

BULLETIN OFFICIEL

CONVENTIONS COLLECTIVES



BULLETIN OFFICIEL
CONVENTIONS COLLECTIVES

BULLETIN OFFICIEL CONVENTIONS COLLECTIVES

FASCICULE N° 2016/08 DU 12 MARS 2016

	<u>Pages</u>
Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social....	1
Ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt	152

MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE
ET DU DIALOGUE SOCIAL

CONVENTIONS COLLECTIVES

SOMMAIRE DU FASCICULE N° 2016/08

CONVENTIONS, AVENANTS ET ACCORDS

	<u>Pages</u>
Aéraulique (installation, entretien, réparation) : accord du 16 décembre 2015 instaurant un plan d'épargne interentreprises (PEI) et un plan d'épargne pour la retraite collectif interentreprises (PERCO-I)	4
Ameublement (négoce) : accord du 25 novembre 2015 relatif à la négociation dans les entreprises dépourvues de délégués syndicaux.....	36
Ateliers et chantiers d'insertion : adhésion par lettre du 26 janvier 2016 de la FFSMAS CFE-CGC à la convention collective.....	43
Bâtiment et travaux publics : adhésion par lettre du 27 janvier 2016 de la CFDT à l'accord du 28 juin 2012 relatif aux frais de santé et à l'ensemble de ses avenants.....	44
Bâtiment et travaux publics (La Réunion [ouvriers, ETAM, cadres]) : accord du 25 septembre 2015 relatif à la couverture complémentaire de frais de santé	46
Bijouterie, joaillerie, orfèvrerie : avenant n° 3 du 2 décembre 2015 à l'accord du 17 décembre 2007 relatif aux classifications professionnelles	55
Coopération maritime (salariés non navigants) : accord du 29 septembre 2014 relatif à la désignation de l'OPCA.....	57
Importation-exportation (entreprises) : avenant du 16 octobre 2015 modifiant l'article 22 « Congés exceptionnels »	59
Importation-exportation (entreprises) : avenant n° 1 du 12 novembre 2015 à l'accord du 23 janvier 2012 relatif à la couverture complémentaire de frais de santé	61
Importation-exportation (entreprises) : avenant du 12 novembre 2015 à l'accord du 19 janvier 2004 relatif à la prévoyance.....	63
Librairie : avenant n° 1 du 5 novembre 2015 modifiant le champ d'application de la convention collective	66
Librairie : avenant n° 2 du 20 novembre 2015 à l'accord du 5 décembre 2005 relatif au développement de la négociation collective.....	68
Librairie : accord du 20 novembre 2015 relatif à la prise en charge par AGEFOS-PME de dépenses de fonctionnement des CFA.....	74
Prestataires de services (secteur tertiaire) : accord du 16 décembre 2015 relatif à la création du CQP de télésecrétaire qualifié(e).....	77

Textile (Roubaix-Tourcoing) : dénonciation par lettre du 20 janvier 2016 par l'UIT Nord de la convention collective	132
Travaux publics (Franche-Comté [ouvriers]) : accord du 17 décembre 2015 relatif aux salaires minima pour l'année 2016.....	134
Travaux publics (Franche-Comté [ETAM]) : accord du 17 décembre 2015 relatif aux salaires minima pour l'année 2016.....	136
Travaux publics (Franche-Comté [ouvriers, ETAM]) : accord du 17 décembre 2015 relatif aux indemnités de petits déplacements pour l'année 2016	138
Travaux publics (Normandie [ouvriers]) : accord du 14 décembre 2015 relatif aux salaires minima pour l'année 2016	140
Travaux publics (Normandie [ETAM]) : accord du 14 décembre 2015 relatif aux salaires minima pour l'année 2016	142
Travaux publics (Normandie [ouvriers, ETAM]) : accord du 14 décembre 2015 relatif aux indemnités de petits déplacements pour l'année 2016.....	144
Travaux publics (Poitou-Charentes [ouvriers]) : accord du 11 décembre 2015 relatif aux salaires minima pour l'année 2016.....	146
Travaux publics (Poitou-Charentes [ETAM]) : accord du 11 décembre 2015 relatif aux salaires minima pour l'année 2016.....	148
Travaux publics (Poitou-Charentes [ouvriers, ETAM]) : accord du 11 décembre 2015 relatif aux indemnités de petits déplacements pour l'année 2016.....	150

Brochure n° 3023

Convention collective nationale

**IDCC : 1412. – INSTALLATION, ENTRETIEN, RÉPARATION
ET DÉPANNAGE DE MATÉRIEL AÉRAULIQUE,
THERMIQUE ET FRIGORIFIQUE**

ACCORD DU 16 DÉCEMBRE 2015

INSTAURANT UN PLAN D'ÉPARGNE INTERENTREPRISES (PEI)
ET UN PLAN D'ÉPARGNE POUR LA RETRAITE COLLECTIF INTERENTREPRISES (PERCO-I)

NOR : ASET1650200M

IDCC : 1412

Le présent accord s'inscrit dans le cadre du titre III du livre II de la deuxième partie du code du travail en vue de la mise en place d'un plan d'épargne interentreprises (PEI) et d'un plan d'épargne pour la retraite collectif interentreprises (PERCO-I).

Il annule et remplace l'accord de PEI du 18 juin 2003.

Article 1^{er}

Objet

Les partenaires sociaux souhaitent favoriser le développement de l'épargne à moyen et long termes des salariés de la branche du froid, des équipements de cuisines professionnelles et du conditionnement de l'air, et, afin de leur permettre de le faire avec l'aide de leur entreprise, décident de mettre en place un dispositif d'épargne salariale mutualisé au sein de la branche, comprenant des conditions tarifaires négociées.

Le présent accord a ainsi pour objet de définir, pour la convention collective nationale des entreprises d'installation, sans fabrication, y compris entretien, réparation, dépannage de matériel aéraulique, thermique, frigorifique et connexes, les conditions dans lesquelles les personnes visées à l'article 3 peuvent se constituer avec l'aide de leur entreprise un portefeuille de valeurs mobilières pour leur épargne salariale et d'organiser la gestion des sommes collectées à cet effet, dans le cadre défini par les chapitres I^{er}, II, IV et V du titre III et le titre IV du livre III de la troisième partie (parties législative et réglementaire) du code du travail.

La commission paritaire nationale met en place :

- un PEI (remplaçant celui instauré par l'accord du 18 juin 2003), dont les modalités de fonctionnement figurent dans l'annexe I du présent accord, et dont le but est de permettre aux bénéficiaires de se constituer une épargne à court/moyen terme ;
- un PERCO-I, dont les modalités de fonctionnement figurent dans l'annexe II du présent accord et dont le but est de permettre aux bénéficiaires de se constituer une épargne pour leur retraite.

Ces plans pourront être alimentés, selon les conditions prévues par chacun de leurs règlements, par :

- le versement des sommes provenant de la participation aux résultats de l'entreprise, en application de l'accord de participation de l'entreprise, ou, pour les entreprises de moins de 50 salariés qui y auraient adhéré, en application de l'accord facultatif figurant en annexe I des règlements du PEI et du PERCO-I ;
- le versement des sommes provenant de l'intéressement, en application de l'accord d'intéressement de l'entreprise ;
- le transfert des sommes provenant d'un autre plan d'épargne salariale ;
- le transfert de sommes issues d'un compte épargne-temps ou de jours de congés non pris ;
- un complément éventuel de l'entreprise.

Article 2

Champ d'application

Les dispositions du présent accord concernent les entreprises relevant du champ d'application défini par la convention collective nationale des entreprises d'installation sans fabrication, y compris entretien, réparation, dépannage de matériel aéronautique, thermique, frigorifique et connexes (IDCC 1412).

Cet accord est d'application facultative. Il ne saurait contraindre une entreprise qui n'a pas choisi de l'appliquer. Seuls les salariés des entreprises de la branche professionnelle ayant librement adhéré à cet accord pourront en bénéficier.

Article 3

Bénéficiaires

Sous réserve de l'adhésion de leur entreprise, tous les salariés relevant de la convention collective nationale mentionnée, ayant au moins 3 mois d'ancienneté dans l'entreprise, peuvent ouvrir un compte, dans le cadre du PEI et/ou du PERCO-I, dans les conditions autorisées par le présent accord. En tout état de cause, chacun doit pouvoir exercer son libre choix entre les diverses formules de placement offertes.

Dans les entreprises comprenant au moins 1 salarié et au plus 250 salariés, pendant 6 mois consécutifs ou non au cours de l'exercice considéré, le chef d'entreprise, le conjoint collaborateur ou associé (marié ou pacsé) du chef d'entreprise et les dirigeants ayant la qualité de mandataires sociaux peuvent bénéficier du PEI et/ou du PERCO-I dans les mêmes conditions que les salariés de l'entreprise.

La condition d'emploi doit être satisfaite au titre de chaque année de fonctionnement des plans. Dans le cas où elle ne le serait plus, le chef d'entreprise, le conjoint collaborateur ou associé du chef d'entreprise et les dirigeants ayant la qualité de mandataires sociaux ne peuvent plus effectuer de nouveaux versements au(x) plan(s), mais l'épargne constituée demeure investie dans le(s) plan(s).

Les anciens participants partis en retraite ou en préretraite, ayant adhéré au(x) plan(s) avant leur départ, peuvent continuer à effectuer des versements sur le PEI s'ils n'ont pas demandé le déblocage de la totalité de leurs avoirs lors de leur départ en retraite. Ces versements ne peuvent pas être abondés.

Article 4

Information des bénéficiaires

Le présent accord ainsi que les règlements en annexe peuvent être consultés par tout salarié qui en fait la demande, dans les locaux de l'entreprise ou sur le site de Légifrance (www.legifrance.gouv.fr).

Article 5

Choix des organismes gestionnaires

Les partenaires sociaux ont décidé de confier la gestion du PEI et du PERCO-I aux organismes suivants.

L'établissement chargé de la tenue de registre, pour le compte des entreprises, est :

- Malakoff Médéric Epargne Entreprise, société par actions simplifiée au capital de 1 207 000 €, dont le siège social est au 21, rue Laffitte, à Paris 9^e, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 509 537 601, qui a délégué l'exercice de cette mission à :
 - BNP Paribas, société anonyme au capital de 2 492 414 944 €, dont le siège social est au 16, boulevard des Italiens, à Paris 9^e, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 662 042 449, en sa qualité de teneur de compte conservateur, au travers de son métier épargne et retraite entreprises.

La gestion financière des sommes épargnées est confiée à :

- Fédéris gestion d'actifs, société anonyme au capital de 5 000 000 €, dont le siège social est au 20 *bis*, rue La Fayette, à Paris 9^e, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 439 275 645 ;
- BNP Paribas Asset Management, société par actions simplifiée au capital de 64 931 168 €, dont le siège social est au 1, boulevard Haussmann, à Paris 9^e, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 319 378 832.

Article 6

Comité de suivi paritaire

Un comité de suivi paritaire est institué. Il est composé d'un nombre égal de représentants employeurs/chefs d'entreprise et de représentants salariés désignés par les signataires de la convention collective.

Chaque organisation syndicale représentative a la possibilité de désigner un représentant titulaire et un représentant suppléant pour siéger au comité. Le collège employeur sera composé d'un nombre de représentants égal au nombre de représentants désignés par le collège salarial.

Le comité de suivi paritaire est chargé notamment de l'examen de la gestion financière, administrative et comptable des FCPE (fonds commun de placement entreprise) composant le portefeuille du PEI et du PERCO-I. Il a pour mission d'examiner notamment les encours déposés sur chacun des fonds proposés, les nouveaux contrats conclus au cours de la période passée, le montant moyen de versement par salarié, le nombre total de rachats, les arbitrages, les commissionnements et les montants facturés.

Le rapport présenté au comité de suivi paritaire par les organismes gestionnaires sera inspiré des informations contenues dans les rapports annuels de chacun des fonds proposés par le présent plan, adaptées à la vie du PEI et du PERCO-I.

Le comité de suivi paritaire se réunira au moins une fois par an pour l'examen du rapport annuel de gestion, et des actions engagées pour le développement du PEI et du PERCO-I.

Les présidence et vice-présidence sont assurées de façon alternée au maximum tous les 2 ans par le collège salarial et le collège patronal. Chaque collège désigne en son sein son représentant.

En cas de décision soumise au vote et d'égalité de voix, la voix du président est prépondérante.

En cas d'empêchement, chaque membre du comité de suivi paritaire peut se faire représenter par un membre présent du même collège. Les pouvoirs ainsi délégués sont annexés à la feuille de présence et mentionnés dans le procès-verbal de la réunion. Les délégations de pouvoir ne peuvent être consenties que pour une seule réunion.

Le procès-verbal de chaque réunion du comité de suivi paritaire, daté et signé par son président, doit notamment indiquer les membres convoqués, les membres présents ou représentés, les membres absents.

Article 7

Durée

Le présent accord est conclu pour une durée de 1 an, renouvelable chaque année par tacite reconduction.

Article 8

Entrée en vigueur

Le présent accord entre en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

Article 9

Notification. – Dépôt. – Extension

Le présent accord et ses annexes seront, conformément aux dispositions du code du travail, notifiés aux organisations syndicales représentatives et, au terme d'un délai de 15 jours à compter de cette notification et à défaut d'opposition, il sera procédé dans les meilleurs délais aux formalités légales en vue du dépôt puis de l'extension du présent accord et de ses annexes.

Fait à Paris, le 16 décembre 2015.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

SNEFCCA.

Syndicats de salariés :

FCM FO ;

FGMM CFDT ;

FNSM CFTC ;

FM CFE-CGC.

ANNEXE I

Règlement de plan d'épargne interentreprises (PEI)

PRÉAMBULE

Le présent plan d'épargne interentreprises (PEI) a pour objet de permettre aux salariés et autres bénéficiaires de l'entreprise adhérente de participer, avec l'aide de celle-ci, à la constitution d'un portefeuille collectif de valeurs mobilières en bénéficiant des avantages fiscaux et sociaux attachés à cette forme d'épargne collective, sous réserve des prélèvements légaux applicables (CSG, CRDS).

Dès lors que l'entreprise a mis en place un PEI depuis plus de 3 ans, elle doit ouvrir des négociations en vue de la mise en place d'un dispositif d'épargne retraite (PERCO-I ou article 83).

Le plan d'épargne interentreprises est régi par :

- les chapitres I^{er}, II et V du titre III et le titre IV du livre III de la troisième partie (parties législative et réglementaire) du code du travail et par les textes ultérieurs les complétant ou les modifiant ;
- les stipulations du présent règlement.

Le présent règlement fait partie intégrante de l'accord de branche du 16 décembre 2015 instaurant un PEI et un PERCO-I.

Article 1^{er}

Champ d'application

Sont visées par le présent règlement toutes les entreprises qui se trouvent dans le champ d'application de la convention collective nationale des entreprises d'installation sans fabrication, y compris entretien, réparation, dépannage de matériel aéronautique, thermique, frigorifique et connexes (IDCC 1412) et qui ont choisi d'appliquer l'accord de branche du 16 décembre 2015 en adhérant au PEI.

Dans toutes les dispositions du présent règlement, ces entreprises seront désignées sous le terme d'« entreprise adhérente ».

Lorsque l'entreprise adhérente vient à sortir du champ d'application de la convention collective, elle perd son droit d'accès au PEI. Les comptes des bénéficiaires ne peuvent alors plus être alimentés, jusqu'au transfert ou la liquidation des avoirs.

Article 2

Adhésion des entreprises

Les entreprises relevant de la convention collective susmentionnée peuvent librement adhérer au présent PEI.

Elles ne sont tenues d'effectuer aucune formalité particulière pour la mise en œuvre de l'accord au sein de l'entreprise. L'adhésion au PEI est matérialisée par un bulletin d'adhésion.

Article 3

Bénéficiaires

3.1. Définition

Tout salarié qui justifie d'une ancienneté minimum de 3 mois dans l'entreprise adhérente peut adhérer au présent PEI.

Pour la détermination de l'ancienneté sont pris en compte tous les contrats de travail (à durée déterminée ou indéterminée) exécutés au cours de l'année de l'adhésion et de l'année précédente.

La notion d'ancienneté correspond à la durée totale d'appartenance juridique à l'entreprise, sans que les périodes de suspension du contrat de travail, pour quelque motif que ce soit, puissent être déduites du calcul de l'ancienneté.

Le chef d'entreprise, le conjoint collaborateur ou associé (marié ou pacsé) du chef d'entreprise et les dirigeants ayant la qualité de mandataires sociaux des entreprises comprenant au moins 1 salarié et au plus 250 salariés, pendant 6 mois consécutifs ou non au cours de l'exercice considéré, peuvent bénéficier du plan dans les mêmes conditions que les salariés de l'entreprise.

La condition d'emploi doit être satisfaite au titre de chaque année de fonctionnement du plan. Dans le cas où elle ne le serait plus, le chef d'entreprise, le conjoint collaborateur ou associé du chef d'entreprise et les dirigeants ayant la qualité de mandataires sociaux ne peuvent plus effectuer de nouveaux versements au plan, mais l'épargne constituée demeure investie dans le plan.

L'adhésion au PEI est facultative pour les bénéficiaires. L'adhésion d'un participant au PEI est automatique dès lors qu'il effectue un versement. Le premier versement effectué au PEI vaut acceptation par le bénéficiaire du présent règlement et de ses annexes.

L'exactitude des mentions nominatives et l'appartenance du bénéficiaire à l'entreprise seront validées par l'employeur avant le premier versement.

3.2. Bénéficiaires quittant l'entreprise adhérente

Les anciens participants partis en retraite ou en préretraite, ayant adhéré au plan avant leur départ, peuvent continuer à effectuer des versements sur le plan s'ils n'ont pas demandé le déblocage de la totalité de leurs avoirs lors de la cessation du contrat de travail. Ces versements ne peuvent pas être abondés.

Les anciens participants ayant quitté l'entreprise pour un motif autre qu'un départ en retraite ou préretraite ne peuvent plus effectuer de versement mais bénéficient du maintien de leurs avoirs dans le plan.

Toutefois, lorsque le versement de la participation ou de l'intéressement au titre de la dernière période d'activité du collaborateur intervient après son départ, l'ancien collaborateur peut en affecter tout ou partie au plan.

Article 4

Alimentation du plan d'épargne d'entreprise

Le PEI peut être alimenté par :

4.1. Versements volontaires des bénéficiaires

Plafond annuel de versement

Le montant des versements annuels des participants ne peut excéder, pour l'ensemble des plans d'épargne salariale auxquels ils ont accès :

- salariés et dirigeants : 1/4 de la rémunération annuelle brute (salariés) ou 1/4 du revenu professionnel imposé à l'IR au titre de l'activité N – 1 (chefs d'entreprises individuelles ou professions libérales) ou 1/4 de la rémunération perçue au titre des fonctions dans l'entreprise et imposée à l'IR (chefs d'entreprise et mandataires sociaux) ;
- retraité ou préretraité : 1/4 des sommes perçues au titre des prestations de retraite ou de préretraite au cours de l'année de versement ;
- conjoint collaborateur ou associé du chef d'entreprise : 1/4 du plafond annuel de la sécurité sociale ;

- salarié dont le contrat de travail est suspendu et qui n'a perçu aucune rémunération au titre de l'année de versement : 1/4 du plafond annuel de la sécurité sociale.

Le respect de ce plafond est de la responsabilité de l'épargnant.

Modalités de versement

Les participants peuvent effectuer des versements volontaires périodiques (mensuels, trimestriels, semestriels, annuels) et/ou ponctuels, à tout moment. Le montant minimum d'un versement unitaire est de 12 €.

Un calendrier annuel précisant les dates de versement est disponible chaque année sur les espaces internet privés DIRECTEO (entreprises) et PERSONEO (salariés).

4.2. Transferts de sommes issues d'un autre PEI et/ou PEE

En application de l'article L. 3335-2 du code du travail, les sommes détenues par un bénéficiaire dans un autre PEE ou PEI peuvent être transférées, à sa demande, avec ou sans rupture de son contrat de travail, dans le présent plan.

Les sommes ainsi transférées ne rentrent pas dans le plafond de versements volontaires mentionné à l'article 4.1 ci-dessus.

Le délai d'indisponibilité déjà écoulé des sommes transférées s'impute sur la durée de blocage prévue par le présent plan.

4.3. Versement des sommes provenant de la participation, en application de l'accord de participation de l'entreprise

Dans ce cas et en application de l'article L. 3333-5 du code du travail, le présent accord peut faire office d'accord de participation pour les entreprises de moins de 50 salariés qui ne sont pas assujetties à la participation obligatoire aux résultats. Elles pourront facultativement, en application du présent PEI, décider d'appliquer unilatéralement la participation dans leur entreprise, selon les modalités prévues en annexe C du présent règlement.

La quote-part de participation versée au PEI ne rentre pas dans le plafond de versements volontaires mentionné à l'article 4.1 ci-dessus.

4.4. Versement des sommes provenant de l'intéressement, en application de l'accord d'intéressement de l'entreprise

L'affectation de tout ou partie de la prime d'intéressement au plan d'épargne doit, le cas échéant, être effectuée dans un délai maximum de 15 jours à compter de la date à laquelle elle a été perçue.

L'intéressement versé dans le PEI rentre dans le plafond de versements volontaires mentionné à l'article 4.1 ci-dessus.

4.5. Versement de sommes issues d'un CET

Si l'accord CET de l'entreprise le prévoit, chaque bénéficiaire du PEI pourra verser ses droits acquis sur son CET au PEI, dans les conditions prévues par son accord CET.

Les sommes ainsi versées dans le PEI rentrent dans le plafond de versements volontaires mentionné à l'article 4.1 ci-dessus.

Les droits CET ainsi utilisés ne font l'objet d'aucun régime particulier et suivent le régime d'indisponibilité prévu ci-après.

4.6. Aide financière de l'entreprise adhérente

La contribution minimale obligatoire de l'entreprise consiste en la prise en charge des frais de tenue de compte individuels des bénéficiaires (minimum réglementaire) (cf. article 10 du présent règlement).

Les entreprises adhérentes au présent plan peuvent en outre s'engager à compléter l'épargne de leurs salariés en versant à leur compte individuel un « abondement », dans les limites du plafond légal ⁽¹⁾, c'est-à-dire 8 % du plafond annuel de la sécurité sociale (PASS) par an et par bénéficiaire, sans excéder le triple des versements du bénéficiaire, choisi dans les options suivantes :

1. Limitation de l'abondement à 1/3 du plafond légal (1 014 € pour 2015) ⁽¹⁾

OPTION	OPTION 1	OPTION 2	OPTION 3	OPTION 4
Taux d'abondement (*)	50 %	100 %	200 %	300 %
Limite d'abondement	1/3 du plafond légal, soit 1 014 €			
(*) Du versement de chaque épargnant.				

2. Limitation de l'abondement aux 2/3 du plafond légal (2 028 € pour 2015) ⁽¹⁾

OPTION	OPTION 5	OPTION 6	OPTION 7	OPTION 8
Taux d'abondement (*)	50 %	100 %	200 %	300 %
Limite d'abondement	2/3 du plafond légal, soit 2 028 €			
(*) Du versement de chaque épargnant.				

3. Limitation de l'abondement au plafond légal (3 043 € pour 2015) ⁽¹⁾

OPTION	OPTION 9	OPTION 10	OPTION 11	OPTION 12
Taux d'abondement (*)	50 %	100 %	200 %	300 %
Limite d'abondement	Le plafond légal, soit 3 043 €			
(*) Du versement de chaque épargnant.				

L'entreprise pourra ainsi compléter les versements volontaires du bénéficiaire et/ou, le cas échéant, les primes d'intéressement, les quotes-parts de participation, les droits issus du CET et les transferts de sommes disponibles issues d'un autre PEI ou PEE.

Les règles d'abondement retenues par chaque entreprise adhérente seront précisées par ces dernières dans leur bulletin d'adhésion.

La règle d'abondement définie est valable pour l'année civile en cours et sera renouvelée annuellement par tacite reconduction. Elle peut néanmoins être modifiée par voie d'avenant. Cette modification ne peut en aucun cas être rétroactive. Les bénéficiaires de l'abondement devront être clairement informés des modalités d'abondement éventuellement mis en place lors de leur versement.

Le versement de l'abondement au plan intervient concomitamment aux versements des participants, ou au plus tard à la fin de chaque exercice, et en tout état de cause, avant le départ du bénéficiaire de l'entreprise.

L'abondement ne peut se substituer à aucun des éléments de rémunération en vigueur au moment de la mise en place du plan ou qui deviennent obligatoires en vertu des règles légales ou conventionnelles.

(1) Articles L. 3332-11 et R. 3332-8 du code du travail.

Article 5

Mode d'investissement des sommes affectées au PEI

5.1. Affectation des sommes

Les sommes versées au PEI sont employées, au choix des bénéficiaires, à l'acquisition de parts des fonds communs de placement multi-entreprises (FCPE) mentionnés ci-après.

Les FCPE proposés aux bénéficiaires sont :

- SOREA ISR Monétaire : investissement en totalité en produits monétaires, de manière à obtenir la préservation du capital et un rendement régulier ;
- MULTIPAR Prudent Euro : investissement en produits de taux pour 95 % de l'actif, visant à obtenir un rendement régulier et une diversification de l'actif à hauteur de 5 % en actions, afin de dynamiser la performance ;
- SOREA Obligations : investissement en totalité en produits de taux afin de limiter la variabilité de l'épargne en privilégiant les placements obligataires ;
- SOREA ISR Dynamique et solidaire : investissement recherchant la valorisation à long terme en conciliant rentabilité financière et investissement solidaire ;
- MULTIMANAGERS Actions Europe – Fidelity (part I) : investissement en actions des Etats membres de l'Union européenne à hauteur de 75 % de l'actif minimum et en actions hors de l'Union européenne dans la limite de 25 % maximum de l'actif, présentant le potentiel de performance le plus élevé sur le long terme, mais également le niveau de risque le plus élevé.

Les fonds ci-dessus désignés sont gérés par :

- pour les FCPE « SOREA » : FEDERIS gestion d'actifs, société anonyme, dont le siège social est au 20 *bis*, rue La Fayette, à Paris 9^e ;
- pour les deux autres FCPE : BNP Paribas Asset management SAS, dont le siège social est situé 1, boulevard Haussmann, 75009 Paris.

L'établissement dépositaire des fonds est BNP Paribas Securities Services, société en commandite par actions, dont le siège social est situé 3, rue d'Antin, à Paris 2^e.

Dans l'hypothèse où le bénéficiaire n'aurait pas indiqué le ou les supports choisis, l'intégralité de son versement sera affectée au FCPE « SOREA ISR Monétaire ».

Les participants ont la possibilité, à tout moment, de modifier l'affectation de leurs avoirs investis dans le PEI, par la réalisation d'« arbitrages » entre les FCPE proposés, sans remise en cause de la durée d'indisponibilité des avoirs. Les arbitrages effectués par internet sont gratuits. Les droits d'entrée ne sont pas appliqués à l'occasion des arbitrages.

Les documents d'information clés pour l'investisseur (DICI) des supports de placement, disponibles au format papier et accessibles sur www.malakoffmederic.com, seront obligatoirement remis aux bénéficiaires par l'entreprise préalablement à la souscription. Ils sont joints en annexe A du présent règlement, avec une présentation des critères de choix entre ces différents FCPE.

5.2. Frais liés aux FCPE

Les commissions de souscription (ou frais d'entrée) perçus sur les versements lors de l'acquisition des parts des FCPE sont à la charge des participants.

Les frais de gestion administrative et financière des FCPE sont à la charge des fonds (part F) et prélevés sur leurs encours.

5.3. Revenus du portefeuille des FCPE

Les revenus des sommes investies dans les FCPE sont automatiquement réinvestis dans ces FCPE. Ils viennent en accroissement de la valeur globale des avoirs détenus et par conséquent de la valeur unitaire des parts de FCPE détenues.

Ils sont exonérés de l'impôt sur le revenu des personnes physiques.

Au moment du rachat, la plus-value éventuelle sera soumise aux prélèvements sociaux.

5.4. Conseil de surveillance des FCPE

La gestion de chaque fonds multi-entreprises, régi par les dispositions de l'article L. 214-164 du code monétaire et financier, est contrôlée par un conseil de surveillance composé de représentants des porteurs de parts et de représentants des entreprises, selon les dispositions du règlement de chaque FCPE.

Le conseil de surveillance est obligatoirement réuni une fois par an pour examiner le rapport de la société de gestion du FCPE concerné sur les opérations du fonds et les résultats obtenus pendant l'année écoulée.

La composition, le rôle et le fonctionnement des conseils de surveillance sont définis plus en détail dans les règlements des FCPE.

Article 6

Individualisation des droits des participants investis sur les FCPE

Les droits de chaque bénéficiaire sont individualisés par inscription à son nom du nombre de parts de FCPE correspondant au montant de ses droits. Les droits sont exprimés en parts et millièmes de parts, chaque part représentant une même fraction des avoirs compris dans le fonds.

La valeur de la part évolue en fonction de la « valeur liquidative du fonds » qui est déterminée chaque jour ouvré ou chaque semaine. On l'obtient en divisant la valeur totale du fonds par le nombre de parts existantes.

L'entreprise délègue la tenue de registre des comptes administratifs ouverts au nom de chaque bénéficiaire retraçant les sommes affectées au présent plan. Ce registre comporte pour chacun d'eux la ventilation des investissements réalisés et les délais d'indisponibilité restant à courir.

L'établissement chargé de la tenue de ce registre est :

Malakoff Médéric épargne entreprise, société par actions simplifiée, dont le siège social est au 21, rue Laffitte, à Paris 9^e, qui a délégué l'exercice de cette mission à :

BNP Paribas SA, dont le siège social est au 16, boulevard des Italiens, à Paris 9^e, en sa qualité de teneur de compte conservateur, au travers de son métier épargne et retraite entreprises.

Article 7

Disponibilité des avoirs

7.1 Délai d'indisponibilité

Les parts acquises pour le compte des participants ne sont disponibles qu'après l'expiration d'un délai de 5 ans, à compter du premier jour du sixième mois de l'exercice au cours duquel les parts ont été acquises.

A l'issue du délai d'indisponibilité de 5 ans, le bénéficiaire peut soit demander le rachat de tout ou partie de ses parts, soit les conserver et n'en demander le rachat que plus tard.

7.2. Cas légaux de déblocage anticipé

Les bénéficiaires ou leurs ayants droit, selon le cas, peuvent cependant obtenir le rachat de leurs parts avant l'expiration du délai d'indisponibilité en cas de survenance de l'un des événements énumérés à l'article R. 3324-22 du code du travail. En l'état actuel de la réglementation, ces cas sont les suivants :

a) Mariage ou conclusion d'un pacte civil de solidarité (Pacs) par le bénéficiaire ;

- b) Naissance ou arrivée au foyer d'un enfant en vue de son adoption dès lors que le foyer compte déjà au moins deux enfants à sa charge ;
- c) Divorce, séparation ou dissolution d'un Pacs lorsqu'ils sont assortis d'un jugement prévoyant la résidence habituelle unique ou partagée d'au moins un enfant au domicile du bénéficiaire ;
- d) Invalidité du bénéficiaire, de ses enfants, de son conjoint ou de son partenaire lié par un Pacs. Cette invalidité s'apprécie au sens des 2° et 3° de l'article L. 341-4 du code de la sécurité sociale ou est reconnue par décision de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH), à condition que le taux d'incapacité atteigne au moins 80 % et que l'intéressé n'exerce aucune activité professionnelle ;
- e) Décès du bénéficiaire, de son conjoint ou de son partenaire lié par un Pacs ;
- f) Rupture du contrat de travail, cessation de son activité par l'entrepreneur individuel, fin du mandat social ou perte du statut de conjoint collaborateur ou de conjoint associé ;
- g) Création ou reprise, par le bénéficiaire, ses enfants, son conjoint ou son partenaire lié par un Pacs, d'une entreprise industrielle, commerciale, artisanale ou agricole, soit à titre individuel, soit sous la forme d'une société, à condition d'en exercer effectivement le contrôle au sens de l'article R. 5141-2 du code du travail, ou installation en vue de l'exercice d'une autre profession non salariée ou l'acquisition de parts sociales d'une société coopérative de production ;
- h) Acquisition ou agrandissement de la résidence principale emportant création de surface habitable nouvelle telle que définie à l'article R. 111-2 du code de la construction et de l'habitation, sous réserve de l'existence d'un permis de construire ou d'une déclaration préalable de travaux, ou remise en état de la résidence principale endommagée à la suite d'une catastrophe naturelle reconnue par arrêté ministériel ;
- i) Situation de surendettement de l'intéressé définie à l'article L. 331-2 du code de la consommation, sur demande adressée à l'organisme gestionnaire des fonds ou à l'employeur soit par le président de la commission de surendettement des particuliers, soit par le juge lorsque le déblocage des droits paraît nécessaire à l'apurement du passif de l'intéressé.

7.3. Demande de déblocage anticipé des parts de FCPE

Les demandes de déblocage anticipé de parts sont adressées directement au teneur de compte conservateur de parts par les bénéficiaires ou autres ayants droit.

La demande peut être présentée à tout moment à compter de la survenance du fait générateur dans les cas de rupture du contrat de travail, décès du conjoint ou de la personne liée au bénéficiaire par un Pacs, invalidité et surendettement. En dehors de ces quatre cas, la demande doit être présentée dans un délai de 6 mois à compter du fait générateur. Passé ce délai de 6 mois, le motif de déblocage n'est plus valable.

Les sommes débloquées sont exonérées d'impôt sur le revenu. Toutefois, la plus-value réalisée est assujettie aux prélèvements sociaux.

En application de l'article R. 3332-29 du code du travail, en cas de décès du bénéficiaire, ses ayants droit doivent demander la liquidation des droits dans les 6 mois suivant le décès pour prétendre à l'exonération fiscale des sommes débloquées. Par suite, les plus-values de cession acquises à compter du septième mois sont imposables.

La levée anticipée de l'indisponibilité intervient sous forme d'un versement unique qui porte, au choix du demandeur, sur tout ou partie des droits susceptibles d'être débloqués.

Toute évolution de la législation en matière de libération anticipée des droits s'appliquera automatiquement.

Article 8

Information des bénéficiaires

8.1. Information collective des bénéficiaires

Le personnel de l'entreprise est informé de l'existence et du contenu du PEI et de ses annexes par voie d'affichage sur les emplacements réservés à cet effet dans l'entreprise.

Tout bénéficiaire peut obtenir une copie du présent règlement et de ses annexes sur demande auprès de son service du personnel.

Chaque année dans les 4 mois suivant la clôture de l'exercice des fonds, la société de gestion établit un rapport de gestion sur les opérations effectuées par les fonds et les résultats obtenus pendant l'année écoulée. Ce rapport, soumis au conseil de surveillance de chacun des FCPE, est tenu à la disposition de chaque porteur de parts, et de l'entreprise, notamment sur le site internet www.malakoffmederic-ee.com.

8.2. Information individuelle des participants sur l'évolution de leurs droits

Tous les nouveaux collaborateurs de l'entreprise reçoivent lors de la conclusion de leur contrat de travail un livret d'épargne salariale présentant l'ensemble des dispositifs d'épargne salariale proposés dans l'entreprise adhérente.

Le participant reçoit, au moins une fois par an, un relevé patrimonial précisant le nombre de parts de FCPE acquises, la valorisation de ses parts ainsi que le solde global de son compte. Le relevé rappelle les modalités de rachat des parts et les cas légaux de déblocage anticipé.

Le participant bénéficie d'un espace internet privé accessible sur le site www.malakoffmederic-ee.com, ouvert dès le premier versement et sécurisé par un double code d'accès confidentiel (identifiant/mot de passe). Le participant accède directement à la synthèse de son compte et au détail des opérations réalisées ainsi qu'à la documentation et aux informations financières relatives à ses FCPE. Il peut également procéder à partir du site à certaines opérations directement sur son compte (versements volontaires, arbitrages, remboursements d'avoirs disponibles, déblocages anticipés, actualisation de données individuelles...) et obtenir des relevés de compte périodiques reprenant les opérations qu'il a réalisées.

Article 9

Cas particulier des bénéficiaires ayant quitté l'entreprise

Lorsqu'un bénéficiaire quitte définitivement l'entreprise, ses droits peuvent être, au gré de l'intéressé, soit liquidés, soit maintenus dans le(s) support(s) de placement, soit transférés vers le plan (PEE, PEI, PERCO, PERCO-I) de son nouvel employeur.

Lorsqu'un participant quitte l'entreprise sans faire valoir ses droits à déblocage ou avant que celle-ci ait été en mesure de liquider à la date de son départ la totalité des droits dont il est titulaire, l'employeur est tenu :

- de lui remettre un état récapitulatif, indiquant la nature et le montant de ses avoirs, la ou les dates à partir desquelles ceux-ci deviendront exigibles, ainsi que toute information concernant la liquidation des sommes épargnées ou leur transfert vers le plan d'épargne salariale du nouvel employeur ;
- de lui faire préciser l'adresse à laquelle devront lui être envoyés les avis éventuellement afférents à ces droits. En cas de changement de cette adresse, il appartient au participant d'en aviser l'entreprise et le teneur de compte en temps utile.

En application de la loi du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence (dite « loi Eckert ») qui entre en vigueur le 1^{er} janvier 2016, les avoirs

inscrits sur les comptes d'épargne salariale seront conservés par le teneur de compte tant qu'ils sont actifs. En cas d'inactivité des avoirs pendant une période de 10 ans à compter de leur totale disponibilité, ces avoirs inactifs seront transférés à la Caisse des dépôts et consignations auprès de qui l'intéressé pourra les réclamer pendant 20 ans. Au-delà, les sommes seront acquises à l'Etat.

Article 10

Frais de tenue de compte individuel

Chaque entreprise prend en charge les frais de tenue de registre et de tenue des comptes individuels des bénéficiaires correspondant aux prestations définies en annexe B du présent règlement. Ces frais sont facturés à l'entreprise par le teneur de comptes conservateur de parts.

Toute autre prestation ne correspondant pas à ce minimum réglementaire sera prise en charge par le bénéficiaire, sur la base de la tarification des services aux bénéficiaires reprise dans l'annexe B du présent règlement.

En cas de disparition de l'entreprise (liquidation judiciaire, dissolution anticipée), les frais de tenue des comptes dus postérieurement à la disparition de l'entreprise sont mis à la charge des participants et prélevés annuellement sur leurs avoirs.

De même, lorsqu'un participant quitte l'entreprise pour un motif autre qu'un départ en retraite ou préretraite, et à compter de la notification de son départ par l'entreprise au teneur de comptes conservateur de parts, les frais sont à sa charge et prélevés annuellement sur ses avoirs.

Les tarifs mentionnés dans l'annexe B sont révisables chaque année au 1^{er} janvier en fonction de la progression de l'indice INSEE des « services y compris loyers et eau ».

Article 11

Règlement des litiges

Avant d'avoir recours aux procédures prévues par la réglementation en vigueur, l'entreprise s'efforcera de résoudre, dans un cadre interne, les litiges afférents à l'application du présent plan.

A défaut de règlement à l'amiable, il conviendra de faire appel à la compétence des tribunaux judiciaires.

Article 12

Date d'effet. – Durée

Le présent règlement prend effet le 1^{er} janvier 2016, sous réserve de son dépôt préalable à la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) et à la direction générale du travail (DGT). Il est conclu pour une durée de 1 an, renouvelable chaque année par tacite reconduction.

Le dépôt du présent règlement conditionne les exonérations fiscales et sociales liées au PEI.

Le présent règlement et ses annexes sont déposés en deux exemplaires, dont une version sur support papier signée des parties (envoi en recommandé avec avis de réception) et une version sur support électronique auprès de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) du lieu où il est établi.

Les mêmes formalités de dépôt seront applicables à tout avenant au règlement.

Article 13

Modification. – Dénonciation du PEI

Modification

Toute modification des dispositions du présent règlement fait l'objet d'un avenant établi dans les mêmes conditions de conclusion et de dépôt que le règlement initial.

Toute modification des dispositions du plan est portée à la connaissance des bénéficiaires sans délai.

Les termes du présent règlement ont été arrêtés au regard des dispositions légales et réglementaires applicables à la date de conclusion.

En cas de modification de cet environnement juridique, les règles d'ordre public s'appliqueront à l'accord sans que les parties aient à renégocier dans les conditions qui seront prévues par la loi. S'il ne s'agit pas de dispositions d'ordre public, les parties se réuniront pour en tirer les conséquences et rédiger éventuellement un avenant.

A défaut d'avenant, seules les dispositions du présent règlement s'appliqueront.

Dénonciation

Toute dénonciation par l'une ou l'autre des parties se fera par lettre recommandée avec avis de réception adressée aux autres parties et sous réserve d'un préavis de 3 mois pendant lequel les versements continueront d'être reçus. A l'expiration du préavis, plus aucun versement ne pourra avoir lieu.

Toute dénonciation est portée à la connaissance de la DIRECCTE par courrier en recommandé avec avis de réception, ainsi qu'à la direction générale du travail (DGT).

