

Brochure n° 3333

**Convention collective nationale**

IDCC : 2198. – **ENTREPRISES DE VENTE À DISTANCE**

**ACCORD DU 5 OCTOBRE 2009**

RELATIF À LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS  
ET DES COMPÉTENCES

NOR : *ASET0951238M*

IDCC : 2198

**PRÉAMBULE**

Les parties signataires soulignent leur volonté de donner une nouvelle impulsion à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) dans la branche avec pour objectif de maintenir les salariés dans l'emploi, de leur permettre de s'adapter à l'évolution de leurs métiers et d'accéder à d'autres qualifications.

Elles considèrent que le présent accord est également l'opportunité de mettre en perspective l'ensemble des travaux déjà menés en ce domaine par la CPNEFP ainsi que les moyens mis en œuvre suite aux différentes négociations menées au niveau de la branche dont elles soulignent les complémentarités :

- accord collectif sur la formation professionnelle dans la vente à distance du 24 mars 2005 ;
- accord relatif à la gestion des parcours professionnels tout au long de la vie dans la vente à distance du 24 mai 2005 ;
- accord relatif à la validation des acquis de l'expérience et à la création de certificats de qualification professionnelle dans la vente à distance du 15 décembre 2006.

En donnant ainsi plus de visibilité aux engagements que consacrent ces accords et en développant les travaux menés par la CPNEFP pour mieux anticiper les évolutions économiques, technologiques et organisationnelles perceptibles au niveau des entreprises et au niveau de la branche, ils consi-

dèrent que c'est un plus grand nombre de salariés qui auront une plus grande capacité, par les moyens mis à disposition par leur entreprise et la branche, à construire leurs parcours professionnels.

Au-delà des dispositions légales en vigueur qui définissent le champ des entreprises soumises à une obligation de négocier, le présent accord entend également préciser les voies et moyens qui permettront d'impulser la démarche dans les PME et TPE afin d'étendre le bénéfice de la GPEC à l'ensemble des salariés de la branche.

Il est rappelé que ces entreprises sont très nombreuses au sein de la profession (95 % d'entreprises de moins de 50 salariés). Les parties signataires soulignent que la démarche doit être en conséquence adaptée à cette typologie.

Cet accord intervient à un moment clé de l'évolution de la profession :

La vente à distance par internet gagne des parts de marché tandis que les commandes passées au moyen du courrier et du téléphone déclinent.

Les sites marchands continuent de croître rapidement : plus de 43 000 sites actifs en France, dont un nombre croissant sont issus de très grandes chaînes de magasins de prêt-à-porter, directement concurrentes des plus grandes entreprises de la profession.

L'usage du mobile continue de se banaliser, il va devenir un nouveau canal de distribution et en conséquence un véritable enjeu dans la relation client à distance. Au-delà de leurs canaux traditionnels, les entreprises tendent à devenir « multicanal ».

L'accès massif à internet induit de nouveaux comportements qui impactent d'ores et déjà les process clients et logistiques (21 millions d'individus se connectent chaque jour depuis leur domicile).

Dans ce contexte de mutation, les parties signataires constatent que la prospective constitue un enjeu central au niveau de la branche.

Les salariés doivent en effet pouvoir trouver au travers d'une démarche de GPEC conduite au niveau de la branche toutes les informations disponibles et pertinentes sur le contexte dans lequel évoluent les métiers et les emplois de la branche et en ce qui concerne les moyens leur permettant d'orienter leurs trajectoires professionnelles.

Qu'il s'agisse d'aborder ces évolutions dans le cadre d'une mobilité interne ou externe, les parties signataires considèrent que le présent accord doit permettre aux salariés d'obtenir une plus grande maîtrise de leur évolution professionnelle, en particulier pour les salariés qui seraient les plus exposés à des risques de rupture de leur parcours professionnel ou ceux qui connaissent de façon régulière des difficultés d'accès à un emploi stable, salariés qui doivent être considérés comme des publics prioritaires.

Pour les entreprises, la GPEC constitue un outil leur permettant d'anticiper leurs besoins en compétences pour préserver et développer leur compétitivité.

Compte tenu de ce qui précède, les parties signataires décident d'organiser la démarche de GPEC au niveau de la branche autour de 5 grands axes :

- les métiers et la prospective (art. 1<sup>er</sup>) ;
- les métiers et la construction des parcours professionnels (art. 2) ;

- la sécurisation des parcours et la formation professionnelle (art. 3) ;
- la GPEC dans les PME et les TPE (art. 4) ;
- le dialogue social dans le cadre de la GPEC (art. 5).

## **Article 1<sup>er</sup>**

### *Les métiers et la prospective*

Par les travaux conduits au niveau de la branche dans le cadre de sa CPNEFP et l'impulsion que les parties signataires considèrent devoir donner à ces travaux, le présent article a pour objectif d'apporter un niveau d'information auquel tous les salariés et les entreprises de la branche, quelle que soit leur taille, doivent pouvoir accéder.

