de prévenance de trois mois débutera à compter de la réception de la lettre recommandée, par le secrétariat de branche assuré par l'union des assisteurs.

### **Article 6** **Dénonciation**

L'accord pourra faire l'objet d'une dénonciation, sous réserve que celle-ci soit précédée d'une demande de révision.

La dénonciation sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception et donnera lieu aux formalités de dépôt légal.

### **Article 7** **Publicité de l'accord au sein de la Branche et des entreprises**

L'accord fera l'objet d'une communication dans chaque entreprise.

### **Article 8** **Dépôt légal et extension**

Les parties signataires s'engagent à effectuer les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent accord.