La dénonciation devra être portée à la connaissance de l'ensemble du personnel de l'entreprise.

Annexes :

Annexe A. – Critères de choix pour l'investisseur des supports de placement et documents d'information clés des FCPE (non publiée) ;

Annexe B. – Tarifs applicables aux PEI et aux PERCO-I ;

Annexe C. – Accord facultatif de participation pour les entreprises de moins de 50 salariés.

ANNEXE C AU RÈGLEMENT DE PEI

Accord facultatif de participation pour les entreprises de moins de 50 salariés

1. Formule de calcul

La formule de calcul de la réserve spéciale de participation sera la formule légale, à savoir :

$$RSP = 1/2 \times (B - 5 \% C) \times S/Va$$

« B » représente le bénéfice de l'entreprise réalisé en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, tel qu'il est retenu pour être imposé à l'impôt sur le revenu ou aux taux de l'impôt sur les sociétés, majoré des bénéfices exonérés en application du code général des impôts et diminué de l'impôt correspondant.

Ce montant est attesté par le commissaire aux comptes ou l'inspection des impôts.

« C » représente les capitaux propres comprenant le capital, les primes liées au capital social, les réserves, le report à nouveau, les provisions qui ont supporté l'impôt et les provisions réglementées constituées en franchise d'impôts par application d'une disposition particulière du code général des impôts. Leur montant est retenu d'après les valeurs figurant au bilan de clôture de l'exercice au titre duquel la réserve spéciale de participation est calculée. Toutefois, en cas de variation du capital au cours de l'exercice, le montant du capital et des primes liées au capital social est pris en compte *pro rata temporis*.

Le montant des capitaux propres est attesté par le commissaire aux comptes ou l'inspection des impôts.

« S » représente les salaires versés au cours de l'exercice. Ils sont déterminés selon les règles prévues pour le calcul des rémunérations au sens de l'article L. 242-1 du code de la sécurité sociale.

« Va » représente la valeur ajoutée de l'entreprise, soit le total des postes du compte de résultat énumérés ci-après, pour autant qu'ils concourent à la formation d'un bénéfice réalisé en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer :

- charges de personnel ;
- impôts, taxes et versements assimilés, à l'exclusion des taxes sur le chiffre d'affaires ;
- charges financières ;
- dotations de l'exercice aux amortissements ;
- dotations de l'exercice aux provisions, à l'exclusion des dotations figurant dans les charges exceptionnelles ;
- résultat courant avant impôts.

2. Répartition

La répartition de la réserve spéciale de participation entre les bénéficiaires peut être effectuée de l'une des quatre façons suivantes :

1. Uniformément.
2. Proportionnellement au salaire brut perçu par chaque salarié au cours de l'exercice considéré, déterminé selon les règles prévues à l'article L. 242-1 du code de la sécurité sociale.

Pour les chefs d'entreprise et les dirigeants ayant la qualité de mandataires sociaux non salariés, la répartition proportionnelle aux salaires prend en compte la rémunération annuelle ou le revenu professionnel imposé à l'impôt sur le revenu au titre de l'année précédente, dans la limite d'un plafond égal au salaire le plus élevé versé dans l'entreprise.

Le total du salaire servant de base à la répartition proportionnelle ne peut excéder une somme au plus égale à quatre fois le plafond annuel de la sécurité sociale.

Lorsque le bénéficiaire n'a pas accompli une année entière dans l'entreprise, le plafond est calculé au prorata de la durée de présence.

Nota. – En cas d'option pour une répartition proportionnelle au salaire, le conjoint collaborateur ou associé (marié ou pacsé) du chef d'entreprise, qui, de par son statut, ne perçoit pas de rémunération ne pourra pas bénéficier de la participation.

3. Proportionnellement à la durée de présence dans l'entreprise au cours de l'exercice considéré.

4. Par combinaison des critères ci-après :

- à concurrence de ... % de façon uniforme ;
- à concurrence de ... % proportionnellement aux salaires ;
- à concurrence de ... % proportionnellement à la durée de présence.

Nota. – Chaque critère retenu doit s'appliquer à une sous-masse distincte, c'est-à-dire que l'enveloppe globale calculée pour la participation doit être divisée en autant de sous-enveloppes qu'il y a de critères retenus.

Quel que soit le mode de répartition retenu, les congés de maternité ou d'adoption et les périodes de suspension du contrat de travail consécutives à un accident du travail ou une maladie professionnelle sont considérés légalement comme des périodes de présence.

Le salaire à prendre en compte est celui qu'aurait perçu le bénéficiaire s'il avait été présent.

Le montant des droits susceptibles d'être attribué à un même bénéficiaire ne peut, au titre d'un même exercice, excéder une somme égale aux 3/4 du plafond annuel de la sécurité sociale.

Lorsque le bénéficiaire n'a pas accompli une année entière dans l'entreprise, le plafond est calculé au prorata de la durée de présence.

Les sommes qui, en application du plafonnement individuel des droits, n'auraient pu être mises en distribution seront immédiatement réparties entre tous les bénéficiaires n'atteignant pas le plafond. Le plafond ne pourra être dépassé du fait de cette répartition supplémentaire.

Si des sommes subsistent encore après cette deuxième répartition, il sera procédé à une nouvelle répartition entre tous les bénéficiaires n'ayant pas atteint le plafond, et ainsi de suite.

Si un reliquat subsiste alors que tous les bénéficiaires ont atteint le plafond individuel, il demeure dans la réserve spéciale de participation et sera réparti au cours des exercices ultérieurs.

3. Versement

Les primes de participation doivent être versées aux bénéficiaires avant le dernier jour du cinquième mois suivant la clôture de l'exercice au titre duquel la participation est attribuée.

Toutes sommes versées aux bénéficiaires au titre de l'accord de participation au-delà du délai indiqué ci-dessus produiront un intérêt de retard égal à 1,33 fois le taux moyen de rendement des obligations des sociétés privées publié par le ministre chargé de l'économie. Ces intérêts de retard à la charge de l'entreprise sont versés en même temps que le principal.

Tout bénéficiaire reçoit lors de chaque répartition une information distincte du bulletin de paie indiquant :

- le montant global de la réserve spéciale de participation ;
- le montant lui revenant individuellement ;
- le montant de prélèvements précomptés (CSG et CRDS) ;
- l'organisme auquel est confiée la gestion du plan d'épargne salariale de l'entreprise ;
- la date de disponibilité des droits affectés au plan d'épargne salariale et les cas de déblocage anticipés ;
- les modalités d'affectation de ses droits, à défaut de choix d'utilisation formulé dans les délais.

Cette information comporte en annexe une note rappelant les règles de calcul et de répartition, telles qu'elles résultent du présent accord.

4. Choix d'utilisation proposés

Lors de chaque attribution nouvelle de participation, quel que soit le montant de la prime, chaque bénéficiaire a la possibilité d'opter :

- soit pour la perception immédiate de tout ou partie de sa prime : les sommes étant alors exonérées de charges sociales (à l'exception des CSG/CRDS), mais assujetties à l'impôt sur le revenu dans la catégorie des traitements et salaires au titre de l'année de versement ;
- soit pour l'affectation de tout ou partie de sa prime sur le PEI : les sommes étant alors exonérées de charges sociales (à l'exception des CSG/CRDS) et d'impôt sur le revenu.

Pour permettre aux bénéficiaires de formuler leur choix, il est adressé à chacun d'entre eux un courrier d'information précisant :

- le montant individuel de la prime de participation attribuée ;
- les options offertes (investissement et/ou perception immédiate) ;
- le délai dont il dispose pour faire connaître son choix ;
- les modalités d'affectation par défaut de la prime, en l'absence de choix d'utilisation expressément formulé par le bénéficiaire.

Conformément à la loi, le bénéficiaire dispose d'un délai de 15 jours, à compter de la date à laquelle il est informé, pour faire connaître son choix.

En l'absence de choix d'utilisation expressément formulé par le bénéficiaire dans les délais prévus ci-dessus, le montant de la prime de participation sera automatiquement affecté par défaut, selon le dispositif proposé par l'entreprise :

- PEI sans PERCO-I : en totalité sur le PEI pour être investi sur le FCPE SOREA ISR monétaire ;
- PEI avec PERCO-I :
 - pour moitié sur le PERCO-I, pour être investi sur l'option de gestion sécurisée-profil Prudent ;
 - pour l'autre moitié sur le PEI, pour être investi sur le FCPE SOREA ISR Monétaire.

Nota. – Si elle le souhaite, l'entreprise peut introduire une clause prévoyant de verser directement aux bénéficiaires les sommes leur revenant au titre de la participation lorsque celles-ci sont inférieures à 80 € brut. Ces sommes sont alors exonérées de charges sociales (à l'exception des CSG/CRDS) mais assujetties à l'impôt sur le revenu.

5. Dépôt

L'entreprise qui fera le choix de mettre en place la participation dans ce cadre notifiera auprès de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) dont elle dépend son adhésion à l'accord de branche.

Le dépôt conditionne les exonérations fiscales et sociales, aucun versement ne peut intervenir avant que le dépôt ait été effectué.

Le présent accord et ses annexes sont déposés par l'entreprise en deux exemplaires, dont une version sur support papier signée des parties (envoi en recommandé avec avis de réception) et une version sur support électronique auprès de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) du lieu où il est établi.

ANNEXE II

Règlement de plan d'épargne pour la retraite collectif interentreprises (PERCO-I)

PRÉAMBULE

Le présent plan d'épargne pour la retraite collectif interentreprises (PERCO-I) a pour objet de permettre aux salariés et autres bénéficiaires de l'entreprise adhérente de participer, avec l'aide de celle-ci, à la constitution d'une épargne à long terme en vue de la retraite, en bénéficiant des avantages fiscaux et sociaux attachés à cette forme d'épargne collective, sous réserve des prélèvements légaux applicables (CSG, CRDS). Cette épargne valorisée sur une longue période permet aux bénéficiaires de disposer lors de la retraite d'un supplément de revenu constitué à partir des versements affectés au plan d'épargne pour la retraite collectif.

Le PERCO-I complète le PEI.

Les salariés disposent ainsi de deux plans d'épargne :

- le PEI : pour la constitution d'une épargne de projet (échéance 5 ans) ;
- le PERCO-I : pour la constitution d'une épargne à long terme (échéance retraite).

Le PERCO-I est régi par :

- les chapitres I^{er}, II, IV et V du titre III et le titre IV du livre III de la troisième partie (parties législative et réglementaire) du code du travail et par les textes ultérieurs les complétant ou les modifiant ;
- les stipulations du présent règlement.

Le présent règlement fait partie intégrante de l'accord de branche du 16 décembre 2015 instaurant un PEI et un PERCO-I.

Article 1^{er}

Champ d'application

Sont visées par le présent règlement toutes les entreprises qui se trouvent dans le champ d'application de la convention collective nationale des entreprises d'installation sans fabrication, y compris entretien, réparation, dépannage de matériel aéronautique, thermique, frigorifique et connexes (IDCC 1412) et qui ont choisi d'appliquer l'accord de branche du 16 décembre 2015 en adhérant au PERCO-I.

Dans toutes les dispositions du présent règlement, ces entreprises seront désignées sous le terme d'« entreprise adhérente ».

Lorsque l'entreprise adhérente vient à sortir du champ d'application de la convention collective, elle perd son droit d'accès au PERCO-I. Les comptes des bénéficiaires ne peuvent alors plus être alimentés, jusqu'au transfert ou la liquidation des avoirs.

Article 2

Adhésion des entreprises

Les entreprises relevant de la convention collective susmentionnée peuvent librement adhérer au présent PERCO-I.

Elles ne sont tenues d'effectuer aucune formalité particulière pour la mise en œuvre de l'accord au sein de l'entreprise. L'adhésion au PERCO-I est matérialisée par un bulletin d'adhésion.

Article 3

Bénéficiaires

3.1. Définition

Tout salarié qui justifie d'une ancienneté minimum de 3 mois dans l'entreprise adhérente peut adhérer au présent PERCO-I.

Pour la détermination de l'ancienneté sont pris en compte tous les contrats de travail (à durée déterminée ou indéterminée) exécutés au cours de l'année de l'adhésion et de l'année précédente.

La notion d'ancienneté correspond à la durée totale d'appartenance juridique à l'entreprise, sans que les périodes de suspension du contrat de travail, pour quelque motif que ce soit, puissent être déduites du calcul de l'ancienneté.

Le chef d'entreprise, le conjoint collaborateur ou associé (marié ou pacsé) du chef d'entreprise et les dirigeants ayant la qualité de mandataires sociaux des entreprises comprenant au moins 1 salarié et au plus 250 salariés, pendant 6 mois consécutifs ou non au cours de l'exercice considéré, peuvent bénéficier du plan dans les mêmes conditions que les salariés de l'entreprise.

La condition d'emploi doit être satisfaite au titre de chaque année de fonctionnement du plan. Dans le cas où elle ne le serait plus, le chef d'entreprise, le conjoint collaborateur ou associé du chef d'entreprise et les dirigeants ayant la qualité de mandataires sociaux ne peuvent plus effectuer de nouveaux versements au plan, mais l'épargne constituée demeure investie dans le plan.

L'adhésion au plan est facultative pour les bénéficiaires. L'adhésion d'un participant au PERCO-I est automatique dès lors qu'il effectue un versement. Le premier versement effectué au PERCO-I vaut acceptation par le bénéficiaire du présent règlement et de ses annexes.

L'exactitude des mentions nominatives et l'appartenance du bénéficiaire à l'entreprise seront validées par l'employeur avant le premier versement.

3.2. Bénéficiaires quittant l'entreprise adhérente

Les anciens participants partis en retraite ou en préretraite, ayant adhéré au plan avant leur départ, peuvent continuer à effectuer des versements sur le plan s'ils n'ont pas demandé le déblocage de la totalité de leurs avoirs lors de la cessation du contrat de travail. Ces versements ne peuvent pas être abondés.

Les anciens participants ayant quitté l'entreprise pour un motif autre qu'un départ en retraite ou préretraite et ne bénéficiant pas d'un PERCO dans leur nouvelle entreprise peuvent continuer à effectuer des versements. Ces versements ne peuvent bénéficier de l'abondement et les frais afférents à la gestion du compte sont à la charge exclusive de l'ancien participant.

Si l'ancien participant bénéficie d'un PERCO dans sa nouvelle entreprise, il peut maintenir ses avoirs dans le présent PERCO-I, mais ne peut pas continuer à effectuer des versements. Il peut aussi demander le transfert sur le PERCO de son nouvel employeur.

Toutefois, lorsque le versement de la participation ou de l'intéressement au titre de la dernière période d'activité du collaborateur intervient après son départ, l'ancien collaborateur peut en affecter tout ou partie au plan.

Article 4

Alimentation du plan d'épargne d'entreprise

Le PERCO-I peut être alimenté par :

4.1. Versement initial de l'entreprise adhérente

L'entreprise adhérente peut effectuer un versement au PERCO-I en l'absence de versement du bénéficiaire.

Le montant de ce versement est défini, par chaque entreprise adhérente, dans le bulletin d'adhésion.

En tout état de cause, ce versement initial ne peut être supérieur à 1 % du plafond annuel de la sécurité sociale. Ce versement est pris en compte dans le plafond d'abondement du PERCO-I défini dans le bulletin d'adhésion. Ce versement initial suit le même régime social et fiscal que l'abondement.

4.2. Versements volontaires des bénéficiaires

Plafond annuel de versement

Le montant des versements annuels des participants ne peut excéder, pour l'ensemble des plans d'épargne salariale auxquels ils ont accès :

Salariés et dirigeants	1/4 de la rémunération annuelle brute (salariés) ou 1/4 du revenu professionnel imposé à l'IR au titre de l'activité N – 1 (chefs d'entreprises individuelles ou professions libérales) ou 1/4 de la rémunération perçue au titre des fonctions dans l'entreprise et imposée à l'IR (chefs d'entreprise et mandataires sociaux)
Retraité ou préretraité	1/4 des sommes perçues au titre des prestations de retraite ou de préretraite au cours de l'année de versement
Conjoint collaborateur ou associé du chef d'entreprise	1/4 du plafond annuel de la sécurité sociale
Salarié dont le contrat de travail est suspendu et qui n'a perçu aucune rémunération au titre de l'année de versement	1/4 du plafond annuel de la sécurité sociale

Le respect de ce plafond est de la responsabilité de l'épargnant.

Modalités de versement

Les participants peuvent effectuer des versements volontaires périodiques (mensuels, trimestriels, semestriels, annuels) et/ou ponctuels, à tout moment. Le montant minimum d'un versement unitaire est de 12 €.

Un calendrier annuel précisant les dates de versement est disponible chaque année sur les espaces internet privés DIRECTEO (entreprises) et PERSONEO (salariés).

4.3. Transferts des sommes issues d'un autre plan

Les sommes détenues par un bénéficiaire dans un autre PEE ou PEI peuvent être transférées, à sa demande, avant ou après l'expiration de la période de blocage, dans le présent plan.

Les sommes ainsi transférées peuvent faire l'objet d'un abondement éventuel de l'employeur et ne rentrent pas dans le plafond de versements volontaires mentionné à l'article 4.2 ci-dessus.

Le délai d'indisponibilité déjà écoulé des sommes transférées s'impute sur la durée de blocage prévue par le présent plan.

4.4. Versement des sommes provenant de la participation, en application de l'accord de participation de l'entreprise

La quote-part de participation versée au PERCO-I ne rentre pas dans le plafond de versements volontaires mentionné à l'article 4.2 ci-dessus.

4.5. Versement des sommes provenant de l'intéressement, en application de l'accord d'intéressement de l'entreprise

L'affectation de tout ou partie de la prime d'intéressement au plan d'épargne doit, le cas échéant, être effectuée dans un délai maximum de 15 jours à compter de la date à laquelle elle a été perçue.

L'intéressement versé dans le PERCO-I rentre dans le plafond de versements volontaires mentionné à l'article 4.2 ci-dessus.

4.6. Versement de droits provenant d'un CET ou le versement de jours de repos en l'absence d'un CET

Si l'accord CET de l'entreprise le prévoit, chaque bénéficiaire du PERCO-I pourra verser ses droits acquis sur son CET au PERCO-I, dans les conditions prévues par son accord CET.

Les sommes ainsi versées dans le PERCO-I ne rentrent pas dans le plafond de versements volontaires mentionné à l'article 4.2 ci-dessus.

Conformément à l'article L. 3334-8 du code du travail, chaque bénéficiaire peut, sur demande individuelle, affecter au présent PERCO-I les sommes correspondant à des jours de repos non pris, dans la limite de 10 jours par an.

En tout état de cause, le congé annuel ne peut être affecté au PERCO-I que pour sa durée excédant 20 jours ouvrés (ou 24 jours ouvrables).

Les sommes ainsi versées dans le PERCO-I ne rentrent pas dans le plafond de versements volontaires mentionné à l'article 4.2 ci-dessus.

Le cas échéant : pour rappel, les sommes issues d'un CET qui correspondent à un abondement en temps ou en argent de l'employeur sont assimilées à un versement complémentaire de l'employeur dans le PERCO. Elles sont de ce fait prises en compte pour l'appréciation du plafond d'abondement et soumises au régime fiscal et social applicable à l'abondement de l'entreprise au PERCO.

4.7. Aide financière de l'entreprise adhérente

La contribution minimale obligatoire de l'entreprise consiste en la prise en charge des frais de tenue de compte individuels des bénéficiaires (minimum réglementaire) (cf. art. 10 du présent règlement).

Les entreprises adhérentes au présent plan peuvent en outre s'engager à compléter l'épargne de leurs salariés en versant à leur compte individuel un « abondement », dans les limites du plafond légal ⁽¹⁾, c'est 16 % du plafond annuel de la sécurité sociale (PASS) par an et par bénéficiaire, sans excéder le triple des versements du bénéficiaire, choisi dans les options suivantes :

1. Limitation de l'abondement à 1/3 du plafond légal (2 028 € pour 2015) ⁽¹⁾

OPTION	OPTION 1	OPTION 2	OPTION 3	OPTION 4
Taux d'abondement (*)	50 %	100 %	200 %	300 %
Limite d'abondement	1/3 du plafond légal, soit 2 028 €			
(*) Du versement de chaque épargnant.				

2. Limitation de l'abondement aux 2/3 du plafond légal (4 056 € pour 2015) ⁽¹⁾

OPTION	OPTION 5	OPTION 6	OPTION 7	OPTION 8
Taux d'abondement (*)	50 %	100 %	200 %	300 %

(1) Articles L. 3332-11 et R. 3332-8 du code du travail.

OPTION	OPTION 5	OPTION 6	OPTION 7	OPTION 8
Limite d'abondement	2/3 du plafond légal, soit 4 056 €			
(*) Du versement de chaque épargnant.				

3. Limitation de l'abondement au plafond légal (3 043 € pour 2015) ⁽¹⁾

OPTION	OPTION 9	OPTION 10	OPTION 11	OPTION 12
Taux d'abondement (*)	50 %	100 %	200 %	300 %
Limite d'abondement	Le plafond légal, soit 6 086 €			
(*) Du versement de chaque épargnant.				

L'entreprise pourra ainsi compléter les versements volontaires du bénéficiaire et/ou, le cas échéant, les primes d'intéressement, les quotes-parts de participation, les droits issus du CET et les transferts de sommes disponibles issues d'un autre plan.

Les règles d'abondement retenues par chaque entreprise adhérente seront précisées par ces dernières dans leur bulletin d'adhésion.

La règle d'abondement définie est valable pour l'année civile en cours et sera renouvelée annuellement par tacite reconduction. Elle peut néanmoins être modifiée par voie d'avenant. Cette modification ne peut en aucun cas être rétroactive. Les bénéficiaires de l'abondement devront être clairement informés des modalités d'abondement éventuellement mises en place lors de leur versement.

Le versement de l'abondement au plan intervient concomitamment aux versements des participants ou, au plus tard, à la fin de chaque exercice et, en tout état de cause, avant le départ du bénéficiaire de l'entreprise.

L'abondement ne peut se substituer à aucun des éléments de rémunération en vigueur au moment de la mise en place du plan ou qui deviennent obligatoires en vertu des règles légales ou conventionnelles.

Article 5

Modes de gestion et d'investissement des avoirs

5.1. Deux modes de gestion proposés

Les sommes versées dans le PERCO sont employées à l'acquisition de parts de fonds communs de placement d'entreprises (FCPE) présentant des profils et des orientations de gestion différents dont un solidaire.

Pour la gestion de leurs avoirs, les participants ont le choix entre deux modes de gestion : « libre » et « pilotée ».

Gestion libre : le participant définit lui-même ses supports d'investissement, parmi les FCPE proposés par le PERCO-I pour l'allocation de ses versements.

Il gère librement son épargne et peut, à tout moment, décider de modifier l'orientation de ses placements en procédant à des arbitrages entre les FCPE.

Gestion pilotée : le participant confie au teneur de comptes conservateur de parts le soin d'allouer son épargne entre trois FCPE (un fonds actions, un fonds obligations, un fonds monétaire) selon une grille de répartition des placements prédéfinie permettant de désensibiliser progressivement ses avoirs en fonction de son horizon de placement (date probable de son départ en retraite).

(1) Articles L. 3332-11 et R. 3332-8 du code du travail.

Le processus de désensibilisation se traduit par une réduction progressive des placements en actions et obligations au profit des placements monétaires pour que – au plus tard 2 ans avant la sortie du plan – l'épargne du participant soit investie à plus de 50 % sur le support présentant le risque financier le plus faible.

Le choix entre gestion libre et gestion pilotée est exprimé par le participant lors de chaque versement effectué sur le PERCO. Ces deux modes de gestion n'étant pas exclusifs l'un de l'autre, le panachage entre les deux options est possible.

Le choix du mode de gestion n'est pas définitif : le passage de la gestion libre à la gestion pilotée, et inversement, est possible à tout moment sur demande du participant.

5.1.1. Option gestion libre

Dans le cadre de cette option, les versements des participants sont librement investis, selon le choix de chacun, sur les FCPE suivants :

- SOREA ISR Monétaire : investissement en totalité en produits monétaires, de manière à obtenir la préservation du capital et un rendement régulier ;
- MULTIPAR Prudent Euro : investissement en produits de taux pour 95 % de l'actif, visant à obtenir un rendement régulier et une diversification de l'actif à hauteur de 5 % en actions, afin de dynamiser la performance ;
- SOREA Obligations : investissement en totalité en produits de taux afin de limiter la variabilité de l'épargne en privilégiant les placements obligataires ;
- SOREA ISR Dynamique et solidaire : investissement recherchant la valorisation à long terme en conciliant rentabilité financière et investissement solidaire ;
- MULTIMANAGERS Actions Europe – Fidelity (part I) : investissement en actions des Etats membres de l'Union européenne à hauteur de 75 % de l'actif minimum et en actions hors de l'Union européenne dans la limite de 25 % maximum de l'actif, présentant le potentiel de performance le plus élevé sur le long terme, mais également le niveau de risque le plus élevé.

5.1.2. Option gestion pilotée

Dans le cadre de cette option, les versements des participants sont automatiquement investis, selon l'une des trois grilles de répartition des placements présentant un profil prudent, équilibré ou dynamique, jointes ci-après en annexe A au présent règlement, sur les trois FCPE actions, obligations et monétaire suivants :

- SOREA ISR Monétaire : investissement en totalité en produits monétaires, de manière à obtenir la préservation du capital et un rendement régulier ;
- SOREA Obligations : investissement en totalité en produits de taux afin de limiter la variabilité de l'épargne en privilégiant les placements obligataires ;
- SOREA ISR Dynamique et solidaire : investissement recherchant la valorisation à long terme en conciliant rentabilité financière et investissement solidaire.

Chaque nouveau versement effectué par le participant est investi automatiquement sur les FCPE selon la grille de répartition des placements, en fonction de son âge et de son horizon de placement correspondant à la date probable de son départ à la retraite (ou celle de réalisation d'un projet comme l'achat de la résidence principale).

Ces données individuelles permettent au teneur de comptes conservateur de parts de déterminer la durée de placement restant à courir jusqu'à la sortie du plan et d'allouer son versement sur les supports correspondants, selon la répartition prévue par la grille.

La date de départ à la retraite est indiquée par le participant lors de chaque versement. A défaut d'indication contraire, l'horizon de placement retenu est la date de son 62^e anniversaire.

Chaque année, afin que la répartition de la totalité des avoirs détenus par le participant soit conforme à l'allocation cible prévue par la grille de placement, il est procédé par le teneur de comptes conservateur de parts à des arbitrages automatiques entre les FCPE. Ce réajustement annuel est déclenché à date fixe, le 30 septembre de chaque année, et réalisé sur la première valeur liquidative de la part des fonds suivant cette date.

Un rééquilibrage automatique de l'épargne en compte est également effectué dans les cas suivants :

- lors d'un rachat partiel de l'épargne, effectué par le participant ;
- lors d'un changement d'horizon de placement, demandé par le participant.

5.2. Règles de fonctionnement et objectifs de gestion des FCPE

Les fonds ci-dessus désignés sont gérés par :

- pour les FCPE « SOREA » : FEDERIS gestion d'actifs, société anonyme, dont le siège social est au 20 *bis*, rue La Fayette, à Paris 9^e ;
- pour les trois autres FCPE : BNP Paribas Asset Management SAS, dont le siège social est situé 1, boulevard Haussmann, 75009 Paris.

L'établissement dépositaire des fonds est BNP Paribas Securities Services, société en commandite par actions, dont le siège social est situé 3, rue d'Antin, à Paris 2^e.

Dans l'hypothèse où le bénéficiaire n'aurait pas indiqué le ou les supports choisis, l'intégralité de son versement sera affectée à la gestion pilotée profil Prudent.

Les participants ont la possibilité, à tout moment, de modifier l'affectation de leurs avoirs investis dans le PERCO-I, par la réalisation d'« arbitrages » entre les FCPE proposés, sans remise en cause de la durée d'indisponibilité des avoirs. Les arbitrages effectués par internet sont gratuits. Les droits d'entrée ne sont pas appliqués à l'occasion des arbitrages.

Les documents d'information clés pour l'investisseur (DICI) des supports de placement, disponibles au format papier et accessibles sur www.malakoffmederic.com, seront obligatoirement remis aux bénéficiaires par l'entreprise préalablement à la souscription. Ils sont joints en annexe I du présent règlement, avec une présentation des critères de choix entre ces différents FCPE.

5.3. Frais liés aux FCPE

Les commissions de souscription (ou frais d'entrée) perçues sur les versements lors de l'acquisition des parts des FCPE sont à la charge des participants.

Les frais de gestion administrative et financière des FCPE sont à la charge des fonds (part F) et prélevés sur leurs encours.

5.4. Revenus du portefeuille des FCPE

Les revenus des sommes investies dans les FCPE sont automatiquement réinvestis dans ces FCPE. Ils viennent en accroissement de la valeur globale des avoirs détenus et par conséquent de la valeur unitaire des parts de FCPE détenues.

Ils sont exonérés de l'impôt sur le revenu des personnes physiques.

Au moment du rachat, la plus-value éventuelle sera soumise aux prélèvements sociaux.

5.5. Conseil de surveillance des FCPE

La gestion de chaque fonds multi-entreprises, régi par les dispositions de l'article L. 214-164 du code monétaire et financier, est contrôlée par un conseil de surveillance composé de représentants des porteurs de parts et de représentants des entreprises, selon les dispositions du règlement de chaque FCPE.

Le conseil de surveillance est obligatoirement réuni une fois par an pour examiner le rapport de la société de gestion du FCPE concerné sur les opérations du fonds et les résultats obtenus pendant l'année écoulée.

La composition, le rôle et le fonctionnement des conseils de surveillance sont définis plus en détail dans les règlements des FCPE.

Article 6

Individualisation des droits des participants investis sur les FCPE

Les droits de chaque bénéficiaire sont individualisés par inscription à son nom du nombre de parts de FCPE correspondant au montant de ses droits. Les droits sont exprimés en parts et millièmes de parts, chaque part représentant une même fraction des avoirs compris dans le fonds.

La valeur de la part évolue en fonction de la valeur liquidative du fonds qui est déterminée chaque jour ouvré ou chaque semaine. On l'obtient en divisant la valeur totale du fonds par le nombre de parts existantes.

L'entreprise délègue la tenue de registre des comptes administratifs ouverts au nom de chaque bénéficiaire retraçant les sommes affectées au présent plan. Ce registre comporte pour chacun d'eux la ventilation des investissements réalisés et les délais d'indisponibilité restant à courir.

L'établissement chargé de la tenue de ce registre est :

Malakoff Médéric épargne entreprise, société par actions simplifiée, dont le siège social est au 21, rue Laffitte, à Paris 9^e, qui a délégué l'exercice de cette mission à :

BNP Paribas SA, dont le siège social est au 16, boulevard des Italiens, à Paris 9^e, en sa qualité de teneur de compte conservateur, au travers de son métier épargne et retraite entreprises.

Article 7

Disponibilité des avoirs

7.1. Délai d'indisponibilité

Les parts acquises pour le compte des participants ne sont disponibles qu'au jour de leur départ en retraite.

A l'issue du délai d'indisponibilité, le bénéficiaire peut soit demander le rachat de tout ou partie de ses parts, soit les conserver et n'en demander le rachat que plus tard.

7.2. Cas légaux de déblocage anticipé

Les bénéficiaires ou leurs ayants droit, selon le cas, peuvent cependant obtenir le rachat de leurs parts avant l'expiration du délai d'indisponibilité en cas de survenance de l'un des événements énumérés à l'article R. 3334-4 du code du travail. En l'état actuel de la réglementation, ces cas sont les suivants :

a) Invalidité du bénéficiaire, de ses enfants, de son conjoint ou de son partenaire lié par un Pacs. Cette invalidité s'apprécie au sens des 2^o et 3^o de l'article L. 341-4 du code de la sécurité sociale ou est reconnue par décision de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH), à condition que le taux d'incapacité atteigne au moins 80 % et que l'intéressé n'exerce aucune activité professionnelle ;

b) Décès du bénéficiaire, de son conjoint ou de son partenaire lié par un Pacs ;

c) Expiration des droits à l'assurance chômage de l'intéressé ;

d) Acquisition de la résidence principale emportant création de surface habitable nouvelle telle que définie à l'article R. 111-2 du code de la construction et de l'habitation, sous réserve de l'existence d'un permis de construire ou d'une déclaration préalable de travaux, ou remise en état de la

résidence principale endommagée à la suite d'une catastrophe naturelle reconnue par arrêté ministériel ;

e) Situation de surendettement de l'intéressé définie à l'article L. 331-2 du code de la consommation, sur demande adressée à l'organisme gestionnaire des fonds ou à l'employeur soit par le président de la commission de surendettement des particuliers, soit par le juge lorsque le déblocage des droits paraît nécessaire à l'apurement du passif de l'intéressé.

7.3. Demande de déblocage anticipé des parts de FCPE

Les demandes de déblocage anticipé de parts sont adressées directement au teneur de comptes conservateur de parts par les bénéficiaires ou autres ayants droit.

Les sommes débloquées sont exonérées d'impôt sur le revenu. Toutefois, la plus-value réalisée est assujettie aux prélèvements sociaux.

En application de l'article R. 3332-29 du code du travail, en cas de décès du bénéficiaire, ses ayants droit doivent demander la liquidation des droits dans les 6 mois suivant le décès pour prétendre à l'exonération fiscale des sommes débloquées. Par suite, les plus-values de cession acquises à compter du septième mois sont imposables.

La levée anticipée de l'indisponibilité intervient sous forme d'un versement unique qui porte, au choix du demandeur, sur tout ou partie des droits susceptibles d'être débloqués.

7.4. Sortie du PERCO

La délivrance des sommes inscrites aux comptes des participants s'effectue, en une seule fois, en principe, sous la forme d'une rente viagère acquise à titre onéreux. Toutefois, le présent accord prévoit aussi la possibilité, pour le participant, d'opter pour une sortie en capital de ses avoirs constitués au titre du PERCO.

La liquidation du PERCO est de droit à partir de la date à laquelle le participant a fait liquider sa pension dans un régime obligatoire d'assurance vieillesse. Le participant adresse sa demande de liquidation du PERCO directement au teneur de comptes conservateur de parts.

Article 8

Information des bénéficiaires

8.1. Information collective des bénéficiaires

Le personnel de l'entreprise est informé de l'existence et du contenu du PEI et de ses annexes par voie d'affichage sur les emplacements réservés à cet effet dans l'entreprise.

Tout bénéficiaire peut obtenir une copie du présent règlement et de ses annexes sur demande auprès de son service du personnel.

Chaque année dans les 4 mois suivant la clôture de l'exercice des fonds, la société de gestion établit un rapport de gestion sur les opérations effectuées par les fonds et les résultats obtenus pendant l'année écoulée. Ce rapport, soumis au conseil de surveillance de chacun des FCPE, est tenu à la disposition de chaque porteur de parts, et de l'entreprise, notamment sur le site internet www.malakoffmederic-ee.com.

8.2. Information individuelle des participants sur l'évolution de leurs droits

Tous les nouveaux collaborateurs de l'entreprise reçoivent lors de la conclusion de leur contrat de travail un livret d'épargne salariale présentant l'ensemble des dispositifs d'épargne salariale proposés dans l'entreprise adhérente.

Le participant reçoit, au moins une fois par an, un relevé patrimonial précisant le nombre de parts de FCPE acquises, la valorisation de ses parts ainsi que le solde global de son compte. Le relevé

rappelle les modalités de rachat des parts et les cas légaux de déblocage anticipé. A cette occasion, une information relative à la gestion pilotée proposée dans le cadre du présent plan sera adressée à chaque participant à compter de son 45^e anniversaire.

Le participant bénéficie d'un espace internet privé accessible sur le site www.malakoffmederic-ee.com, ouvert dès le premier versement et sécurisé par un double code d'accès confidentiel (identifiant/mot de passe). Le participant accède directement à la synthèse de son compte et au détail des opérations réalisées ainsi qu'à la documentation et aux informations financières relatives à ses FCPE. Il peut également procéder à partir du site à certaines opérations directement sur son compte (versements volontaires, arbitrages, remboursements d'avoirs disponibles, déblocages anticipés, actualisation de données individuelles...) et obtenir des relevés de compte périodiques reprenant les opérations qu'il a réalisées.

Article 9

Cas particulier des bénéficiaires ayant quitté l'entreprise

Lorsqu'un bénéficiaire quitte définitivement l'entreprise, ses droits peuvent être, au gré de l'intéressé, soit liquidés, soit maintenus dans le(s) support(s) de placement, soit transférés vers le plan (PEE, PEI, PERCO, PERCO-I) de son nouvel employeur.

Lorsqu'un participant quitte l'entreprise sans faire valoir ses droits à déblocage ou avant que celle-ci ait été en mesure de liquider à la date de son départ la totalité des droits dont il est titulaire, l'employeur est tenu :

- de lui remettre un état récapitulatif, indiquant la nature et le montant de ses avoirs, la ou les dates à partir desquelles ceux-ci deviendront exigibles, ainsi que toute information concernant la liquidation des sommes épargnées ou leur transfert vers le plan d'épargne salariale du nouvel employeur ;
- de lui faire préciser l'adresse à laquelle devront lui être envoyés les avis éventuellement afférents à ces droits. En cas de changement de cette adresse, il appartient au participant d'en aviser l'entreprise, et le teneur de compte en temps utile.

En application de la loi du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence (dite « loi Eckert ») qui entre en vigueur le 1^{er} janvier 2016, les avoirs inscrits sur les comptes d'épargne salariale seront conservés par le teneur de compte tant qu'ils sont actifs. En cas d'inactivité des avoirs pendant une période de 10 ans à compter de leur totale disponibilité, ces avoirs inactifs seront transférés à la Caisse des dépôts et consignations auprès de qui l'intéressé pourra les réclamer pendant 20 ans. Au-delà, les sommes seront acquises à l'Etat.

Article 10

Frais de tenue de compte individuel

Chaque entreprise prend en charge les frais de tenue de registre et de tenue des comptes individuels des bénéficiaires correspondant aux prestations définies en annexe B du présent règlement. Ces frais sont facturés à l'entreprise par le teneur de comptes conservateur de parts.

Toute autre prestation ne correspondant pas à ce minimum réglementaire sera prise en charge par le bénéficiaire, sur la base de la tarification des services aux bénéficiaires reprise dans l'annexe B du présent règlement.

En cas de disparition de l'entreprise (liquidation judiciaire, dissolution anticipée), les frais de tenue des comptes dus postérieurement à la disparition de l'entreprise sont mis à la charge des participants et prélevés annuellement sur leurs avoirs.

De même, lorsqu'un participant quitte l'entreprise pour un motif autre qu'un départ en retraite ou préretraite, et à compter de la notification de son départ par l'entreprise au teneur de comptes conservateur de parts, les frais sont à sa charge et prélevés annuellement sur ses avoirs.

Les tarifs mentionnés dans l'annexe B sont révisables chaque année au 1^{er} janvier en fonction de la progression de l'indice INSEE des « services y compris loyers et eau ».

Article 11

Règlement des litiges

Avant d'avoir recours aux procédures prévues par la réglementation en vigueur, l'entreprise s'efforcera de résoudre, dans un cadre interne, les litiges afférents à l'application du présent plan.

A défaut de règlement à l'amiable, il conviendra de faire appel à la compétence des tribunaux judiciaires.

Article 12

Date d'effet. – Durée

Le présent règlement prend effet le 1^{er} janvier 2016, sous réserve de son dépôt préalable à la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) et à la direction générale du travail (DGT). Il est conclu pour une durée de 1 an, renouvelable chaque année par tacite reconduction.

Le dépôt du présent règlement conditionne les exonérations fiscales et sociales liées au PERCO-I.

Le présent règlement et ses annexes sont déposés en deux exemplaires, dont une version sur support papier signée des parties (envoi en recommandé avec avis de réception) et une version sur support électronique auprès de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) du lieu où il est établi.

Les mêmes formalités de dépôt seront applicables à tout avenant au règlement.

Article 13

Modification. – Dénonciation du PERCO-I

Modification

Toute modification des dispositions du présent règlement fait l'objet d'un avenant établi dans les mêmes conditions de conclusion et de dépôt que le règlement initial.

Toute modification des dispositions du plan est portée à la connaissance des bénéficiaires sans délai.

Les termes du présent règlement ont été arrêtés au regard des dispositions légales et réglementaires applicables à la date de conclusion.

En cas de modification de cet environnement juridique, les règles d'ordre public s'appliqueront à l'accord sans que les parties aient à renégocier dans les conditions qui seront prévues par la loi. S'il ne s'agit pas de dispositions d'ordre public, les parties se réuniront pour en tirer les conséquences et rédiger éventuellement un avenant.

A défaut d'avenant, seules les dispositions du présent règlement s'appliqueront.

Dénonciation

Toute dénonciation par l'une ou l'autre des parties se fera par lettre recommandée avec avis de réception adressée aux autres parties et sous réserve d'un préavis de 3 mois pendant lequel les versements continueront d'être reçus. A l'expiration du préavis, plus aucun versement ne pourra avoir lieu.