Pour les salariés couverts par l'obligation faite à leur entreprise d'informer et de consulter le comité d'entreprise sur la stratégie et ses effets prévisibles sur l'évolution des emplois et des compétences et par ailleurs de mettre en place un dispositif de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, ce dispositif de branche, sans se substituer à cette obligation, s'inscrit dans une démarche complémentaire de celui engagé par les entreprises.

Pour les salariés non couverts par cette obligation, il s'agit, au sens de l'accord national interprofessionnel du 14 novembre 2008 sur la GPEC, de « mettre à disposition des salariés des informations et des outils dont ils ont besoin pour être les acteurs de leur parcours professionnel au sein de leur entreprise ou dans le cadre d'une mobilité externe ».

Les parties signataires décident de prendre des dispositions pour que ces informations soient également accessibles aux jeunes et aux demandeurs d'emploi qui projettent une insertion professionnelle dans la branche.

Ce dispositif repose sur deux démarches distinctes mais complémentaires dans leur finalité et leur méthodologie.

#### **1.1. La cartographie des métiers**

Les parties signataires soulignent l'importance des travaux réalisés pour répertorier et analyser les métiers. Ces travaux permettent de disposer au sein de la branche d'une cartographie déclinée par familles professionnelles et de fiches descriptives par lesquelles tout à chacun peut prendre connaissance des activités couvertes, des savoir-faire associés, du niveau de formation requis ou encore des principaux facteurs d'évolution.

Les parties signataires demandent à la CPNEFP de poursuivre le développement de ces outils, car ils permettent à toutes les entreprises et à leurs salariés de disposer d'une vision d'ensemble des métiers dans la branche et des conditions pour exercer et accéder à ces métiers et constituent donc un cadre de référence essentiel pour accompagner la réflexion du salarié sur son projet professionnel et sa mobilité. En outre, ils constituent une première étape simple et opérationnelle pour poser les bases d'une démarche de GPEC dans les PME et TPE.

Les parties signataires demandent que ce développement soit accompagné d'une réflexion sur les passerelles permettant par une plus ou moins grande proximité entre les métiers, de faire connaître aux salariés les trajectoires professionnelles possibles et de ce fait contribuer à l'évolution et la continuité professionnelles.

## 1.2. La démarche prospective de la vente à distance

Par accord collectif du 24 mars 2005, la branche a confié à l'observatoire prospectif du commerce, créé au sein du FORCO, les travaux relatifs à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences dans la vente à distance et à la CPNEFP la mission de les définir et les piloter.

Les parties signataires soulignent l'importance de donner à ces travaux une véritable dimension prospective et considèrent que cette démarche doit s'appuyer sur des éléments provenant des entreprises et plus largement prendre en compte les tendances observées dans la branche, au plan économique, démographique ou technologique, qui sont susceptibles de conduire à des évolutions significatives en termes d'emplois et de compétences. Chaque fois que cela est nécessaire, les travaux proposeront des scénarios afin d'identifier les stratégies d'action possibles.

Elles demandent à la CPNEFP d'intensifier cette démarche afin de disposer au sein de la branche d'une analyse économique et prospective de l'emploi, socle qui devra par la suite être actualisé en fonction des tendances observées.

### Article 2

#### *Les métiers de la VAD et la construction des parcours professionnels*

Les parties signataires soulignent que la GPEC comporte un enjeu majeur qui relève de l'appropriation par chaque salarié de la démarche.

Cela implique pour chaque salarié, à partir des données qui lui sont accessibles, de pouvoir mettre en relation, individuellement ou de concert avec sa hiérarchie, les compétences et connaissances qu'il a développées tout au long de sa vie professionnelle et les évolutions prévisibles qui découlent de la stratégie de son entreprise ou plus globalement des mutations qui s'opèrent au niveau de la branche.

Elles proposent que chaque salarié puisse disposer d'un véritable diagnostic individuel sur lequel il pourra prendre appui pour :

- élaborer son projet professionnel ou adapter son parcours aux opportunités et aux circonstances professionnelles et personnelles qu'il rencontre ;
- se donner des objectifs de professionnalisation et identifier les moyens à mobiliser pour atteindre ces objectifs.

Les parties signataires n'entendent pas pour autant créer un nouveau dispositif mais considèrent qu'il est nécessaire de donner une cohérence globale et plus de visibilité aux moyens existants mis à disposition des salariés de la branche, en s'assurant de leur complémentarité.

Concourent à la réalisation de ce diagnostic individuel et global les dispositifs suivants :

- l'accès aux certifications professionnelles ;
- le bilan de compétences ;
- les entretiens professionnels ;
- le passeport formation.

## 2.1. L'accès aux certifications professionnelles

Les parties signataires considèrent que la certification professionnelle constitue pour l'entreprise et pour le salarié un enjeu clé et partagé :

- la certification accompagne la gestion des ressources humaines de l'entreprise, en proposant à tout salarié qui le souhaite, un cadre formalisé attestant qu'il maîtrise le métier qu'il exerce, ou, dans le cas contraire, lui permet d'identifier les compétences à acquérir pour un plein exercice de ce métier ;
- la certification accompagne le salarié dans une démarche individuelle qui conforte son expérience professionnelle au sein de l'entreprise et, le cas échéant, reconnaît cette expérience dans un périmètre professionnel plus large, la branche ou l'interbranche.

Elles entendent en conséquence faire de l'accès des salariés à une certification professionnelle une priorité et rappellent que la branche s'est dotée dans ce domaine d'un cadre collectif et conventionnel :

- l'accord sur la formation professionnelle dans son article 9 fixe les orientations ;
- l'accord sur la VAE et les CQP détermine les modalités de mise en œuvre.

Elles demandent à la CPNEFP de multiplier les initiatives qu'elle a prises avec le concours des entreprises pour promouvoir ces dispositifs ; parmi les premiers salariés bénéficiaires, beaucoup d'entre eux disposent désormais d'un titre professionnel reconnu.

### 2.1.1. L'accès à un diplôme professionnel par la VAE

La branche a été à l'initiative de la création de la mention complémentaire « Assistance conseil vente à distance » (diplôme de niveau IV délivré par l'éducation nationale). Il existe par ailleurs d'autres certifications qui couvrent des niveaux de qualification et des champs professionnels plus larges.

Ces titres et diplômes sont sans aucun doute insuffisamment connus par les entreprises et les salariés au sein de la branche.

Les parties signataires considèrent :

- que, en raison des évolutions que connaissent les métiers de la vente à distance, favoriser l'accès à ces certifications est à la fois un enjeu de compétitivité pour les entreprises et d'employabilité pour les salariés ;
- que l'attractivité de ces certifications pour les salariés mais également pour les jeunes en formation professionnelle initiale conduit la VAD, en lien avec d'autres branches, à rechercher des partenariats pour développer des certifications communes. Ces certifications communes constituent en effet un élément qui favorise la sécurisation des parcours professionnels et la continuité dans l'emploi.

### 2.1.2. Les certificats de qualification professionnelle

Les parties signataires considèrent que les CQP constituent un outil de mise en œuvre non exclusif d'autres types de certification, mais néanmoins essentiel pour aider à la mise en œuvre d'une GPEC dans les entreprises et dans la branche.

Le fait que les CQP soit la résultante d'un travail paritaire qui prend appui sur la CPNEFP est la garantie pour les entreprises comme pour les salariés d'une réponse adaptée et réactive à l'évolution des métiers et des besoins en compétences au sein de la branche.

Les modalités de délivrance des CQP qui se caractérisent par une évaluation en situation professionnelle les rend par ailleurs plus accessibles à la majorité des salariés que d'autres types de certification pouvant contribuer ainsi à accroître la motivation des salariés à se former.

Les parties signataires invitent la CPNEFP :

- à poursuivre les initiatives qui ont permis, en partenariat avec d'autres branches, la construction de certificats de qualification professionnelle interbranches. Par leur valeur reconnue quelle que soit la branche qui le délivre, ils constituent pour les salariés un véritable atout à l'occasion d'une mobilité professionnelle et pour la gestion des ressources humaines des entreprises, un outil d'aide au recrutement ;
- à rechercher avec les branches du commerce des synergies prenant en compte l'impact d'internet sur toutes les formes de commerce ;
- à diversifier les CQPI de façon qu'ils puissent être accessibles à différents niveaux de qualification, et notamment en ce qui concerne la maîtrise dont il convient de renforcer les compétences transversales d'animation et d'encadrement compte tenu des missions nouvelles induites par le développement de la GPEC dans les entreprises.

## 2.2. Le bilan de compétences

Les parties signataires rappellent l'importance pour le salarié de pouvoir mobiliser à son initiative et dans une démarche individuelle les moyens lui permettant :

- d'être accompagné dans le choix de son orientation professionnelle ;
- d'obtenir un appui à l'élaboration de son projet.

Le bilan de compétences constitue une étape clé de cette démarche : « les actions de bilan de compétences ont pour objet de permettre aux salariés d'analyser leurs compétences professionnelles et personnelles ainsi que leurs aptitudes et leurs motivations afin de définir un projet professionnel ou un projet personnel ».

Lorsque la GPEC mise en œuvre dans l'entreprise aboutit au constat que l'emploi occupé par le salarié peut faire l'objet d'une évolution significative, les signataires demandent qu'une information soit donnée par l'entreprise aux salariés concernés, afin qu'ils puissent :

- mobiliser le solde du crédit d'heures dont ils disposent au titre du DIF pour la réalisation d'un bilan de compétences ;
- bénéficier d'une priorité d'absence lorsque la réalisation du bilan est sollicitée dans le cadre du CIF.

Pour la mise en œuvre de ces dispositions, les parties signataires :

- rappellent que le salarié est informé chaque année par un décompte écrit du nombre d'heures qu'il peut mobiliser dans le cadre de son DIF ;
- décident que les bilans de compétences dont la prise en charge est demandée à l'entreprise dans le cadre du DIF ou du plan de formation constituent une action prioritaire au titre des fonds de professionnalisation et des dotations complémentaires attribuées par le FORCO aux entreprises.