Toute dénonciation est portée à la connaissance de la DIRECCTE par courrier en recommandé avec avis de réception, ainsi qu'à la direction générale du travail (DGT).

La dénonciation devra être portée à la connaissance de l'ensemble du personnel de l'entreprise.

Annexes :

Annexe A. – Critères de choix pour l'investisseur des supports de placement et documents d'information clés des FCPE (non publiée) ;

Annexe B. – Tarifs applicables aux PEI et PERCO-I.

Annexe B

Aux règlements de PEI et PERCO-I

Accord de branche instaurant un Plan d'épargne interentreprises (PEI) et un Plan d'épargne pour la retraite collectif interentreprises (PERCO-I)

TARIFICATION 2015 DES SERVICES AUX BENEFICIAIRES (PRIX TTC)

TRAITEMENTS ET SERVICES	TARIFS 2015 ⁽¹⁾	MODALITÉS DE TARIFICATION
Réémission d'un virement rejeté	12.49 €	Règlement préalable par chèque ou prélevé sur l'opération
Réémission d'un chèque périmé et/ou détérioré < au délai légal de présentation > au délai légal de présentation et < à 10 ans au-delà de 10 ans	12.49 € 36.68 € 72.66 €	
Recherche d'opérations < à 10 ans > 10 ans	36.68 € 72.66 €	
Opposition sur chèque	14.64 €	
Transfert individuel des avoirs d'Epargne Salariale vers une autre Société de Gestion ⁽²⁾	49.24 €	Règlement préalable par chèque ou autre mode de règlement
Frais sur règlement des successions < ou = à 3 000 € > à 3 000 € et < ou = 15 000 € > à 15 000 € et < ou = 45 000 € > à 45 000 €	97.66 € 170.92 € 243.35 € 0.50 % des avoirs avec un maximum de 584,82€	Règlement directement prélevé sur l'opération ou sur l'épargne détenue
Saisie (attribution ou conservatoire), avis à tiers détenteur / Frais de nantissement (à la charge de l'épargnant ou de la banque concernée)	107.20 € par prélèvement	
Frais de rejet d'un prélèvement ou d'un virement bénéficiaire ou de chèque revenu impayé	22.71 €	
Retour de courrier pour adresse inconnue	22.71 € + frais de recommandé	
Prise en charge des frais de tenue de compte après le départ du bénéficiaire de l'Entreprise	33.30 €	
Fourniture de relevé exceptionnel (en cas de perte par exemple) • par internet • par courrier	Gratuit 5.16€	
Fourniture d'un Imprimé Fiscal Unique (IFU)	5.16 €	
Fourniture d'une attestation ISF	5.16 €	
Instruction des demandes de remboursement anticipé (hors levée de stock-options, surendettement, décès du bénéficiaire) • par internet • par courrier	14.90€ 18.90€	
Transfert/Arbitrage • entre OPC des Groupes BNP Paribas et Malakoff Médéric • vers des OPC externes aux groupes BNP Paribas et Malakoff Médéric • entre dispositifs : PEE vers PERCO • entre gestion libre et gestion pilotée du PERCO	Par Internet : gratuit Par courrier : 2.10 € par demande 5.00 € par support bénéficiaire Gratuit par Internet et 2.10 € par courrier Gratuit par Internet et 2.10 € par courrier	
Règlement par virement • Pays de la zone euro + GB ⁽³⁾ • Pays hors zone euro ⁽³⁾	0.72 € 4.94 €	
Règlement par chèque • France • Hors France (pour les pays disponibles) ⁽³⁾	5.81 € par chèque émis 9.87 € par chèque émis	
Frais de dépôt des avoirs des bénéficiaires à la Caisse des Dépôts & Consignations	32.43 €	
Allo Contact Epargnants (serveur vocal)	Prix d'un appel local non surtaxé ⁽⁴⁾	Facture opérateur téléphonique
Autres prestations (exceptionnelles, ponctuelles ou nouvelles, consécutives à des modifications réglementaires ou législatives)	Tarif sur demande	

⁽¹⁾ Conformément à la Convention d'Ouverture de Compte, l'évolution des tarifs des services complémentaires proposés aux bénéficiaires est basée sur l'indice INSEE des « Services y compris loyers et eau », sauf prestations suivies d'une *. Ces tarifs n'incluent pas les frais de correspondance (timbres, enveloppes, routage...).

⁽²⁾ Règlement pouvant être directement prélevé sur les avoirs du porteur de parts.

⁽³⁾ Remboursement d'avoirs.

⁽⁴⁾ Depuis un poste fixe et inclus dans le forfait pour les « box » ou les mobiles

Notation globale

Pondération	1er niveau Critères de sélection	Pondération	2ème niveau : Sous critères	APGIS ALLIANZ	KLESIA
	Aspects financiers	20%	Frais	8,50	5,80
		65%	Tarifs	9,91	7,56
		5%	Garantie de taux	10	7,5
		10%	Cohérence de tarification	9,59	8,04
35%	Note aspects financiers			9,60	7,25
	Protocole technique et financier et reporting	30%	Montage technique et coassurance	0	10
		20%	Comptes technique et Participation aux bénéfices	5,5	2,75
		30%	Intérêts financiers	5	10
		20%	Reporting	10	10
15%	Note Protocole technique et financier			4,60	8,55
	Performance de gestion et Services	10%	Données générales Gestion	8,00	6,00
		15%	Organisation centre de gestion	9,43	6,10
		10%	Appel de cotisation collectif	10	7
		25%	Services aux entreprises	8,5	5,75
		40%	Services aux Salariés	6,85	6,95
25%	Note Performance de gestion et services			8,08	6,43
	Déploiement et Analyse remplissage	30%	Gestion de projet du déploiement du contrat et communication	9	6,5
		20%	Paramétrage	10	10
		50%	Budget, Objectifs et suivi actions commerciales	7	6
10%	Note Déploiement et Analyse remplissage			8,20	6,95
	Haut degré de solidarité	45%	Offre de prévention	10	10
		45%	Action sociale	2,5	3,75
		10%	Accompagnement de la Branche	10	10
5%	Note HDS			6,63	7,19
	Expérience d'assurance et de gestion sur les branches professionnelles et la Branche Répartition Pharmaceutique	40%	Expérience sur les branches professionnelles	7,50	10,00
		60%	Expérience dans la branche Répartition Pharmaceutique	10,00	5,00
10%	Note Experience			9,00	7,00
100%	Note globale			8,12	7,18

Observations Adding :

- Le groupement arrive en tête grâce à de meilleurs conditions financières (tarifs, frais, compte de participation aux bénéfices) et une plus large offre de gestion avec les services de l'APGIS.
- KLESIA sur les aspects tarifaires adopte une position plus prudente notamment sur la population Non Cadres et a une offre de services moins large que celle de l'APGIS.

Principales caractéristiques des offres

Critères	Analyse comparative des offres
Conditions financières	<p>APGIS/ALLIANZ a la proposition tarifaire la plus compétitive à la fois en Santé et en Prévoyance.</p> <p>KLESIA sur les aspects tarifaires adopte une position plus prudente notamment sur la population Non Cadres</p> <p>Grâce aux « réserves » actuelles chez l'APGIS, le groupement APGIS/ALLIANZ propose l'utilisation de celles-ci pour lisser les impacts financiers de la mise en place des nouvelles garanties.</p> <p>En termes de chargements, le groupement a l'offre la plus compétitive surtout en Santé (8% pour l'APGIS contre 12% pour KLESIA)</p>
Protocole technique et financier et reporting	<p>L'offre d'APGIS/ALLIANZ ne prévoit pas de mutualisation des risques Santé et Prévoyance. Compte-tenu des résultats historiques en Prévoyance, à court terme, la séparation des risques est favorable à la Branche .</p> <p>Le groupement propose les conditions d'alimentation des réserves les plus intéressantes(90% du solde global pour APGIS/ALLIANZ au lieu de 85% pour KLESIA).</p> <p>D'un point de vue des intérêts financiers, KLESIA a des niveaux de rendements financiers nettement plus plus favorables.</p>
Performance de gestion et Services	<p>Les deux offres sont performantes en termes de gestion.</p> <p>Le groupement et en particulier l'APGIS, a une offre d'appel de cotisation, de services web plus complète.</p>
Déploiement et Analyse	<p>Le groupement étant tenant des dispositifs actuels, a un avantage comparatif fort par rapport à KLESIA.</p>
Haut degré de solidarité	<p>L'ensemble des candidats a une offre de services d'action sociale et de prévention complète et accepte de mettre à disposition ses services pour accompagner la Branche.</p>
Expérience	<p>KLESIA a de manière générale une plus grande expérience sur les Branches professionnelles. Concernant la Branche de la Répartition, en revanche, le groupement tire avantage de sa position de tenant.</p>

Brochure n° 3056

Convention collective nationale

IDCC : 1880. – NÉGOCE DE L'AMEUBLEMENT

ACCORD DU 25 NOVEMBRE 2015

RELATIF À LA NÉGOCIATION DANS LES ENTREPRISES

DÉPOURVUES DE DÉLÉGUÉS SYNDICAUX

NOR : ASET1650195M

IDCC : 1880

PRÉAMBULE

Le présent accord a pour objet, conformément aux dispositions des articles L. 2232-21 et L. 2232-22 du code du travail, de définir les conditions dans lesquelles les entreprises dépourvues de délégués syndicaux, les représentants élus du personnel (comité d'entreprise, délégation unique du personnel, instance mentionnée à l'article L. 2391-1 du code du travail ou, à défaut, les délégués du personnel) peuvent négocier et conclure des accords d'entreprise. Il rappelle également les règles de négociation avec un ou plusieurs salariés mandatés par les organisations syndicales représentatives dans la branche ou, à défaut, par les organisations syndicales représentatives au niveau national et interprofessionnel.

Il définit en outre les modalités de validation de la commission paritaire prévue par l'article L. 2232-22 du code du travail quand cette commission doit être saisie.

Les parties signataires souhaitent toutefois rappeler que l'interlocuteur privilégié dans la négociation d'entreprise reste le délégué syndical de l'organisation syndicale représentative. Ce n'est donc qu'à titre exceptionnel et dans les conditions définies légalement que la négociation avec les représentants élus du personnel, ou un salarié mandaté par une organisation syndicale représentative, peut avoir lieu.

CHAPITRE PRÉLIMINAIRE. – CHAMP D'APPLICATION

Article 1^{er}

Champ d'application

Le présent accord règle sur l'ensemble du territoire national, dont les DOM et les collectivités d'outre-mer de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre-et-Miquelon, les rapports entre les salariés et les employeurs dont l'activité professionnelle exclusive ou principale est référencée sous les codes NAF suivants :

ACTIVITÉS ENTRANT DANS LE CHAMP D'APPLICATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION	CODE NAF
Commerce de détail de l'ameublement	47.59A
Commerce de détail des luminaires	47.59B

ACTIVITÉS ENTRANT DANS LE CHAMP D'APPLICATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION	CODE NAF
Commerce de détail de tapis et moquettes	47.53Z
Commerce de détail des meubles et sièges en vannerie	47.59A et 47.59B
Centrales et groupements d'achats des professions visées par la présente convention	46.19A
Commerce de gros en ameublement	46.47Z
Intermédiaires du commerce en meubles	46.15Z
Entrepôts d'ameublement	52.10B
Syndicats professionnels des professions entrant dans le champ d'application de la convention	94.11Z
Location de meubles et sièges	77.29Z

CHAPITRE I^{ER}

NÉGOCIATION AVEC LES REPRÉSENTANTS ÉLUS DU PERSONNEL

Section 1

Négociation avec les représentants élus mandatés

Article 1^{er}

Modalités

Conformément aux dispositions de l'article L. 2232-21 du code du travail, lorsque l'employeur envisage de négocier, il doit en premier lieu informer les représentants élus concernés (comité d'entreprise, délégation unique du personnel ou instance définie par l'article L. 2391-1 du code du travail ou, à défaut, les délégués du personnel) par lettre recommandée avec avis de réception ou remise contre signature. Cette lettre précise le ou les thèmes de la négociation envisagée. A l'issue de cette remise et dans le délai de 1 mois, les élus qui souhaitent négocier le font savoir et indiquent, le cas échéant s'ils sont mandatés par une organisation syndicale mentionnée à l'article L. 2232-21 du code du travail. Une même organisation ne peut mandater qu'un salarié.

Les organisations syndicales représentatives de la branche ou, à défaut, les organisations syndicales représentatives au plan national et interprofessionnel sont informées par l'employeur de sa décision d'engager une négociation. Cette information est faite par lettre recommandée avec avis de réception et précisera les noms et prénoms des élus de l'instance concernée.

Article 2

Thèmes

La négociation avec les représentants élus du personnel mandatés peut concerner tous les thèmes ouverts à la négociation collective.

Article 3

Validation

Conformément à l'article L. 2232-21-1 du code du travail, l'accord signé par un représentant du personnel mandaté doit être approuvé par les salariés concernés par l'accord à la majorité des suffrages exprimés.

Section 2

Négociation avec les représentants élus non mandatés

Article 4

Modalités

La négociation avec les représentants élus du personnel non mandatés par une organisation syndicale représentative suppose que l'absence de mandatement ait été constatée dans les conditions de l'article L. 2232-23-1 du code du travail.

Article 5

Thèmes de négociation

Les thèmes ouverts à ce type de négociation sont les mesures dont la mise en œuvre est subordonnée par la loi à un accord collectif, à l'exception de ceux mentionnés à l'article L. 1233-21 du code du travail, soit les accords « de méthode » relatifs à la procédure de licenciement.

Article 6

Validation des accords

La validité des accords est subordonnée à leur conclusion par l'instance concernée conformément aux dispositions de l'article L. 2232-22 du code du travail.

L'accord ainsi conclu ne pourra acquérir la qualité d'accord d'entreprise qu'après validation par la commission paritaire nationale de validation, dans les conditions définies à l'article 11 ci-après.

Article 7

Fonctionnement de la commission paritaire

7.1. Rôle

La commission paritaire nationale de validation (CPNV) a pour objet de se prononcer sur la validité des accords conclus entre l'employeur, ou son représentant, et les représentants élus au comité d'entreprise, ou les membres de la délégation unique ou de l'instance mentionnée à l'article L. 2391-1 du code du travail du personnel ou à défaut les délégués du personnel.

La validation opérée par la CPNV porte exclusivement sur la conformité de l'accord d'entreprise aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles applicables.

7.2. Composition

La CPNV est constituée des organisations syndicales de salariés représentatives dans la branche ainsi que des représentants de la fédération patronale.

La CPNV est composée :

- pour le collège salarié : d'un siège de titulaire et d'un siège de suppléant par organisation syndicale représentative au niveau de la branche ;
- pour le collège patronal : d'autant de sièges que ceux attribués aux organisations syndicales de salariés.

La CPNV se réunit valablement dès lors que la majorité des représentants de chaque collège est présente.

7.3. Financement

Le financement du fonctionnement de la CPNV est assuré sur les fonds de l'association de gestion du paritarisme.

7.4. Réunion

Chaque réunion de la CPNV pourra être précédée d'une réunion préparatoire par collège de 1 demi-journée. La participation des membres de la CPNV à cette réunion sera indemnisée dans les mêmes conditions que la participation aux réunions de la commission mixte paritaire et donnera lieu à une autorisation d'absence.

Article 8

Saisine de la commission paritaire nationale de validation

La saisine de la commission nationale paritaire de validation s'effectue auprès de la fédération patronale de l'entreprise concernée.

La saisine s'effectue dans les conditions suivantes : envoi par lettre recommandée avec avis de réception au secrétariat de la commission d'une demande de validation avec l'accord d'entreprise signé par l'employeur et les représentants élus du personnel, accompagnée des documents suivants :

- une fiche signalétique dûment complétée et signée par l'employeur et les représentants élus du personnel signataires de l'accord, comportant les informations suivantes : identification de l'entreprise, effectif de l'entreprise sur les 12 mois précédant la mise en place de l'accord (cf. annexe) ;
- une copie du procès-verbal des dernières élections professionnelles ;
- une attestation de non-mandatement ;
- une copie du compte rendu d'approbation de l'accord par les élus ;
- une copie des accords d'entreprise cités dans l'accord soumis à la validation.

Chaque saisine de la CPNV donnera lieu à la création d'un dossier comportant les pièces du demandeur. Ce dossier est numéroté et inscrit par ordre chronologique sur un registre. Ce dossier, dès qu'il sera complet, sera transmis sans délai par voie électronique aux membres de la CPNV.

Article 9

Secrétariat de la CPNV

Le secrétariat sera assuré par la fédération patronale, qui sera chargée de l'organisation logistique de la commission.

Article 10

Réunion de la CPNV

La commission se réunit par convocation adressée par le secrétariat au plus tard 15 jours avant la réunion et dans les 2 mois après la saisine par l'entreprise.

Ces délais commencent à courir dès réception du dossier complet.

Si le secrétariat de la CPNV constate que le dossier est incomplet, il demande par lettre recommandée avec avis de réception aux signataires de l'accord de compléter le dossier.

Les partenaires sociaux s'engagent à respecter la confidentialité des dossiers préalablement communiqués.

Chaque séance de la commission est présidée alternativement par un membre d'une organisation syndicale de salariés et par un représentant de l'organisation patronale.

En cas d'absence, un membre de la commission pourra donner pouvoir à un autre membre, ce pouvoir devant être présenté aux membres présents avant le vote sur la validation de l'accord.

Article 11

Conditions de validation

Les membres de la commission de validation examinent si les mesures suivantes sont remplies :

- les mesures concernées ne peuvent être mises en œuvre que par accord collectif en application des dispositions légales ;

- elles sont conformes aux dispositions légales ;
- elles sont conformes aux dispositions réglementaires ;
- elles n'enfreignent pas les dispositions de la convention collective.

La commission examine si les conditions ainsi rappelées sont respectées.

L'accord est validé s'il a obtenu au sein du collège représentant les employeurs et au sein du collège représentant les salariés la majorité des voix des membres présents ou représentés.

En conséquence, la commission établira :

- soit un procès-verbal de validation ;
- soit un procès-verbal de non validation.

L'entreprise est informée de la décision de la CPNV dans les 15 jours.

Article 12

Moyens accordés aux représentants élus du personnel mandatés ou non

La négociation avec les représentants élus du personnel devra se dérouler conformément aux dispositions de l'article L. 2232-27-1 du code du travail dans le respect des règles suivantes :

- 1° Indépendance des négociateurs vis-à-vis de l'employeur ;
- 2° Elaboration conjointe du projet d'accord par les négociateurs ;
- 3° Concertation avec les salariés ;
- 4° Faculté de prendre l'attache des organisations syndicales représentatives de la branche.

Les informations à remettre aux élus titulaires préalablement à la négociation sont déterminées par accord entre ceux-ci et l'employeur. Cet accord définira également le calendrier des négociations.

Le temps passé aux réunions de négociation auxquelles seront conviés les titulaires et suppléants de ces instances ne s'imputera pas sur le crédit d'heures dont bénéficient les représentants du personnel dans l'exercice de leur mandat. En outre, chaque élu titulaire appelé à participer à une négociation bénéficiera du crédit d'heures tel que défini par les dispositions légales.

CHAPITRE II

NÉGOCIATION AVEC LES SALARIÉS MANDATÉS

Article 13

Principes

La négociation avec un ou plusieurs salariés mandatés par une ou plusieurs organisations syndicales représentatives dans la branche se déroule conformément aux dispositions des articles L. 2232-24 et suivants du code du travail.

Elle ne peut donc avoir lieu que pour autant qu'il s'agisse d'une entreprise dépourvue de délégués syndicaux et lorsque, à l'issue de la procédure de l'article L. 2232-23-1 du code du travail, aucun élu n'a manifesté son souhait de négocier. Cette négociation s'applique également dans les entreprises de moins de 11 salariés.

Article 14

Thèmes de la négociation

Les thèmes ouverts à ce type de négociation sont ceux définis par l'article 5 du présent accord. L'accord signé par un salarié mandaté doit avoir été approuvé par les salariés à la majorité des suffrages exprimés dans les conditions définies par les articles D. 2232-8 et D. 2232-9 du code du travail.

Article 15

Moyens accordés aux salariés mandatés

Chaque salarié mandaté dispose du temps nécessaire à l'exercice de ses fonctions dans la limite d'une durée qui, sauf circonstances exceptionnelles, ne peut excéder 10 heures par mois. Ces heures sont considérées comme temps de travail et payées à l'échéance normale.

CHAPITRE III

DISPOSITIONS FINALES

Article 16

Bilan

Un bilan d'application du présent accord sera établi au plus tard dans les 3 ans qui suivent sa date d'effet. Ce bilan permettra de suggérer les modifications éventuelles à y apporter.

Article 17

Entrée en vigueur, durée, dépôt, publicité

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il prendra effet dès sa signature.

Il révisé intégralement l'accord du 25 novembre 2010 auquel il se substitue.

Le présent accord sera déposé au secrétariat du greffe du conseil de prud'hommes de Paris et auprès de la direction générale du travail, conformément aux dispositions des articles D. 2231-2 et suivants du code du travail.

L'extension du présent accord sera demandée conformément aux dispositions des articles L. 2261-16 et L. 2261-24 du code du travail.

Le présent accord devra être révisé ou dénoncé conformément aux articles 3 et 4 de ladite convention collective du négoce de l'ameublement.

Fait à Paris, le 25 novembre 2015.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

FNAEM.

Syndicats de salariés :

FNECS CFE-CGC ;

CSFV CFTC ;

FS CFDT.

ANNEXE

FICHE D'ENVOI D'UN DOSSIER À SOUMETTRE À LA CPNV
À COMPLÉTER PAR L'ÉTABLISSEMENT
ET À RETOURNER AU SECRÉTARIAT DE LA CPNV,
EN VERSIONS ÉCRITE ET INFORMATIQUE À : CONTACT@FNAEM.FR

Nom de l'établissement

Adresse

Nom de la personne à contacter

Téléphone

Fax

EFFECTIF ETP ⁽¹⁾	CONVENTION COLLECTIVE APPLIQUÉE :	
(1) Equivalent temps plein		

Demande à la commission paritaire nationale de validation de se prononcer sur l'accord afin de vérifier qu'il n'est pas contraire aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles.

Cochez le signataire de l'accord :

- ☐ Le(s) membre(s) du comité d'entreprise
- ☐ La délégation unique du personnel
- ☐ L'instance regroupée de l'article L. 2391-1 du code du travail
- ☐ Ou, à défaut, des délégués du personnel

Liste des documents à transmettre à la CPNV

- la présente fiche dûment complétée ;
- copie des PV des dernières élections professionnelles ;
- copie du compte rendu de l'approbation de l'accord par les élus ;
- copie des accords d'entreprise cités dans l'accord soumis à la validation ;
- copie de l'attestation de non-mandatement.

Brochure n° 3379

Convention collective nationale

IDCC : 3016. – ATELIERS ET CHANTIERS D'INSERTION

ADHÉSION PAR LETTRE DU 26 JANVIER 2016
DE LA FFSMAS CFE-CGC À LA CONVENTION COLLECTIVE

NOR : ASET1650214M

IDCC : 3016

*CFE-CGC santé-social,
39, rue Victor-Massé,
75009 Paris*

Paris, le 26 janvier 2016.

Monsieur le directeur,

Nous vous informons que la fédération française de la santé, de la médecine et de l'action sociale CFE-CGC adhère, à compter de ce jour, à la convention collective nationale n° 3016 des ateliers et chantiers d'insertion.

Nous vous remercions d'en prendre acte, et vous assurons, Monsieur le directeur, de nos sincères salutations.

Le président.

Brochure n° 3005-I

Accord nationaux
TRAVAUX PUBLICS
(Tome I : Accords nationaux)

Brochure n° 3107

Accords collectifs nationaux
BÂTIMENT ET TRAVAUX PUBLICS

Brochure n° 3193

Convention collective nationale
BÂTIMENT
IDCC : 1596. – **Ouvriers**
(Entreprises occupant jusqu'à 10 salariés)

Brochure n° 3258

Convention collective nationale
BÂTIMENT
IDCC : 1597. – **Ouvriers**
(Entreprises occupant plus de 10 salariés)

ADHÉSION PAR LETTRE DU 27 JANVIER 2016
DE LA FNCB CFDT
À L'ACCORD DU 28 JUIN 2012
RELATIF AUX FRAIS DE SANTÉ ET À L'ENSEMBLE DE SES AVENANTS
NOR : ASET1650215M
IDCC : 1596, 1597

Paris, le 27 janvier 2016.

*La FNCB CFDT, 47-49, avenue Simon-Bolivar, 75950 Paris Cedex 19, à la direction générale
du travail, dépôt des accords collectifs, 39-43, quai André-Citroën, 75902 Paris Cedex 15*

Madame, Monsieur,

La fédération nationale de la construction et bois CFDT vous informe de la décision d'adhérer à l'accord du 28 juin 2012 relatif au régime complémentaire de remboursement des frais de santé au

sein des associations chargées de la gestion des CFA du bâtiment relevant du CCA-BTP ainsi qu'à l'ensemble des avenants.

Cette adhésion est faite conformément à l'article L. 2261-3 du code du travail dans les conditions fixées par l'article D. 2231-2 du code du travail.

Vous en souhaitant bonne réception, recevez, Madame, Monsieur, nos cordiales salutations.

Le secrétaire national.

Convention collective départementale

IDCC : 627. – BÂTIMENT ET TRAVAUX PUBLICS
Employés, techniciens et agents de maîtrise
(La Réunion)
(12 juillet 1971)

(Etendue par arrêté du 23 août 1973,
Journal officiel du 30 septembre 1973)

Convention collective départementale

IDCC : 771. – BÂTIMENT ET TRAVAUX PUBLICS
Ingénieurs assimilés et cadres
(La Réunion)
(9 mai 1974)

(Etendue par arrêté du 4 août 1975,
Journal officiel du 15 août 1975)

Convention collective départementale

IDCC : 2389. – BÂTIMENT ET TRAVAUX PUBLICS
Ouvriers
(La Réunion)
(13 mai 2004)

(Etendue par arrêté du 13 décembre 2004,
Journal officiel du 26 décembre 2004)

ACCORD DU 25 SEPTEMBRE 2015

RELATIF À LA COUVERTURE COMPLÉMENTAIRE DE FRAIS DE SANTÉ

NOR : ASET1650213M

IDCC : 627, 771, 2389

PRÉAMBULE

Afin que l'évolution du secteur du bâtiment aille de pair avec la préservation de la santé de ses salariés et sous l'impulsion de l'accord interprofessionnel du 11 janvier 2013, légalisé par la loi du 14 juin 2013, les partenaires sociaux du BTP de La Réunion ont décidé d'améliorer leur protection sociale en créant une couverture collective obligatoire en matière de remboursement de frais de santé.

Article 1^{er}

Objet

La couverture régionale complémentaire de frais de santé du bâtiment et des travaux publics de La Réunion définie par le présent accord garantit aux salariés du bâtiment définis à l'article 2 des prestations de base fixées à l'article 4.

L'employeur souscrit à cet effet un contrat auprès d'un ou de plusieurs opérateurs (institution de prévoyance, mutuelle ou compagnie d'assurances). Faute d'avoir souscrit un tel contrat garantissant chacune des prestations fixées à l'article 4, l'employeur sera tenu de verser directement les prestations aux salariés bénéficiaires.

Les partenaires sociaux ont fait le choix de recommander pour les 2 prochaines années la caisse réunionnaise de prévoyance (CRP), institution de prévoyance du groupe CRC, aux structures adhérentes.

Article 2

Champ d'application

Entreprises concernées

Le présent accord régional est applicable aux employeurs de la région La Réunion relevant respectivement :

- de la convention collective des ouvriers du BTP de La Réunion du 13 mai 2004 ;
- de la convention collective des ETAM du BTP de La Réunion du 12 juillet 1971 ;
- de la convention collective des IAC du BTP de La Réunion du 9 mai 1974.

Bénéficiaires concernés

Le présent accord s'applique à l'ensemble de leurs salariés (ouvriers, ETAM, cadres) dont l'activité relève d'une des activités énumérées dans le champ d'application de ces conventions collectives.

Sauf cas de dispense d'affiliation, tous les salariés des entreprises visées par le présent accord y sont soumis et bénéficient de cette couverture.

L'affiliation des salariés entraîne obligatoirement celle de ses ayants droit reconnus comme tels au sens de la législation de la sécurité sociale, sauf cas de dispense.

Article 3

Dispenses d'affiliation

Les salariés des entreprises entrant dans le champ du présent accord peuvent se prévaloir d'une dispense d'affiliation :

- s'ils bénéficient d'une assurance individuelle de frais de santé au moment de la mise en place des garanties ou au moment de leur embauche si elle est postérieure. La dispense ne peut alors jouer que jusqu'à la date d'échéance de leur contrat, une éventuelle tacite reconduction n'étant pas applicable ;
- s'ils bénéficient d'une couverture de frais de santé obligatoire en tant qu'ayant droit dans le cadre d'un dispositif remplissant les conditions mentionnées au sixième alinéa de l'article L. 242-1 du code de la sécurité sociale. Ils justifient chaque année du bénéfice de cette couverture ;
- s'ils bénéficient de la CMU-C ou d'une aide à l'acquisition d'une complémentaire santé, sous réserve de justification ; la dispense joue jusqu'à l'échéance de cette couverture ou de cette aide ;
- s'ils sont titulaires d'un contrat d'apprentissage ou d'un contrat à durée déterminée, sans avoir à produire un justificatif si ce contrat est de moins de 12 mois, et à condition d'apporter la preuve, chaque année, d'une couverture individuelle de frais de santé souscrite par ailleurs si le contrat est au moins égal à 12 mois ;
- s'ils sont titulaires d'un contrat de travail à temps partiel ou d'un contrat d'apprentissage et s'acquittent d'une cotisation supérieure ou égale à 10 % de leur rémunération brute. Ce seuil s'apprécie au regard de toutes les garanties de protection sociale complémentaire (santé et prévoyance).

Par ailleurs, l'entreprise qui entend rendre applicable l'un au moins des autres cas de dispense d'affiliation prévus à l'article L. 911-7, II, 3°, alinéa 2, et à l'article R. 242-1-6 du code de la sécurité sociale fait figurer ce ou ces cas dans l'acte juridique mettant en place la couverture.

Le salarié qui ne fournit pas les pièces justificatives nécessaires est tenu d'adhérer et de cotiser à la couverture de frais de santé mise en place dans son entreprise.

Le salarié peut à tout moment revenir sur sa décision d'utiliser sa dispense et solliciter par écrit son employeur pour bénéficier de la couverture. Le salarié bénéficie alors de la couverture à effet du premier jour du mois qui suit sa demande.

Par dérogation à son caractère obligatoire, l'affiliation au présent régime de frais de santé présente un caractère facultatif pour les ayants droit bénéficiant d'un dispositif frais de santé complémentaire à caractère collectif et obligatoire selon les conditions mentionnées au sixième alinéa de l'article L. 242-4 du code de la sécurité sociale.

Le salarié ou, le cas échéant, l'ayant droit qui relève de l'un des cas de dispense d'affiliation prévus par le présent accord ou éventuellement retenus par l'entreprise peut s'en prévaloir en effectuant une demande écrite à son employeur. Cette demande indique le cas de dispense dont se prévaut le salarié, elle mentionne expressément qu'il a été informé des conséquences de son choix et est accompagnée des pièces justificatives nécessaires qui devront être fournies chaque année.

Article 4

Garanties

Le présent accord met en place au profit des salariés du bâtiment et des travaux publics une couverture collective à adhésion obligatoire en matière de remboursements complémentaires de frais de santé.

Cette couverture comprendra :

- le « panier de soins », contenu minimal des garanties des contrats collectifs en complémentaire santé défini par le décret n° 2014-1025 du 8 septembre 2014 ;
- les dépenses de frais d'optique, de manière forfaitaire par période de deux ans, de 250 € minimum pour les corrections complexes (la prise en charge dans la limite de ce forfait demeure toutefois annuelle pour les mineurs ou en cas d'évolution de la vue) ;
- le remboursement des frais de spécialités médicales non remboursées par la sécurité sociale (podologue, tabacologue, psychomotricien, psychologues, ostéopathie, chiropractie, micro-kinésie, éthiopathie, acupuncture...) à hauteur de 150 € par an ;
- un volet auditif renforcé avec un appareillage à hauteur de 400 € par oreille et par an ;
- les dépenses des médicaments remboursés à 15 % par la sécurité sociale.

Les garanties sont établies sur la base des textes législatifs et réglementaires relatifs à l'assurance maladie et à l'assiette des cotisations sociales en vigueur à la date de signature de l'accord. En cas d'évolution législative ou réglementaire, les parties signataires conviennent de se réunir afin d'examiner le champ et le niveau des garanties.

Le cumul des prestations servies à un salarié au titre de la sécurité sociale et du régime complémentaire défini au présent accord ne peut excéder, pour chaque acte, les frais réels engagés. Le régime respecte l'article L. 911-7, II, du code de la sécurité sociale pris en application de l'article 1^{er} de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2013 ainsi que la définition des contrats dits « solidaires et responsables », conformément à la législation et à la réglementation en vigueur à la date de signature du présent accord.

Article 5

Maintien des garanties (portabilité)

Les garanties fixées à l'article 4 sont maintenues conformément à l'article L. 911-8 du code de la sécurité sociale.

Article 6

Financement des garanties

Deux structures de cotisations sont possibles au choix de l'employeur :

– Structure « tarif unique famille » (TUF) :

Le tarif proposé est identique quel que soit le nombre de bénéficiaires du contrat ; ou

– Structure assuré seul/duo/famille :

Le tarif proposé est fonction de la composition familiale.

Sur chacune de ces deux structures, le financement des garanties du régime de base obligatoire prévu à l'article 4 du présent accord doit être réparti comme suit :

– employeur : 50 %,

– salarié : 50 %.

Lorsque le salarié a prévu de souscrire des améliorations de garanties à titre facultatif, la cotisation finançant ces améliorations de garanties est, sauf accord contraire entre le salarié et l'entreprise, à la charge exclusive du salarié, qui verse alors directement la part de financement des améliorations de garanties à l'assureur.

Article 7

Gestion de la couverture

Les partenaires sociaux ont fait le choix de recommander pour les 2 prochaines années la caisse réunionnaise de prévoyance (CRP), institution de prévoyance du groupe CRC, aux entreprises entrant dans le champ d'application du présent accord.

Les entreprises auront donc le choix de se placer dans le cadre de cette recommandation ou de faire appel à un prestataire non recommandé parmi les organismes mentionnés à l'article 1^{er} de la loi n° 89-1009 du 31 décembre 1989, à savoir :

– institutions de prévoyance relevant du titre III du livre IX du code de la sécurité sociale ;

– mutuelles relevant du code de la mutualité ;

– entreprises régies par le code des assurances.

Seul le niveau des garanties minimales de couverture des frais de santé telles que définies à l'article 4 s'impose aux entreprises par cet avenant.

Article 8

Date d'entrée en application

Conclu à durée indéterminée, cet accord entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

Article 9

Portée

Dans les entreprises visées à l'article 2 du présent accord, les conventions ou accords d'entreprise ne peuvent comporter de clauses dérogeant aux dispositions du présent accord, sauf dispositions plus favorables.

Article 10

Dénonciation

Le présent accord régional pourra être dénoncé par l'une des organisations signataires après un préavis minimum de 6 mois. Cette dénonciation devra être notifiée à toutes les autres organisations signataires par lettre recommandée avec avis de réception ainsi qu'à la direction générale du travail.

Le présent accord restera en vigueur pendant une durée de 1 an à partir de l'expiration du délai de préavis ci-dessus, à moins qu'un nouveau texte ne l'ait remplacé avant cette date.

Article 11

Extension

Les parties signataires demanderont l'extension du présent accord dans les conditions prévues aux articles L. 2261-19 et suivants du code du travail.

Cet accord reste ouvert à la signature des organisations qui souhaiteraient y adhérer dans les délais réglementaires en vigueur.

Fait à Saint-Denis, le 25 septembre 2015.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisations patronales :

CAPEB Réunion ;

FRBTP.

Syndicats de salariés :

CFE-CGC ;

UIR CFDT ;

CGTR ;

CGT-FO Réunion.

ANNEXES

CONDITIONS TARIFAIRES DE LA RECOMMANDATION

	STRUCTURE DE COTISATION 1	STRUCTURE DE COTISATION 2		
	TUF (tarif unique famille)	Assuré seul	Duo	Famille
ANI BASE BTP	73 €	28 €	52 €	97 €

GARANTIES BASE ANI BTP

		BASE ANI BTP	
NATURE DES ACTES INDEMNISES		REMBOURSEMENT Dans la limite des frais engagés	
HOSPITALISATION	HOSPITALISATION y compris à l'étranger (MEDECINE - CHIRURGIE - OBSTETRIQUE - PSYCHIATRIE- MATERNITE) Hors chirurgie esthétique	Conventionné	Non conventionné
	Frais de séjour	TM	
	Honoraires déclarés à la Sécurité sociale dans le cadre du contrat d'accès aux soins (1)	TM	
	Honoraires déclarés à la Sécurité sociale hors contrat d'accès aux soins (1)	TM	
	Participation forfaitaire de l'assuré sur les actes techniques (y compris médecine de ville)	100% de la participation forfaitaire	
	Chambre particulière de nuit	/	/
	Chambre particulière de jour (2)	/	/
	Forfait journalier hospitalier	100% du forfait	
	Actes techniques médicaux (effectués en externat) dans le cadre du contrat d'accès aux soins (1)	TM	
	Actes techniques médicaux (effectués en externat) hors contrat d'accès aux soins (1)	TM	
	Allocation maternité y compris adoption plénière (par enfant)	/	/
DENTAIRE	DENTAIRE		
	Soins dentaires	TM	
	Inlay/onlay sur la base d'une restauration 3 faces (3)	TM	
	Parodontologie non remboursée par la Sécurité sociale (/an /bénéficiaire)	/	
	Orthodontie, prothèses et implants		
	Orthodontie remboursée par la Sécurité sociale sur la base d'un T090 (3)	25% BR	
	Orthodontie non remboursée par la Sécurité sociale sur la base d'un T090 (3)	/	
	Prothèses dentaires remboursées par la Sécurité sociale sur la base d'une prothèse de type couronne (3)	55% BR	
	Supplément dents visibles (incisives, canines et premières prémolaires) pour les prothèses remboursées sur la base d'une prothèse de type couronne (3)	/	
	Couronnes et prothèses dentaires transitoires non remboursées par la Sécurité sociale (/an /bénéficiaire)	/	
	Inlay Core	55% BR	
	Implantologie (scanner, pose de l'implant, pilier implantaire)	/	

		BASE ANI BTP
NATURE DES ACTES INDEMNISES		REMBOURSEMENT Dans la limite des frais engagés
OPTIQUE - PROTHESE	EQUIPEMENT VERRES - MONTURE - LENTILLE (5)	
	EQUIPEMENT VERRES - MONTURE (1 monture, 2 verres) tous les 2 ans (6)	
	Dans le réseau optique avec tiers payant	
	Monture de lunettes	100 €
	Verre simple (forfait par verre) (5)	75 €
	Verre complexe (forfait par verre) (5)	75 €
	Verre hyper complexe (forfait par verre) (5)	75 €
	Hors du réseau optique	
	Monture de lunettes	40 €
	Verre simple (forfait par verre) (5)	30 €
	Verre complexe (forfait par verre) (5)	80 €
	Verre hyper complexe (forfait par verre) (5)	80 €
FRAIS MEDICAUX	Autres garanties optiques	
	Chirurgie optique réfractive	/
	Implants multifocaux	/
	Lentilles prescrites remboursées ou non par la Sécurité sociale (/an /bénéficiaire)	100 €
	AUTRES PROTHESES	
	Appareillage et prothèses médicales	TM
	Appareil auditif remboursé par la Sécurité sociale	400€/an / bénéficiaire /oreille
	FRAIS MEDICAUX	
	Consultations / visites de généralistes dans le cadre du contrat d'accès aux soins (1)	TM
	Consultations / visites de généralistes hors contrat d'accès aux soins (1)	TM
	Consultations / visites de spécialistes dans le cadre du contrat d'accès aux soins (1)	TM
PREVENTION	Consultations / visites de spécialistes hors contrat d'accès aux soins (1)	TM
	Auxiliaires médicaux remboursés par la Sécurité sociale (infirmiers, kinésithérapeutes ...)	TM
	Analyses - Actes de biologie	TM
	Imagerie médicale dans le cadre du contrat d'accès aux soins (1)	TM
	Imagerie médicale hors contrat d'accès aux soins (1)	TM
	Pharmacie	
	Pharmacie remboursée à 65% par la Sécurité sociale	TM
	Pharmacie remboursée à 30% par la Sécurité sociale	TM
	Pharmacie remboursée à 15% par la Sécurité sociale	TM
	Frais de transport	
	Frais de transport remboursés par la Sécurité sociale	TM
	ACTES DE PREVENTION	
	Tout acte de prévention remboursé par la Sécurité sociale	TM
	Dépistage	
	Dépistage du cancer du côlon non remboursé par la Sécurité sociale (dans le cadre de la généralisation du test)	/
	Dépistage du cancer du col de l'utérus non remboursé par la Sécurité sociale	/
	Dépistage du cancer du sein : Echographie mammaire	TM

	BASE ANI BTP
NATURE DES ACTES INDEMNISES	REMBOURSEMENT Dans la limite des frais engagés
SERVICES	
Tiers payant Réunion et métropole	OUI
Assistance Santé (0262 504 504) (7)	OUI
Action sociale (0262 900 100)	OUI
PACK "BIEN-ETRE ET BIEN-VIEILLIR"	
Montant du forfait global annuel (par bénéficiaire) à choisir parmi la liste ci-dessous.	150 €
Hospitalisation Lit d'accompagnant (moins de 14 ans ou plus de 70 ans)	50 €
Médecine alternative Spécialités médicales non remboursées par la Sécurité sociale (Ostéopathe, chiropracteur, pédicure-podologue, acupuncteur, diététicien, psychologue, psychomotricien, tabacologue) (8)	150 €
Pharmacie Pharmacie prescrite non remboursée par la Sécurité sociale (8). Vaccins préventifs (grippe, voyage) non remboursés Sécurité sociale. Forfait contraception (9).	50 €
Prévention Sevrage tabagique (10). Remboursement du certificat médical non pris en charge par la Sécurité sociale pour la pratique d'un sport (à hauteur d'une consultation de généraliste conventionné de secteur 1)	50 €
Cure thermique Cures thermales remboursées par la Sécurité sociale - forfait global annuel : honoraires, traitement thermal, hébergement et transport	50 €

(1) Le site ameli.fr permet de vérifier si le professionnel de santé est signataire du contrat d'accès aux soins.