Les dépenses réalisées au titre du DIF seront prises en charge par le FORCO selon les modalités prévues pour la prise en charge des actions de formation.

### 2.3. Les entretiens professionnels

Les parties signataires soulignent que les entretiens professionnels constituent un moment privilégié permettant au salarié d'aborder avec sa hiérarchie les évolutions auxquelles peut conduire la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences menée dans son entreprise et de discuter en conséquence des moyens lui permettant de s'y adapter.

En cela ils se distinguent des entretiens d'évaluation qui relèvent de pratiques managériales propres à chaque entreprise et doivent constituer un temps spécifique et suffisant.

Conformément à l'accord national interprofessionnel du 7 janvier 2009 sur la formation professionnelle, ces entretiens doivent être menés dans les entreprises avec la volonté de faire progresser chaque salarié d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle.

Si nécessaire, ils doivent également contribuer à la continuité professionnelle et à la sécurisation des parcours professionnels au sein de l'entreprise ou de la branche, le cas échéant dans un autre domaine d'activité.

Les parties signataires rappellent que l'article 7 de l'accord collectif du 24 mars 2005 sur la formation professionnelle définit la périodicité et les modalités selon lesquelles ces entretiens doivent être mis en œuvre dans la branche. Elles insistent notamment sur l'importance de former l'encadrement à la conduite de ces entretiens.

S'agissant de la périodicité avec laquelle les entretiens professionnels doivent être menés, les parties signataires rappellent l'importance de l'entretien de deuxième partie de carrière qu'instaure l'accord national interprofessionnel du 13 octobre 2005 relatif à l'emploi des seniors et l'enjeu que revêt la GPEC pour promouvoir leur maintien dans l'emploi et laisser ouverte toute évolution de carrière possible, sans discrimination par rapport à l'âge.

### 2.4. Le passeport formation

Les parties signataires incitent les salariés à constituer leur passeport formation selon les modalités que prévoit l'article 10 de l'accord sur la formation professionnelle dans la branche.

Par les éléments qu'il permet de recenser, complétés par toute ou partie des informations recueillies dans le cadre des dispositifs de bilans et des entretiens professionnels décrits précédemment, le passeport constitue un cadre structurant pour tout salarié qui souhaite faire valoir son expérience professionnelle ou engager une réflexion sur la construction de son parcours professionnel.

En conséquence, elles insistent sur l'importance de proposer aux salariés qui le souhaitent un cadre formalisé et pratique et demandent à la CPNEFP d'élaborer ce cadre en s'appuyant sur le modèle qui sera proposé et mis en ligne par le fonds de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP).

### Article 3

#### *La sécurisation des parcours et la formation professionnelle*

Introduite par l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008 sur la modernisation du marché du travail, la problématique de la sécurisation des parcours professionnels constitue une dimension importante de la GPEC dont les parties signataires souhaitent identifier tous les enjeux pour le salarié et l'entreprise afin de ne laisser aucune situation individuelle sans réponse, dans l'entreprise ou au niveau de la branche.

La continuité professionnelle est l'objectif visé par les dispositions qui suivent. Elle s'inscrit dans la capacité donnée au salarié d'adopter des trajectoires professionnelles diversifiées et sécurisées, motivées par la réalisation d'un projet professionnel ou résultant de sa volonté d'anticiper des évolutions mises en évidence dans le cadre d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Par les actions qui seront mises en œuvre au sein de la branche, les parties signataires souhaitent apporter des solutions par l'emploi ou répondant au choix du salarié de s'orienter vers une nouvelle activité. Elles entendent dissocier ces actions des réponses qui doivent être apportées dans le contexte spécifique de tout licenciement économique.

Dans le cadre des solutions qui relèvent du présent accord, les parties signataires entendent s'appuyer sur les mécanismes mis en place par l'accord national interprofessionnel du 7 janvier 2009 sur la formation professionnelle qui instaure le fonds de sécurisation des parcours professionnels et ouvre le principe d'une collaboration étroite entre les branches, leur OPCA et les pouvoirs publics à un niveau territorial.

La sécurisation des parcours constitue par ailleurs un enjeu susceptible de concerner plus particulièrement certaines catégories de salariés exposées à un risque de rupture de leur parcours professionnel. C'est la raison pour laquelle les parties signataires décident d'identifier les situations professionnelles impliquant un accompagnement spécifique des salariés et une priorité dans le cadre des dispositifs de professionnalisation gérés par la branche.

#### 3.1. La formation professionnelle

Les parties signataires rappellent que les moyens de la formation professionnelle doivent être accessibles à tous les salariés, ce qui requiert un effort d'information accru dans les entreprises et dans la branche afin que les salariés aient connaissance de la possibilité qui leur est ouverte de solliciter le financement d'une action de formation, de bilan ou de VAE.