(2) Pour la chambre particulière de jour, il s'agit d'une chambre pour une chirurgie et/ou anesthésie ambulatoire avec admission et sortie le même jour.

(3) Les forfaits sont calculés et proratisés sur la base des codifications de la Sécurité sociale indiquées entre parenthèses pour l'orthodontie et sur la base de remboursement de l'acte indiqué sur la ligne pour les soins et les prothèses. En ce qui concerne les prothèses dentaires, si plusieurs dents sont remplacées par une même prothèse conjointe, un seul forfait proratisé est remboursé.

(4) Les limitations annuelles pour la prothèse dentaire s'entendent y compris pour les suppléments dents visibles et l'implantologie. En cas d'atteinte du plafond, la prise en charge à hauteur du TM est assurée.

(5) Nos remboursements sont exprimés par verre et monture mais respectent les critères de la couverture minimale pour un équipement optique prévus aux articles L911-7 et D911-1 du Code de la Sécurité sociale.

Verres simples correspondant aux codes LPP suivants de la nomenclature de la Sécurité sociale : 2203240, 2287916, 2259966, 2226412, 2261874, 2242457, 2200393, 2270413.

Verres complexes correspondant aux verres à dioptrie > 6 en valeur absolue, soit aux codes LPP suivants la nomenclature Sécurité sociale : 2280660, 2282793, 2263459, 2265330, 2235776, 2295896, 2284527, 2254868, 2212976, 2252668, 2288519, 2299523, 2290396, 2291183, 2227038, 2299180, 2243540, 2297441, 2243304, 2291088, 2273854, 2248320, 2283953, 2219381, 2238941, 2268385, 2245036, 2206800, 2259245, 2264045, 2240671, 2282221.

Verres hyper complexes correspondant aux codes LPP suivants de la nomenclature Sécurité sociale : 2245384, 2295198, 2202239, 2252042, 2238792, 2202452, 2234239, 2259660.

(6) Les prestations hors réseau et dans le réseau ne sont pas cumulatives. Un seul des forfaits peut être utilisé dans les limites précisées. Pour les adultes, un équipement tous les 2 ans, sauf si évolution de la vue avec un maximum d'un équipement annuel sur présentation d'une nouvelle ordonnance. Un équipement annuel pour les bénéficiaires de moins de 18 ans.

(7) Prestations d'assistance souscrites par la CRP auprès de GARANTIE

ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances et gérées par

GROUPE AUSTRAL ASSISTANCE (cf. Conditions Générales n°1611 de la

Convention d'Assistance Santé)

(8) Sur facture détaillée, hors sevrage tabagique qui fait l'objet d'une prise en charge spécifique.

(9) Remboursement sur facture des achats effectués en pharmacie et faisant partie de la liste suivante: pilule contraceptive, patch contraceptif, anneau vaginal, cape cervicale, diaphragme, préservatif masculin et féminin.

(10) Remboursement uniquement sur prescription médicale et sur factures.

GLOSSAIRE

TM= Ticket modérateur. Part des dépenses de santé restant à la charge de l'assuré après le remboursement de la Sécurité sociale sur la base de remboursement

BR=Base de remboursement de la Sécurité sociale

DE=Dépense= Frais réellement engagés pouvant être supérieurs ou égaux à la base de remboursement de la Sécurité sociale

FRAIS COUVERTS

Les remboursements indiqués s'entendent en complément de la Sécurité sociale dans la limite des frais engagés.

Les pénalités financières appliquées par la Sécurité sociale hors parcours de soins, la contribution forfaitaire et les franchises médicales, conformément à l'article L-871-1 du Code de la Sécurité sociale, ne donnent pas lieu à remboursement complémentaire. La prise en charge des prestations indiquées, remboursées par la Sécurité sociale, est assurée à minima au TM. La prise en charge des dépassements est limitée aux dépassements autorisés par la Sécurité sociale.

Brochure n° 3051

Convention collective nationale

**IDCC : 567. – BIJOUTERIE, JOAILLERIE, ORFÈVREURIE
ET ACTIVITÉS QUI S'Y RATTACHENT**

AVENANT N° 3 DU 2 DÉCEMBRE 2015

À L'ACCORD DU 17 DÉCEMBRE 2007

RELATIF AUX CLASSIFICATIONS PROFESSIONNELLES

NOR : ASET1650199M

IDCC : 567

Entre :

La FFBJOC ;

La FNAMAC,

D'une part, et

La FM CFE-CGC ;

La FGMM CFDT ;

La FNSM CFTC ;

La FCM FO,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Champ d'application

Le champ d'application du présent avenant est celui de la convention collective nationale de la bijouterie, de la joaillerie, de l'orfèvrerie et des activités situées dans son champ d'application.

Les dispositions de l'article 5 de l'avenant du 17 décembre 2007 sur les classifications professionnelles dans les entreprises de la bijouterie, joaillerie, orfèvrerie et activités qui s'y rattachent sont remplacées par les dispositions suivantes :

« Article 5

Seuil d'accueil des certifications

5.1. Seuil d'accueil des diplômes

Le titulaire d'un certificat d'aptitude professionnelle (CAP) art du bijou ou du joyau ou tout autre CAP du métier ou bénéficiant d'une formation qualifiante de même niveau reconnue par la commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) embauché ou exerçant pour un emploi correspondant à sa qualification est positionné au niveau 1, échelon 3, et accède au niveau 2, échelon 1,

à l'issue d'une période de 12 mois de travail effectif, ou de 6 mois de travail effectif s'il a obtenu son diplôme par alternance. Cette période de travail effectif s'entend à partir de la date d'obtention du diplôme par formation initiale ou continue et doit être effectuée au sein de la même entreprise.

Le titulaire d'un brevet des métiers d'art (BMA) du métier ou bénéficiant d'une formation qualifiante de même niveau reconnue par la commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) embauché pour un emploi correspondant à sa qualification ou l'exerçant est positionné au niveau 2, échelon 1, et accède au niveau 2, échelon 3, à l'issue d'une période de 12 mois de travail effectif, ou de 6 mois de travail effectif s'il a obtenu son diplôme par alternance. Cette période de travail effectif s'entend à partir de la date d'obtention du diplôme par formation initiale ou continue et doit être effectuée au sein de la même entreprise.

Le titulaire d'un diplôme des métiers d'art (DMA) du métier ou bénéficiant d'une formation qualifiante de même niveau reconnue par la commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) embauché ou exerçant pour un emploi correspondant à sa qualification est positionné au niveau 2, échelon 3, et accède au niveau 3, échelon 1, à l'issue d'une période de 12 mois de travail effectif, ou de 6 mois de travail effectif s'il a obtenu son diplôme par alternance. Cette période de travail effectif s'entend à partir de la date d'obtention du diplôme par formation initiale ou continue et doit être effectuée au sein de la même entreprise.

Il est convenu que les parties signataires réexamineront les conditions de seuil d'accueil du BMA et du DMA dans les 2 ans suivant la signature de l'accord.

5.1. Seuil d'accueil des CQP

Convaincue du rôle important de la formation professionnelle dans l'évolution de l'emploi, la branche a développé différents outils et dispositifs destinés à favoriser l'accès à la formation professionnelle et à l'emploi, parmi lesquels les certificats de qualification professionnelle (CQP).

Le titulaire d'un CQP « Opérateur en polissage » et exerçant effectivement l'emploi visé par le CQP est positionné au niveau 1, échelon 2, et accède au niveau 1, échelon 3, à l'issue d'une pratique professionnelle de 12 mois effectifs après la certification.

Le titulaire d'un CQP « Expert en polissage » et exerçant effectivement l'emploi visé par le CQP est positionné au niveau 3, échelon 2, et accède au niveau 3, échelon 3, à l'issue d'une pratique professionnelle de 12 mois effectifs après la certification.

Le titulaire d'un CQP « Expert en sertissage » et exerçant effectivement l'emploi visé par le CQP est positionné au niveau 3, échelon 2, et accède au niveau 3, échelon 3, à l'issue d'une pratique professionnelle de 12 mois effectifs après la certification.

Le titulaire d'un CQP « Expert en joaillerie » et exerçant effectivement l'emploi visé par le CQP est positionné au niveau 3, échelon 2, et accède au niveau 3, échelon 3, à l'issue d'une pratique professionnelle de 12 mois effectifs après la certification.

Le titulaire d'un CQP « Concepteur 3D en bijouterie-joaillerie » et exerçant effectivement l'emploi visé par le CQP est positionné au niveau 3, échelon 2, et accède au niveau 3, échelon 3, à l'issue d'une pratique professionnelle de 12 mois effectifs après la certification.

Article 2

Entrée en vigueur et application effective de l'avenant

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée et entre en vigueur à compter du jour qui suit la date de son dépôt.

Fait à Paris, le 2 décembre 2015.

(Suivent les signatures.)

Brochure n° 3326

Convention collective nationale
IDCC : 2494. – COOPÉRATION MARITIME

ACCORD DU 29 SEPTEMBRE 2014
RELATIF À LA DÉSIGNATION DE L'OPCA

NOR : ASET1650212M

IDCC : 2494

PRÉAMBULE

La désignation d'AGEFOS-PME par la branche professionnelle de la coopération maritime est considérée par les signataires comme un moyen essentiel au service de la stratégie de la branche, et plus largement de la « filière maritime », en matière de formation et de gestion des compétences.

Article 1^{er}

Champ d'application

Le présent accord s'applique aux entreprises relevant du champ de la convention collective nationale de la coopération maritime du 7 décembre 2004 (étendue par arrêté du 12 décembre 2007, *Journal officiel* du 18 décembre 2007, applicable à compter du 1^{er} janvier 2005).

Article 2

Organisme paritaire collecteur agréé

Les parties signataires désignent AGEFOS-PME comme organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) de la branche.

Article 3

Durée. – Formalités. – Révision. – Dénonciation

3.1. Durée. – Dépôt. – Entrée en vigueur

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il prend effet à compter de sa signature, sous réserve de l'agrément de l'AGEFOS-PME en tant qu'OPCA de la branche.

Toutefois, les entreprises qui ne cotisent pas à l'AGEFOS-PME à la date de signature du présent accord bénéficient d'un délai supplémentaire pour y adhérer. Elles devront verser leur contribution à l'AGEFOS-PME, au plus tard pour la collecte effectuée au titre du troisième exercice plein, suivant la date d'extension du présent accord.

Conformément à l'article L. 2231-6 du code du travail, il sera déposé auprès du greffe du conseil des prud'hommes du lieu de sa signature et auprès des services centraux du ministère chargé du travail par le secrétariat de la commission paritaire.

Son extension sera demandée auprès de la direction générale du travail.

3.2. Révision

Chaque syndicat signataire ou adhérent peut demander la révision de tout ou partie du présent accord selon les modalités suivantes :

- toute demande de révision doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à chacun des autres signataires ou adhérents et comporter, outre l'indication des dispositions dont la révision est demandée, des propositions de remplacement ;
- le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 3 mois suivant la réception de cette lettre, les parties devront ouvrir une négociation en vue de la conclusion éventuelle d'un nouveau texte ;
- les dispositions de l'accord dont la révision est demandée resteront en vigueur jusqu'à la conclusion d'un nouvel accord. A défaut d'accord dans un délai de 12 mois à compter de la demande de révision, cette dernière deviendra caduque ;
- sous réserve de l'exercice du droit d'opposition dans les conditions prévues par la loi, les dispositions de l'avenant portant révision se substitueront de plein droit à celles de l'accord qu'elles modifient et seront opposables à l'ensemble des employeurs et des salariés liés par l'accord, soit à la date qui aura été expressément convenue, soit, à défaut, à partir du jour de son extension par les services compétents.

3.3. Dénonciation

Le présent accord pourra être dénoncé conformément à l'article L. 2222-6 du code du travail.

La dénonciation sera notifiée par lettre recommandée avec avis de réception à chacun des autres signataires ou adhérents et déposée par la partie la plus diligente auprès des services du ministère du travail et du secrétariat-greffe des prud'hommes.

Lorsque l'accord a été dénoncé par la totalité des signataires (ou adhérents) employeurs ou la totalité des signataires (ou adhérents) salariés, la dénonciation entraîne l'obligation pour tous les signataires ou adhérents de se réunir le plus rapidement possible, et au plus tard dans un délai de 3 mois suivant la réception de la lettre de dénonciation, en vue de déterminer le calendrier des négociations.

L'accord continue de produire effet au plus pendant 12 mois à compter de l'expiration du préavis de 3 mois. Si un nouvel accord est signé dans ce délai de 12 mois suivant l'expiration du préavis, les dispositions du nouvel accord se substitueront intégralement à l'accord dénoncé.

Fait à Paris, le 29 septembre 2014.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

FNSCCM.

Syndicats de salariés :

CFDT ;

CFTC ;

FNSM CGT.

Brochure n° 3100

Convention collective nationale

**IDCC : 43. – ENTREPRISES DE COMMISSION, DE COURTAGE
ET DE COMMERCE INTRACOMMUNAUTAIRE
ET D'IMPORTATION-EXPORTATION DE FRANCE MÉTROPOLITAINE
(CCNIE)**

AVENANT DU 16 OCTOBRE 2015
MODIFIANT L'ARTICLE 22 « CONGÉS EXCEPTIONNELS »

NOR : ASET1650208M
IDDC : 43

Entre :

La FICIME ;

La FFSCM ;

L'UFCC ;

Le SNCI ;

L'OSCI,

D'une part, et

La FNECS CFE-CGC ;

La CFTC CSFV ;

La FS CFDT ;

La FEC FO,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Modification de l'article 22

L'article 22 de la convention collective est supprimé et remplacé par les dispositions suivantes :

« Des congés exceptionnels, dont la durée ne pourra être inférieure à celle résultant du présent article, seront accordés aux salariés au moment de l'événement concerné dans les cas suivants :

- mariage du salarié : 4 jours avant 1 an de présence, 1 semaine après 1 an de présence ;
- Pacs du salarié : 4 jours avant 1 an de présence, 1 semaine après 1 an de présence ;
- mariage d'un enfant : 2 jours ;
- par enfant à charge du salarié, pour une cérémonie officielle dûment justifiée, intervenant une fois avant son 16^e anniversaire : 1 journée ;
- déménagement du salarié : 1 jour par année civile ;

- décès du conjoint ou d'un enfant : 3 jours ;
- décès d'un des parents ou beaux-parents : 2 jours ;
- décès d'un frère, d'une sœur ou de grands-parents : 1 jour.

Lorsque le décès nécessite un déplacement à 300 km au moins du domicile de l'intéressé, il sera accordé 1 jour supplémentaire. »

Article 2

Force obligatoire de l'avenant

Les accords d'entreprise, d'établissement ou de groupe ne peuvent déroger en tout ou partie aux dispositions du présent avenant, sauf clauses plus favorables aux salariés.

Article 3

Entrée en vigueur de l'avenant

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

Il sera procédé dans les meilleurs délais aux formalités légales en vue du dépôt et de l'extension du présent avenant conformément à l'article L. 2231-6 du code du travail.

(Suivent les signatures.)

Brochure n° 3100

Convention collective nationale

IDCC : 43. – **ENTREPRISES DE COMMISSION, DE COURTAGE
ET DE COMMERCE INTRACOMMUNAUTAIRE
ET D'IMPORTATION-EXPORTATION DE FRANCE MÉTROPOLITAINE
(CCNIE)**

AVENANT N° 1 DU 12 NOVEMBRE 2015

À L'ACCORD DU 23 JANVIER 2012

RELATIF À LA COUVERTURE COMPLÉMENTAIRE DE FRAIS DE SANTÉ

NOR : ASET1650209M

IDCC : 43

Entre :

La FICIME ;

La FFSCM ;

L'UFCC ;

Le SNCI ;

L'OSCI,

D'une part, et

La FNECS CFE-CGC ;

La CFTC CSFV ;

La FS CFDT ;

La FEC FO,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Modification de l'article 33 « Couverture complémentaire de frais de santé »

L'article 33 « Couverture complémentaire frais de santé » est modifié comme suit :

« Tous les salariés de la branche doivent être couverts par une assurance complémentaire frais de santé.

A cette fin, si nécessaire, l'entreprise souscrira une couverture collective et obligatoire. Toutefois, certains salariés pourront être dispensés dans les conditions prévues par les textes législatifs et réglementaires.

Les entreprises sont libres de souscrire auprès de l'organisme de leur choix.

Afin d'aider les entreprises à souscrire un régime conforme aux dispositions du présent accord, les partenaires sociaux ont négocié un « contrat national de référence » avec AG2R Prévoyance, institution de prévoyance régie par le code de la sécurité sociale, dont le siège social est situé 35, boulevard Brune, 75014 Paris.

Les cotisations doivent comporter une participation de l'employeur *a minima* de 50 %. »

Article 2

Date d'effet

Le présent accord prendra effet le 1^{er} janvier 2016.

Article 3

Dépôt et extension

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

Il sera procédé dans les meilleurs délais aux formalités légales en vue du dépôt et de l'extension du présent accord conformément à l'article L. 2231-6 du code du travail.

Fait à Paris, le 12 novembre 2015.

(Suivent les signatures.)

Brochure n° 3100

Convention collective nationale

**IDCC : 43. – ENTREPRISES DE COMMISSION, DE COURTAGE
ET DE COMMERCE INTRACOMMUNAUTAIRE
ET D'IMPORTATION-EXPORTATION DE FRANCE MÉTROPOLITAINE
(CCNIE)**

AVENANT DU 12 NOVEMBRE 2015

À L'ACCORD DU 19 JANVIER 2004

RELATIF À LA PRÉVOYANCE

NOR : ASET1650210M

IDCC : 43

PRÉAMBULE

Les partenaires sociaux de la branche des entreprises de commission, de courtage et de commerce intracommunautaire et d'importation-exportation sont convenus de modifier l'accord de branche du 19 janvier 2004 relatif au régime de prévoyance, afin de mettre à jour la définition des enfants à charge et d'améliorer les niveaux de prestations ainsi que des rentes minimales dans le cadre de la garantie rente éducation.

Article 1^{er}

Champ d'application

Le présent avenant s'applique aux entreprises visées à l'article 1^{er} de l'accord national du 19 janvier 2004.

Article 2

Modification de la garantie rente éducation

Le présent avenant modifie les articles 2.5.3 « Définition des enfants à charge » et 2.5.4 « Montant de la prestation » de l'accord professionnel de prévoyance du 19 janvier 2004.

L'article 2.5.3 « Définition des enfants à charge » est modifié comme suit :

« Sont considérés à charge pour le bénéfice de la rente éducation indépendamment de la position fiscale les enfants à naître, nés viables, recueillis (soit les enfants de l'ex-conjoint éventuel, du conjoint, du concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité) du participant décédé qui ont vécu au foyer jusqu'au moment du décès et si leur autre parent n'est pas tenu au versement d'une pension alimentaire.

Sont également considérés comme enfants à charge au moment du décès du participant les enfants du participant, qu'ils soient légitimes, naturels, adoptifs, reconnus :

– jusqu'à leur 18^e anniversaire sans condition ;

- jusqu’à leur 26^e anniversaire sous condition :
 - de poursuivre des études dans un établissement d’enseignement secondaire, supérieur ou professionnel, dans le cadre d’un contrat de professionnalisation ou encore dans le cadre d’une inscription au CNED (Centre national d’enseignement à distance) ;
 - d’être en apprentissage ;
 - de poursuivre une formation professionnelle en alternance, dans le cadre d’un contrat d’aide à l’insertion professionnelle des jeunes, associant, d’une part, des enseignements généraux professionnels et technologiques dispensés pendant le temps de travail, dans des organismes publics ou privés de formation, et, d’autre part, l’acquisition d’un savoir-faire par l’exercice en entreprise d’une ou plusieurs activités professionnelles en relation avec les enseignements reçus ;
 - d’être, préalablement à l’exercice d’un premier emploi rémunéré, inscrits auprès du régime d’assurance chômage comme demandeurs d’emploi ou stagiaires de la formation professionnelle ;
 - d’être employés dans un ESAT (établissement et service d’aide par le travail) ou dans un atelier protégé en tant que travailleur handicapé.

La rente est versée sans limitation de durée au bénéficiaire lorsque l’enfant à charge au moment du décès du participant est reconnu en invalidité équivalant à l’invalidité de 2^e ou 3^e catégorie de la sécurité sociale justifiée par un avis médical ou tant qu’il bénéficie de l’allocation d’adulte handicapé ou tant qu’il est titulaire de la carte d’invalidité civile.

Cet état d’invalidité doit être reconnu avant la limite de versement de la rente éducation prévue contractuellement. »

L’article 2.5.4 « Montant de la prestation » est modifié comme suit :

« Pour le personnel cadre et non cadre, le montant de cette rente est de :

- de 0 au 18^e anniversaire : 11 % du salaire annuel brut, dont la rente ne peut être inférieure à 2 000 € ;
- du 18^e au 26^e anniversaire : 19 % du salaire annuel brut, dont la rente ne peut être inférieure à 3 500 €.

Cette disposition s’applique sur les rentes en cours de service à compter du 1^{er} janvier 2016 et sur celles mises en œuvre suite à des événements (décès ou invalidité absolue et définitive du salarié) survenus à compter de cette date.

Les conditions de versement de la rente restent inchangées. »

Article 3

Date d’effet. – Dépôt. – Extension

Le présent avenant prend effet à compter du 1^{er} janvier 2016.

Toutefois, les entreprises visées à l’article 6.2 de l’accord du 19 janvier 2004, qui disposaient d’un régime de prévoyance antérieurement à la date d’extension de l’accord du 19 janvier 2004 et qui ont maintenu leur contrat auprès de l’organisme auquel elles adhéraient, disposeront d’un délai supplémentaire, jusqu’au 31 octobre 2016, pour se mettre en conformité avec les dispositions du présent avenant au plus tard le 1^{er} janvier 2017.

Il sera établi un nombre suffisant d’exemplaires pour être remis à chacune des parties signataires et effectuer les formalités de dépôt.

A l’expiration du délai d’opposition prévu à l’article L. 2231-8 du code du travail, le présent accord sera déposé auprès des services du ministère chargé du travail et des conventions collectives, ainsi qu’au secrétariat-greffe du conseil de prud’hommes de Paris conformément aux dispositions de l’article L. 2231-6 du code du travail.

Il fera ensuite l'objet de la procédure d'extension conformément aux dispositions de l'article L. 2261-15 du code du travail.

Fait à Paris, le 12 novembre 2015.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisations patronales :

FICIME ;

FFSCM ;

UFCC ;

SNCI ;

OSCI.

Syndicats de salariés :

FNECS CFE-CGC ;

CSFV CFTC ;

FS CFDT ;

FEC FO.

Brochure n° 3252

Convention collective nationale

IDCC : 3013. – LIBRAIRIE

AVENANT N° 1 DU 5 NOVEMBRE 2015

MODIFIANT LE CHAMP D'APPLICATION
DE LA CONVENTION COLLECTIVE

NOR : ASET1650197M

IDCC : 3013

Entre :

Le SLF,

D'une part, et

Le SNPELAC CFTC ;

La FCCS CFE-CGC ;

La FNECS CFE-CGC ;

La FS CFDT ;

La FEC CGT-FO,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

*Modification du champ d'application de la convention collective nationale
de la librairie du 24 mars 2011*

L'article 2 « Objet. – Champ d'application » de la convention collective nationale de la librairie est modifié comme suit :

« Le présent avenant régit les rapports entre les employeurs et les salariés des entreprises dont l'activité principale, en termes de chiffre d'affaires, est constituée de la vente de livres dans les départements français de la métropole ainsi que les DOM, DROM et COM, dont Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon.

Leur champ d'application comprend les commerces de librairie dont la clientèle est constituée de particuliers, d'entreprises ou d'administrations, que ces commerces vendent des livres neufs ou d'occasion, quelles que soient les modalités de vente de livres. A ce titre, le commerce de vente de livres via les nouveaux outils de communication, tel internet, est également compris dans le champ d'application de cet accord.

Sont visés :

- les commerces de librairie qui relèvent principalement du code 47.61Z, à l'exclusion des commerces dont l'activité principale consiste en la vente de produits de papeterie ou de presse ;
- les commerces de livres d'occasion qui relèvent principalement du code 47.79Z, à l'exclusion des commerces dont l'activité principale consiste en la vente de livres anciens et de valeur.

En cas de conflit de conventions collectives de branche applicables, le critère de détermination de la convention collective applicable est celui du chiffre d'affaires réalisé par l'activité de vente de livres. Dès lors que la vente de livres procure à une entreprise la plus grande partie de son chiffre d'affaires annuel, cet accord doit être appliqué. »

Article 2

Durée

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée.

Il entre en vigueur à compter de la date de signature.

Il pourra être révisé ou dénoncé dans les conditions prévues par le code du travail.

Article 3

Formalités de dépôt et de publicité

Les parties signataires mandatent les organisations d'employeurs signataires pour effectuer les démarches nécessaires pour l'obtention de l'extension du présent accord et les formalités de publicité.

Le présent accord sera déposé auprès des services du ministère chargé du travail et des conventions collectives ainsi qu'au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes de Paris, conformément aux dispositions de l'article L. 2231-6 du code du travail.

Fait à Paris, le 5 novembre 2015.

(Suivent les signatures.)

Brochure n° 3252

Convention collective nationale

IDCC : 3013. – LIBRAIRIE

AVENANT N° 2 DU 20 NOVEMBRE 2015

À L'ACCORD DU 5 DÉCEMBRE 2005

RELATIF AU DÉVELOPPEMENT DE LA NÉGOCIATION COLLECTIVE

NOR : ASET1650198M

IDCC : 3013

PRÉAMBULE

Un accord conclu le 5 décembre 2005 portant sur le développement de la négociation collective au sein de la branche de la librairie a été conclu et étendu par l'arrêté du 23 mars 2006. Il a été modifié par un avenant n° 1 du 20 octobre 2011 et étendu par arrêté du 27 novembre 2012.

L'accord du 2 juillet 2015 relatif à l'instauration d'un régime professionnel de santé au sein de la branche confie à l'association pour la gestion du paritarisme au sein de la librairie (AGPL) les missions suivantes (art. 9.3 dudit accord) :

- gérer, par délégation, les fonds mis à disposition de la commission paritaire en procédant notamment aux remboursements des frais (fonctionnement, déplacements, réunions, communication, contrôle et pilotage technique du régime de prévoyance...) engagés par cette commission ou ses membres dans le cadre de leurs missions conventionnelles selon le protocole de gestion du régime ;
- mener une politique d'action sociale, de secours et d'entraide auprès des salariés, ayants droit et anciens salariés de la branche dans les conditions déterminées à l'article 10 de l'accord du 2 juillet 2015 ;
- mener des campagnes de prévention en matière de santé ou d'amélioration des conditions de travail auprès des salariés ou entreprises de la branche dans les conditions déterminées par ce même article 10.

Ceci exposé, les parties conviennent :

Article 1^{er}

Champ d'application

Le présent accord régit les rapports entre les employeurs et les salariés des entreprises dont l'activité principale, en termes de chiffre d'affaires, est constituée de la vente de livres dans les départements français de la métropole ainsi que les DOM, DROM et COM, dont Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon.

Leur champ d'application comprend les commerces de librairie dont la clientèle est constituée de particuliers, d'entreprises ou d'administrations, que ces commerces vendent des livres neufs ou d'occasion, quelles que soient les modalités de vente de livres. A ce titre, le commerce de vente de

livres via les nouveaux outils de communication, tel internet, est également compris dans le champ d'application de cet accord.

Sont visés :

- les commerces de librairie qui relèvent principalement du code 47.61Z, à l'exclusion des commerces dont l'activité principale consiste en la vente de produits de papeterie ou de presse ;
- les commerces de livres d'occasion qui relèvent principalement du code 47.79Z, à l'exclusion des commerces dont l'activité principale consiste en la vente de livres anciens et de valeur.

En cas de conflit de conventions collectives de branche applicables, le critère de détermination de la convention collective applicable est celui du chiffre d'affaires réalisé par l'activité de vente de livres. Dès lors que la vente de livres procure à une entreprise la plus grande partie de son chiffre d'affaires annuel, cet accord doit être appliqué.

Article 2

Objet

Le présent avenant n° 2 a pour objet d'adapter notamment les dispositions des articles 2, 3, 4 et 5 de l'accord du 5 décembre 2005 modifié, suite à la signature de l'accord du 2 juillet 2015 relatif à l'instauration d'un régime professionnel de santé au sein de la branche, d'une part, et suite à l'internalisation au sein de l'AGPL de la collecte de la cotisation de 0,05 % du montant des salaires entrant dans l'assiette des cotisations de sécurité sociale payées par chaque entreprise concernée au 31 décembre au titre du paritarisme, d'autre part.

Les dispositions suivantes remplacent et annulent celles prévues aux articles 2, 3, 5 et modifient certaines dispositions prévues à l'article 4 de l'accord du 5 décembre 2005 portant sur le développement de la négociation collective au sein de la branche de la librairie modifié par l'avenant n° 1 du 20 octobre 2011.

Les autres dispositions de l'accord du 5 décembre 2005 modifié par l'avenant n° 1 précité restent inchangées.

Article 3

Sources du financement

Le présent avenant annule et remplace les dispositions de l'article 2 « Sources du financement » de l'accord du 5 décembre 2005 modifié relatif au développement de la négociation collective au sein de la branche librairie qui est désormais rédigé comme suit :

« Le financement de ce fonds est assuré par :

a) Une cotisation annuelle, à la charge des entreprises relevant du champ d'application du présent accord.

Le taux de cette cotisation est fixé à 0,05 % du montant des salaires entrant dans l'assiette des cotisations de sécurité sociale payées par chaque entreprise concernée au 31 décembre sur la base de la DADS de l'année pour laquelle la cotisation est collectée.

En tout état de cause, les parties conviennent que le montant de la cotisation annuelle est au minimum égal à 30 € par an, même dans l'hypothèse où le montant de la cotisation annuelle serait d'un montant inférieur en application des modalités de calcul précitées.

b) Les fonds mis à disposition de la commission paritaire nationale par l'organisme recommandé dans le cadre de la mutualisation professionnelle qui est organisée par l'accord du 2 juillet 2015 relatif à l'instauration d'un régime professionnel de santé au sein de la branche. Ces fonds sont notamment destinés au remboursement des frais (fonctionnement, déplacements, réunions, communication, contrôle et pilotage technique du régime de prévoyance...) engagés par cette commission

ou ses membres dans le cadre de leurs missions conventionnelles, conformément à la convention d'assurance frais de santé.

c) Un prélèvement de 2 % sur les cotisations obligatoires définies à l'article 6 de l'accord du 2 juillet 2015 instaurant un régime professionnel de santé, versées par les entreprises entrant dans le champ d'application dudit accord, et mis à la disposition de la commission paritaire nationale dans le cadre du degré élevé de solidarité du régime professionnel de santé visé à l'article 10 de cet accord du 2 juillet 2015. »

Article 4

Collecte

Le présent avenant annule et remplace les dispositions de l'article 3 « Collecte » de l'accord du 5 décembre 2005 modifié relatif au développement de la négociation collective au sein de la branche librairie qui est désormais rédigé comme suit :

« Les parties signataires mandatent le syndicat de la librairie française (SLF) sis à l'hôtel de Massa, 38, rue du Faubourg-Saint-Jacques, Paris 14^e, comme organisme collecteur pour recouvrer la cotisation définie au paragraphe *a* de l'article 2 "Sources du financement" auprès des entreprises relevant de la branche professionnelle de la librairie.

L'organisme recommandé dans le cadre de la mutualisation professionnelle organisée par l'accord du 2 juillet 2015 instaurant un régime professionnel de santé assure la collecte des fonds définis au paragraphe *b* de l'article 2 "Sources du financement" et les met à disposition de l'AGPL.

L'organisme recommandé est mandaté pour procéder, auprès des entreprises relevant de la branche professionnelle de la librairie, à l'appel des cotisations relatives au fonds de solidarité de la branche, telles que définies au paragraphe *c* de l'article 2 "Sources du financement" du présent avenant.

A cette fin, conformément à l'accord du 2 juillet 2015 instaurant un régime professionnel de santé, un règlement est établi entre l'organisme recommandé et l'association paritaire.

Une association paritaire est créée par le présent accord dans les conditions définies à l'article 6 de cet accord, afin de gérer les sommes collectées. »

Article 5

Affectation des cotisations perçues

Le présent avenant modifie les dispositions du premier paragraphe ainsi que celles des trois premiers alinéas de l'article 4 « Affectation des cotisations perçues » de l'accord du 5 décembre 2005 modifié relatif au développement de la négociation collective au sein de la branche librairie. Le premier paragraphe et les trois premiers alinéas sont remplacés par les dispositions suivantes :

« Les cotisations définies aux paragraphes *a* et *b* de l'article 2 "Sources de financement" sont consacrées au paritarisme. Les cotisations définies au paragraphe *c* dudit article 2 sont consacrées au fonds de solidarité de la branche visé à l'article 10.2 de l'accord du 2 juillet 2015.

4.1. Cotisations du paritarisme

Les cotisations recueillies par l'association paritaire au titre du paritarisme sont consacrées à l'exercice du dialogue social et à assurer le fonctionnement et le développement du syndicalisme au sein de la branche professionnelle de la librairie, selon les modalités et la répartition décrites ci-dessous. Les frais liés à la gestion de l'association paritaire ainsi que ceux liés à la collecte des cotisations sont déduits avant répartition. Les frais de collecte sont fixés à hauteur de 5 % des cotisations pour l'année 2016. Ce pourcentage, susceptible de modification, sera fixé chaque année par le conseil d'administration de l'association paritaire au vu des dépenses engagées pour la gestion de la collecte. Le montant correspondant est versé à l'organisme collecteur.

Part A = 1/3 des cotisations est affecté au financement d'actions communes du dialogue social au sein de la branche librairie, d'information sur la convention collective de branche, la prévoyance, la formation professionnelle... Les cotisations du paragraphe *b* de l'article 2 "Sources du financement" sont affectées, en sus, à cette part.

Part B = 1/3 des cotisations est affecté au financement de l'exercice du droit à la négociation collective des salariés, réparti à parts égales entre les cinq organisations syndicales représentatives au niveau national (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, CGT-FO).

Part C = 1/3 des cotisations est affecté au financement de l'exercice du droit à la négociation collective des employeurs versé à l'organisation d'employeurs signataire et adhérente du présent accord.

4.2. Cotisations du fonds de solidarité

La part des cotisations versées à l'association paritaire dans le cadre du degré élevé de solidarité du régime professionnel de santé visé à l'article 10 de l'accord du 2 juillet 2015 sera consacrée, d'une part, à mener une politique d'action sociale, de secours et d'entraide auprès des salariés, ayants droit et anciens salariés de la branche ainsi que, d'autre part, à des campagnes de prévention en matière de santé ou d'amélioration des conditions de travail auprès des salariés ou entreprises de la branche. »

Article 6

Utilisation des cotisations du paritarisme

Le présent avenant n° 2 annule et remplace les dispositions de l'article 5 « Utilisation des fonds » de l'accord du 5 décembre 2005 modifié relatif au développement de la négociation collective au sein de la branche librairie qui est désormais rédigé comme suit :

« 5.1. Utilisation des fonds dédiés au financement des actions communes du dialogue social au sein de la branche (part A)

Les fonds affectés au financement des actions communes du dialogue social sont notamment destinés à favoriser le dialogue social au sein de la branche de la librairie.

Ces fonds sont destinés au financement des éléments suivants :

5.1.1. Frais de fonctionnement du dialogue social

Cette rubrique comprend l'ensemble des frais et dépenses exposés pour la gestion et le fonctionnement des organes paritaires mis en place par cet accord.

Il s'agit notamment :

- des frais de fonctionnement de l'association de gestion du paritarisme, les frais de secrétariat et d'information liés à la convention collective nationale ainsi que les frais de tenue de réunions, et des différentes commissions ;
- des frais liés aux actions menées par les partenaires sociaux convenues paritairement et, notamment, les frais d'expertise pour mieux préparer les négociations, y compris pour aider au suivi du régime professionnel de santé ;
- et, au-delà des informations strictement nécessaires à la négociation sur les salaires et figurant dans le rapport annuel de branche en application de l'article D. 2241-1 du code du travail, les informations complémentaires incluses dans ce rapport à la demande des partenaires sociaux sont prises en charge sur la part A.

5.2. Utilisation des fonds affectés au financement de l'exercice du droit de la négociation collective des salariés (part B)

Les organisations syndicales de salariés utiliseront leurs ressources pour financer notamment des actions visant à développer l'information et la sensibilisation des salariés sur les dispositions conventionnelles de la branche professionnelle de la librairie ainsi que pour prendre en charge les frais de

déplacement (transport, repas, hébergement) des représentants salariés des entreprises de la branche de la librairie composant les commissions paritaires.

Les organisations syndicales de salariés devront rendre compte annuellement de l'utilisation des fonds à l'association de gestion du paritarisme de la librairie.

5.3. Utilisation des fonds affectés au financement de l'exercice du droit de la négociation collective des employeurs (part C)

L'organisation d'employeurs utilisera ses ressources pour financer :

- des actions de promotion des métiers et activités de la librairie et, notamment, les actions d'information, de conseil et d'accompagnement des chefs d'entreprise de la branche professionnelle sur le droit du travail, les dispositions des différents accords concernant la branche de la librairie et la connaissance des métiers de la librairie ;
- l'établissement des informations strictement nécessaires à la négociation sur les salaires et figurant dans le rapport annuel de branche ;
- la prise en charge des frais de déplacement (transport, repas, hébergement) des représentants employeurs de la branche de la librairie composant les commissions paritaires.

L'organisation d'employeurs devra rendre compte annuellement de l'utilisation des fonds à l'association de gestion du paritarisme de la librairie. »

Article 7

Entrée en vigueur

Le présent avenant n° 2 portant révision de l'accord du 5 décembre 2005 relatif au développement de la négociation collective au sein de la branche librairie modifié par l'avenant n° 1 est conclu pour une durée indéterminée.

Il pourra être révisé ou dénoncé dans les conditions prévues par le code du travail.

La date d'effet du présent avenant est fixée au 1^{er} janvier 2016.

Article 8

Dépôt. – Extension

Les parties signataires mandatent l'organisation d'employeurs signataire pour effectuer les démarches nécessaires à l'obtention de l'extension du présent avenant et les formalités de publicité.

A l'expiration du délai d'opposition prévu à l'article L. 2231-8 du code du travail, le présent avenant fera l'objet d'une procédure de dépôt.

Il fera ensuite l'objet d'une procédure d'extension conformément aux dispositions de l'article L. 2261-15 du code du travail.

Le présent avenant sera déposé auprès des services du ministère chargé du travail et des conventions collectives ainsi qu'au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes de Paris, conformément aux dispositions de l'article L. 2231-6 du code du travail.

Fait à Paris, le 20 novembre 2015.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

SLF.

Syndicats de salariés :

SNPELAC CFTC ;
FCCS CFE-CGC ;
FNECS CFE-CGC ;
FS CFDT ;
FEC CGT-FO.