Il est demandé à la CPNEFP d'intensifier les initiatives qu'elle a prises en ce domaine en recherchant les moyens les plus efficaces pour permettre au plus grand nombre de salariés d'accéder soit directement, soit par le canal de leur entreprise à ces informations. Ils considèrent que l'information donnée aux salariés sur les dispositifs de professionnalisation, comme celle ayant trait aux données de la prospective mentionnées aux articles précédents, constitue un élément indissociable d'une démarche de GPEC.

La branche procédera dans un délai de 2 ans à un recensement des bonnes pratiques au sein des entreprises.



Pour renforcer le lien entre les dispositifs de professionnalisation existant au sein de la branche et la GPEC, les parties signataires :

- décident de porter la période de professionnalisation à une durée minimale de 3 jours. Les périodes de professionnalisation répondant aux situations visées par l'article 3.2.2 du présent accord feront l'objet d'une prise en charge majorée d'un tiers ;
- ouvrent aux salariés qui le souhaitent la capacité d'anticiper en accord avec leur employeur, l'utilisation de leur DIF dans la limite du cumul de 120 heures instauré par l'accord national interprofessionnel du 20 septembre 2003 relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle. Cette possibilité a pour objectif de permettre aux salariés d'acquérir de nouvelles compétences.

Les dispositions qui précèdent constituent une priorité dont les modalités de prise en charge par le FORCO, et sous réserve de disponibilités financières, seront déterminées par la CPNEFP.

Les mutations en cours au sein des entreprises renforcent la nécessité de maintenir la capacité de la branche à financer les actions de professionnalisation et en particulier celles qui seront définies par la CPNEFP comme des actions prioritaires pour la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences dans la profession.

Les parties signataires conviennent de la nécessité de rechercher auprès du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) les moyens financiers permettant de conduire les actions au profit de la qualification et de la requalification des salariés confrontés à la mutation ou la disparition à terme de leur métier, sans accroissement de charge pour les entreprises. C'est la raison pour laquelle, ils entendent également solliciter les concours financiers de l'Etat et des collectivités locales dans le cadre des dispositifs de droit commun.

### 3.2. La mobilité professionnelle et la sécurisation des parcours

#### 3.2.1. La plate-forme de mobilité professionnelle

Les parties signataires entendent procéder à la création d'un dispositif général d'information dont la finalité est la continuité professionnelle et la sécurisation des parcours et sur lequel le salarié pourra également s'appuyer pour l'élaboration et la réalisation de son projet professionnel.

Indépendamment de ce dispositif, lequel sera mis en œuvre par la branche, les parties signataires soulignent qu'il appartient aux entreprises et *a fortiori* aux groupes dont elles relèvent de proposer aux salariés, dans le cadre de la GPEC, toutes solutions internes de mobilité géographique et professionnelle.

Les parties signataires souhaitent être tenu informées des initiatives prises par les entreprises afin d'en faire une large diffusion au sein de la branche. Cela vise notamment les bourses de l'emploi que l'accord national interprofessionnel du 8 juillet 2009 relatif à la gestion sociale des conséquences de la crise économique sur l'emploi incite les entreprises à mettre en œuvre pour faciliter les mobilités internes dans le cadre de leur GPEC.

Ce dispositif dénommé « Plate-forme de mobilité professionnelle » sera mis en œuvre dans le cadre de la CPNEFP au bénéfice et à l'initiative des salariés de la branche qui envisagent un projet de mobilité et souhaitent être accompagnés dans la concrétisation de ce projet.

Il comporte 3 missions principales :

- proposer un portail d'accès permettant aux salariés de s'informer et d'orienter leur parcours professionnel ;
- initier une démarche de collaboration avec Pôle emploi ;
- élargir les possibilités de mobilité par des partenariats interbranches ou en faisant connaître les emplois proposés par les groupements d'employeurs.

Les parties signataires :

- souhaitent que dans le cadre de cette plate-forme des synergies puissent être développées avec les initiatives qui seraient prises par les partenaires sociaux à un niveau interprofessionnel et territorial ;
- demandent que le dispositif soit également un point d'orientation pour les salariés qui recherchent des informations dans le cadre d'un projet visant à créer ou reprendre une activité professionnelle non salariée.

### 3.2.2. Les mesures d'accompagnement à la mobilité dans un cadre de sécurisation des parcours professionnels

Les parties signataires soulignent que les salariés motivés par un projet de mobilité doivent non seulement avoir la possibilité d'accéder à une information exhaustive, mais également pouvoir disposer d'un cadre leur permettant de se préparer à exercer un nouvel emploi et considèrent que l'entretien professionnel est le moment le plus adapté pour discuter de cette évolution professionnelle.

Les parties signataires souhaitent en conséquence étendre aux mobilités externes « la période expérimentation mobilité » introduite par l'article 13 de l'accord national interprofessionnel du 8 juillet 2009 relatif à la gestion sociale des conséquences de la crise économique sur l'emploi.

Cette période est mise en œuvre selon des modalités constituant tant pour le salarié que pour l'entreprise un cadre juridique sécurisé. Pour le salarié, il s'agit durant toute la période de maintenir un lien contractuel avec son employeur.