Brochure n° 3252

Convention collective nationale

IDCC : 3013. – LIBRAIRIE

ACCORD DU 20 NOVEMBRE 2015
RELATIF À LA PRISE EN CHARGE PAR AGEFOS-PME
DE DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT DES CFA

NOR : ASET1650196M
IDCC : 3013

Entre :

Le SLF,

D'une part, et

Le SNPELAC CFTC ;

La FCCS CFE-CGC ;

La FNECS CFE-CGC ;

La FS CFDT ;

La FEC CGT-FO,

D'autre part,

Considérant les dispositions réglementaires visées aux articles R. 6332-78 et R. 6332-81 du code du travail prévoyant que les dépenses de fonctionnement des centres de formation des apprentis seront prises en charge par les organismes collecteurs dans le cadre d'un accord de branche, il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Champ d'application

Le présent accord régit les rapports entre les employeurs et les salariés des entreprises dont l'activité principale, en termes de chiffre d'affaires, est constituée de la vente de livres dans les départements français de la métropole ainsi que les DOM, DROM et COM, dont Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon.

Leur champ d'application comprend les commerces de librairie dont la clientèle est constituée de particuliers, d'entreprises ou d'administrations, que ces commerces vendent des livres neufs ou d'occasion, quelles que soient les modalités de vente de livres. A ce titre, le commerce de vente de livres via les nouveaux outils de communication, tel internet, est également compris dans le champ d'application de cet accord.

Sont visés :

- les commerces de librairie qui relèvent principalement du code 47.61Z, à l'exclusion des commerces dont l'activité principale consiste en la vente de produits de papeterie ou de presse ;

- les commerces de livres d’occasion qui relèvent principalement du code 47.79Z, à l’exclusion des commerces dont l’activité principale consiste en la vente de livres anciens et de valeur.

En cas de conflit de conventions collectives de branche applicables, le critère de détermination de la convention collective applicable est celui du chiffre d’affaires réalisé par l’activité de vente de livres. Dès lors que la vente de livres procure à une entreprise la plus grande partie de son chiffre d’affaires annuel, cet accord doit être appliqué.

Article 2

Dispositions financières

En application des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles, les employeurs de moins de 10 salariés consacrent chaque année 0,15 % des rémunérations brutes versées pendant l’année de référence au titre de la professionnalisation.

En application des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles, les employeurs de 10 salariés à 299 salariés consacrent chaque année 0,30 % des rémunérations brutes versées pendant l’année de référence au titre de la professionnalisation.

Les employeurs de 300 salariés et plus consacrent chaque année 0,40 % des rémunérations brutes versées pendant l’année de référence au titre de la professionnalisation.

Les parties signataires du présent accord rappellent que, conformément à ce que prévoit l’article R. 6332-78 du code du travail, les ressources des organismes collecteurs paritaires agréés au titre des contrats ou des périodes de professionnalisation sont aussi destinées au financement des dépenses de fonctionnement des centres de formation d’apprentis conventionnés par l’Etat ou les régions.

Les parties signataires du présent accord précisent aussi que l’apprentissage constitue l’un des moyens d’accès privilégié aux emplois de la profession grâce à l’obtention de qualifications référencées par plusieurs diplômes (le CAP librairie papeterie presse, le BP de libraire, la licence professionnelle libraire).

Les parties signataires rappellent que la section paritaire professionnelle, en sa séance du 20 novembre 2015, a souhaité affecter la somme de 80 000 € en 2015 pour le financement de CFA actifs dans la branche.

Les CFA concernés sont les suivants :

- l’INFL, tour Orion, 12-16, rue de Vincennes, 93100 Montreuil-sous-Bois.

Effectifs : 151 apprentis en 2015.

Financement : 58 357 € ;

- UCO, 25, rue du Mans, 53000 Laval ;

Effectifs : 39 apprentis en 2015.

Financement : 15 073 € ;

- CFA métiers du livre, IUT Bordeaux Montaigne, place Renaudel, 1, rue Jacques-Ellul, 33800 Bordeaux.

Effectifs : 17 apprentis en 2015.

Financement : 6 570 €.

Conformément à la loi, les centres de formation désignés ci-dessus possèdent un conseil de perfectionnement paritaire dûment constitué.

Article 3

Bilan annuel

Un bilan relatif aux conditions de mise en œuvre des dispositions du présent accord sera soumis à la CPNEFP de la branche ainsi qu'au conseil de perfectionnement paritaire des CFA désignés.

Article 4

Disposition particulière

La CPNEFP de la branche examinera les évolutions en effectifs d'apprentis.

Article 5

Exécution

La CPNEFP charge AGEFOS-PME de l'exécution du présent accord conformément aux textes légaux en vigueur.

Article 6

Entrée en vigueur

Il est expressément convenu entre les parties que le présent accord entrera en vigueur à la date de sa signature.

Les parties signataires examineront au second semestre 2016 les conditions de sa reconduction éventuelle.

Le présent accord sera déposé auprès des services du ministère chargé du travail et des conventions collectives ainsi qu'au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes de Paris, conformément aux dispositions de l'article L. 2231-6 du code du travail.

Fait à Paris, le 20 novembre 2015.

(Suivent les signatures.)

Brochure n° 3301

Convention collective nationale
IDCC : 2098. – PRESTATAIRES DE SERVICES
DANS LE DOMAINE DU SECTEUR TERTIAIRE

ACCORD DU 16 DÉCEMBRE 2015
RELATIF À LA CRÉATION DU CQP DE TÉLÉSECRÉTAIRE QUALIFIÉ(E)

NOR : ASET1650211M
IDCC : 2098

PRÉAMBULE

Le syndicat des centres d'accueil téléphonique, le SIST, est une organisation patronale représentative des entreprises qui évoluent dans le secteur du télésecrétariat.

En tant que tel, cette organisation est représentative au niveau de la convention collective nationale dans le domaine du secteur tertiaire.

Conscient des enjeux économiques et sociaux de son secteur d'activité, le SIST a présenté à la CPNEFP de la branche des prestataires de services son projet de créer une reconnaissance professionnelle des qualités professionnelles du personnel relevant du cœur de métier de son activité : le télésecrétaire.

Son projet était effectivement, au travers d'un certificat de qualification professionnelle (CQP), de permettre, d'une part, la valorisation du métier de télésecrétaire et, d'autre part, la reconnaissance professionnelle des compétences du personnel le plus qualifié.

Après en avoir accepté le principe, la CPNEFP a lancé après un appel d'offres une étude d'opportunité concluante qui s'est prolongée par des travaux d'ingénierie en vue de mettre en place un CQP de télésecrétaire qualifié(e) répondant aux attentes des professionnels du secteur mais aussi aux exigences légales et réglementaires de tout CQP, notamment en vue de son inscription à terme au RNCP.

C'est dans ce cadre que les organisations syndicales et patronales ont été amenées à négocier et conclure le présent accord venant créer le CQP de télésecrétaire qualifié(e).

Les parties signataires rappellent, à cette occasion, que la mise en place de CQP participe de leur volonté de promouvoir la formation professionnelle continue comme moyen de développement de l'employabilité du personnel et de l'évolution professionnelle des salariés de la branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Il est également rappelé que le développement de diplômes, titres et qualifications concourt à une meilleure compétitivité des entreprises de cette branche professionnelle.

Le présent accord s'inscrit donc dans la dynamique portée par la branche qui consiste, d'une part, à accroître durablement la performance des entreprises et, d'autre part, à renforcer et développer les compétences des télésecrétaires, en reconnaissant ainsi le professionnalisme des titulaires du certificat de qualification professionnelle ainsi créé.

Article 1^{er}

Champ d'application

Le présent accord a vocation à s'appliquer, dans les territoires métropolitains et départements d'outre-mer, aux employeurs et salariés des entreprises dont l'activité principale est comprise dans l'article 1^{er} de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Article 2

Création du CQP « Télésecrétaire qualifié(e) »

Réunis en CPNEFP, les signataires ont validé le cahier des charges pédagogique propre au CQP « Télésecrétaire qualifié(e) » joint en annexe du présent accord.

C'est en commission mixte paritaire (CMP) que les organisations syndicales et patronales ont négocié et conclu le présent accord.

Article 3

Bénéficiaires du CQP « Télésecrétaire qualifié(e) »

L'admission aux actions de formation visées à l'article précédent est matérialisée par une inscription auprès du ou des organismes habilités par une décision favorable de la CPNEFP à les dispenser conformément aux dispositions du cahier des charges pédagogique.

L'accès à la formation est ouvert à toute personne, quelle que soit son statut au moment de sa demande d'inscription (salarié, demandeur d'emploi...), sous réserve pour elle de répondre aux conditions et de remplir les prérequis déterminés dans le cahier des charges pédagogique annexé.

Ces prérequis sont les suivants :

- soit justifier, en équivalent temps plein, d'une expérience professionnelle continue en télésecrétariat de 1 an ou de 6 mois toujours avec une expérience professionnelle continue en télésecrétariat si la personne est titulaire d'un titre ou diplôme de niveau IV ;
- soit justifier, en équivalent temps plein, d'une expérience professionnelle de 2 ans, ou de 1 an si la personne est titulaire d'un titre ou diplôme de niveau IV, dans un emploi comportant au minimum 50 % du temps de travail passé au téléphone exercé au sein d'un poste de standard téléphonique, de relation client de centre d'appels en appels entrants, de centrale de réservation téléphonique.

Les candidats remplissant les conditions de recevabilité peuvent accéder au CQP, notamment par la mobilisation des mécanismes de formation suivants :

- le contrat de professionnalisation, dans le cadre d'une période de professionnalisation ;
- la validation des acquis de l'expérience (VAE), dans le cadre de la période de formation ;
- le compte professionnel de formation (CPF) ;
- le congé individuel de formation (CIF).

Article 4

Classification des titulaires du CQP « Télésecrétaire qualifié(e) »

Après avoir suivi la formation du CQP dans les conditions prévues par le cahier des charges pédagogique et sous réserve de sa réussite, le niveau de classification minimal des télésecrétaires titulaires de ce CQP est fixé au coefficient 150 puis au coefficient 160 après une expérience de 12 mois.

Article 5

Suivi du CQP « Télésecrétaire qualifié(e) »

Le CQP « Télésecrétaire qualifié(e) » est créé pour une durée indéterminée.

Au terme d'une période probatoire de 3 ans, les membres de la CPNEFP dresseront un bilan des résultats du certificat au regard notamment de la présentation d'une note sur le maintien de l'opportunité du certificat en termes de qualification et de potentialité d'emploi.

Ils décideront en conséquence :

- de la reconduite du certificat après avoir éventuellement apporté des modifications à certains éléments définis dans le cahier des charges, du référentiel de compétences du métier ou de l'emploi concerné et du référentiel de formation, le cas échéant en décidant de renouveler la période probatoire ;
- de l'abrogation du certificat, par décision de la CPNEFP, auquel cas les actions de formation en cours seront menées à leur terme jusqu'à la délivrance dudit certificat.

Article 6

Application de l'accord

Le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente, conformément aux articles L. 2231-5 et suivants du code du travail, et les parties conviennent de le présenter à l'extension du ministère compétent à l'expiration du délai légal d'opposition.

Le présent accord entrera en vigueur le premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension au *Journal officiel*.

Article 7

Révision. – Dénonciation

7.1. Révision

Le présent accord est révisable par chaque syndicat représentatif et signataire ou tout syndicat y ayant ultérieurement adhéré sans réserves et en totalité.

Toute demande de révision sera obligatoirement accompagnée d'une proposition de rédaction nouvelle concernant le ou les articles soumis à révision. Elle sera adressée par lettre recommandée avec avis de réception à chacun des autres signataires de la convention.

Dans un délai de 3 mois à partir de la réception de cette lettre, les parties devront se rencontrer en vue de la rédaction d'un nouveau texte.

Les articles révisés donneront lieu à des avenants qui auront les mêmes effets que la convention et devront de ce fait être déposés et appliqués dans les mêmes conditions.

Aucune demande de révision ne pourra être introduite dans les 4 mois suivant la prise d'effet de la dernière révision.

7.2. Dénonciation

Le présent accord peut être dénoncé totalement par l'un ou plusieurs des signataires avec un préavis de 3 mois.

La dénonciation doit être notifiée par son ou ses auteurs aux autres signataires par lettre recommandée avec avis de réception et doit faire l'objet des formalités de dépôt conformément aux dispositions légales.

Lorsque la dénonciation émane de la totalité des signataires employeurs ou des signataires salariés, la convention ou l'accord continue de produire effet jusqu'à l'entrée en vigueur de la convention ou de l'accord qui lui est substitué ou, à défaut, pendant une durée de 2 ans à compter de l'expiration du délai de préavis.

Lorsque la dénonciation est le fait d'une partie seulement des signataires employeurs ou des signataires salariés, elle ne fait pas obstacle au maintien en vigueur de la convention ou de l'accord entre les autres parties signataires.

Dans ce cas, les dispositions de l'alinéa précédent s'appliquent également à l'égard des auteurs de la dénonciation.

Lorsqu'une convention ou un accord a été dénoncé par la totalité des signataires employeurs ou des signataires salariés, une nouvelle négociation doit s'engager à la demande d'une des parties intéressées dans les 3 mois qui suivent la date de la dénonciation.

A défaut de nouvelle convention ou d'un nouvel accord dans les délais précités, les salariés de l'entreprise concernée conservent les avantages individuels qu'ils ont acquis en application de la convention ou de l'accord.

Fait à Paris, le 16 décembre 2015.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisations patronales :

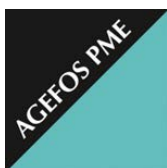
FIGEC ;
ANCR ;
SYNAPHE ;
SIST ;
AAEC ;
SP2C ;
SORAP ;
SNPA ;
CNET.

Syndicats de salariés :

F3C CFDT ;
FEC FO.



Entreprises du
Télésecrétariat
Branche
professionnelle des
Prestataires de
Service du Secteur
Tertiaire



DOCUMENTS TECHNIQUES POUR LE
CQP-TELESECRETAIRE QUALIFIE

***Cahier des charges pour
l'habilitation d'un Organisme de
formation***

11 décembre 2015, N/Réf. : 1338 .VF

Sommaire

1. Objectifs	3
2. Métier visé par la certification	9
3. La prestation attendue	16
4. Réponse au cahier des charges	23
5. Modalités contractuelles, évaluation des offres et critères de sélection	30

1. Objectifs

- 2. Métier visé par la certification**
- 3. La prestation attendue**
- 4. Réponse au cahier des charges**
- 5. Modalités contractuelles,
évaluation des offres et critères de
sélection**

Objectifs

► La Branche professionnelle des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire souhaite habilitier un organisme de formation en vue de la mise en place des formations pour le CQP télésecrétaire qualifié

- Le présent cahier des charges a pour objectif de solliciter auprès des organismes de formation **des propositions en vue d'une habilitation pour les formations et pour une partie de l'administration des parcours de CQP**, dans le cadre précis des référentiels arrêtés par la CPNEFP de la Branche le 17 mars 2015, qui se trouvent à la fin de ce cahier des charges, et du parcours global d'obtention du CQP défini par la Branche.

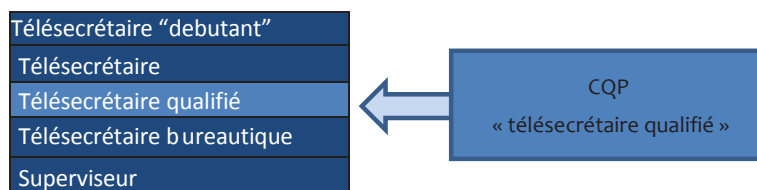
► Ce CQP a été souhaité par la Branche professionnelle des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire¹ et par Agefos-PME

- La CPNEFP de la Branche professionnelle des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire représentée par les représentants des organisations d'employeurs (ANCR, FIGEC, SIST, SNPA, SNPR, SORAP, SP2C, SYNAPHE) et les représentants des organisations de salariés (CFTC CSFV, F3C CFDT, FEC FO, FNECS CFE-CGC, SOC ETUDES CGT) a décidé en 2013 de mener une réflexion sur la création d'un CQP télésecrétaire qualifié et a lancé **une étude d'opportunité** en lien avec l'AGEFOS-PME en s'appuyant sur les travaux d'un groupe de travail constitué de professionnels du télésecrétariat.
- Le choix a été fait de créer et de mettre en place un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) qui sera à terme inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

► Un tel CQP c'est en effet avéré très opportun pour la branche

- L'étude d'opportunité a démontré un fort intérêt et potentiel pour la création d'un CQP sur le niveau de Télésecrétaire qualifié cf. la CCN 3301. Le télésecrétaire étant un métier pour lequel n'existe aucune formation spécifique, ni certification inscrite au RNCP.

¹ Convention collective Nationale n°3301 - IDCC 2098



- Les CQP permettraient de répondre à un certain nombre d’enjeux pour la Branche et pour les entreprises de télésecrétariat, en particulier :
 - à la nécessité de **valoriser le métier de télésecrétaire** : donner une visibilité à un métier et à un secteur d’activité
 - au besoin ressentie et partagé de **reconnaissance** : reconnaître des compétences acquises et officialiser cette reconnaissance
 - à la nécessité de (re)**motiver les salariés en place**
 - au besoin de **progression des salariés** dans une équipe : améliorer la progression des salariés en place et l’évolution professionnelle
 - au besoin de faire monter en compétence les télésecrétaires pour **s’adapter aux segments nouveaux**, dont notamment le **segment des entreprises**
 - au montée en compétences des **salariés dès le recrutement**, dont notamment pour approfondir la **compréhension de l’entreprise** (fonctionnement, flux, besoins), pour l’assurance d’un **accueil de base de qualité dans une langue étrangère** et pour le développement d’une plus grande **efficacité et professionnalisme** (gérer le temps, le stress)
 - aux enjeux de développement d’une mobilité professionnelle externe, grâce au développement des compétences
 - à la demande de placement du CQP dans la grille CCN pour la reconnaissance professionnelle par la bonification grâce au CQP
 - au souhait d’**établir une formation correspondant à un métier et aux compétences liées à un emploi** afin davantage de motiver le salarié et de le fidéliser
 - à l’**argument de vente aux clients** en cas de présence d’un télésecrétaire CQP dans l’équipe
- L’étude d’opportunité a estimé **un flux potentiel d’environ 60 stagiaires** qui pourraient être certifiés chaque année.

► **La cible définie pour ce CQP est double**

L'accès à la formation est ouvert à toute personne, quelle que soit son statut au moment de sa demande d'inscription :

- Tous salariés d'un établissement du télésecrétariat
- Demandeurs d'emploi

sous réserve pour elle de répondre aux conditions et de remplir les prérequis déterminés

► **L'autorité qui délivrera la certification a été choisie par la branche**

- L'autorité responsable de cette certification est la fédération SIST par délégation de la CPNEFP de la Branche professionnelle des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire

► **Le choix du prérequis favorise l'expérience et/ou la formation antérieure au CQP**

- justifier, en équivalent temps plein, d'une expérience professionnelle continue en télésecrétariat d'un an, ou de 6 mois toujours avec une expérience professionnelle continue en télésecrétariat si la personne est titulaire d'un titre ou diplôme de niveau IV ;
soit
- justifier, en équivalent temps plein, d'une expérience professionnelle de 2 ans, ou d'un 1 an si la personne est titulaire d'un titre ou diplôme de niveau IV, dans un emploi comportant au minimum 50 % du temps de travail passé au téléphone exercée au sein d'un poste de standard téléphonique, de relation client de centre d'appel en appels entrants, de centrale de réservation téléphonique.

Les candidats remplissant les conditions de recevabilité peuvent accéder au CQP notamment par la mobilisation des mécanismes de formation suivants :

- le contrat de professionnalisation, dans le cadre d'une période de professionnalisation ;
- la validation des acquis de l'expérience (VAE) dans le cadre de la période de formation ;
- le compte professionnel de formation (CPF) ;
- le congé individuel de formation (CIF)...

► **Un parcours global a été défini par la Branche**

Le CQP peut être obtenu par la **voie de la formation** ou par la **voie de la VAE** (Validation des Acquis de l'Expérience). **Voir le tableau synthétique du parcours global ci-après**

- **Par la voie de la formation**, le CQP est obtenu grâce à différentes évaluations dans l'établissement d'origine du candidat ou dans l'organisme de formation habilité.

Le candidat suit éventuellement en préalable une formation dans les domaines qu'il ne maîtrise pas complètement.

Le candidat a deux ans pour réaliser son parcours.

Il doit dans tous les cas passer l'ensemble des évaluations, même s'il n'a pas suivi certains modules de formation. Le temps d'évaluation par candidat est évalué **à environ 3h40, dont environ 2 heures directement en lien avec un évaluateur.**

- **Par la voie de la VAE**, le candidat ne suit aucune formation. Il est en effet pressenti dans ce cas-là qu'il possède par son expérience l'ensemble des compétences requises, par un minimum de 3 ans d'expérience en lien avec le CQP. Il doit constituer un dossier (en 2 livrets), qui va témoigner en détail de la réalité de son expérience professionnelle et/ou expérience bénévole. La Branche a décidé que le candidat par la VAE doit passer les mêmes mises en situations professionnelles simulées que celles prévues pour les candidats qui passent la CQP par la voie de la formation.
- **En dernière étape du parcours dans les 2 voies** le candidat passe devant un « jury CQP ». Ce jury est composé de professionnels de la Branche. Il se prononce sur le dossier du candidat et complète sa validation par des échanges avec le candidat. La CPNEFP délivre officiellement le certificat sur la base de toutes les évaluations et validations réalisées.

► Des outils ont été mis en place par la Branche

- Afin de garantir l'homogénéisation des évaluations par l'utilisation des mêmes outils, la Branche professionnelle a veillé à la création de guides et de livrets pour accompagner les acteurs du CQP au moment du pré-positionnement du candidat, du positionnement, du suivi pendant la formation, de l'évaluation du candidat et du jury de CQP. La CPNEFP a également veillé à mettre en place les livrets pour la VAE.
- Les évaluations seront basées sur un « dossier école ». Il s'agit d'une compilation d'études de cas à l'intérieur d'un dossier école constitué de « dossiers donneurs d'ordres », de différentes natures : médecins (généralistes et spécialistes), avocats et entreprises. 6 scénarios reprennent toutes les situations citées dans le référentiel de certification. Ils permettent de reconstituer des situations habituellement rencontrées dans le cadre professionnel : accueil, conflits, dysfonctionnements, fixation de rendez-vous, restitution et transmission des messages etc. Ils sont basés sur la matière remontée des entreprises de télésecrétariat : des situations, des rapports d'incidents etc.

► Un tableau schématise les dispositifs globaux d'obtention d'un CQP :

DISPOSITIF GLOBAL DU CQP

ETAPES		QUI ?							OU ?	QUELS GUIDES ET LIVRETS ?
		CHEF D'ENTREPRISE EMPLOYEUR	CANDIDAT	ORGANISME DE FORMATION	EVALUATEUR ET CO-EVALUATEUR	JURY	SIST	CPNEFP		
Parcours par la formation	Entretien d'information sur le CQP	✓	✓						Entreprise	►Présentation du CQP
	Pré-positionnement	✓*	✓						Entreprise <small>*) Ou par le superviseur ou le chef de plateau</small>	►Guide de l'entreprise ►Livret de positionnement
	Choix de l'organisme de formation	✓		✓			✓	✓	Entreprise et Centre de formation	►Guide de l'entreprise
	Positionnement et élaboration d'un parcours de formation individuel	✓	✓	✓					Centre de formation	►Livret de positionnement
	Demande de financement auprès de l'OPCA	✓							Entreprise et OPCA	►Guide de l'entreprise
	Inscription du candidat	✓		✓					Entreprise et Centre de formation	►Guide de l'entreprise
	Formation en centre de formation		✓	✓					Centre de formation	►Guide du candidat ►Livret du candidat
	Mise en application en entreprise	✓	✓	✓					Entreprise	►Guide du candidat ►Livret du candidat
	Evaluations		✓	✓	✓				Centre de formation ou entreprise <small>Organisées matériellement par l'Organisme de formation</small>	►Guide des évaluateurs ►Livret d'évaluations
Parcours par la VAE	Etablissement du dossier de recevabilité du candidat VAE		✓							►Guide du candidat ►Livret 1 de VAE
	Accord sur la recevabilité			✓					Organisme de formation <small>Par délégation de la CPNEFP</small>	
	Etablissement du dossier du candidat VAE		✓	opti on						►Guide du candidat ►Livret 2 de VAE
	Mise en situation professionnelle simulée		✓	✓	✓				Centre de formation ou entreprise <small>Organisée matériellement par l'Organisme de formation</small>	►Guide des évaluateurs ►Livret d'évaluations
Fin du parcours commun aux 2	Validation totale ou partielle du CQP par le jury		✓	✓		✓		✓	Centre de formation ou Entreprise <small>Organisé matériellement par l'Organisme de formation</small>	►Guide du jury ►Livret du jury
	Délivrance de la certification						✓	✓	CPNEFP <small>Coordination et certificat papier établi par SIST sous le responsabilité de la CPNEFP. Signatures par CPNEFP, SIST et candidat</small>	

1. Objectifs

2. Métier visé par la certification

- 3. Objectifs généraux et exigence de l'habilitation
- 4. Réponse au cahier des charges
- 5. Modalités contractuelles, évaluation des offres et critères de sélection

Le secteur du télésecrétariat et le métier visé par la certification

► Le CQP de télésecrétaire qualifié est un métier propre aux entreprises du Télésecrétariat, un secteur d'activité représenté par le SIST²

Les entreprises du télésecrétariat mettent en place des « permanences téléphoniques » permettant de répondre aux besoins d'entreprises, de professionnels de santé ou de professions libérales. Quelques illustrations :

- Un service à destination du secteur médical et paramédical, assurant une réponse personnalisée aux appels téléphoniques : Un dossier précis reprenant l'ensemble des indications de travail du praticien et un agenda sont mis en place par l'entreprise du télésecrétariat permettant une mise à jour en temps réel. Elle permet au donneur d'ordres et à l'entreprise de télésecrétariat de prendre, modifier ou supprimer des rendez-vous. Les télésecrétaires ont à tout moment l'ensemble des instructions et des informations à transmettre. Ils peuvent joindre le professionnel et si besoin le mettre en relation directement avec son patient.
- Une gestion de standard à destination des entreprises, associations, artisans ..., permettant d'externaliser totalement ou partiellement leur accueil téléphonique. Le professionnel peut prendre connaissance des messages enregistrés et des rendez-vous fixés. Pour cela, plusieurs moyens sont à sa disposition : internet, téléphone fixe et mobile, fax, e-mail, SMS... L'externalisation ou la relève du standard peut s'opérer de façon totale ou partielle (sur occupation, débordement d'appels ou à heures fixes). Les appels réceptionnés peuvent être redirigés vers les lignes directes des collaborateurs, suivant l'organigramme confié. En cas de non réponse, un mail est envoyé vers l'adresse du collaborateur.
- Accueil téléphonique d'entreprise, TPE, PME..., ainsi qu'aux professions libérales (avocat, comptable, expert, consultant...). Il peut être mis en place d'une manière quotidienne ou ponctuelle, sur quelques heures dans la journée, sur une semaine, durant une période de congés ou encore lors des congés de la secrétaire en

² Chambre professionnelle des Services Intégrés du Secrétariat et des Téléservices

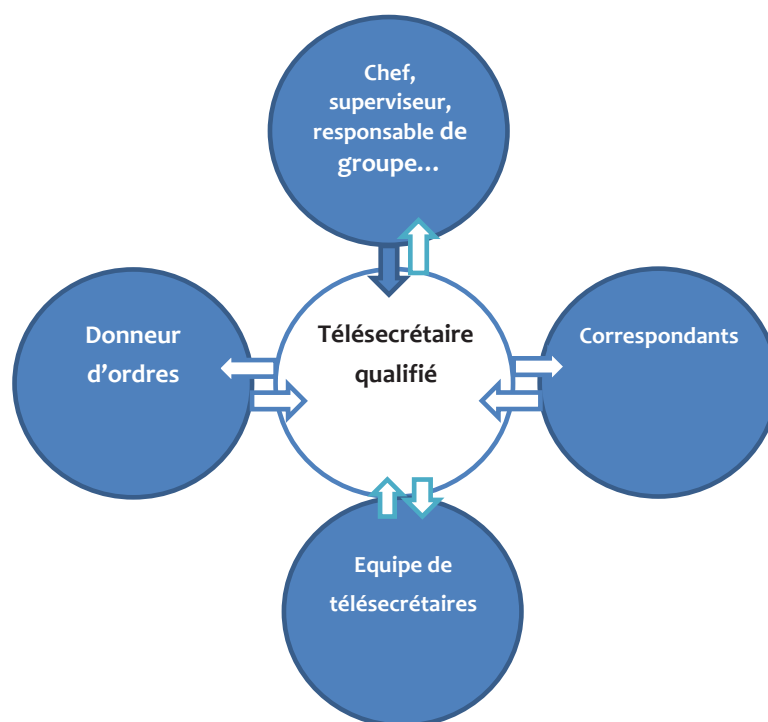
Pour plus d'information sur le secteur d'activité : <http://www.centre-accueil-telephonique.fr/>

assurant une réponse personnalisée, ainsi qu'un accueil auprès des clients ou des fournisseurs.

► **Le télésecrétaire qualifié effectue des services à distance de plusieurs donneurs d'ordres, en suivant leurs modes de travail et leurs consignes**

- Il mobilise certains outils de technologies de l'information et de la communication spécialisés (outils informatiques et logiciels spécifiques dédié à la gestion des dossiers des donneurs d'ordres), il effectue la réception d'appels téléphoniques (en mono ou en multi lignes), de service de messagerie, de courriels, pour le compte des donneurs d'ordres, selon les critères de qualité de l'entreprise.
- Il effectue un accueil minimum en anglais et émet des appels. En se conformant aux consignes, il répond aux appels téléphoniques, gère la prise de rendez-vous et les agendas informatiques des donneurs d'ordres, effectue la gestion des messages (prise/saisie, transmission, gestion des urgences, etc.) et assure la traçabilité de ses appels.

► **Il assure l'interface entre le donneur d'ordres et le correspondant, et s'inscrit dans une logique de travail en équipe :**



- Le CQP télésecrétaire qualifié est constitué par 4 blocs de compétences qu'il faut savoir mettre en œuvre dans les situations d'accueil par téléphone en multi lignes

et plus accessoirement lors d'échanges face-à-face avec d'un donneur d'ordres en visite sur le plateau téléphonique :



LES ACTIVITES DEFINIES PAR BLOCS DE COMPETENCES DU CQP TELESECRETAIRE QUALIFIE

► Les Activités correspondantes au Bloc de compétences 1

RECEPTION ET GESTION DES APPELS ENTRANTS

- Réception des appels entrants en multi lignes selon les procédures et instructions en place, et dans le respect des objectifs fixés
- Transfert, appel ou reprise d'un correspondant
- Gestion d'un pic d'appels

ANALYSE D'UNE DEMANDE AU TELEPHONE

- Recueil avec méthode et efficacité des informations nécessaires pour comprendre et analyser une demande
- Détection des appels prioritaires et/ou urgents

PRISE ET RESTITUTION DES MESSAGES PAR LES CANAUX DE COMMUNICATION

- Prise de messages téléphoniques, saisie d'informations dans un progiciel spécifique de l'entreprise prestataire ou externe du donneur d'ordres : noms, adresses, messages....
- Transmission des informations données par les donneurs d'ordre pour leurs correspondants, en restituant fidèlement ou exactement le message selon les consignes
- Report aux donneurs d'ordre : transmission des informations et des urgences recueillies
- Réponses aux demandes en temps réel
- Appel à un correspondant suite à la demande d'un donneur d'ordres pour transmettre un message ou annuler un rendez-vous selon les cas
- Mise en relation avec le donneur d'ordres selon les cas

GESTION ET SATISFACTION DANS LE CADRE FIXE D'UNE DEMANDE PARTICULIERE D'UN CORRESPONDANT

- Renseignement ou orientation
- Proposition des solutions dans le périmètre de ses missions

MISE A JOUR D'UN PLANNING D'UN DONNEUR D'ORDRES, ET ENREGISTREMENT DES CONSIGNES

- Mise à jour de plannings du donneur d'ordres en fonction des informations communiquées par les donneurs d'ordres
- Mise à jour d'informations se trouvant sur le dossier du donneur d'ordres (congés, absences...)
- Modification de certaines plages horaires à la demande du donneur d'ordres pour des jours donnés

GESTION DE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

- Fixation, déplacement et annulation de rendez-vous et de visites à l'extérieur
- Régulation de rendez-vous selon les situations

ACCUEIL D'UN CORRESPONDANT

- Accueil d'un correspondant par le biais d'un service client dans le cadre d'une réponse de premier niveau convenue avec le donneur d'ordres, ne nécessitant pas la détention de compétences techniques pointues dans le produit ou service duquel il s'agit d'aider les correspondants

GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- Anticipation si possible d'une situation conflictuelle
- Désamorçage de l'agressivité
- Traitement des réclamations de 1er niveau

► Les Activités correspondantes au Bloc de compétences 2

ASSURANCE D'UN ACCUEIL MINIMUM DANS LA LANGUE ANGLAISE

- Mise en œuvre d'un accueil minimum d'un correspondant en anglais

► Les Activités correspondantes au Bloc de compétences 3

COMMUNICATION AVEC SES COLLEGUES

- Fourniture de tout rapport d'incident demandé par les responsables
- Partage des informations impactant l'activité professionnelle
- Transmission des instructions entre collègues pour assurer la continuité de services
- Consultation permanente des données à jour sur l'entreprise ou les donneurs d'ordres

RELAIS DU TRAVAIL EN EQUIPE SOUS LA RESPONSABILITE DE SON RESPONSABLE HIERARCHIQUE

- Relais du travail en équipe
- Relais des incidents signalés auprès de sa hiérarchie
- Résolution en équipe d'un problème signalé

► Les Activités correspondantes au Bloc de compétences 4

DIFFUSION D'UNE IMAGE POSITIVE DE L'ENTREPRISE ET DU DONNEUR D'ORDRES

- Diffusion d'une image positive de l'entreprise
- Diffusion d'une image positive du donneur d'ordres

SUIVI D'UNE REGLE DE QUALITE INTERNE OU D'UNE CHARTE DEONTOLOGIQUE

- Suivi des règles de qualité internes
- Suivi d'une charte déontologique

MISE EN CONFORMITE CNIL

- Participation sous la responsabilité de la hiérarchie au respect des exigences de la CNIL

AUTOEVALUATION POUR AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE RENDU

- Participation à l'amélioration continue de la qualité du service rendu grâce à l'auto évaluation régulière de son travail

CONSEIL A UN DONNEUR D'ORDRES SUR L'UTILISATION D'UNE APPLICATION INFORMATIQUE DE TELESECRETARIAT

- Conseil à un donneur d'ordres sur l'utilisation d'une application informatique de télésecrétariat ou sur le serveur de messagerie ou de l'agenda

ACCUEIL D'UN DONNEUR D'ORDRES

- Accueil d'un donneur d'ordres sur le plateau en face à face, lors de visites ou pour des renseignements en vue de montrer le service et/ou le centre d'accueil téléphonique
- Réalisation d'un premier contact téléphonique avec un donneur d'ordres potentiel

1. Objectifs
2. Métier visé par la certification

3. La prestation attendue

4. Réponse au cahier des charges
5. Modalités contractuelles,
évaluation des offres et critères de
sélection

La prestation attendue

1. Ingénierie pédagogique et réalisation des formations

- Développer une ingénierie pédagogique adaptée au métier visé
 - L'organisme de formation habilité devra développer sa propre ingénierie pédagogique et son référentiel de formation. Il respectera les référentiels d'activités, de compétences et de certification élaborés par la Branche, afin de permettre de définir un parcours de formation individualisable, sous forme de blocs et de modules ou de suivre des modules ou des blocs dans le cadre du CPF.

le prestataire devra ainsi :

- Respecter les contraintes du secteur du télésecrétariat notamment en termes de maillage territorial, de durée, de rythme et des dates :
 - La formation devra être accessible aux candidats de toute la France. Ainsi les formations devront permettre de couvrir l'ensemble du territoire national. Afin d'assurer ce maillage maximal du territoire, elles pourraient par exemple se dérouler dans 5 grandes régions et au sein de chacune d'elles, dans des lieux faciles d'accès (nord, ouest, est, sud et Ile-de-France). Il sera attendu par la Branche que l'organisme de formation puisse démontrer cette exigence de maillage national (par exemple par la mise en place de partenariats, par des méthodes d'enseignement à distances ou par une présence dans plusieurs régions ...)
 - La durée maximale des actions de formation³ doit être évaluée par l'organisme de formation en se basant sur les exigences du référentiel d'activité et compétences
 - La durée minimale des actions de formation a été évaluée à 70 heures par la Branche
 - La disponibilité temporelle étant une vraie contrainte pour les entreprises de télésecrétariat, la durée de chaque session de formation ne devrait pas dépasser

³ on entend par durée maximale la durée qui serait nécessaire pour un candidat qui répondrait exactement aux prérequis exigés, mais ne disposerait pas de compétences au-delà de ce prérequis, lui imposant donc une formation lui permettant d'acquérir l'intégralité des compétences du référentiel. Pour les autres, disposant le cas échéant de compétences complémentaires, l'individualisation issue du positionnement initial devrait permettre de réduire cette durée.

2-3 jours d'absence dans un mois. Une semaine entière est difficilement envisageable pour les entreprises

- Une vigilance doit être apportée aux choix des dates : il est recommandé d'éviter les dates placées en fin de mois, et les trois dernières semaines du mois de décembre
- Elaborer l'ensemble des supports pédagogiques (par exemple : établissement ou collecte des études de cas pour la formation)
- Animer l'ensemble de la formation avec des formateurs maîtrisant les compétences du télésecrétariat et/ou de la relation client
- Se charger de l'organisation matérielle et logistique des formations (salle, mobilier, matériel pédagogique, consommables)
- Mettre à disposition les moyens techniques adéquats (un plateau téléphonique et un ou plusieurs logiciels spécifiques du télésecrétariat)

2. Accompagnement du parcours de certification

- Positionner le candidat à l'aide d'outils mis en place par la CPNEFP : Un candidat ne devra pas suivre une formation ou un module s'il maîtrise déjà la ou les compétences au niveau qui est requis par le CQP. Pour cela il est demandé que l'organisme de formation mette en place un positionnement du candidat et propose un parcours pédagogique individuel en fonction de ce positionnement et au respect d'un pré-positionnement ayant eu lieu en entreprise

L'Organismes de formation habilité aura l'obligation d'utiliser les outils paritaires mis en place par la branche, permettant de garantir l'homogénéité des positionnements, des évaluations et du suivi des candidats.

L'organisme de formation pourra s'il le souhaite introduire des outils complémentaires, notamment pour le suivi pédagogique du candidat, pour la coordination de la mise en application des compétences en l'entreprise ou sa communication. Néanmoins, l'organisme de formation devra adresser à la CPNEFP via le secrétariat du SIST, et cela avant toute diffusion (impression ou mise en ligne), tout outil ou communication pour obtention d'un « AVIS CONFORME »

- Définir un parcours de formation individualisé en fonction des besoins du candidat déterminés lors du positionnement
- Assurer la coordination avec les entreprises, pour la mise en application des compétences acquises pendant la formation dans l'entreprise

- Se charger de l'organisation des évaluations : Le prestataire est également chargé de procéder aux évaluations des compétences des candidats par la voie de la formation et de mises en situation professionnelles des candidats par la VAE. Tous les candidats devront passer l'ensemble des évaluations et des mises en situations professionnelles, y compris celles dont ils ont été exonérés de la formation correspondante suite au positionnement initial. Le prestataire devra ainsi :
 - mettre des salles équipées⁴ à disposition, en centre de formation ou en entreprise
 - proposer des dates et les annoncer sur un site Web
 - informer les entreprises et les candidats
 - mettre à disposition deux évaluateurs⁵ (*un évaluateur et un co-évaluateur : la présence physique est requise pour au moins l'évaluateur, le co-évaluateur pourra éventuellement évaluer à distance*)
 - proposer de noms pour l'établissement des listes des évaluateurs
- Se charger de l'organisation des mises en situation professionnelles simulées pour les candidats poursuivant le parcours par la VAE (même que pour la voie par la formation)
- Evaluer les candidats à l'aide des outils mis en place par la CPNEFP
- Se charger de l'organisation des jurys : le prestataire est également chargé de l'organisation des jurys de CQP à la fin des parcours des candidats. Le prestataire devra ainsi :
 - proposer à la CPNEFP quelques dates potentielles
 - inviter officiellement par un courrier les membres du jury à partir de la liste des noms transmis par la CPNEFP
 - proposer éventuellement des noms pour l'établissement de listes des membres potentiels de jurys
 - convoquer officiellement les candidats par un courrier

⁴ Plateaux téléphoniques, logiciels spécifiques du télésecrétariat...

⁵ Le prestataire devra rechercher des évaluateurs (soit des formateurs n'ayant pas formé le candidat, soit des professionnels du télésecrétariat). Le SIST établira une liste avec des noms d'évaluateurs professionnels potentiels que le prestataire pourra contacter. Le prestataire devra assurer le paiement des salaires et des frais de ces évaluateurs.

- compiler et transmettre les dossiers d'évaluation des candidats aux membres du jury
- préparer le déroulement des jurys : informer les membres du jury par rapport à leur rôle et leur mission

3. Formalités administratives

- Assurer un certain nombre de tâches administratives : réception des dossiers d'inscription, enregistrement, transmission à la CPNEFP et au SIST
- Assurer le traitement administratif des dossiers des candidats : vérification de recevabilité des candidatures selon les prérequis définis par la CPNEFP, suivi administratif des candidats (confirmations, communications des dates, de programmes de formation et lieux d'intervention de l'action de formation...), etc.
- Répondre par écrit aux candidats sur la recevabilité de leur demande
- Fournir à le ou les organismes commanditaire/financeurs (entreprise, conseil régional, pôle emploi, l'OPCA) les pièces justificatives demandées par ce(s) dernier (s)
- Participer à la réactualisation annuelle des outils pour les évaluations et les jurys (dossier école, études de cas etc.), des parcours, des modalités, du niveau des compétences, des compétences à certifier notamment en liens avec la commission CQP du SIST. Un système de veille est coordonné chaque année par le SIST lors d'une réunion annuelle qui réunit des acteurs des parcours CQP, **dont obligatoirement le prestataire**. Ce système de veille est basé sur les éléments qualitatifs ou quantitatifs remontant par exemple des jurys, des entreprises ou de l'organisme de formation habilité et permettra de décider notamment s'il est nécessaire ou pas de modifier les modalités ou les parcours.

4. Communication

- Mettre en œuvre une démarche de communication sur son site web qui vise à assurer une promotion de ses actions de formations auprès des entreprises et des candidats : Cette communication devra notamment permettre le téléchargement de documents divers sous format pdf (bulletin d'inscription...) et indiquera les dates et lieux d'évaluations et de jurys afin de permettre à des candidats par la voie de la VAE de s'inscrire aux évaluations/mise en situations professionnelles ainsi qu'aux candidats libres, des passer les évaluations et les jurys. La création de liens aux sites web de SIST, d'AGEFOS-PME, et de la Branche est également attendue.
- Renseigner les chefs d'entreprise ou les candidats par téléphone en cas de questions sur les parcours de formation, les inscriptions, les évaluations, les jurys (dates, lieux...)

5. Recueil d'information et suivi des candidats

► Recueillir les informations sur les profils des candidats au moment de l'inscription

- Grâce aux informations demandées sur le **bulletin d'inscription**, le prestataire obtiendra des informations sur chaque candidat inscrit au parcours dont notamment sur le :
 - Niveau scolaire/universitaire voire diplômes obtenus
 - Expérience professionnelle (nombre d'années, dans quels secteurs etc.)
 - Âge, sexe
- **IMPLICATION ATTENDUE :**
 - Adressage des bulletins d'inscription
 - Apport de la réponse sur la recevabilité aux candidats
 - Recueil des informations sous la base d'un fichier⁶
 - Transmission de ce fichier complet à SIST avant le début de chaque parcours (VAE ou formation)
 - Traitement statistique annuel de ces données dans l'objectif d'obtenir un portrait statistique des **profils** des candidats
 - Transmission annuelle à SIST de ces données statistiques sous forme de tableaux (excel) ou schémas graphiques

► Questionnaire à adresser par mail (éventuellement en ligne) aux titulaires à 6 mois après l'obtention du CQP et à 2 ans après l'obtention du CQP (sous réserve de modifications)

Il est attendu que le prestataire se charge du suivi des titulaires à 6 mois et à 2 ans, en organisant des enquêtes auprès des titulaires à l'aide de questionnaires établies sous la responsabilité de la CPNEFP. Ces données recueillis permettront d'assurer le suivi des candidats CQP et permettront à la CPNEFP de disposer d'un bilan statistique du dispositif.

⁶ Le prestataire s'engage à respecter les dispositions au regard de la CNIL

6 MOIS APRES L'OBTENTION DU CQP : suivi et portrait statistique des titulaires

- Enquête adressée par l'organisme de formation par email aux titulaires permettant d'établir un suivi de leur devenir
- **IMPLICATION ATTENDUE :**
 - Recueil des questionnaires remplis, et intégration des réponses dans un fichier à créer sous excel
 - Transmission de ce fichier à SIST au fur et à mesure des collectes (VAE ou formation)
 - Traitement statistique de ces données dans l'objectif d'obtenir un portrait statistique des **situations** des candidats
 - Transmission à SIST de ces données statistique sous forme de tableaux (excel) ou schémas 6 mois après chaque fin d'une session

24 MOIS APRES L'OBTENTION DU CQP : suivi et portrait statistique des titulaires

- Mêmes questions et même questionnaire et même implication attendue que pour le premier point sur les titulaires établi après 6 mois

EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE DE SUIVI DES TITULAIRES

Nom du titulaire :

Date de naissance :

Entreprise :

Date d'obtention du CQP :

Situation :

- en emploi
- demandeur d'emploi
- en formation
- autres

Pour ceux déclarant être en emploi :

- le statut contractuel de cet emploi (salariés CDI, salarié CDD, travailleurs non-salariés, intérimaires)
- le secteur (dans la branche, dans une autre branche)
- si dans la Branche indication de l'emploi effectif

Pour ceux déclarant être en formation :

- la nature de la formation (le niveau Education Nationale d'une part ; le code NSF d'autre part)

1. Objectifs
2. Métier visé par la certification
3. La prestation attendue
4. Réponse au cahier des charges
5. Modalités contractuelles,
évaluation des offres et critères de
sélection

Réponse au cahier des charges

► Délais de réponse, et adressage des réponses

Les Organismes de formation répondant doivent faire parvenir leur proposition au plus tard le **15/01/2016**, inclus, le cachet de la poste faisant foi.

Les propositions seront adressées par courriel avec la mention « **Réponse Appel d'Offre CQP télésecrétaire qualifié** » à :

- CPNEFP de la Branche Professionnelle des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire *via son secrétariat technique, le Cabinet Pétrel*
 - Maîtres Pascal PETREL et Ludovic BLANC :
P.PETREL@petrel-associes.com, l.blanc@petrel-associes.com
- Un exemplaire sera en parallèle transmis par courriel **aux adresses suivantes** :
 - Mme Muriel Capitaine, Responsable sociale et AGEFOS, fédération SIST :
murielcapitaine@logicbureau.fr
 - Mme Isabelle Libert, Chargée de mission certifications, AGEFOS-PME
ilibert@agefos-pme.com
 - M. Nicolas Borsarello, Délégué adjoint Grands Comptes et Branches, AGEFOS-PME
nborsarello@agefos-pme.com
 - Mme Marie Koefoed, Consultante, Ambroise Bouteille & Associés :
mkoefoedgouy@ambroisebouteille.com

► Fiche de présentation et d'identification de l'organisme de formation

1. Dénomination sociale, adresse, téléphone, fax, courriel et adresse site web
2. Forme juridique, date de création
3. N° Siret, code NAF, numéro de déclaration d'activité, numéro d'existence
4. Identification du responsable légal de l'organisme de formation : nom, qualité, coordonnées
5. Identification du responsable ou de l'interlocuteur habilité pour la formation continue : domaines de compétences, secteurs d'intervention et publics concernés

6. Référence de l'organisme de formation en matière de formation continue : domaines de compétences, secteurs d'intervention et publics concernés
7. Attestation sur l'honneur de la situation de l'organisme de formation par rapport à ses obligations fiscales et sociales
8. Existence éventuelle et nature de liens personnels, contractuels ou juridiques avec d'autres parties prenantes de cette certification, comme par exemple une entreprise de la branche, une organisation représentative de la branche, l'OPCA, etc.

► Descriptif des moyens mis en œuvre

- Concevoir **une réponse** dans le respect des exigences de ce cahier des charges et du référentiel d'activité, de compétences et de certification en annexe, en précisant son approche par volet de 1 à 5 :

1. Ingénierie pédagogique et réalisation des formations

Comportant notamment :

- 1.1 **Argumentation générale** : objectifs généraux de la formation : reformulation de la compréhension du projet et de son contexte, précision de sa vision et son approche du sujet
- 1.2 **Descriptif de l'ingénierie de formation** : méthodes pour l'élaboration du contenu de chacun des modules, les moyens permettant d'intégrer au mieux les problématiques présentés dans le référentiel d'activités et de compétences
- 1.3 **Choix pédagogiques argumentés**
- 1.4 **Organisation de l'équipe pédagogique** et CV des formateurs, précisant notamment leurs expériences du télésecrétariat ou de la relation client
- 1.5 **Nombre de stagiaires** minimum et maximum pour les formations
- 1.6 **Descriptif précis du programme** par modules de formation; justification des choix, en cohérence avec les exigences du référentiel d'activités, de compétences et de certification
- 1.7 **Descriptif des supports pédagogiques** envisagés (joindre tout exemple utile) : Exemples d'études de cas, de vidéos, de jeux de rôles, d'enregistrements divers utilisés dans la formation : propositions éventuelles de moyens pédagogiques innovants ou spécifiques à introduire (sous réserve de l'accord de la CPNEFP), à titre d'exemple e-learning, plateformes

collaboratives d'échanges d'informations ou de données entre les stagiaires etc.

1.8 Dates de formation

1.9 Lieu(x) de réalisation des formations et zone(s) d'intervention envisagées.

En cas d'ouverture vers des territoires non couverts habituellement, détail de la méthodologie employée (partenariats...)

1.10 Durée globale de l'action ; en nombre d'heures et en nombre de jours ; en indiquant les détails : la durée (en nombre d'heures et en nombre de jours) par module et par blocs de compétences

1.11 Moyens matériels mis à disposition –il est attendu que le candidat puisse s'exercer sur au moins un logiciel spécifique de télésecrétariat, l'organisme de formation doit décrire comment il entend répondre à cette exigence

1.12 Précisions sur l'expérience du volet 1 :

Expériences de la formation dans le cadre de certifications : CQP ou de titres professionnels (nombre d'années, habilitations, descriptifs, nombre de candidats formés par an, taux de réussite...)

Précision sur **d'éventuels partenariats avec des organismes de formations** spécialisés dans le télésecrétariat (par exemple pour assurer le maillage territorial ou pour garantir la capacité à répondre aux besoins des entreprises du télésecrétariat) : Capacités ou expériences de portage pour représenter l'ensemble des membres d'un groupement

2. Accompagnement du parcours de certification

Comportant notamment :

2.1 Reformulation de la compréhension de ce volet, précision de sa vision et son approche de l'accompagnement

2.2 Précisions sur l'expérience de positionnement de candidats

2.3 Illustrations de la capacité à élaborer des parcours individualisés à partir d'un référentiel

2.4 Expériences de l'organisation des évaluations, des jurys (précisant à qui l'évaluation est confiée, où, quand, comment...)

3. Formalités administratives

Comportant notamment :

3.1 Reformulation de la compréhension de ce volet, et description de l'approche envisagée de la gestion des formalités administratives

3.2 Précisions sur l'expérience des activités attendues dans ce volet

4. Communication

Comportant notamment :

4.1 Reformulation de la compréhension de ce volet, précision de sa vision et son approche de la communication

4.2 Exemples de documents de communication et de publicité : précisions sur la communication envisagée pour le CQP, précisions sur l'existence ou non de site web

5. Recueil d'information et suivi des candidats

Comportant notamment :

5.1 Reformulation de la compréhension de ce volet, précision de sa vision et son approche

5.2 Expériences du suivi des candidats (comment, fréquences, relances pour les questionnaires...) et de l'établissement de statistiques

5.3 Expériences de la coordination avec l'administrateur du CQP (fédération, CPNEFP...)

5.4 Toutes autres argumentations ou justifications jugées pertinentes par l'organisme de formation

► Proposition financière

L'organisme de formation devra préciser les conditions tarifaires liées à sa proposition en utilisant le tableau ci-après.

Le **coût horaire** doit intégrer l'intégralité des frais résultants de l'exécution des volets 1 à 5, et notamment, pour mémoire :

- Les frais pédagogique et de l'ingénierie pédagogique
- Le coût de l'étude de recevabilité des dossiers
- Le coût du positionnement
- Le coût de l'organisation des évaluations hors frais de salaire chargé des deux évaluateurs (dont par exemple : y compris défraiements, déplacements des évaluateurs, locations de salles etc...)
- Le coût de l'organisation des jurys (hors frais, déplacements et salaires des membres du Jury), mais incluant l'éventuelle location de salles, thé, eau, café offerts aux candidats et aux membres du jury, photocopies des grilles et des documents divers, frais d'envoi à la CPNEFP, etc...

- Le suivi du titulaire à 6 mois et à 24 mois, y compris la synthèse sous forme de rapport et sa transmission aux SIST/CPNEFP
- L'administration du parcours telle que décrite dans ce cahier des charges, y compris la participation annuelle aux réunions de coordination avec le SIST/ la CPNEFP

Aucun complément financier (tels remboursement de frais, salaires, locations, dédommagement, augmentation du taux horaire, etc.) ne pourra être attribué après l'habilitation, il s'agit donc pour l'organisme de formation de calculer avec précision son taux horaire GLOBAL au départ.

► **Proposition financière**

	HT	TTC
TAUX HORAIRE COMPLET/HEURE/STAGIAIRE		

► **Nombre d'heures de formation par unité de certification**

Unités de certification	Nombre d'heures maximale de formation
Unité de certification 1	
Unité de certification 2	
Unité de certification 3	
Unité de certification 4	
TOTAL : Durée maximale d'un parcours de formation	

► **Nombre d'heures d'accompagnement et d'évaluation***

Nature	Nombre d'heures/stagiaire
TOTAL	

*) Le nombre d'heures sera soumis aux règles en vigueur de l'OPCA

Nom de l'organisme de formation :

Date, signature et tampon :

1. Objectifs
2. Métier visé par la certification
3. La prestation attendue
4. Réponse au cahier des charges
5. Modalités contractuelles,
évaluation des offres et
critères de sélection

Modalités contractuelles, évaluation des offres et critères de sélection

► Obligations réglementaires

- L'organisme est en capacité de fournir, à tout moment, son numéro de déclaration d'activités à jour (Article L6351-1 du Code du Travail) et les justificatifs du versement de ses contributions sociales, fiscales et conventionnelles.
- L'organisme de formation établit chaque année un bilan pédagogique et financier retraçant son activité de formation (articles L 6352-11, R 6352-22 à R 6352-24 du code du travail), à présenter sur demande aux services régionaux de contrôle de l'Etat
- L'organisme s'est doté d'un règlement intérieur qu'il fournit à tous les nouveaux stagiaires, ainsi que tous les documents cités dans l'Article L6353-8 du Code du Travail
- L'organisme de formation respecte la réglementation, les règles en vigueur dans la branche, les règles des organismes financeurs des candidats salariés et demandeurs d'emploi, et notamment :
 - l'ensemble des règles définissant la formation professionnelle et l'éligibilité au dispositif de financement
 - le décret n° 2014-935 du 20 août 2014 relatif aux formations ouvertes ou à distance (publié au JO du 22 août 2014)
 - le décret n° 2014-969 du 22 août 2014 relatif à la durée minimale des périodes de professionnalisation et à l'obligation de tutorat d'un salarié en contrat de professionnalisation (publié au JO du 27 août 2014)
 - les dispositions actuellement en vigueur dans le Code du Travail
- L'organisme de formation accepte de se soumettre aux contrôles qui seront mis en place par AGEFOS-PME conformément à Article L. 6316-1 - Code du Travail (Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014) et à Article L6332-1-1 (Modifié par Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 - art. 11) :
 - *Les organismes collecteurs paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6332-1, les organismes paritaires agréés mentionnés à l'article L. 6333-1, l'Etat, les régions, Pôle emploi et l'institution mentionnée à l'article L. 5214-1 s'assurent, lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue et sur la base de*

critères définis par décret en Conseil d'Etat, de la capacité du prestataire de formation mentionné à l'article L. 6351-1 à dispenser une formation de qualité.

- Les organismes collecteurs paritaires agréés ont pour mission : (...) 4° De **s'assurer de la qualité des formations dispensées, notamment en luttant contre les dérives thérapeutiques et sectaires.**

L'organisme de formation doit ainsi se soumettre aux contrôles par l'AGEFOS-PME tels qu'à titre d'exemples : contrôles automatisés des données transmises, contrôles de la transmission de la collecte des contacts des stagiaires, des contrôles pouvant être mis en place sur sites, des contrôles annuels selon le plan annuel de contrôle mis en place par AGEFOS-PME.

► Flux annuel

L'étude d'opportunité a fait apparaître qu'un flux annuel d'environ 60 stagiaires semblait une estimation raisonnable, mais qu'en aucun cas le commanditaire ne s'engage quant à l'atteinte de ce volume, qui dépendra de nombreux facteurs, dont la qualité de la formation, la notoriété du prestataire, l'effort de communication et de commercialisation, etc.

► Contact

Pour toute question liée aux éléments du cahier des charges, l'organisme de formation répondant peut contacter :

- **Marie Koefoed**, Ambroise Bouteille & Associés, 01 44 06 05 50, mkoefoedgouy@ambroisebouteille.com

► Evaluation des offres et critères de sélection

- Les propositions des organismes de formation seront analysées et présentées à une commission paritaire composée par la branche.
- L'évaluation des offres des organismes répondant au présent cahier des charges sera effectuée sur la base des éléments suivants
 - Respect du format et du contenu demandé dans le présent cahier des charges
 - Connaissance du métier de télésecrétariat ou de l'accueil téléphonique
 - Réponses pédagogiques aux compétences décrites dans les référentiels
 - Moyens mis à disposition (humains et matériels), qualité des outils et logiciels proposés pour la formation

- Capacités d'intervention géographique (territoire national), et méthodologie pour y parvenir
- Capacité à proposer des parcours individualisés en fonction du positionnement initial
- Capacité à administrer un parcours (qualité de la mise en œuvre proposée) et expériences de l'organisation administrative et matérielle des évaluations, des jurys....
- Qualité de la communication mise en place
- Durée de la formation et modalités d'organisation
- Les coûts pratiqués

► Validité de l'offre du prestataire : délai pendant lequel la proposition reste valable

- L'offre sera valable 6 mois

► Habilitation et durée de l'habilitation

- La CPNEFP habilitera un seul organisme de formation pour une durée de 2 ans, éventuellement renouvelable
- Seul l'organisme de formation habilité, et sous sa responsabilité les éventuels sous-traitants de cet organisme de formation, auront le droit de former les candidats au CQP

► Attribution du marché

- Les organismes de formation présélectionnés seront auditionnés le **26/01/2016** par le **SIST**
- Lors de cette audition le SIST sélectionne 2 organismes de formation en vue de leur présentation finale devant la **CPNEFP** qui sera organisée le **26/02/2016**
- La CPNEFP se réserve le droit de ne pas donner suite aux propositions reçues pour tout ou partie de l'appel d'offres
- Le prestataire non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité ni contester pour quelque motif que ce soit le bien-fondé de la décision de la CPNEFP

► Acteurs

- Commanditaire officiel :
 - CPNEFP de la Branche professionnelle des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire

- Interlocuteur principal des organismes de formation Commanditaire officiel :
 - le SIST
- Accompagnement de la branche :
 - AGEFOS PME

► **Processus d'habilitation**

- Le prestataire s'engage à réaliser les prestations décrites dans le présent cahier des charges, pour un taux horaire unique forfaitaire et selon une durée maximale de formation par modules. Après l'habilitation par le commanditaire, une convention formalisera ces engagements.
- Les commandes de prestations en elles-mêmes interviendront ensuite de l'initiative des commanditaires/financeurs concernés au cas par cas (AGEFOS-PME, tel conseil régional, tel Fongecif, la personne, l'entreprise, etc.), le prestataire s'engageant à les réaliser et à les facturer selon les modalités décrites dans la convention d'habilitation.

► **Référentiel d'activités, de compétences et de certification ci-après :**

FICHE 5 INGÉNIERIE : RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITES ET RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Deux **modalités d'évaluation** ont été retenues pour le CQP télésecrétaire qualifié :

1. **Observation en situation simulée** : le candidat reçoit des « faux » appels simultanés simulant un correspondant ou un donneur d'ordres. Ces appels sont passés par un co-évaluateur - un formateur, un collègue de son propre entreprise ou d'une autre entreprise. Le candidat gère les appels reçus et effectue les tâches demandées : tchatter, appeler un correspondant (qui est joué aussi par le co-évaluateur) ... Le co-évaluateur base le dialogue sur des scénarios issus d'un « **dossier école** » :

Le **dossier école** est créé sous la responsabilité de la CPNEFP par la commission CQP de la fédération SIST.

Il est constitué de :

- « dossiers donneur d'ordres » différents : médecins (généralistes et spécialistes), avocats et entreprises.
- 6 scénarios qui reprennent toutes les situations citées dans le référentiel de certification. Ils permettent de reconstituer des situations habituellement rencontrées dans le cadre professionnel : accueil, conflits, dysfonctionnements, fixation de rendez-vous, restitution et transmission des messages etc.

Ils sont basés sur la matière remontée des entreprises de télésecrétariat : des situations, des rapports d'incidents etc.

2. **Entretien/échange à la suite de l'Observation en situation simulée** : Le candidat doit répondre à des questions posées par l'évaluateur voire le co-évaluateur. Il est basé sur les situations rencontrées lors de l'observation en situation simulée et sur des études de cas constituées par la commission CQP de la fédération SIST, sous la responsabilité de la CPNEFP.

Vocabulaire :

Correspondant : L'appelant qui contacte le donneur d'ordres par téléphone, courriel, etc.

Donneur d'ordres : Le client qui a un contrat avec l'entreprise de télésecrétariat (profession libérale, indépendants, entreprises...)

Entreprise : Lieu de travail du candidat

1) Référentiel d'activités et référentiel de certification dans un tableau unique

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION	
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION
<h2 style="text-align: center;">1. RECEPTIONNER ET GERER LES APPELS</h2>			
A1. RECEPTION DE TOUS TYPES D'APPELS EN MULTI LIGNES AVEC GESTION D'AGENDA ET PRISE DE MESSAGES	C1. RECEPTIONNER ET GERER LES APPELS EN MULTI LIGNES		
A.1.1 Réception et gestion des appels entrants <ul style="list-style-type: none"> Réception des appels entrants en multi lignes selon les procédures et instructions en place, et dans le respect des objectifs fixés Transfert, appel ou reprise d'un correspondant Gestion d'un pic d'appels 	C.1.1 Répondre au donneur d'ordres ou au correspondant identifié <ul style="list-style-type: none"> Se présenter au nom du donneur d'ordres au téléphone avec une bonne élocution Moduler sa voix (intonation, débit, volume...) Appliquer son vocabulaire spécifiquement au secteur professionnel du donneur d'ordres Répondre avec politesse et courtoisie (choix des mots, intention courtoise) 	C.1.1 Répondre au donneur d'ordres ou correspondant identifié <ul style="list-style-type: none"> Se présenter au nom du donneur d'ordres au téléphone avec une bonne élocution Moduler sa voix (intonation, débit, volume...) Appliquer son vocabulaire spécifiquement au secteur professionnel du donneur d'ordres Répondre avec politesse et courtoisie (choix des mots, intention courtoise) 	Observation en situation simulée sur dossier école
			- S'introduire avec une élocution claire et précise, positive et avec le sourire - Nuancer la voix en adaptant l'intonation, le débit et le volume au sujet et à l'interlocuteur - Employer un vocabulaire en adéquation avec le secteur professionnel du donneur d'ordres - Choisir des mots avec politesse et intention courtoise
			- Se conformer au respect du décroché en moins de 15 secondes - Contrôler les temps d'attente : hiérarchisation de l'ordre de traitement en fonction du type d'appel et la priorité pouvant s'y rapporter

	<p>donneur d'ordres) en qualifiant le niveau d'urgence de la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rassurer le correspondant en l'informant sur l'éventuelle attente (motif de l'attente) • Reprendre l'appel initial en rappelant l'identité du correspondant ou l'objet de l'appel 	<p>donneur d'ordres) en qualifiant le niveau d'urgence de la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rassurer le correspondant en l'informant sur l'éventuelle attente (motif de l'attente) • Reprendre l'appel initial en rappelant l'identité du correspondant ou l'objet de l'appel 		<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir en multi-lignes (3): respect des phrases d'accueil prédéfinies, application des formules de politesse prédéfinies, ton calme et posé, entrée en contact positive - Mettre 3 lignes en attente : annonce claire de l'attente et de l'éventuel prolongement de l'attente, politesse (intention courtoise, choix des mots), apaisement de l'interlocuteur en attente (précision sur le motif de l'attente), changement de rythme en fonction des pics d'appels, temps d'attente écourté le plus possible - Appliquer des phrases courtes centrées sur le sujet - Conduire l'appel efficacement 	<ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner les dossiers avec précision - Identifier les informations afin de gérer l'hésitation dans la recherche d'un élément - Prendre en compte les besoins et les demandes spécifiques : compréhension correcte du besoin, aucun oubli de consignes
	<p>C.1.3 Gérer des dossiers multiples en respectant les instructions permanentes et temporaires du donneur d'ordres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mémoriser les éléments clés selon les consignes de son entreprise et en suivre les mises à jour 	<p>C.1.3 Gérer des dossiers multiples en respectant les instructions permanentes et temporaires du donneur d'ordres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mémoriser les éléments clés selon les consignes de son entreprise et en suivre les mises à jour 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p> <p>Préparation pour la compréhension des dossiers : 1 heure (avant le début de l'observation)</p>		
	<p>C.1.4 Adapter son accueil aux besoins et aux demandes spécifiques d'un secteur d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapter son accueil aux besoins et aux demandes spécifiques d'un secteur d'activité, qui auront été préalablement expliquées par l'entreprise 	<p>C.1.4 Adapter son accueil aux besoins et aux demandes spécifiques d'un secteur d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapter son accueil aux besoins et aux demandes spécifiques d'un secteur d'activité, qui auront été préalablement expliquées par l'entreprise 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>		

<p>A.1.2 Analyse d'une demande au téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Recueil avec méthode et efficacité des informations nécessaires pour comprendre et analyser une demande ● Détection des appels prioritaires et/ou urgents 	<p>C.1.5 Identifier l'objet de la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pratiquer l'écoute active : mener l'entretien, écouter la demande du correspondant, mémoriser l'objet, prendre des notes « brouillon » pour conserver ou mémoriser les mots clés permettant d'analyser la demande ● Exploiter les informations recueillies notamment après une mise en attente ● Maîtriser la frappe pour pouvoir rédiger rapidement un compte-rendu synthétique de la demande (pendant et après l'entretien) ● Reformuler et faire préciser le besoin par le correspondant ● Questionner pour faire ressortir les informations utiles au donneur d'ordres ● Questionner en utilisant les techniques spécifiques du télésecrétariat en fonction du type de demande (techniques « entonnoir », questions binaires, mots clés, etc.) ● Selon les procédures de son entreprise et les consignes transmises par le donneur d'ordres, sélectionner en autonomie les informations dans les systèmes d'information de l'entreprise ● Filtrer les appels en tenant compte des instructions et demandes particulières des donneurs d'ordres - Apprécier le contenu par rapport 	<p>C.1.5 Identifier l'objet de la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pratiquer l'écoute active : mener l'entretien, écouter la demande du correspondant, mémoriser l'objet, prendre des notes « brouillon » pour conserver ou mémoriser les mots clés permettant d'analyser la demande ● Exploiter les informations recueillies notamment après une mise en attente ● Maîtriser la frappe pour pouvoir rédiger rapidement un compte-rendu synthétique de la demande (pendant et après l'entretien) ● Reformuler et faire préciser le besoin par le correspondant ● Questionner pour faire ressortir les informations utiles au donneur d'ordres ● Questionner en utilisant les techniques spécifiques du télésecrétariat en fonction du type de demande (techniques « entonnoir », questions binaires, mots clés, etc.) ● Selon les procédures de son entreprise et les consignes transmises par le donneur d'ordres, sélectionner en autonomie les informations dans les systèmes d'information de l'entreprise ● Filtrer les appels en tenant compte des instructions et demandes particulières des donneurs d'ordres - Apprécier le contenu par rapport 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diriger l'entretien avec cohérence - Noter des messages et choisir des mots clés : conformité avec le message d'origine, analyse possible de la demande à partir des notes prises, retranscription réalisable à partir des notes - Saisir avec un minimum d'erreurs en respectant une vitesse - Gérer le temps de frappe par rapport à l'appel - Utiliser les raccourcis et le clavier avec absence d'hésitation, et en optimisant l'utilisation (minimum 5 raccourcis usuels) - Faciliter la formulation du besoin en utilisant la directivité (préciser clairement le besoin d'information), l'efficacité (qualité du questionnement) et les vérifications (approfondissements) - Appliquer systématiquement les questions binaires en adaptant les techniques « d'entonnoir » propres au télésecrétariat - Choisir les informations dans le système de données avec autonomie et au respect des consignes et procédures prédéfinies - Prioriser les appels en fonction de leur urgence ou importance en filtrant les appels dans le respect des instructions et des demandes particulières
---	---	---	---	---

	aux instructions du donneur d'ordres - Evaluer la cohérence du discours - Qualifier le niveau d'urgence de la demande	aux instructions du donneur d'ordres - Evaluer la cohérence du discours - Qualifier le niveau d'urgence de la demande	
	C.1.6 Détecter les appels prioritaires • Appliquer l'ordre de traitement selon les priorités définies par l'entreprise en fonction des trois types d'acteurs (entreprise, donneur d'ordres et correspondant) sans céder à la pression exercée par le correspondant ou par le donneur d'ordres	C.1.6 Détecter les appels prioritaires • Appliquer l'ordre de traitement selon les priorités définies par l'entreprise en fonction des trois types d'acteurs (entreprise, donneur d'ordres et correspondant) sans céder à la pression exercée par le correspondant ou par le donneur d'ordres	Observation en situation simulée sur dossier école
	C.1.7 Détecter les urgences • Détecter l'urgence • Confirmer ou éliminer le doute sur l'urgence de l'appel, en interrogeant éventuellement son responsable • Dans le cadre professionnel, ne pas outrepasser les consignes transmises par le donneur d'ordres	C.1.7 Détecter les urgences • Détecter l'urgence • Confirmer ou éliminer le doute sur l'urgence de l'appel, en interrogeant éventuellement son responsable • Dans le cadre professionnel, ne pas outrepasser les consignes transmises par le donneur d'ordres	Observation en situation simulée sur dossier école
A.1.3 Prise et restitution des messages par les canaux de communication (par chat, mails, sms, téléphone, fax, mails, appels urgents, aboutements, réseaux sociaux, site internet des donneur d'ordres, applications...) • Prise de messages téléphoniques, saisie d'informations dans un progiciel spécifique de l'entreprise prestataire ou externe du donneur d'ordres : noms, adresses,	C.1.8 Prendre des messages • Mettre en œuvre les techniques d'obtention des coordonnées correctes • Renseigner correctement les fiches de coordonnées des correspondants (ne pas faire de doublons et soigner l'orthographe) • S'assurer de la compréhension de l'identité et des coordonnées de l'interlocuteur ou du bénéficiaire de la prestation • Veiller à la qualité des messages pris (message synthétique, intelligible,	C.1.8 Prendre des messages • Mettre en œuvre les techniques d'obtention des coordonnées correctes • Renseigner correctement les fiches de coordonnées des correspondants (ne pas faire de doublons et soigner l'orthographe) • S'assurer de la compréhension de l'identité et des coordonnées de l'interlocuteur ou du bénéficiaire de la prestation • Veiller à la qualité des messages pris (message synthétique, intelligible,	Observation en situation simulée sur dossier école Possibilité de terminer la formulation des messages 15 secondes après le dernier appel de l'évaluation
			<ul style="list-style-type: none"> - Renseigner les fiches : exactitude des coordonnées reportées (aucune erreur) - Prendre des messages avec absence de contresens, absence d'ambiguïté, aucune faute d'orthographe ou de grammaire. - Montrer précisément les fonctionnalités d'un logiciel spécifique de télésecrétariat : aisance, absence d'hésitation dans l'usage

<p>messages...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmission des informations données par les donneurs d'ordre pour leurs correspondants, en restituant fidèlement ou exactement le message selon les consignes • Report aux donneurs d'ordre : transmission des informations et des urgences recueillies • Réponses aux demandes en temps réel • Appel à un correspondant suite à la demande d'un donneur d'ordres pour transmettre un message ou annuler un rendez-vous selon les cas • Mise en relation avec le donneur d'ordres selon les cas 	<p>sans interprétation) par tous supports dans un temps donné et permettant l'exploitation par une tierce personne (donneurs d'ordres, collègues ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le message en respectant l'orthographe et la grammaire en évitant les fautes, sans contresens • Manipuler avec maîtrise un logiciel spécifique de télésecrétariat avec ses périphériques, ou applicatifs spécifiques à certains donneur d'ordres ou entreprises 	<p>sans interprétation) par tous supports dans un temps donné et permettant l'exploitation par une tierce personne (donneurs d'ordres, collègues ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le message en respectant l'orthographe et la grammaire en évitant les fautes, sans contresens • Manipuler avec maîtrise un logiciel spécifique de télésecrétariat avec ses périphériques, ou applicatifs spécifiques à certains donneur d'ordres ou entreprises 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p> <p>Le Tchat sera évalué après les appels téléphoniques</p> <p>Le correspondant indiqué par le co-évaluateur lors des appels est contacté par téléphone par le candidat pendant l'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Résumer un message reçu au respect du message initial - Respecter la forme et la technique du tchat (concision, 4-5 mots maximum par envoi, absence d'utilisation d'un « langage SMS ») - Compléter des formulaires sans erreurs et avec justesse dans les choix des rubriques - Contrôler des émissions automatiques - Outrepasser des consignes du donneur d'ordres : justesse du jugement, respect de l'intérêt du donneur d'ordres - Identifier précisément le correspondant à appeler - Gérer les appels avec cohérence
<p>sans interprétation) par tous supports dans un temps donné et permettant l'exploitation par une tierce personne (donneurs d'ordres, collègues ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le message en respectant l'orthographe et la grammaire en évitant les fautes, sans contresens • Manipuler avec maîtrise un logiciel spécifique de télésecrétariat avec ses périphériques, ou applicatifs spécifiques à certains donneur d'ordres ou entreprises 	<p>sans interprétation) par tous supports dans un temps donné et permettant l'exploitation par une tierce personne (donneurs d'ordres, collègues ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le message en respectant l'orthographe et la grammaire en évitant les fautes, sans contresens • Manipuler avec maîtrise un logiciel spécifique de télésecrétariat avec ses périphériques, ou applicatifs spécifiques à certains donneur d'ordres ou entreprises 	<p>sans interprétation) par tous supports dans un temps donné et permettant l'exploitation par une tierce personne (donneurs d'ordres, collègues ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le message en respectant l'orthographe et la grammaire en évitant les fautes, sans contresens • Manipuler avec maîtrise un logiciel spécifique de télésecrétariat avec ses périphériques, ou applicatifs spécifiques à certains donneur d'ordres ou entreprises 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p> <p>Le Tchat sera évalué après les appels téléphoniques</p> <p>Le correspondant indiqué par le co-évaluateur lors des appels est contacté par téléphone par le candidat pendant l'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Résumer un message reçu au respect du message initial - Respecter la forme et la technique du tchat (concision, 4-5 mots maximum par envoi, absence d'utilisation d'un « langage SMS ») - Compléter des formulaires sans erreurs et avec justesse dans les choix des rubriques - Contrôler des émissions automatiques - Outrepasser des consignes du donneur d'ordres : justesse du jugement, respect de l'intérêt du donneur d'ordres - Identifier précisément le correspondant à appeler - Gérer les appels avec cohérence
<p>sans interprétation) par tous supports dans un temps donné et permettant l'exploitation par une tierce personne (donneurs d'ordres, collègues ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le message en respectant l'orthographe et la grammaire en évitant les fautes, sans contresens • Manipuler avec maîtrise un logiciel spécifique de télésecrétariat avec ses périphériques, ou applicatifs spécifiques à certains donneur d'ordres ou entreprises 	<p>sans interprétation) par tous supports dans un temps donné et permettant l'exploitation par une tierce personne (donneurs d'ordres, collègues ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le message en respectant l'orthographe et la grammaire en évitant les fautes, sans contresens • Manipuler avec maîtrise un logiciel spécifique de télésecrétariat avec ses périphériques, ou applicatifs spécifiques à certains donneur d'ordres ou entreprises 	<p>sans interprétation) par tous supports dans un temps donné et permettant l'exploitation par une tierce personne (donneurs d'ordres, collègues ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le message en respectant l'orthographe et la grammaire en évitant les fautes, sans contresens • Manipuler avec maîtrise un logiciel spécifique de télésecrétariat avec ses périphériques, ou applicatifs spécifiques à certains donneur d'ordres ou entreprises 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p> <p>Le Tchat sera évalué après les appels téléphoniques</p> <p>Le correspondant indiqué par le co-évaluateur lors des appels est contacté par téléphone par le candidat pendant l'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Résumer un message reçu au respect du message initial - Respecter la forme et la technique du tchat (concision, 4-5 mots maximum par envoi, absence d'utilisation d'un « langage SMS ») - Compléter des formulaires sans erreurs et avec justesse dans les choix des rubriques - Contrôler des émissions automatiques - Outrepasser des consignes du donneur d'ordres : justesse du jugement, respect de l'intérêt du donneur d'ordres - Identifier précisément le correspondant à appeler - Gérer les appels avec cohérence