La période définit les modalités selon lesquelles :

- des actions de formation seront prises en charge si besoin est ;
- les frais professionnels engendrés par la période seront indemnisés ;

Sont plus précisément visés par cette disposition les frais supplémentaires supportés par le salarié, en raison d'un allongement du trajet qu'il effectue pour se rendre sur son lieu de travail ou de la nécessité de trouver un hébergement temporaire ;

- le salarié pourra exercer un droit de retour dans son entreprise dans le cadre de son poste de travail ou d'un poste de travail similaire ;
- il pourra être mis fin conjointement au contrat de travail pour permettre au salarié d'occuper son nouvel emploi.

Les parties signataires décident que :

- la période est soumise à l'accord exprès et préalable du salarié ;
- les instances représentatives du personnel seront informées de la mise en œuvre des périodes.

Les parties signataires demandent que la durée de la période d'essai et de son renouvellement éventuel incluent les périodes de travail effectif exécutées pendant la période.

Les parties signataires invitent les entreprises à :

- recourir au prêt de main-d'œuvre pour sécuriser la mise en œuvre des périodes. Le prêt de main-d'œuvre est régi par l'article L. 8241-2 du code du travail et les dispositions nouvelles introduites par l'accord national interprofessionnel du 8 juillet 2009 relatif à la gestion sociale des conséquences de la crise économique sur l'emploi ;
- informer les salariés de la possibilité qui leur est ouverte de demander à bénéficier d'un congé à temps plein ou à temps partiel pour création ou reprise d'entreprise ou afin d'exercer des responsabilités de direction dans une « jeune entreprise innovante ». Ce congé est régi par les articles L. 3142-78 et suivants et D. 3142-41 et suivants du code du travail.

Pour favoriser ces projets, elles incitent les entreprises au déblocage anticipé des sommes réunies par le salarié au titre de l'épargne salariale, pour la création ou la reprise d'une entreprise, conformément à l'article R. 3324-22 du code du travail.

Des échanges auront lieu par ailleurs avec le FORCO pour examiner la possibilité de recourir aux périodes de professionnalisation lorsque la réussite de la période expérimentation mobilité nécessite la réalisation d'actions de formation durant cette période.

A l'issue d'une période de 2 ans, les parties signataires dresseront un bilan de la mise en œuvre de ces dispositions afin d'identifier les pratiques susceptibles d'être diffusées.

### 3.3. Les situations professionnelles prioritaires

La GPEC, telle qu'elle résulte de l'accord national interprofessionnel du 14 novembre 2008 et du présent accord, constitue un dispositif qui doit être accessible à l'ensemble des salariés de la branche. Les parties signataires considèrent cependant que tous les salariés ne sont pas confrontés aux mêmes conséquences et que, en tout état de cause, les mutations économiques, démographiques ou technologiques peuvent conduire à établir des priorités, notamment pour garantir le financement des actions qui visent à favoriser la continuité professionnelle des salariés les plus exposés.

Les parties signataires demandent à la CPNEFP de réexaminer, dans le cadre des fonds de la professionnalisation, les priorités et si nécessaire d'en adapter les modalités de prise en charge.

Conformément au présent accord, la CPNEFP est invitée à intégrer dans les priorités de la branche les actions au profit :

- du maintien des seniors dans l'emploi ;
- de la mise en œuvre des périodes de découverte et des périodes expérimentation mobilité ;
- des salariés dont l'évolution du poste ou ses conditions d'exercice nécessitent à terme une mobilité ou une reconversion.

## Article 4

### *La GPEC dans les PME et les TPE*

La branche de la VAD est composée majoritairement de PME et TPE, pour autant les emplois sont majoritairement concentrés dans de grandes entreprises.

Les parties signataires considèrent que :

- la recherche de solutions relève d'un principe d'équité entre les salariés ;
- ces solutions doivent de façon concomitante être l'opportunité de mettre à la disposition de ces entreprises et de leurs dirigeants des outils qui contribuent à la mise en œuvre d'une dynamique de gestion des ressources humaines ;
- l'absence de formalisme dans les relations sociales au sein de ces entreprises est souvent compensée par une plus grande spontanéité et qu'il convient en conséquence de rechercher des solutions adaptées à la structure et au mode de management de ces entreprises.

En décidant de mettre à la disposition de ces entreprises un dispositif de soutien et de conseil, les parties signataires sont convaincues qu'un tel dispositif se fera au bénéfice des salariés mais peut également être un vrai levier de compétitivité pour ces entreprises qui pour une bonne part d'entre elles résultent d'une création récente et par la même contribuer implicitement à la consolidation des premiers emplois créés.

#### 4.1. Les actions d'information et de sensibilisation

La condition pour sensibiliser les PME-TPE à l'importance et l'intérêt d'engager une réflexion pour déboucher ensuite sur des actions dans le domaine de la GPEC passe par la nécessité dans un premier temps de mettre à la disposition de leurs dirigeants des informations facilement exploitables.