<p>A.1.4 Gestion et satisfaction dans le cadre fixé d'une demande particulière d'un correspondant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renseignement ou orientation • Proposition des solutions dans le périmètre de ses missions 	<p>C.1.10 Gérer et satisfaire une demande particulière</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diriger l'appel tout en répondant aux exigences du correspondant • Juger quand la demande rentre dans le périmètre de sa compétence et quand la demande ne peut être prise en charge que par le donneur d'ordres • Ne répondre que quand une demande entre le cadre de sa mission • Se situer dans son périmètre d'intervention et maîtriser les actions à déclencher dans des situations particulières 	<p>C.1.10 Gérer et satisfaire une demande particulière</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diriger l'appel tout en répondant aux exigences du correspondant • Juger quand la demande rentre dans le périmètre de sa compétence et quand la demande ne peut être prise en charge que par le donneur d'ordres • Ne répondre que quand une demande entre le cadre de sa mission • Se situer dans son périmètre d'intervention et maîtriser les actions à déclencher dans des situations particulières 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diriger l'appel : contrôle du temps de parole, aide le correspondant à exprimer sa demande particulière - Identifier la demande - Si information particulière est disponible dans le dossier du donneur d'ordres : répondre précisément à la demande particulière, en respectant les instructions, l'ordre prioritaire et les consignes donnés par le donneur d'ordres - Résumer l'action effectuée dans le message laissé au donneur d'ordres
<p>A.1.5 Mise à jour d'un planning d'un donneur d'ordres, et enregistrement des consignes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour de plannings du donneur d'ordres en fonction des informations communiquées par les donneurs d'ordres • Mise à jour d'informations se trouvant sur le dossier du donneur d'ordres (congés, absences...) • Modification de certaines plages horaires à la demande du donneur d'ordres pour des jours donnés 	<p>C.1.11 Mettre à jour un planning d'un donneur d'ordres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivre parfaitement les instructions du donneur d'ordres • S'adapter rapidement aux consignes ponctuelles et aux nouvelles consignes ponctuelles • Mettre à jour des agendas électroniques ou informatiques • Enregistrer les consignes d'un donneur d'ordres sous forme informatique dans un agenda ou dans un dossier • Garantir le partage, avec les autres membres de l'équipe, des consignes du jour transmises par les donneurs d'ordres - et ajustements éventuels sur un dossier ou dans l'agenda pour un jour ou une période donnée- en 	<p>C.1.11 Mettre à jour un planning d'un donneur d'ordres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivre parfaitement les instructions du donneur d'ordres • S'adapter rapidement aux consignes ponctuelles et aux nouvelles consignes ponctuelles • Mettre à jour des agendas électroniques ou informatiques • Enregistrer les consignes d'un donneur d'ordres sous forme informatique dans un agenda ou dans un dossier • Garantir le partage, avec les autres membres de l'équipe, des consignes du jour transmises par les donneurs d'ordres - et ajustements éventuels sur un dossier ou dans l'agenda pour un jour ou une période donnée- en 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les consignes du donneur d'ordres et adaptation rapide aux nouvelles consignes - Mettre à jour des modifications ponctuelles de l'agenda avec justesse - Partager l'information du jour avec les autres membres de l'équipe

	utilisant les supports dédiés selon les procédures en place	utilisant les supports dédiés selon les procédures en place	
A.1.6 Gestion de la prise de rendez-vous <ul style="list-style-type: none">● Fixation, déplacement et annulation de rendez-vous et de visites à l'extérieur● Régulation de rendez-vous selon les situations	C.1.12 Gérer la prise de rendez-vous <ul style="list-style-type: none">● Pendant l'appel, repérer rapidement les instructions propres à la prise de rendez-vous dans un dossier donneur d'ordres depuis la base d'information, en complément des informations déjà mémorisées● Gérer et prioriser les urgences en fonction des consignes et dans l'intérêt des donneurs d'ordre● Evaluer l'impact sur l'activité du donneur d'ordres de chaque intervention sur l'agenda en prenant en compte les consignes et les habitudes du donneur d'ordres● S'assurer de la disponibilité du donneur d'ordres en cas d'intervention exceptionnelle sur son agenda ; s'assurer qu'il en ait bien été prévenu● A la fin de chaque conversation, récapituler toutes les informations relatives au rendez-vous, valider et raccrocher avec courtoisie	C.1.12 Gérer la prise de rendez-vous <ul style="list-style-type: none">● Pendant l'appel, repérer rapidement les instructions propres à la prise de rendez-vous dans un dossier donneur d'ordres depuis la base d'information, en complément des informations déjà mémorisées● Gérer et prioriser les urgences en fonction des consignes et dans l'intérêt des donneurs d'ordre● Evaluer l'impact sur l'activité du donneur d'ordres de chaque intervention sur l'agenda en prenant en compte les consignes et les habitudes du donneur d'ordres● S'assurer de la disponibilité du donneur d'ordres en cas d'intervention exceptionnelle sur son agenda ; s'assurer qu'il en ait bien été prévenu● A la fin de chaque conversation, récapituler toutes les informations relatives au rendez-vous, valider et raccrocher avec courtoisie	Observation en situation simulée sur dossier école
A.1.7 Accueil d'un correspondant <ul style="list-style-type: none">● Accueil d'un correspondant par le biais d'un service client dans le cadre d'une	C.1.13 Accueillir un correspondant par le biais d'un service client <ul style="list-style-type: none">● Accueillir un correspondant par le biais d'un service client dans le cadre d'une réponse de premier niveau	C.1.13 Accueillir un correspondant par le biais d'un service client <ul style="list-style-type: none">● Accueillir un correspondant par le biais d'un service client dans le cadre d'une réponse de premier niveau	Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée sur dossier école
			Observation en situation simulée

réponse de premier niveau convenue avec le donneur d'ordres, ne nécessitant pas la détention de compétences techniques pointues dans le produit ou service duquel il s'agit d'aider les correspondants	convenue avec le donneur d'ordres, ne nécessitant pas la détention de compétences techniques pointues dans le produit ou service duquel il s'agit d'aider les correspondants	convenue avec le donneur d'ordres, ne nécessitant pas la détention de compétences techniques pointues dans le produit ou service duquel il s'agit d'aider les correspondants	Observation en situation simulée sur dossier école	<ul style="list-style-type: none">- Détecter l'état d'esprit du correspondant et sa motivation réelle- Etablir la communication (écoute et questionnement) dans un ton calmant, limitant le risque de conflit ; absence d'interprétation, neutralité, non agressivité, affirmation, sérénité ; protection de soi- Identifier un appel nécessitant la transmission au supérieur hiérarchique- Respecter les consignes de l'entreprise pour la prise en charge d'une réclamation
A.1.8 Gestion des situations difficiles <ul style="list-style-type: none">• Anticipation si possible d'une situation conflictuelle• Désamorçage de l'agressivité• Traitement des réclamations de 1^{er} niveau	C.1.14 Gérer des situations difficiles <ul style="list-style-type: none">• Etre capable d'anticiper des situations difficiles et de désamorcer l'agressivité :<ul style="list-style-type: none">- Comprendre l'état d'esprit du correspondant et du donneur d'ordres (comportement défensif...)- Comprendre la question apparente et la motivation réelle- Interrompre correctement au bon moment- Etablir une communication « positive », sans heurter- Tranquilliser le correspondant ou le donneur d'ordres par son écoute et par son questionnement, en adoptant un comportement limitant les risques de conflit (maîtrise de soi, gestion des émotions...)- Se faire respecter sans agresser : répondre à un reproche avec affirmation et sérénité- Calmer un interlocuteur mécontent	C.1.14 Gérer des situations difficiles <ul style="list-style-type: none">• Etre capable d'anticiper des situations difficiles et de désamorcer l'agressivité :<ul style="list-style-type: none">- Comprendre l'état d'esprit du correspondant et du donneur d'ordres (comportement défensif...)- Comprendre la question apparente et la motivation réelle- Interrompre correctement au bon moment- Etablir une communication « positive », sans heurter- Tranquilliser le correspondant ou le donneur d'ordres par son écoute et par son questionnement, en adoptant un comportement limitant les risques de conflit (maîtrise de soi, gestion des émotions...)- Se faire respecter sans agresser : répondre à un reproche avec affirmation et sérénité- Calmer un interlocuteur mécontent		

	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre l'appel à son responsable hiérarchique si la situation met en jeu la relation entre l'entreprise et un donneur d'ordres ou un correspondant, en respectant l'image de l'entreprise • Traiter des réclamations en prenant en compte des erreurs signalées et des solutions déjà mises en place : proposer des solutions le cas échéant et prendre en charge la réclamation de 1^{er} niveau tel que défini par l'entreprise 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre l'appel à son responsable hiérarchique si la situation met en jeu la relation entre l'entreprise et un donneur d'ordres ou un correspondant, en respectant l'image de l'entreprise • Traiter des réclamations en prenant en compte des erreurs signalées et des solutions déjà mises en place : proposer des solutions le cas échéant et prendre en charge la réclamation de 1^{er} niveau tel que défini par l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre l'appel à son responsable hiérarchique si la situation met en jeu la relation entre l'entreprise et un donneur d'ordres ou un correspondant, en respectant l'image de l'entreprise • Traiter des réclamations en prenant en compte des erreurs signalées et des solutions déjà mises en place : proposer des solutions le cas échéant et prendre en charge la réclamation de 1^{er} niveau tel que défini par l'entreprise 	

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION	
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION
UNITE DE CERTIFICATION 2			
A2. ACCUEIL DANS LA LANGUE ANGLAISE	C2. ACCUEILLIR UN CORRESPONDANT TELEPHONIQUE DANS LA LANGUE ANGLAISE		
A.2.1 Assurance d'un accueil minimum dans la langue anglaise <ul style="list-style-type: none">Mise en œuvre d'un accueil minimum d'un correspondant dans la langue anglaise	C.2.1 Avoir une maîtrise professionnelle de la langue anglaise dans les domaines suivants : épeler un mot dans cette langue, prendre des coordonnées d'un correspondant parlant en anglais, lui donner un rendez-vous et le répéter dans sa langue, comprendre l'objet global du message pour le saisir <ul style="list-style-type: none">Accueillir dans la langue anglaise et transcrire la demande :<ul style="list-style-type: none">- prendre un rendez-vous- rassurer le correspondant inquiet ou impatient- gérer une demande de rappel- utiliser l'alphabet, les chiffres et l'heure dans l'autre langue- utiliser l'alphabet international (alpha, bravo, Charlie...)- utiliser des formules de politesse	C.2.1 Avoir une maîtrise professionnelle de la langue anglaise dans les domaines suivants : épeler un mot dans cette langue, prendre des coordonnées d'un correspondant parlant en anglais, lui donner un rendez-vous et le répéter dans sa langue, comprendre l'objet global du message pour le saisir <ul style="list-style-type: none">Accueillir dans la langue anglaise et transcrire la demande :<ul style="list-style-type: none">- prendre un rendez-vous- rassurer le correspondant inquiet ou impatient- gérer une demande de rappel- utiliser l'alphabet, les chiffres et l'heure dans l'autre langue- utiliser l'alphabet international (alpha, bravo, Charlie...)- utiliser des formules de politesse	Observation en situation simulée sur dossier école
			<ul style="list-style-type: none">Lors de l'accueil d'un correspondant gérer une demande de rappel et une prise de rendez-vous en langue anglaise : rassurer le correspondant inquiet ou impatient, utiliser l'alphabet, les chiffres et l'heure dans la langue anglaise, utiliser l'alphabet international (alpha, bravo, Charlie...), utiliser des formules de politesse de base dans la langue anglaise,- Reformuler et transcrire le message avec précision et justesse

de base dans la langue anglaise	de base dans la langue anglaise		
---------------------------------	---------------------------------	--	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION	
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION
3. ASSURER LA CONTINUITE DU SERVICE CLIENT		UNITE DE CERTIFICATION 3	
A3. ASSURANCE EN EQUIPE DE LA CONTINUITE DU SERVICE CLIENT	C3. ASSURER EN EQUIPE LA CONTINUITE DU SERVICE CLIENT		
A.3.1 Communication avec ses collègues <ul style="list-style-type: none"> Fourniture de tout rapport d'incident demandé par les responsables Partage des informations impactant l'activité professionnelle Transmission des instructions entre collègues pour assurer la continuité de services Consultation permanente des données à jour sur l'entreprise ou les donneurs d'ordres 	C.3.1 Communiquer avec ses collègues <ul style="list-style-type: none"> Etablir un rapport d'incident ou de non-conformité Partager sans rétention et sans interprétation les informations clés de nature à influencer l'activité professionnelle (de manière informelle, lors de réunions, par mail, par oral etc.) Répondre aux enquêtes établies par la direction Participer activement aux réunions d'information Consulter les données et les consignes du jour sur l'entreprise ou les donneurs d'ordres par tout moyen à disposition 	C.3.1 Communiquer avec ses collègues <ul style="list-style-type: none"> Etablir un rapport d'incident ou de non-conformité Partager sans rétention et sans interprétation les informations clés de nature à influencer l'activité professionnelle (de manière informelle, lors de réunions, par mail, par oral etc.) Consulter les données et les consignes du jour sur l'entreprise ou les donneurs d'ordres par tout moyen à disposition 	Echanges/entretien Support : étude de cas en lien avec les appels et issue du dossier école, décrivant un incident et une réaction et permettant au candidat d'effectuer une analyse
			<ul style="list-style-type: none"> Indiquer avec justesse un incident à un supérieur hiérarchique Etablir un rapport d'incident : description factuelle de l'incident, absence de rétention d'information et d'interprétation, neutralité, justesse Prendre en compte les données du donneur d'ordres

<p>4.3.2 Relais du travail en équipe sous la responsabilité de son responsable hiérarchique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relais du travail en équipe • Relais des incidents signalés auprès de sa hiérarchie • Résolution en équipe d'un problème signalé 	<p>C.3.2 Relayer le travail en équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordonner son travail avec l'équipe • Prendre connaissance et relayer les informations collectées par un collègue pour les transmettre au changement d'équipe en suivant les procédures • Transférer sans rétention et sans interprétation des informations clés à ses collègues (de manière informelle et/ou lors de réunions et/ou par mail et/ou par oral etc.) 	<p>C.3.2 Relayer le travail en équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordonner son travail avec l'équipe • Prendre connaissance et relayer les informations collectées par un collègue pour les transmettre au changement d'équipe en suivant les procédures • Transférer sans rétention et sans interprétation des informations clés à ses collègues (de manière informelle et/ou lors de réunions et/ou par mail et/ou par oral etc.) 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p> <p>A la fin des appels prévoir une transmission des messages reçus (ex. information sur une coupure d'eau, etc.)</p>	<p>- Sélectionner les informations transmises avec cohérence : moyens de transmission pertinents, qualité des messages (aucune rétention d'information, neutralité, absence d'interprétation)</p>
---	---	---	---	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION	
ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION
4. PARTICIPER A L'AMELIORATION DE LA QUALITE ET DU SERVICE RENDU		UNITE DE CERTIFICATION 4	
A4. PARTICIPATION A L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE ET DU SERVICE RENDU AU DONNEUR D'ORDRES	C4. PARTICIPER A L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE ET DU SERVICE RENDU		
A4.1 Diffusion d'une image positive de l'entreprise et du donneur d'ordres <ul style="list-style-type: none"> Diffusion d'une image positive de l'entreprise Diffusion d'une image positive du donneur d'ordres 	C4.1 Appréhender l'image de l'entreprise ou du donneur d'ordres <ul style="list-style-type: none"> Appréhender de manière très basique ce qu'est une entreprise Comprendre l'activité et l'organisation de la structure du donneur d'ordres, pour appréhender son image de marque et son mode de fonctionnement et s'y adapter 	C4.1 Appréhender l'image de l'entreprise ou du donneur d'ordres <ul style="list-style-type: none"> Appréhender de manière très basique ce qu'est une entreprise Comprendre l'activité et l'organisation de la structure du donneur d'ordres, pour appréhender son image de marque et son mode de fonctionnement et s'y adapter 	Echanges/entretien Support : étude de cas présentation d'une entreprise
	C4.2 Proposer des améliorations continues <ul style="list-style-type: none"> Etre force de proposition pour améliorer la qualité du service rendu : remonter les manques les dysfonctionnements sur les dossiers, sur les processus, les incohérences, les idées d'améliorations... 	C4.2 Proposer des améliorations continues <ul style="list-style-type: none"> Etre force de proposition pour améliorer la qualité du service rendu : remonter les manques les dysfonctionnements sur les dossiers, sur les processus, les incohérences, les idées d'améliorations... 	Echange/entretien basé sur les appels passés lors de l'observation en situation simulée sur dossier école
			- Présenter succinctement une entreprise NN : précision sur les clients, sur la nature des produits, quel service s'occupe de quoi dans l'entreprise
			- Décrire et justifier une proposition d'amélioration de la qualité : détection des dysfonctionnements, cohérence des propositions, réalisme de l'application

<p>A.4.2 Suivi d'une règle de qualité interne ou d'une charte déontologique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi des règles de qualité internes • Suivi d'une charte déontologique 	<p>C.4.3 Comprendre les enjeux d'un système de management de la qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les enjeux d'un système de management de la qualité interne liés à son activité pour répondre aux ambitions et aux engagements qualité de l'entreprise • Respecter la charte déontologique appliquée dans l'entreprise 			
<p>A.4.3 Mise en conformité CNIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participation sous la responsabilité de la hiérarchie au respect des exigences de la CNIL 	<p>C.4.4 Respecter les exigences de la CNIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résister à toute pression d'un correspondant ou d'un visiteur demandant la divulgation d'information confidentielle et transmettre la demande à sa hiérarchie • Dans toutes circonstances respecter les dispositions légales de la Loi informatique et Libertés 	<p>C.4.4 Respecter les exigences de la CNIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résister à toute pression d'un correspondant ou d'un visiteur demandant la divulgation d'information confidentielle et transmettre la demande à sa hiérarchie • Dans toutes circonstances respecter les dispositions légales de la Loi informatique et Libertés 	<p>Observation en situation simulée sur dossier école</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Résister à la pression - Respecter les dispositions légales
<p>A.4.4 Autoévaluation pour améliorer la qualité du service rendu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participation à l'amélioration continue de la qualité du service rendu grâce à l'auto évaluation régulière de son travail 	<p>C.4.5 S'auto évaluer pour améliorer la qualité du service rendu</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'auto- évaluer pour améliorer la qualité du service rendu • Mettre en pratique les améliorations préconisées par la hiérarchie • Etre force de propositions en termes de qualité de service rendu 	<p>C.4.5 S'auto évaluer pour améliorer la qualité du service rendu</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'auto- évaluer pour améliorer la qualité du service rendu 	<p>Observation en situation réelle sur la grille d'évaluation du livret d'évaluation du CQP</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Remplir la grille d'évaluation avec justesse - Repérer ses propres qualités et éventuelles lacunes

<p>A.4.5 Conseil à un donneur d'ordres sur l'utilisation d'une application informatique de télésecrétariat</p> <ul style="list-style-type: none"> Conseil à un donneur d'ordres sur l'utilisation d'une application informatique de télésecrétariat ou sur le serveur de messagerie ou de l'agenda 	<p>C.4.6 Conseiller le donneur d'ordres sur l'utilisation d'une application informatique de télésecrétariat</p> <ul style="list-style-type: none"> Maîtriser et pouvoir expliquer les procédures de transfert d'appel et de connexion aux différents supports de transmissions de messages Suivre la procédure mise en place par l'entreprise pour relancer les applications en cas de panne 	<p>C.4.6 Conseiller le donneur d'ordres sur l'utilisation d'une application informatique de télésecrétariat</p> <ul style="list-style-type: none"> Maîtriser et pouvoir expliquer les procédures de transfert d'appel et de connexion aux différents supports de transmissions de messages Suivre la procédure mise en place par l'entreprise pour relancer les applications en cas de panne 	<p>Echanges/entretien : réponses aux questions posées par l'évaluateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les procédures de l'entreprise et conseiller le donneur d'ordre : descriptions complètes et justes (permettent au donneur d'ordres d'effectuer lui-même les transferts et les connexions)
<p>A.4.6 Accueil d'un donneur d'ordres</p> <ul style="list-style-type: none"> Accueil d'un donneur d'ordres sur le plateau en face à face, lors de visites ou pour des renseignements en vue de montrer le service et/ou le centre d'accueil téléphonique Réalisation d'un premier contact téléphonique avec un donneur d'ordres potentiel 	<p>C.4.7 Accueillir un donneur d'ordres en face à face ou au téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> Présenter son travail à un donneur d'ordres ou à un donneur d'ordres potentiel afin de transmettre une bonne image de l'entreprise et de la qualité des prestations Collecter les coordonnées et les besoins exprimés par l'interlocuteur et les transmettre à sa hiérarchie 	<p>C.4.7 Accueillir un donneur d'ordres en face à face ou au téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> Présenter son travail à un donneur d'ordres ou à un donneur d'ordres potentiel afin de transmettre une bonne image de l'entreprise et de la qualité des prestations Collecter les coordonnées et les besoins exprimés par l'interlocuteur et les transmettre à sa hiérarchie 	<p>Observation en situation simulée sur une mise en situation animée par l'évaluateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier le donneur d'ordres - Prendre en charge le donneur d'ordres dès son accueil (accueil verbal ou non verbal, absence de temps d'attente, collecte de coordonnées) - Identifier le besoin du client - Présenter le travail et de l'entreprise : degré et qualité de précisions (missions et moyens) - Prendre congé : politesse (formules appliquées)

 Documents à tenir à disposition de la CNCP
Grilles d'évaluation, procès verbaux, feuilles d'émargement, comptes-rendus des délibérations des jurys...

Convention collective locale

IDCC : 392. – INDUSTRIE TEXTILE DE ROUBAIX-TOURCOING
(Vallée de la Lys)
(20 octobre 1964)

DÉNONCIATION PAR LETTRE DU 20 JANVIER 2016
PAR L'UIT NORD DE LA CONVENTION COLLECTIVE

NOR : ASET1650207M

IDCC : 392

UIT Nord
40, rue Eugène-Jacquet
SP n° 15
59708 Marcq-en-Barœul Cedex

Tourcoing, le 20 janvier 2016.

Mesdames, Messieurs,

La convention collective de l'industrie textile de Roubaix-Tourcoing, vallée de la Lys dite « RTVL » stipule en son article 1^{er} (G) des « dispositions générales et clauses ouvriers » :

- la présente convention « reprend les dispositions de la convention collective nationale du textile en date du 1^{er} février 1951 » (IDCC 18 et brochure du *Journal officiel* 3106) « en les adaptant aux accords et usages locaux » ;
- que son champ d'application territoriale est limité aux communes suivantes : « Anstaing, Bondues, Bousbecque, Comines, Croix, Deulémont, Forest, Halluin, Hem, Lannoy, Leers, Linselles, Lys-lez-Lannoy, Mouvaux, Neuville-en-Ferrain, Roncq, Roubaix, Saily, Toufflers, Tourcoing, Villeneuve-d'Ascq, Warneton, Wasquehal, Wattrelos, Wervicq, Willems ».

Conformément aux dispositions des articles L. 2261-9 et L. 2261-10 du code du travail, nous vous informons par la présente que le syndicat patronal UIT Nord (union des industries textiles du Nord) a décidé de dénoncer ce jour :

- l'intégralité de la convention collective (IDCC 392) de l'industrie textile de Roubaix-Tourcoing, vallée de la Lys dite « RTVL » et de ses accords, annexes, avenants et usages locaux concernant tant les ouvriers que les catégories « employés, techniciens, agents de maîtrise » (dits ETAM) et « ingénieurs et cadres ».

Conformément aux articles L. 2261-9 et L. 2261-10 du code du travail :

- nous avons notifié cette dénonciation aux organisations syndicales signataires de notre convention collective RTVL par courrier recommandé avec avis de réception (doublé d'un courrier électronique adressé le même jour) adressée le 20 janvier 2016 afin de faire courir les délais légaux de préavis et de négociation ;

- toute nouvelle négociation d'un accord de substitution « au niveau du champ d'application RTVL » (actuellement environ 40 entreprises « adhérentes » pour un effectif d'environ 1 000 salariés) s'engagera avec les organisations syndicales « dites représentatives » sur ce territoire ainsi défini sur la base d'un nouveau projet d'accord ci-joint rédigé sur la base des dispositions existantes et reprises de la convention collective nationale du textile en date du 1^{er} février 1951 » (IDCC 18 et brochure du *Journal officiel* n° 3106).

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

Brochure n° 3005-II

Convention collective nationale
IDCC : 1702. – TRAVAUX PUBLICS
(Tome II : Ouvriers)

ACCORD DU 17 DÉCEMBRE 2015
RELATIF AUX SALAIRES MINIMA POUR L'ANNÉE 2016
(FRANCHE-COMTÉ)
NOR : ASET1650217M
IDCC : 1702

Entre :

La FRTP,

D'une part, et

L'URCB CFDT ;

L'UR BATIMAT-TP CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Cet accord est conclu conformément aux dispositions de l'avenant n° 2 du 24 juillet 2002 à la convention collective nationale des ouvriers des travaux publics du 15 décembre 1992, étendu par arrêté ministériel du 10 avril 2003 (*Journal officiel* du 20 avril 2003).

Il est applicable aux ouvriers des entreprises de travaux publics situées dans la région Franche-Comté dans ses limites territoriales en vigueur au 31 décembre 2015.

Les valeurs des minima annuels fixés sur la base de 35 heures par semaine ou 35 heures en moyenne sur l'année des positions de la classification des ouvriers des travaux publics pour 2016 sont les suivantes :

(En euros.)

NIVEAU	POSITION	COEFFICIENT	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
I	1	100	18 670
	2	110	19 230
II	1	125	20 060
	2	140	22 210
III	1	150	23 770
	2	165	25 680

NIVEAU	POSITION	COEFFICIENT	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
IV		180	27 610

Aucun salaire ne peut être inférieur au salaire minimum interprofessionnel de croissance (Smic) en vigueur.

Article 2

En application de l'article L. 3221-2 du code du travail, il est rappelé que tout employeur assure, pour un même travail ou pour un travail de valeur égale, l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes.

Article 3

Le présent accord sera déposé en deux exemplaires, une version papier et une version électronique, à la direction générale du travail, dépôt des accords collectifs, 39-43, quai André-Citroën, 75902 Paris Cedex 15, conformément à l'article D. 2231-2 du code du travail. Un exemplaire sera également déposé auprès du greffe du conseil des prud'hommes de Besançon.

Article 4

Les parties signataires demandent l'extension du présent accord au ministère chargé du travail conformément aux dispositions des articles L. 2261-15 et suivants du code du travail.

Article 5

Toute organisation syndicale non signataire du présent accord collectif régional pourra y adhérer conformément à l'article L. 2261-3 du code du travail.

Fait à Besançon, le 17 décembre 2015.

(Suivent les signatures.)

Brochure n° 3005-III

Convention collective nationale
IDCC : 2614. – TRAVAUX PUBLICS
(Tome III : ETAM)

ACCORD DU 17 DÉCEMBRE 2015
RELATIF AUX SALAIRES MINIMA POUR L'ANNÉE 2016
(FRANCHE-COMTÉ)
NOR : ASET1650216M
IDCC : 2614

Entre :

La FRTP Franche-Comté,

D'une part, et

L'URCB CFDT ;

La CFE-CGC BTP Franche-Comté ;

L'UR BATIMAT-TP CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Cet accord est conclu conformément aux dispositions figurant en annexe VI de la convention collective nationale des ETAM des travaux publics du 12 juillet 2006, étendue par arrêté ministériel du 15 juin 2007 (*Journal officiel* du 28 juin 2007). Il est applicable aux ETAM des entreprises de travaux publics situées dans la région (nom de la région avant la régionalisation) dans ses limites territoriales en vigueur au 31 décembre 2015.

Les valeurs des minima annuels fixés sur la base de 35 heures par semaine ou 35 heures en moyenne sur l'année des positions de la classification des ETAM des travaux publics pour 2016 sont les suivantes :

(En euros.)

NIVEAU	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
A	18 730
B	19 290
C	21 320
D	23 650
E	25 740

NIVEAU	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
F	28 530
G	31 670
H	31 970

Aucun salaire ne peut être inférieur au salaire minimum interprofessionnel de croissance (Smic) en vigueur.

Article 2

Les valeurs prévues à l'article 1^{er} ci-dessus sont majorées de 15 % pour les ETAM bénéficiant d'une convention de forfait en jours sur l'année, soit :

(En euros.)

NIVEAU	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
F	32 810
G	36 421
H	36 766

Article 3

En application de l'article L. 3221-2 du code du travail, il est rappelé que tout employeur assure, pour un même travail ou pour un travail de valeur égale, l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes.

Article 4

Le présent accord sera déposé en deux exemplaires, une version papier et une version électronique, à la direction générale du travail, dépôt des accords collectifs, 39-43, quai André-Citroën, 75902 Paris Cedex 15, conformément à l'article D. 2231-2 du code du travail. Un exemplaire sera également déposé auprès du greffe du conseil des prud'hommes de Besançon.

Article 5

Les parties signataires demandent l'extension du présent accord au ministère chargé du travail conformément aux dispositions des articles L. 2261-15 et suivants du code du travail.

Article 6

Toute organisation syndicale non signataire du présent accord collectif régional pourra y adhérer conformément à l'article L. 2261-3 du code du travail.

Fait à Besançon, le 17 décembre 2015.

(Suivent les signatures.)

Brochure n° 3005-II

Convention collective nationale
IDCC : 1702. – TRAVAUX PUBLICS
(Tome II : Ouvriers)

Brochure n° 3005-III

Convention collective nationale
IDCC : 2614. – TRAVAUX PUBLICS
(Tome III : ETAM)

ACCORD DU 17 DÉCEMBRE 2015
RELATIF AUX INDEMNITÉS DE PETITS DÉPLACEMENTS POUR L'ANNÉE 2016
(FRANCHE-COMTÉ)
NOR : ASET1650218M
IDCC : 1702 ET 2614

Entre :

La FRTP Franche-Comté,

D'une part, et

L'URCB CFDT ;

La CFE-CGC BTP Franche-Comté ;

L'UR BATIMAT-TP CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

En application du chapitre VIII.1 de la convention collective nationale des ouvriers des travaux publics du 15 décembre 1992, étendue par arrêté ministériel du 27 mai 1993 (*Journal officiel* du 29 mai 1993), les montants des indemnités de petits déplacements applicables aux ouvriers des entreprises des travaux publics de la région Franche-Comté dans ses limites territoriales en vigueur au 31 décembre 2015 sont fixés à partir du 1^{er} janvier 2016 comme suit :

(En euros.)

ZONE	REPAS	TRAJET	TRANSPORT
1 (0 à 10 km)	11	1,55	2,36
2 (10 à 20 km)	11	3,11	4,93

ZONE	REPAS	TRAJET	TRANSPORT
3 (20 à 30 km)	11	4,12	8,55
4 (30 à 40 km)	11	5,23	11,75
5 (40 à 50 km)	11	6,67	14,44
6 (50 à 70 km)	11	10,00	18,33

Ces indemnités ne se cumulent pas avec les indemnités de grands déplacements prévues au chapitre VIII.2 de la convention collective nationale des ouvriers des travaux publics du 15 décembre 1992.

Article 2

En application de l'article 7.1.9 de la convention collective nationale des ETAM des travaux publics du 12 juillet 2006, étendue par arrêté ministériel du 15 juin 2007 (*Journal officiel* du 28 juin 2007), les valeurs des indemnités de repas et de transport ci-dessus s'appliquent également aux ETAM non sédentaires.

Ces indemnités ne se cumulent pas avec les indemnités et/ou remboursements de frais de déplacements prévus au chapitre VII.2 de la convention collective nationale des ETAM des travaux publics du 12 juillet 2006.

Article 3

Le présent accord sera déposé en deux exemplaires, une version papier et une version électronique, à la direction des relations du travail, dépôt des accords collectifs, 39-43, quai André-Citroën, 75902 Paris Cedex 15, conformément à l'article D. 2231-2 du code du travail. Un exemplaire sera également déposé auprès du greffe du conseil des prud'hommes de Besançon.

Article 4

Les parties signataires demandent l'extension du présent accord au ministère chargé du travail conformément aux dispositions des articles L. 2261-15 et suivants du code du travail.

Article 5

Toute organisation syndicale non signataire du présent accord collectif régional pourra y adhérer conformément à l'article L. 2261-3 du code du travail.

Fait à Besançon, le 17 décembre 2015.

(Suivent les signatures.)

Brochure n° 3005-II

Convention collective nationale
IDCC : 1702. – TRAVAUX PUBLICS
(Tome II : Ouvriers)

ACCORD DU 14 DÉCEMBRE 2015
RELATIF AUX SALAIRES MINIMA POUR L'ANNÉE 2016
(NORMANDIE)
NOR : ASET1650201M
IDCC : 1702

Entre :

La FRTP Normandie,

D'une part, et

Les US CFDT Haute et Basse-Normandie ;

Les US CFTC Haute et Basse-Normandie ;

Les US FO Haute et Basse-Normandie ;

La CGT Normandie,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Cet accord est conclu conformément aux dispositions de l'avenant n° 2 du 24 juillet 2002 à la convention collective nationale des ouvriers des travaux publics du 15 décembre 1992, étendu par arrêté ministériel du 10 avril 2003 (*Journal officiel* du 20 avril 2003).

Il est applicable aux ouvriers des entreprises de travaux publics situées dans la région Normandie dans ses limites territoriales en vigueur au 31 décembre 2015.

Les valeurs des minima annuels fixés sur la base de 35 heures par semaine ou 35 heures en moyenne sur l'année des positions de la classification des ouvriers des travaux publics pour 2016 sont les suivantes :

(En euros.)

NIVEAU	POSITION	COEFFICIENT	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
I	1	100	18 771
	2	110	18 867
II	1	125	19 778
	2	140	21 789

NIVEAU	POSITION	COEFFICIENT	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
III	1	150	23 345
	2	165	25 430
IV		180	27 742

Aucun salaire ne peut être inférieur au salaire minimum interprofessionnel de croissance (Smic) en vigueur.

Article 2

En application de l'article L. 3221-2 du code du travail, il est rappelé que tout employeur assure, pour un même travail ou pour un travail de valeur égale, l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes.

Article 3

Le présent accord sera déposé en deux exemplaires, une version papier et une version électronique, à la direction générale du travail, dépôt des accords collectifs, 39-43, quai André-Citroën, 75902 Paris Cedex 15, conformément à l'article D. 2231-2 du code du travail. Un exemplaire sera également déposé auprès du greffe du conseil des prud'hommes de Rouen.

Article 4

Les parties signataires demandent l'extension du présent accord au ministère chargé du travail conformément aux dispositions des articles L. 2261-15 et suivants du code du travail.

Article 5

Toute organisation syndicale non signataire du présent accord collectif régional pourra y adhérer conformément à l'article L. 2261-3 du code du travail.

Fait à Petit-Couronne, le 14 décembre 2015.

(Suivent les signatures.)

Brochure n° 3005-III

Convention collective nationale
IDCC : 2614. – TRAVAUX PUBLICS
(Tome III : ETAM)

ACCORD DU 14 DÉCEMBRE 2015
RELATIF AUX SALAIRES MINIMA POUR L'ANNÉE 2016
(NORMANDIE)
NOR : ASET1650202M
IDCC : 2614

Entre :

La FRTP Normandie,

D'une part, et

Les US CFDT Haute et Basse-Normandie ;

Les US CFTC Haute et Basse-Normandie ;

Les US FO Haute et Basse-Normandie ;

La CFE-CGC de Normandie ;

La CGT Normandie,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Cet accord est conclu conformément aux dispositions figurant en annexe VI de la convention collective nationale des ETAM des travaux publics du 12 juillet 2006 étendue par arrêté ministériel du 15 juin 2007 (*Journal officiel* du 28 juin 2007). Il est applicable aux ETAM des entreprises de travaux publics situées dans la région Normandie dans ses limites territoriales en vigueur au 31 décembre 2015.

Les valeurs des minima annuels fixés sur la base de 35 heures par semaine ou 35 heures en moyenne sur l'année des positions de la classification des ETAM des travaux publics pour 2016 sont les suivantes :

(En euros.)

NIVEAU	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
A	18 770
B	19 160
C	20 533

NIVEAU	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
D	23 396
E	25 264
F	27 948
G	31 033
H	32 691

Aucun salaire ne peut être inférieur au salaire minimum interprofessionnel de croissance (Smic) en vigueur.

Article 2

Les valeurs prévues à l'article 1^{er} ci-dessus sont majorées de 15 % pour les ETAM bénéficiant d'une convention de forfait en jours sur l'année, soit :

(En euros.)

NIVEAU	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
F	32 140
G	35 688
H	37 595

Article 3

En application de l'article L. 3221-2 du code du travail, il est rappelé que tout employeur assure, pour un même travail ou pour un travail de valeur égale, l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes.

Article 4

Le présent accord sera déposé en deux exemplaires, une version papier et une version électronique, à la direction générale du travail, dépôt des accords collectifs, 39-43, quai André-Citroën, 75902 Paris Cedex 15, conformément à l'article D. 2231-2 du code du travail. Un exemplaire sera également déposé auprès du greffe du conseil des prud'hommes de Rouen.

Article 5

Les parties signataires demandent l'extension du présent accord au ministère chargé du travail conformément aux dispositions des articles L. 2261-15 et suivants du code du travail.

Article 6

Toute organisation syndicale non signataire du présent accord collectif régional pourra y adhérer conformément à l'article L. 2261-3 du code du travail.

Fait à Petit-Couronne, le 14 décembre 2015.

(Suivent les signatures.)

Brochure n° 3005-II

Convention collective nationale

IDCC : 1702. – **TRAVAUX PUBLICS**
(Tome II : Ouvriers)

Brochure n° 3005-III

Convention collective nationale

IDCC : 2614. – **TRAVAUX PUBLICS**
(Tome III : ETAM)

ACCORD DU 14 DÉCEMBRE 2015
RELATIF AUX INDEMNITÉS DE PETITS DÉPLACEMENTS
POUR L'ANNÉE 2016
(NORMANDIE)

NOR : ASET1650203M
IDCC : 1702, 2614

Entre :

La FRTP Normandie,

D'une part, et

Les US CFDT Haute et Basse-Normandie ;

Les US CFTC Haute et Basse-Normandie ;

Les US FO Haute et Basse-Normandie ;

La CFE-CGC Normandie ;

La CGT Normandie,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

En application du chapitre VIII.1 de la convention collective nationale des ouvriers des travaux publics du 15 décembre 1992, étendue par arrêté ministériel du 27 mai 1993 (*Journal officiel* du 29 mai 1993), les montants des indemnités de petits déplacements applicables aux ouvriers des travaux publics de la région Normandie, dans ses limites territoriales en vigueur au 31 décembre 2015, sont fixés à partir du 1^{er} janvier 2015 comme suit.

ZONE	REPAS	TRAJET	TRANSPORT
1 (0 à 10 km))	11,07	1,99	3,49
2 (10 à 20 km)	11,07	3,91	6,97
3 (20 à 30 km)	11,07	5,68	10,46
4 (30 à 40 km)	11,07	7,37	13,95
5 (40 à 50 km)	11,07	9,09	17,44

Ces indemnités ne se cumulent pas avec les indemnités de grands déplacements prévues au chapitre VIII.2 de la convention collective nationale des ouvriers des travaux publics du 15 décembre 1992.

Article 2

En application de l'article 7.1.9 de la convention collective nationale des ETAM des travaux publics du 12 juillet 2006, étendue par arrêté ministériel du 15 juin 2007 (*Journal officiel* du 28 juin 2007), les valeurs des indemnités de repas et de transport ci-dessus s'appliquent également aux ETAM non sédentaires.

Ces indemnités ne se cumulent pas avec les indemnités et/ou remboursements de frais de déplacements prévus au chapitre VII.2 de la convention collective nationale des ETAM des travaux publics du 12 juillet 2006.

Article 3

Le présent accord sera déposé en deux exemplaires, une version papier et une version électronique, à la direction des relations du travail, dépôt des accords collectifs, 39-43, quai André-Citroën, 75902 Paris Cedex 15, conformément à l'article D. 2231-2 du code du travail. Un exemplaire sera également déposé auprès du greffe du conseil des prud'hommes de Rouen.

Article 4

Les parties signataires demandent l'extension du présent accord au ministère chargé du travail conformément aux dispositions des articles L. 2261-15 et suivants du code du travail.

Article 5

Toute organisation syndicale non signataire du présent accord collectif régional pourra y adhérer conformément à l'article L. 2261-3 du code du travail.

Fait à Petit-Couronne, le 14 décembre 2015.

(Suivent les signatures.)

Brochure n° 3005-II

Convention collective nationale

IDCC : 1702. – TRAVAUX PUBLICS
(Tome II : Ouvriers)

ACCORD DU 11 DÉCEMBRE 2015
RELATIF AUX SALAIRES MINIMA POUR L'ANNÉE 2016
(POITOU-CHARENTES)

NOR : ASET1650205M
IDCC : 1702

Entre :

La FRTP Poitou-Charentes,

D'une part, et

L'UR CFDT Poitou-Charentes ;

L'UR BATIMAT-TP CFTC Poitou-Charentes ;

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Cet accord est conclu conformément aux dispositions de l'avenant n° 2 du 24 juillet 2002 à la convention collective nationale des ouvriers des travaux publics du 15 décembre 1992, étendu par arrêté ministériel du 10 avril 2003 (*Journal officiel* du 20 avril 2003).

Il est applicable aux ouvriers des entreprises de travaux publics situées dans la région Poitou-Charentes dans ses limites territoriales en vigueur au 31 décembre 2015.

Les valeurs des minima annuels fixés sur la base de 35 heures par semaine ou 35 heures en moyenne sur l'année des positions de la classification des ouvriers des travaux publics pour 2016 sont les suivantes :

(En euros.)

NIVEAU	POSITION	COEFFICIENT	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
I	1	100	18 771
	2	110	19 445
II	1	125	19 772
	2	140	22 039

NIVEAU	POSITION	COEFFICIENT	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
III	1	150	23 612
	2	165	25 273
IV		180	27 568

Aucun salaire ne peut être inférieur au salaire minimum interprofessionnel de croissance (Smic) en vigueur.

Article 2

En application de l'article L. 3221-2 du code du travail, il est rappelé que tout employeur assure, pour un même travail ou pour un travail de valeur égale, l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes.

Article 3

Le présent accord sera déposé en deux exemplaires, une version papier et une version électronique, à la direction générale du travail, dépôt des accords collectifs, 39-43, quai André-Citroën, 75902 Paris Cedex 15, conformément à l'article D. 2231-2 du code du travail. Un exemplaire sera également déposé auprès du greffe du conseil de prud'hommes de Poitiers.

Article 4

Les parties signataires demandent l'extension du présent accord au ministère chargé du travail conformément aux dispositions des articles L. 2261-15 et suivants du code du travail.

Article 5

Toute organisation syndicale non signataire du présent accord collectif régional pourra y adhérer conformément à l'article L. 2261-3 du code du travail.

Fait à Poitiers, le 11 décembre 2015.

(Suivent les signatures.)

Brochure n° 3005-III

Convention collective nationale
IDCC : 2614. – TRAVAUX PUBLICS
(Tome III : ETAM)

ACCORD DU 11 DÉCEMBRE 2015
RELATIF AUX SALAIRES MINIMA POUR L'ANNÉE 2016
(POITOU-CHARENTES)

NOR : ASET1650204M
IDCC : 2614

Entre :

La FRTP Poitou-Charentes,

D'une part, et

L'UR BATIMAT-TP CFTC Poitou-Charentes ;

L'URCB CFDT Poitou-Charentes ;

La CFE-CGC BTP,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Cet accord est conclu conformément aux dispositions figurant en annexe VI de la convention collective nationale des ETAM des travaux publics du 12 juillet 2006 étendue par arrêté ministériel du 15 juin 2007 (*Journal officiel* du 28 juin 2007). Il est applicable aux ETAM des entreprises de travaux publics situées dans la région Poitou-Charentes dans ses limites territoriales en vigueur au 31 décembre 2015.

Les valeurs des minima annuels fixés sur la base de 35 heures par semaine ou 35 heures en moyenne sur l'année des positions de la classification des ETAM des travaux publics pour 2016 sont les suivantes :

(En euros.)