Les parties signataires sont convaincues de l'intérêt d'inciter les entreprises à mutualiser les pratiques qu'elles ont développées et qui sont les plus facilement transposables aux PME-TPE.

Les parties signataires décident de confier à la CPNEFP les travaux qui permettront au sein de la branche de favoriser ce partage de bonnes pratiques et d'informer ces entreprises des dispositifs de financement leur permettant d'être accompagnées dans la mise en œuvre d'une GPEC.

#### 4.2. Les actions de conseil

Au-delà des actions d'information visées par le précédent paragraphe, la capacité de la branche à mobiliser au profit des PME-TPE des moyens permettant à ces entreprises de disposer d'outils simples et de méthodologies éprouvées et d'être accompagnées si nécessaire dans leur mise en œuvre est une condition importante permettant d'obtenir l'adhésion du chef d'entreprise et des dirigeants à une démarche de GPEC et parfois même le principal levier pour concrétiser la démarche et la rendre pérenne.

Cela est d'autant plus important et nécessaire que la démarche de GPEC implique que l'entreprise dispose au préalable d'un cadre stratégique. S'agissant des PME-TPE, la stratégie conduite par le chef d'entreprise est le plus souvent implicite et la communication faite aux salariés sur cette stratégie s'inscrit dans un contexte organisationnel qui permet le plus souvent une relation directe entre le chef d'entreprise et ses salariés.

Dans ce contexte propre aux PME-TPE, les parties signataires pensent qu'il est nécessaire de proposer un appui à ces entreprises :

- en mettant à leur disposition des prestations sous forme de diagnostic stratégique suivi, dans une seconde phase, de prestations d'appui à la conception d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ;

- en mettant en œuvre des actions expérimentales destinées à la formation des dirigeants des PME-TPE salariés ou non salariés ;
- en étudiant les conditions et modalités selon lesquelles des personnels détachés de grandes entreprises pourraient apporter, dans le cadre d'une mission définie et sous réserve de leur accord, leur expertise aux dirigeants de ces entreprises.

Pour la mise en œuvre des actions qui relèvent du présent article, la branche examinera toutes les possibilités dont elle dispose, de conventionner avec l'Etat pour :

- permettre aux entreprises d'obtenir un concours externe pour l'élaboration de plans de GPEC dans une démarche participative impliquant l'ensemble des acteurs de ces entreprises ;
- permettre à la branche de conduire en amont des actions de sensibilisation aux enjeux de la GPEC, ces actions s'appuyant notamment sur une capitalisation des pratiques des entreprises et la diffusion de ce travail de capitalisation sous une forme pratique et incitative.

## Article 5

### *Dialogue social et GPEC*

#### 5.1. Le dialogue social au niveau de l'entreprise

Les parties signataires soulignent le rôle essentiel du dialogue social au niveau des entreprises pour construire une démarche de GPEC et emporter l'adhésion ainsi que le concours de tous les acteurs de l'entreprise dans sa mise en œuvre.

Ce dialogue social s'exerce dans le cadre de la négociation collective et plus précisément en ce qui concerne le présent accord, au titre de l'obligation triennale de négocier dans les entreprises de plus de 300 salariés, la mise en place d'un dispositif de GPEC sur laquelle le comité d'entreprise est informé.

Elles rappellent que la négociation d'entreprise porte également sur :

- les modalités d'information et de consultation du comité d'entreprise sur la stratégie de l'entreprise ainsi que ses effets prévisibles sur l'emploi et les salaires ;
- la qualification des catégories d'emplois le cas échéant, menacées par les évolutions économiques ou technologiques.

Elles soulignent sur ce point particulier l'importance du présent accord pour organiser la continuité professionnelle et la sécurisation des parcours professionnels, notamment lorsque ces parcours comportent une mobilité.

A défaut de l'obligation de négocier, les parties signataires soulignent que les attributions économiques du comité d'entreprise et notamment celles qui conduisent à le consulter et l'informer sur les perspectives économiques, de l'évolution de l'emploi et des technologies dans l'entreprise sont à considérer comme une première étape vers une démarche de GPEC dont les entreprises sont invitées à rechercher les modalités les plus adaptées.

#### 5.2. Le dialogue social au niveau de la branche

Dans les entreprises non assujetties à la constitution d'un comité d'entreprise, ou à défaut de celui-ci, les parties signataires soulignent le rôle essentiel que les signataires entendent dévoluer à la CPNEFP pour apporter à ces

entreprises et leurs salariés les outils et méthodes leur permettant d'entrer dans une démarche concertée de GPEC et exercer un véritable rôle d'information et de sensibilisation.

Compte tenu des dispositions qui précèdent, les parties signataires rappellent que ce rôle doit s'exercer :

- pour doter la branche d'une véritable démarche de prospective ;
- pour favoriser la construction de parcours professionnels et, si nécessaire, en sécuriser la mise en œuvre ;
- pour créer de nouvelles certifications professionnelles et permettre aux salariés de bénéficier d'actions de VAE ;
- pour orienter les financements de la professionnalisation de telle façon qu'ils répondent aux besoins de formation résultant de la GPEC ;
- pour décider des actions d'information, de sensibilisation et d'accompagnement dont les PME-TPE et leurs salariés doivent être en priorité bénéficiaires. Pour mener ces actions, les parties insistent sur l'importance d'obtenir des entreprises qu'elles acceptent de mettre en commun leurs pratiques de GPEC.

### 5.3. Dialogue social et dynamiques partenariales

Les parties signataires affirment que la branche doit exercer un rôle central dans l'expression des priorités en matière de gestion et de développement des compétences, lesquelles doivent être en cohérence forte avec le contexte et les perspectives d'évolution propres à la profession, *a fortiori* lorsque celle-ci est confrontée à des mutations importantes impliquant des repositionnements stratégiques qui doivent s'appuyer sur des changements d'organisation et une évolution des compétences demandées aux salariés.

Elles considèrent que dans ce contexte

- des partenariats avec d'autres branches professionnelles peuvent être essentiels compte tenu :
  - des liens économiques que leurs entreprises seraient stratégiquement conduites à développer ;
  - des synergies qu'il est possible de favoriser au bénéfice des salariés pour accroître leur employabilité par exemple, dans le cadre du développement de certifications communes ou afin de disposer d'ingénieries de professionnalisation éprouvées et facilement mobilisables ;
- des partenariats avec les organisations territoriales interprofessionnelles peuvent s'avérer nécessaires et bénéfiques pour les entreprises et leurs salariés, notamment lorsqu'il s'agit de développer et contractualiser des collaborations avec les collectivités territoriales ou solliciter les dispositifs paritaires interprofessionnels en matière d'information, de formation ou de bilan.

Cette collaboration dans le domaine de la GPEC s'exerce dans le cadre du rôle respectif des CPNEFP et des COPIRE et de l'article 5 de l'accord national interprofessionnel sur la GPEC qui énonce :

- qu'il appartient aux COPIRE de prendre l'initiative de coordonner l'ensemble des informations et données prospectives propres à leur territoire ainsi que celles des branches, susceptibles d'éclairer les partenaires sociaux au niveau régional, les entreprises et les salariés sur l'évolution des métiers et des compétences ;

- que les branches et les organisations territoriales interprofessionnelles inciteront les entreprises ayant développé des pratiques réussies de GPEC à mettre en commun leurs expériences pour faciliter les développements de carrière et les mises en relation des offres et besoins de compétences ;
- que les branches et les organisations territoriales interprofessionnelles rechercheront dans toute la mesure du possible la mise à disposition des entreprises, des informations communes à celles d'entre elles ayant des relations industrielles y compris de sous-traitance.

## **Article 6**

### *Communication*

De façon à ancrer la pratique de la GPEC au sein des entreprises de la branche et rendre la démarche accessible individuellement aux salariés, les parties signataires conviennent de la nécessité d'une action d'information et de sensibilisation de l'ensemble des acteurs concernés au sein des entreprises.

Il s'agit également d'aider ces acteurs à mieux comprendre l'articulation entre le présent accord et les accords collectifs conclus dans la branche qui concourent directement ou indirectement aux objectifs visés par la GPEC.

Les parties signataires considèrent en effet que les entreprises et leurs salariés mais également les instances représentatives du personnel doivent disposer d'une connaissance de l'ensemble des moyens et des priorités négociés au niveau de la branche.

Elles décident en conséquence de solliciter l'observatoire prospectif des métiers afin d'élaborer avec l'appui de ce dernier le « guide pratique de la GPEC au sein de la vente à distance ».

La CPNEFP sera chargée de la réalisation de ce guide.

## **Article 7**

### *Champ d'application*

Le présent accord s'applique à l'ensemble des entreprises telles que définies à l'article 1<sup>er</sup> « Champ d'application » de la convention collective nationale des entreprises de vente à distance (VAD).

## **Article 8**

### *Caractère obligatoire*

Tout accord, de quelque niveau que ce soit, ne peut déroger en tout ou partie aux présentes dispositions que dans un sens plus favorable aux salariés.

## **Article 9**

### *Dénonciation*

La dénonciation du présent accord s'effectue selon les dispositions des articles L. 2261-9 et suivants du code du travail.

## **Article 10**

### *Date d'application*

L'ensemble des dispositions que contient le présent accord entrera en vigueur au premier jour du mois qui suit la publication de l'arrêté d'extension au *Journal officiel*.

## **Article 11**

### *Dépôt. – Extension*

Conformément aux articles L. 2231-6 et D. 2231-3 du code du travail, le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente auprès des services centraux du ministre chargé du travail en un exemplaire original support papier et un exemplaire sur support électronique.

Les parties signataires conviennent de procéder à la demande d'extension du présent accord.

Fait à Marcq-en-Barœul, le 5 octobre 2009.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

#### **Organisation patronale :**

Syndicat national des entreprises de vente à distance.

#### **Syndicat de salariés :**

FNPEC CFE-CGC.