NIVEAU	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
A	18 770
B	19 296
C	21 081
D	22 853
E	24 913

NIVEAU	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
F	27 835
G	31 036
H	32 262

Aucun salaire ne peut être inférieur au salaire minimum interprofessionnel de croissance (Smic) en vigueur.

Article 2

Les valeurs prévues à l'article 1^{er} ci-dessus sont majorées de 15 % pour les ETAM bénéficiant d'une convention de forfait en jours sur l'année, soit :

(En euros.)

NIVEAU	SALAIRE MINIMUM ANNUEL
F	32 010
G	35 692
H	37 102

Article 3

En application de l'article L. 3221-2 du code du travail, il est rappelé que tout employeur assure, pour un même travail ou pour un travail de valeur égale, l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes.

Article 4

Le présent accord sera déposé en deux exemplaires, une version papier et une version électronique, à la direction générale du travail, dépôt des accords collectifs, 39-43, quai André-Citroën, 75902 Paris Cedex 15, conformément à l'article D. 2231-2 du code du travail. Un exemplaire sera également déposé auprès du greffe du conseil de prud'hommes de Poitiers.

Article 5

Les parties signataires demandent l'extension du présent accord au ministère chargé du travail conformément aux dispositions des articles L. 2261-15 et suivants du code du travail.

Article 6

Toute organisation syndicale non signataire du présent accord collectif régional pourra y adhérer conformément à l'article L. 2261-3 du code du travail.

Fait à Poitiers, le 11 décembre 2015.

(Suivent les signatures.)

Brochure n° 3005-II

Convention collective nationale

IDCC : 1702. – **TRAVAUX PUBLICS**
(Tome II : Ouvriers)

Brochure n° 3005-III

Convention collective nationale

IDCC : 2614. – **TRAVAUX PUBLICS**
(Tome III : ETAM)

ACCORD DU 11 DÉCEMBRE 2015

RELATIF AUX INDEMNITÉS DE PETITS DÉPLACEMENTS

POUR L'ANNÉE 2016

(POITOU-CHARENTES)

NOR : ASET1650206M

IDCC : 1702, 2614

Entre :

La FRTP Poitou-Charentes,

D'une part, et

La CFE-CGC BTP ;

L'UR BATIMAT-TP CFTC Poitou-Charentes ;

L'URCB CFDT Poitou-Charentes,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

En application du chapitre VIII.1 de la convention collective nationale des ouvriers des travaux publics du 15 décembre 1992, étendue par arrêté ministériel du 27 mai 1993 (*Journal officiel* du 29 mai 1993), les montants des indemnités de petits déplacements applicables aux ouvriers des entreprises des travaux publics de la région Poitou-Charentes dans ses limites territoriales en vigueur au 31 décembre 2015 sont fixés à partir du 1^{er} janvier 2016 comme suit :

(En euros.)

ZONE	REPAS	TRAJET	TRANSPORT
1A (0 à 5 km)	11	1,56	1,94
1B (5 à 10 km)	11	1,89	3,11

ZONE	REPAS	TRAJET	TRANSPORT
2 (10 à 20 km)	11	3,66	6,23
3 (20 à 30 km)	11	5,73	9,90
4 (30 à 40 km)	11	6,82	13,99
5 (40 à 50 km)	11	8,63	17,46

Ces indemnités ne se cumulent pas avec les indemnités de grands déplacements prévues au chapitre VIII.2 de la convention collective nationale des ouvriers des travaux publics du 15 décembre 1992.

Article 2

En application de l'article 7.1.9 de la convention collective nationale des ETAM des travaux publics du 12 juillet 2006, étendue par arrêté ministériel du 15 juin 2007 (*Journal officiel* du 28 juin 2007), les valeurs des indemnités de repas et de transport ci-dessus s'appliquent également aux ETAM non sédentaires.

Ces indemnités ne se cumulent pas avec les indemnités et/ou remboursements de frais de déplacements prévus au chapitre VII.2 de la convention collective nationale des ETAM des travaux publics du 12 juillet 2006.

Article 3

Le présent accord sera déposé en deux exemplaires, une version papier et une version électronique, à la direction des relations du travail, dépôt des accords collectifs, 39-43, quai André-Citroën, 75902 Paris Cedex 15, conformément à l'article D. 2231-2 du code du travail. Un exemplaire sera également déposé auprès du greffe du conseil des prud'hommes de Poitiers.

Article 4

Les parties signataires demandent l'extension du présent accord au ministère chargé du travail conformément aux dispositions des articles L. 2261-15 et suivants du code du travail.

Article 5

Toute organisation syndicale non signataire du présent accord collectif régional pourra y adhérer conformément à l'article L. 2261-3 du code du travail.

Fait à Poitiers, le 11 décembre 2015.

(Suivent les signatures.)

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE,
DE L'AGROALIMENTAIRE ET DE LA FORÊT

CONVENTIONS COLLECTIVES

SOMMAIRE DU FASCICULE N° 2016/08

CONVENTIONS, AVENANTS ET ACCORDS

	Pages
Accoupage et sélection (entreprises) : avenant n° 84 du 20 janvier 2016 relatif aux salaires minimaux au 1^{er} janvier 2016	155
Entreprises agricoles de polyculture, élevage, viticulture, horticulture et pépinières, travaux agricoles et CUMA (Charente) : avenant n° 124 du 19 janvier 2016 relatif aux salaires minimaux au 1^{er} janvier 2016	157
Entreprises de travaux agricoles et ruraux et CUMA (Tarn et Haute-Garonne) : avenant n° 68 du 7 janvier 2016 relatif aux salaires minimaux au 1^{er} janvier 2016	159
Entreprises de travaux agricoles et ruraux (Basse-Normandie) : avenant n° 64 du 15 janvier 2016 relatif aux salaires minimaux au 1^{er} janvier 2016	161
Entreprises de travaux agricoles et ruraux (Nord - Pas-de-Calais) : avenant n° 53 du 27 janvier 2016 relatif aux salaires minimaux au 1^{er} janvier 2016.....	163
Exploitations agricoles et CUMA (Hautes-Alpes) : avenant n° 64 du 14 janvier 2016 relatif aux salaires minimaux au 1^{er} janvier 2016.....	165
Exploitations agricoles et entreprises de travaux agricoles et ruraux (Creuse) : avenant n° 36 du 22 janvier 2016 relatif aux salaires minimaux au 1^{er} janvier 2016	167
Exploitations agricoles de polyculture et d'élevage, entreprises agricoles et CUMA (Aveyron) : avenant n° 70 du 21 janvier 2016 relatif aux salaires minimaux.....	169
Exploitations agricoles de polyculture et d'élevage, entreprises agricoles et CUMA (Aveyron) : avenant n° 33 du 21 janvier 2016 à l'annexe cadres relatif aux salaires minimaux	171
Exploitations agricoles (Var) : avenant n° 118 du 5 janvier 2016 relatif aux salaires minimaux au 1^{er} janvier 2016	173
Exploitations de cultures maraîchères, de pépinières et d'horticulture (Nord) : avenant n° 101 du 18 janvier 2016 relatif aux salaires minimaux au 1^{er} janvier 2016	175
Exploitations horticoles et pépinières (Finistère) : avenant n° 41 du 12 janvier 2016 relatif aux salaires minimaux.....	177
Exploitations de polyculture et d'élevage, exploitations de cultures légumières et maraîchères, coopératives d'utilisation de matériel agricole (CUMA) (Manche) : avenant n° 86 du 8 janvier 2016.....	179
Exploitations de polyculture et d'élevage (Nord) : avenant n° 162 du 18 janvier 2016 relatif aux salaires minimaux au 1^{er} janvier 2016.....	181

Exploitations de polyculture et d'élevage (Nord) : avenant n° 163 du 18 janvier 2016 relatif aux salaires à la tâche minimaux pour les travaux d'arrachage et de forçage des endives .	183
Horticulture et pépinières (Orne) : avenant n° 64 du 7 janvier 2016 relatif aux salaires minimaux au 1 ^{er} janvier 2016	186

Brochure n° 3606

Convention collective nationale
IDCC : 7009. – ENTREPRISES D'ACCOUVAGE
ET DE SÉLECTION AVICOLES

AVENANT N° 84 DU 20 JANVIER 2016
RELATIF AUX SALAIRES MINIMAUX AU 1^{ER} JANVIER 2016

NOR : AGRS1697047M
IDCC : 7009

Entre :

Le SNA ;

La CFA,

D'une part, et

La FGA CFDT ;

La FGTA FO ;

La CFTC-Agri ;

Le SNCEA CFE-CGC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Les salaires horaires des salariés des entreprises d'accoupage et de sélection déterminés selon la grille de rémunération (annexe III) de la convention collective sont fixés comme suit au 1^{er} janvier 2016 :

(En euros.)

QUALIFICATION	NIVEAU de rémunération	SALAIRE horaire	SALAIRE MENSUEL (base 35 heures hebdomadaires)
I. – Ouvrier et employé non spécialisés	1	9,68	1 468,13
II. – Ouvrier et employé spécialisés			
Echelon 1	2	9,75	1 478,75
Echelon 2	3	9,80	1 486,33
III. – Ouvrier qualifié			
Chef d'équipe 1 ^{er} degré			

QUALIFICATION	NIVEAU de rémunération	SALAIRE horaire	SALAIRE MENSUEL (base 35 heures hebdomadaires)
Echelon 1	4	9,89	1 499,98
Echelon 2	5	9,96	1 510,60
Echelon 3	6	10,17	1 542,45
IV. – Technicien			
Chef d'équipe 2 ^e degré			
Echelon 1	7	10,52	1 595,53
Echelon 2	8	11,09	1 681,98
Echelon 3	9	11,82	1 792,70
V. – Ingénieur et cadre			
Echelon 1	7	10,52	1 595,53
Echelon 2	8	11,09	1 681,98
Echelon 3	9	11,82	1 792,70
VI. – Encadrement			
Chef de service	9	11,82	1 792,70
Directeur de département	10	15,79	2 394,82
Directeur	11	20,65	3 131,92

La valeur du point d'ancienneté est fixée à 2,94 € pour 100 points.

Article 2

Les parties signataires demandent l'extension du présent avenant, qui prendra effet au 1^{er} janvier 2016.

Fait à Paris, le 20 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective départementale

**IDCC : 9161. – ENTREPRISES AGRICOLES DE POLYCULTURE,
ÉLEVAGE, VITICULTURE, HORTICULTURE ET PÉPINIÈRES
(Charente)
(7 juin 1990)**

(Etendue par arrêté du 13 juin 1991,
Journal officiel du 29 juin 1991)

**AVENANT N° 124 DU 19 JANVIER 2016
RELATIF AUX SALAIRES MINIMAUX AU 1^{ER} JANVIER 2016**

NOR : AGRS1697054M
IDCC : 9161

Entre :

La FNSEA de la Charente ;

Le syndicat des pépiniéristes-viticulteurs de la Charente ;

Le syndicat horticole de la région Poitou-Charentes ;

Le syndicat des entrepreneurs des territoires de la Charente ;

La FDCUMA des Charentes pour le département de la Charente,

D'une part, et

L'UD CFDT de la Charente ;

L'UD FO de la Charente ;

Le SNCEA CFE-CGC (Charente, Charente-Maritime),

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

En application de l'article 27 de la convention collective, les salaires de base du personnel ouvrier et du personnel administratif sont fixés comme suit :

(En euros.)

NIVEAU	COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL
I	100	9,67	1 466,65
II	201	9,93	1 506,08
	202	10,10	1 531,87
III	301	10,22	1 550,07
	302	10,35	1 569,78

NIVEAU	COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL
IV	401	10,82	1 641,07
	402	11,33	1 718,42

Article 2

En application de l'article 6 de l'annexe « Dispositions particulières applicables aux techniciens, agents de maîtrise et cadres » à la convention collective, les salaires minimaux sont fixés comme suit :

(En euros.)

NIVEAU	ÉCHELON	TECHNICIEN, AGENT DE MAÎTRISE (TAM)	CADRE
I	1	1 967	2 951
	2	2 136	
II	–	2 448	3 470

Article 3

Le tableau des salaires figurant à l'article 4 de l'annexe « Classification et salaires. – Salariés non cadres des CUMA de la Charente » à la convention collective est modifié comme suit :

(En euros.)

NIVEAU	POSTE	ÉCHELON	SALAIRE horaire	SALAIRE MENSUEL (base 35 heures)
I	Agent de conduite	–	9,67	1 466,65
	Agent administratif			
II	Conducteur de machines & Employé administratif, comptabilité	1	9,83	1 490,92
		2	10,20	1 547,03
III	Conducteur réparateur & Secrétaire comptable	1	10,66	1 616,80
		2	11,05	1 675,95
IV	Conducteur mécanicien qualifié & Technicien administratif, comptable	1	11,25	1 706,29
		2	11,68	1 771,50

Article 4

Le présent avenant, dont les parties demandent l'extension dans les mêmes conditions que celles de la convention collective, est applicable à compter du 1^{er} janvier 2016.

Fait à Angoulême, le 19 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective
IDCC : 8733. – ENTREPRISES DE TRAVAUX AGRICOLES
ET RURAUX ET CUMA
(Tarn et Haute-Garonne)
(11 décembre 1987)
(Etendue par arrêté du 15 mars 1988,
Journal officiel du 24 mars 1988)

AVENANT N° 68 DU 7 JANVIER 2016
RELATIF AUX SALAIRES MINIMAUX AU 1^{ER} JANVIER 2016

NOR : AGRS1697050M
IDCC : 8733

Entre :
Le syndicat départemental des entrepreneurs des territoires du Tarn ;
Le syndicat départemental des entrepreneurs des territoires de la Haute-Garonne ;
La fédération départementale des coopératives d'utilisation de matériel agricole du Tarn ;
La fédération départementale des coopératives d'utilisation de matériel agricole de la Haute-Garonne,

D'une part, et

L'union professionnelle régionale agroalimentaire CFDT ;
Le syndicat national des cadres d'entreprises agroalimentaires CFE-CGC du Tarn ;
Le syndicat national des cadres d'entreprises agroalimentaires CFE-CGC de la Haute-Garonne ;
La fédération CFTC-Agri,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

L'annexe I « Salaires » de la convention collective est modifiée comme suit :

« En application de l'article 22 de la présente convention collective, les rémunérations des personnels sont fixées comme suit à compter du 1^{er} janvier 2016 :

Non-cadres

(En euros.)

COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL
100	9,67	1 466,62
110	10,34	1 568,26
120	11,20	1 698,70

COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL
130	12,08	1 832,17
140	12,96	1 965,64
150	13,84	2 099,11

Cadres

(En euros.)

COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL
160	14,36	2 177,98
185	16,56	2 511,65
210	18,75	2 843,81

Article 2

Le présent avenant s'applique à compter du 1^{er} janvier 2016.

Article 3

Les parties signataires demandent l'extension du présent avenant.

Article 4

Un exemplaire du présent avenant sera remis à chaque partie signataire et deux exemplaires seront déposés à l'unité territoriale du Tarn de la DIRECCTE.

Fait à Albi, le 7 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective

**IDCC : 8252. – ENTREPRISES DE TRAVAUX AGRICOLES
ET RURAUX
(Basse-Normandie)
(19 décembre 1989)**

(Etendue par arrêté du 13 août 1990,
Journal officiel du 30 août 1990)

**AVENANT N° 64 DU 15 JANVIER 2016
RELATIF AUX SALAIRES MINIMAUX AU 1^{ER} JANVIER 2016**

NOR : AGRS1697048M
IDCC : 8252

Entre :

La fédération régionale des entrepreneurs des territoires,

D'une part, et

La CFTC-Agri de Basse-Normandie ;

La FGA CFDT de Basse-Normandie ;

La FGTA FO ;

Le SNCEA CFE-CGC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

L'annexe I de la convention collective est abrogée et remplacée par la suivante :

« ANNEXE I

**Salaires minimaux à compter du 1^{er} janvier 2016
(avenant n° 64 du 15 janvier 2016)**

Emplois techniques

(En euros.)

NIVEAU	ÉCHELON	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 152 heures)
I	1	9,67	1 469,84
	2	10,08	1 532,16
II	1	10,35	1 573,20
	2	10,60	1 611,20

NIVEAU	ÉCHELON	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 152 heures)
III	1	10,85	1 649,20
	2	11,14	1 693,28
IV	1	11,31	1 719,12
	2	11,69	1 776,88
V	1	11,93	1 813,36
	2	12,16	1 848,32
VI	1	12,52	1 903,04

Emplois administratifs

(En euros.)

NIVEAU	ECHOLON	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 152 heures)
I	1	9,67	1 469,84
	2	10,08	1 532,16
II	1	10,35	1 573,20
	2	10,60	1 611,20
III	1	10,85	1 649,20
	2	11,44	1 738,88

Article 2

Les parties signataires demandent l'extension du présent avenant, qui prendra effet à compter du 1^{er} janvier 2016.

Fait à Caen, le 15 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective

**IDCC : 8313. – ENTREPRISES DE TRAVAUX AGRICOLES ET RURAUX
(Nord - Pas-de-Calais)
(21 septembre 1984)**

(Etendue par arrêté du 30 janvier 1985,
Journal officiel du 7 février 1985)

**AVENANT N° 53 DU 27 JANVIER 2016
RELATIF AUX SALAIRES MINIMAUX AU 1^{ER} JANVIER 2016**

NOR : AGRS1697049M
IDCC : 8313

Entre :

L'UR des entrepreneurs des territoires du Nord - Pas-de-Calais - Picardie,

D'une part, et

Le SGA CFDT ;

La CFTC-Agri ;

L'UR FO Nord - Pas-de-Calais,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

L'annexe I de la convention collective est modifiée ainsi qu'il suit :

(En euros.)

NIVEAU	ÉCHELON	COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 151,67 heures)
Emplois techniques				
I	1	101	9,67	1 466,65
	2	102	9,97	1 512,15
II	1	201	10,08	1 528,83
	2	202	10,19	1 545,52
III	1	301	10,39	1 575,85
	2	302	11,00	1 668,37
IV	1	401	11,54	1 750,27
	2	402	12,36	1 874,64

NIVEAU	ÉCHELON	COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 151,67 heures)
V	1	501	12,78	1 938,34
	2	502	13,44	2 038,44
Emplois administratifs				
I	–	100	10,02	1 519,73
II	–	200	10,66	1 616,80
III	–	300	12,03	1 824,59
IV	–	400	13,49	2 046,03

Article 2

Le présent avenant entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2016.

Article 3

Le présent avenant, dont les parties signataires demandent l'extension, sera déposé à l'unité territoriale Nord - Lille de la DIRECCTE Nord - Pas-de-Calais - Picardie, 77, rue Léon-Gambetta, BP 665, 59033 Lille Cedex.

Fait à Lille, le 27 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective

**IDCC : 9051. – EXPLOITATIONS AGRICOLES ET CUMA
(Hautes-Alpes)
(4 mars 1975)**

(Etendue par arrêté du 6 novembre 1975,
Journal officiel du 18 décembre 1975)

**AVENANT N° 64 DU 14 JANVIER 2016
RELATIF AUX SALAIRES MINIMAUX AU 1^{ER} JANVIER 2016**

NOR : *AGRS1697051M*
IDCC : 9051

Entre :

La FDSEA des Hautes-Alpes ;

La FDCUMA,

D'une part, et

La FGA CFDT des Hautes-Alpes ;

L'UD CGT-FO,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

L'article 32 de la convention collective est modifié comme suit à compter du 1^{er} janvier 2016 :

(En euros.)

NIVEAU	QUALIFICATION	ÉCHELON	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL pour 151,67 heures (35 heures par semaine)
I	Emplois de base	1	9,67	1 466,65
		2	9,72	1 474,23
II	Emplois spécialisés	1	9,75	1 478,78
		2	9,82	1 489,40
III	Emplois qualifiés	1	10,14	1 537,93
		2	10,23	1 551,58
IV	Emplois hautement qualifiés	1	10,38	1 574,33
		2	10,64	1 613,77

Article 2

Aucun salaire ne peut être inférieur au Smic.

Article 3

Le présent avenant entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2016.

Article 4

Le présent avenant, dont les parties signataires demandent l'extension, sera déposé à l'unité départementale des Hautes-Alpes de la DIRECCTE, cité administrative Desmichels, BP 129, 05004 Gap Cedex.

Fait à Gap, le 14 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective

**IDCC : 9231. – EXPLOITATIONS AGRICOLES
ET ENTREPRISES DE TRAVAUX AGRICOLES ET RURAUX
(Creuse)
(27 octobre 1993)**

(Etendue par arrêté du 18 février 1994,
Journal officiel du 2 mars 1994)

**AVENANT N° 36 DU 22 JANVIER 2016
RELATIF AUX SALAIRES MINIMAUX AU 1^{ER} JANVIER 2016**

NOR : AGRS1697055M
IDCC : 9231

Entre :

La FDSEA ;

Les jeunes agriculteurs ;

L'EDT ;

La FDCUMA,

D'une part, et

La FGTA FO ;

Le SGA CFDT du Limousin ;

Le SNCEA CFE-CGC Agro ;

La CFTC-Agri,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Conformément à l'article 20 de la convention collective, les salaires sont fixés comme suit à compter du 1^{er} janvier 2016 :

(En euros.)

NIVEAU	TAUX HORAIRE	SALAIRE MENSUEL pour 151,67 heures
I	9,67	1 466,65
II	9,92	1 504,57
III.1	10,05	1 524,28
III.2	10,24	1 553,10

NIVEAU	TAUX HORAIRE	SALAIRE MENSUEL pour 151,67 heures
IV.1	10,46	1 586,47
IV.2	10,78	1 635,00

Article 2

Les parties signataires demandent l'extension du présent avenant, qui sera déposé à l'unité départementale de la Creuse de la DIRECCTE, 1 place Varillas, à Guéret.

Fait à Guéret, le 22 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective

IDCC : 9121. – **EXPLOITATIONS AGRICOLES DE POLY CULTURE
ET D'ÉLEVAGE, ENTREPRISES DE TRAVAUX AGRICOLES
ET CUMA
(Aveyron)
(11 décembre 1981)**

(Etendue par arrêté du 30 novembre 1982,
Journal officiel du 15 janvier 1983)

AVENANT N° 70 DU 21 JANVIER 2016

RELATIF AUX SALAIRES MINIMAUX

NOR : AGRS1697052M
IDCC : 9121

Entre :

La FDSEA de l'Aveyron ;

Les EDT de l'Aveyron ;

La FDCUMA de l'Aveyron,

D'une part, et

La CGT-FO ;

Le SNCEA CFE-CGC ;

La CFTC-Agri,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

La grille de salaires figurant à l'annexe III de la convention collective est modifiée comme suit :

« I. – Salaires

(En euros.)

COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 151,67 heures)
100	9,67	1 466,65
110	9,92	1 504,57
120	10,05	1 524,28
130	10,21	1 548,55
140	10,43	1 581,92
150	10,67	1 618,32

COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 151,67 heures)
160	10,90	1 653,20
180	11,22	1 701,74

Au bout de 6 mois d'ancienneté au titre du contrat de travail en cours, le salarié passe automatiquement du niveau I, échelon 1, coefficient 100, au niveau I, échelon 2, coefficient 110.

II. – Avantages en nature

(En euros.)

NOURRITURE	LOGEMENT
Par jour : Petit-déjeuner : 4,05 € Repas du midi (boisson comprise) : 8,10 € Repas du soir : 8,10 € Total : 20,25 € Casse-croûte : 4,05 € Seuls les repas effectivement pris doivent être retenus	La surface habitable ne peut être inférieure à 14 m ² pour un occupant, majorée de 7 m ² par occupant supplémentaire (conjoint et/ou enfants à charge) Par mois : 113,40 € pour un logement de 14 m ² , majoré de 24,30 € par tranche de 7 m ²

Article 2

Le présent avenant, qui sera déposé à la DIRECCTE Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées, unité départementale de l'Aveyron, prendra effet le premier jour du mois qui suit la publication de son arrêté d'extension.

Article 3

Les parties signataires demandent l'extension du présent avenant.

Fait à Rodez, le 21 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective

**IDCC : 9121. – EXPLOITATIONS AGRICOLES DE POLYCLTURE
ET D'ÉLEVAGE, ENTREPRISES DE TRAVAUX AGRICOLES
ET CUMA
(Aveyron)**

(11 décembre 1981)

(Etendue par arrêté du 30 novembre 1982,
Journal officiel du 15 janvier 1983)

AVENANT N° 33 DU 21 JANVIER 2016

À L'ANNEXE « CADRES » RELATIF AUX SALAIRES MINIMAUX

NOR : AGRS1697053M

IDCC : 9121

Entre :

La FDSEA de l'Aveyron ;

Les EDT de l'Aveyron ;

La FDCUMA de l'Aveyron,

D'une part, et

La CGT-FO ;

Le SNCEA CFE-CGC ;

La CFTC-Agri,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Les dispositions du 2^e alinéa de l'article 4 de l'annexe « Cadres » sont modifiées comme suit :

« Le salaire fixe mensuel minimum est fixé à :

(En euros.)

CADRE DU GROUPE	SALAIRE
3	2 566,64
2	2 933,30
1	3 299,96

Article 2

Le présent avenant, qui sera déposé à la DIRECCTE Languedoc-Roussillon - Midi-Pyrénées, unité départementale de l'Aveyron, prendra effet le premier jour du mois qui suit la publication de son arrêté d'extension.

Article 3

Les parties signataires demandent l'extension du présent avenant.

Fait à Rodez, le 21 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective
IDCC : 9831. – EXPLOITATIONS AGRICOLES
(Var)
(6 juillet 1972)
(Etendue par arrêté du 31 juillet 1973,
Journal officiel du 30 septembre 1973)

AVENANT N° 118 DU 5 JANVIER 2016
RELATIF AUX SALAIRES MINIMAUX AU 1^{ER} JANVIER 2016
NOR : AGRS1697062M
IDCC : 9831

Entre :
La FDSEA du Var ;
La FDCUMA du Var,
D'une part, et
Le SGA CFDT du Var ;
La FGTA FO du Var ;
La CFTC-Agri ;
Le SNCEA CFE-CGC,
D'autre part,
il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

L'article 22 de la convention collective est modifié comme suit à compter du 1^{er} janvier 2016 :

« Article 22
Salaires du personnel d'exécution

(En euros.)

NIVEAU	ÉCHELON	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 151,67 heures)
I	1	9,67	1 466,65
	2	10,07	1 527,32
II	1	10,23	1 551,58
	2	10,35	1 569,78
III	1	10,58	1 604,67
	2	10,68	1 619,84

NIVEAU	ÉCHELON	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 151,67 heures)
IV	1	10,84	1 644,10
	2	11,06	1 677,47

Cette grille de salaires s'appliquera aussi à l'article 6.1 et à l'annexe III de la convention collective issue de l'avenant n° 117 du 27 octobre 2015. »

Article 2

L'article 54 de la convention collective est modifié comme suit :

« Le salaire fixe mensuel est égal au produit en euros du coefficient hiérarchique par la valeur du point indiciaire fixé à 10,81 €, soit une augmentation de 2 % à compter du 1^{er} janvier 2016.

Cette augmentation s'appliquera aussi à l'article 10.7 et à l'annexe III de la convention collective issue de l'avenant n° 117 du 27 octobre 2015. »

Article 3

Les parties signataires demandent l'extension du présent avenant.

Fait à Brignoles, le 5 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective

IDCC : 9592. – **EXPLOITATIONS DE CULTURES MARAÎCHÈRES,
DE PÉPINIÈRES ET D'HORTICULTURE
(Nord)**
(8 mars 1974)

(Etendue par arrêté du 9 avril 1975,
Journal officiel du 18 mai 1975)

AVENANT N° 101 DU 18 JANVIER 2016
RELATIF AUX SALAIRES MINIMAUX AU 1^{ER} JANVIER 2016

NOR : AGRS1697060M
IDCC : 9592

Entre :

La FDSEA du Nord ;

La chambre syndicale des pépiniéristes du nord de la France ;

La chambre syndicale des horticulteurs du nord de la France,

D'une part, et

Le SGA CFDT 59 ;

La CFTC-Agri ;

Le SNCEA CFE-CGC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Barème des salaires minimaux au 1^{er} janvier 2016

Les dispositions de l'article 34 de la convention collective sont modifiées comme suit :

« Les salaires sont fixés comme suit à compter du 1^{er} janvier 2016 :

(En euros.)

NIVEAU	ÉCHELON	COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 35 heures, soit 151,67 heures par mois)
I	1	101	9,67	1 466,62
	2	102	9,72	1 474,20
II	1	201	9,77	1 481,78
	2	202	9,83	1 490,88

NIVEAU	ÉCHELON	COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 35 heures, soit 151,67 heures par mois)
III	1	301	9,93	1 506,05
	2	302	10,22	1 550,03
IV	–	400	10,59	1 606,15

Article 2

Avantages en nature

Les dispositions des articles 54 et 55 de la convention collective sont modifiées comme suit :

- « – nourriture par jour : 17,60 € (matin : 3,52 € ; midi : 7,04 € ; soir : 7,04 €) ;
- logement par mois : 35,20 € ».

L'indemnité de panier prévue par l'article 43 de cette même convention est fixée à 7,04 € au 1^{er} janvier 2016.

Article 3

Entrée en vigueur

Le présent avenant entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2016.

Article 4

Dépôt. – Extension

Le présent avenant, dont les parties signataires demandent l'extension, sera déposé à l'unité territoriale Nord - Lille de la DIRECCTE Nord - Pas-de-Calais - Picardie, 77, rue Léon-Gambetta, BP 665, 59033 Lille Cedex.

Fait à Lille, le 18 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective

**IDCC : 9292. – EXPLOITATIONS HORTICOLES ET PÉPINIÈRES
(Finistère)
(21 novembre 1985)**

(Etendue par arrêté du 22 mai 1986,
Journal officiel du 30 mai 1986)

AVENANT N° 41 DU 12 JANVIER 2016

RELATIF AUX SALAIRES MINIMAUX

NOR : AGRS1697056M

IDCC : 9292

Entre :

La FDSEA du Finistère,

D'une part, et

Le SGA CFDT du Finistère ;

La FGTA FO du Finistère,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Les dispositions de l'annexe V de la convention collective sont remplacées par les suivantes :

« Sous réserve des dispositions légales relatives au Smic, le salaire horaire afférent à chaque emploi défini à l'article 16 de la présente convention est fixé comme suit :

(En euros.)

NIVEAU	ÉCHELON	COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE BRUT	SALAIRE MENSUEL BRUT
I	1	101	9,67	1 466,62
	2	102	9,80	1 486,34
II	1	201	9,93	1 506,05
	2	202	10,00	1 516,67
III	1	301	10,22	1 550,04
	2	302	10,57	1 603,12
IV	1	401	11,04	1 674,40
	2	402	12,06	1 829,10
V	1	501	14,69	2 227,99
	2	502	16,18	2 453,97

NIVEAU	ÉCHELON	COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE BRUT	SALAIRE MENSUEL BRUT
VI	1	601	17,34	2 629,91
	2	602	18,20	2 760,34

Article 2

Le présent avenant entrera en vigueur le premier jour du mois suivant la publication au *Journal officiel* de son arrêté d'extension.

Article 3

Les parties signataires demandent l'extension du présent avenant, qui sera remis à chacune d'elles.

Fait à Quimper, le 12 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective

IDCC : 9501. – **EXPLOITATIONS DE POLYCULTURE ET D'ÉLEVAGE,
EXPLOITATIONS DE CULTURES LÉGUMIÈRES ET MARAÎCHÈRES,
COOPÉRATIVES D'UTILISATION DE MATÉRIEL AGRICOLE (CUMA)**

(Manche)

(28 septembre 1970)

(Etendue par arrêté du 20 mars 1972,
Journal officiel du 16 avril 1972)

AVENANT N° 86 DU 8 JANVIER 2016

NOR : AGRS1697057M

IDCC : 9501

Entre :

La FDSEA ;

La FDCUMA,

D'une part et,

Le SGA CFDT de la Manche ;

L'UD CFTC-Agri ;

La FGTA FO ;

Le SNCEA CFE-CGC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Les dispositions de l'annexe III « Salaires horaires de base applicables aux coefficients hiérarchiques prévus à l'article 20 de la convention collective du 28 septembre 1970 » sont modifiées comme suit à compter du 1^{er} janvier 2016 :

(En euros.)

QUALIFICATION	COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (salaire horaire × 151,67 heures)
Niveau I			
Emplois d'exécutants :			
– échelon 1	110	9,67	1 466,62
– échelon 2	220	9,79	1 484,82

QUALIFICATION	COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (salaire horaire × 151,67 heures)
Niveau II			
Emplois spécialisés :			
– échelon 1	210	9,93	1 506,05
– échelon 2	220	10,06	1 525,77
Niveau III			
Emplois qualifiés :			
– échelon 1	310	10,35	1 569,75
– échelon 2	320	10,65	1 615,25
Niveau IV			
Emplois hautement qualifiés :			
– échelon 1	410	11,14	1 689,57
– échelon 2	420	11,62	1 762,37
Personnel d'encadrement :			
– groupe III	500	12,88	1 953,47
– groupe II	550	15,22	2 308,37
– groupe I	600	17,57	2 664,78

Article 2

Les parties signataires demandent l'extension du présent avenant.

Fait à Saint-Lô, le 8 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective

**IDCC : 9591. – EXPLOITATIONS DE POLY CULTURE ET D'ÉLEVAGE
(Nord)
(5 mai 1972)**

(Etendue par arrêté du 19 février 1973,
Journal officiel du 9 mars 1973)

**AVENANT N° 162 DU 18 JANVIER 2016
RELATIF AUX SALAIRES MINIMAUX AU 1^{ER} JANVIER 2016**

NOR : AGRS1697058M
IDCC : 9591

Entre :

La FDSEA du Nord ;

La FDCUMA ;

L'union syndicale des producteurs de grains et graines de semences des départements du Nord et du Pas-de-Calais,

D'une part, et

L'UD FO du Nord ;

Le SGA CFDT 59 ;

La CFTC-Agri,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Barème des salaires minimaux au 1^{er} janvier 2016

Hormis celles relatives aux salaires à la tâche, les dispositions de l'article 30 de la convention collective sont modifiées comme suit :

« Les salaires sont fixés comme suit à compter du 1^{er} janvier 2016 :

(En euros.)

NIVEAU	ÉCHELON	COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 35 heures, soit 151,67 heures par mois)
I	1	101	9,67	1 466,62
	2	102	9,75	1 478,75
II	1	201	9,85	1 493,92
	2	202	9,95	1 509,08

NIVEAU	ÉCHELON	COEFFICIENT	SALAIRE HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 35 heures, soit 151,67 heures par mois)
III	1	301	10,06	1 525,77
	2	302	10,44	1 583,40
IV	1	401	10,92	1 656,20
	2	402	11,70	1 774,50
V	1	501	11,72	1 777,53
	2	502	11,76	1 783,60

Article 2

Avantages en nature

Les dispositions de l'article 54 de la convention collective sont modifiées comme suit :

- « – nourriture par jour : 19,92 € (matin : 3,84 € ; midi : 7,69 € ; soir : 7,69 €) ;
- logement par jour : 1,92 € ».

Article 3

Point cadres

La valeur du point indiciaire fixée à l'article 8 de la convention collective, intéressant les cadres d'exploitations agricoles et assimilés, est portée à 9,71 €.

Article 4

Entrée en vigueur

Le présent avenant entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2016.

Article 5

Dépôt. – Extension

Le présent avenant, dont les parties signataires demandent l'extension, sera déposé à l'unité territoriale Nord - Lille de la DIRECCTE Nord - Pas-de-Calais - Picardie, 77, rue Léon-Gambetta, BP 665, 59033 Lille Cedex.

Fait à Lille, le 18 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective

**IDCC : 9591. – EXPLOITATIONS DE POLY CULTURE ET D'ÉLEVAGE
(Nord)
(5 mai 1972)**

(Etendue par arrêté du 19 février 1973,
Journal officiel du 9 mars 1973)

**AVENANT N° 163 DU 18 JANVIER 2016
RELATIF AUX SALAIRES À LA TÂCHE MINIMAUX
POUR LES TRAVAUX D'ARRACHAGE ET DE FORÇAGE DES ENDIVES**

NOR : AGRS1697059M
IDCC : 9591

Entre :

La FDSEA du Nord ;

La FDCUMA ;

L'union syndicale des producteurs de grains et graines de semences des départements du Nord et du Pas-de-Calais,

D'une part, et

L'UD FO ;

Le SGA CFDT 59 ;

La CFTC-Agri,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Barème des salaires minimaux

Les dispositions de l'article 30 de la convention collective traitant des salaires à la tâche sont remplacées par les suivantes :

« Salaires à la tâche pour les travaux d'arrachage et de forçage
dans les exploitations se livrant à la culture de l'endive (année 2016)

Travaux aux champs

(En euros, l'hectare.)

TÂCHE	RÉMUNÉRATION
Coupage effeuillage à la main et mise en tas	991,44
Ramassage derrière effeuillage et mise en tas ou en andains	491,69

TÂCHE	RÉMUNÉRATION
Chargement des racines sur une remorque	286,16

Travaux sur chantier traditionnel

(En euros, le mètre carré)

TÂCHE	RÉMUNÉRATION
Ouverture des couches (avec bêchage de fond de couche) terrain préalablement ameubli	1,26
Mise en couche à la caisse avec terre dans la caisse	4,45
Mise en couche à la caisse sans terre dans la caisse	3,96
Recouvrement de terre sur les collets	0,57
Récolte des chicons en caisse, racines sur place	3,87
Enlèvement des racines et nettoyage sommaire de la couche	1,26

Travaux en salle

(En euros, le bac de 1,2 m².)

	TÂCHE	NORME HORAIRE ⁽¹⁾	RÉMUNÉRATION
A	Plantation de racines prises au tas, sans recoupage	2,5	3,82
B	Plantation de racines avec approche mécanique par tapis sans recoupage	3	3,17
C	Plantation de racines avec approche mécanique et recoupage	2,75	3,48
D	Mise en bac avec recoupage et approche mécanique en équipe. Bac incliné face au repiqueur ; commande manuelle du dégagement des bacs	3,5 ⁽²⁾	2,73
E	Mise en bac avec approche mécanique par une seule personne ou en équipe réalisant les opérations de recoupage et de repiquage, le bac étant incliné face au poste de repiquage et l'arrivée et l'empilage des bacs étant gérés par un automate	4 ⁽²⁾	2,38

(1) Normes établies pour une moyenne de 550 à 650 racines au bac de 1,2 m² ; si le nombre de racines au bac est supérieur, l'employeur devra adapter la rémunération en conséquence.

(2) Nombre de bacs par personne.

Les salaires de ce barème ne comprennent pas les indemnités dues au titre des congés payés et des jours fériés. »

Article 2

Entrée en vigueur

Le présent avenant entrera en vigueur pour les travaux d'arrachage et de forçage (année 2016) dans les exploitations se livrant à la culture de l'endive.

Article 3

Dépôt. – Extension

Les parties signataires demandent l'extension du présent avenant, qui sera déposé à l'unité territoriale Nord - Lille de la DIRECCTE Nord - Pas-de-Calais - Picardie, 77, rue Léon-Gambetta, BP 665, 59033 Lille Cedex.

Fait à Lille, le 18 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Convention collective
IDCC : 9613. – BRANCHES SPÉCIALISÉES DE L'HORTICULTURE
ET DES PÉPINIÈRES
(Orne)
(24 septembre 1969)
(Etendue par arrêté du 6 octobre 1972,
Journal officiel du 3 novembre 1972)

AVENANT N° 64 DU 7 JANVIER 2016
RELATIF AUX SALAIRES MINIMAUX AU 1^{ER} JANVIER 2016

NOR : AGRS1697061M
IDCC : 9613

Entre :

Le syndicat des horticulteurs et pépiniéristes de l'Orne,

D'une part, et

La FGA CFDT ;

L'UR CFTC-Agri de Basse-Normandie ;

Le SNCEA CFE-CGC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Les dispositions de l'article 16 « Mode de calcul des salaires » de la convention collective sont modifiées comme suit :

« Sous réserve de l'application du Smic, les salaires sont fixés comme suit à compter du 1^{er} janvier 2016 :

(En euros.)

COEFFICIENT	TAUX HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 152 heures)
110	9,67	1 469,84
210	9,86	1 498,72
220	9,96	1 513,92
310	10,17	1 545,84
320	10,29	1 564,08
410	10,73	1 630,96
420	11,00	1 672,00

COEFFICIENT	TAUX HORAIRE	SALAIRE MENSUEL (base 152 heures)
450	11,73	1 782,96
500	12,19	1 852,88
550	13,16	2 000,32
660	14,23	2 162,96

Article 2

Le présent avenant prend effet au 1^{er} janvier 2016 et les parties signataires en demandent l'extension.

Fait à Alençon, le 7 janvier 2016.

(Suivent les signatures.)

Directeur de la publication : Yves Struillou

165160080-000316

Direction de l'information légale et administrative

ISSN en cours
