

Brochure n° 3301 | Convention collective nationale

IDCC : **2098** | **PRESTATAIRES DE SERVICES DANS LE DOMAINE
DU SECTEUR TERTIAIRE**

Accord du 9 décembre 2019

relatif à la liste des actions éligibles au dispositif de reconversion
ou de promotion par alternance (« Pro-A »)

NOR : ASET2050078M

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

ANCR ;
FIGEC ;
SIST ;
SNPA ;
SORAP ;
SP2C ;
SYNAPHE,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

FNECS CFE-CGC ;
F3C CFDT,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a réformé en profondeur la formation professionnelle continue et l'apprentissage.

Depuis le 1^{er} janvier 2019, elle a notamment supprimé les périodes de professionnalisation en les remplaçant par un nouveau dispositif, dit de reconversion ou promotion par alternance appelé « Pro-A ».

Ce dispositif a été intégré aux articles L. 6324-1 et suivants du code du travail.

Depuis l'entrée en vigueur de ce nouveau dispositif, les partenaires sociaux ont constaté qu'une ordonnance n° 2019-861 du 21 août 2019 est venue poser de nouvelles conditions de mise en œuvre de tout projet de Pro-A en modifiant notamment l'article L. 6324-3 du code du travail.

La nouvelle rédaction de ce texte, entrée en vigueur dès le lendemain de la publication de cette ordonnance, prévoit dorénavant que la liste des certifications professionnelles éligibles à la reconversion ou promotion par alternance doit être fixée par voie d'accord de branche étendu.

Il est entendu que ces certifications doivent répondre aux critères de mutation de l'activité et de risque d'obsolescence des compétences.

Les partenaires sociaux ont enfin remarqué qu'un courrier du 10 septembre 2019 de la DGEFP, adressé aux OPCO, a insisté sur les ajustements significatifs apportés aux textes initiaux de la réforme mais aussi sur le rôle accru des branches pour la mise en œuvre des Pro-A.

Il est rappelé, dans ce cadre, que la branche a historiquement été soucieuse d'assurer une progression du niveau de qualification des salariés, par la création, notamment, de certificats de qualification professionnelle ou du certificat de compétences des services.

Ces réalisations, formations certifiantes ou actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, permettent précisément aux salariés de bénéficier de promotions sociales ou professionnelles ou encore d'accéder à certains métiers, ou encore d'en changer voire même de favoriser des parcours transversaux entre différentes professions.

Il s'agit des exigences légales à l'entrée du dispositif de la Pro-A.

Dans ces conditions, le présent accord s'inscrit dans une logique de pérennisation de la formation continue des salariés, en particulier au titre de la reconversion ou de la promotion professionnelle.

C'est dans l'attente d'une refonte globale de l'accord du 12 octobre 2015 relatif à la formation professionnelle que les partenaires sociaux ont entendu encadrer le dispositif Pro-A dans les conditions fixées par le présent accord.

Article 1^{er} | Champ d'application

Le champ d'application du présent accord est identique à celui de l'accord du 12 octobre 2015 relatif la formation professionnelle, conclu dans le cadre de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999 (IDCC 2098) et étendu par arrêté ministériel du 23 février 2016 (JORF du 26 février).

Article 2 | Dispositif de reconversion ou promotion par alternance dit « Pro-A »

Article 2.1 | Objet

Il est rappelé que le dispositif dit de la « Pro-A » est encadré par le code du travail, relativement à son objet, ses bénéficiaires ou encore le déroulement des formations éligibles.

Ainsi, la « Pro-A » doit permettre aux salariés éligibles de changer de métier ou de profession ou de bénéficier d'une promotion sociale ou professionnelle par une action de formation ou de validation de l'acquis de l'expérience.

Article 2.2 | Bénéficiaires

Les salariés éligibles sont ceux titulaires d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat unique d'insertion à durée indéterminée, et notamment ceux dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies ou de l'organisation du travail.

Pour accéder à la « Pro-A », ces mêmes salariés ne doivent pas avoir atteint un niveau de qualification sanctionné par une certification professionnelle enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et correspondant au grade de la licence.

Son également éligibles à la « Pro-A » les salariés placés en position d'activité partielle mentionnée à l'article L. 5122-1 du code du travail.

Article 2.3 | *Fonctionnement*

Se déroulant en principe pendant le temps de travail, la Pro-A associe, d'une part, des enseignements généraux, professionnels et technologiques dispensés dans des organismes publics ou privés de formation ou, lorsqu'elle dispose d'un service de formation, par l'entreprise 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 qualifications recherchées.

Le dispositif de la « Pro-A » s'étend sur une durée comprise entre 6 et 12 mois, cette durée pouvant être allongée dans les conditions prévues par le code du travail.

Dans l'hypothèse où certaines certifications visées se fondent sur des référentiels de formation longs ne pouvant faire l'objet d'une alternance limitée à 1 an, les partenaires sociaux décident d'allonger la durée de l'avenant jusqu'à 24 mois, la durée des actions d'évaluation, d'accompagnement et d'enseignements généraux professionnels et technologiques pouvant être portée au-delà de 25 % et, au maximum, jusqu'à 40 % dans la limite maximale de la certification visée.

L'action de formation effectuée dans le cadre d'une « Pro-A » suppose que l'employeur désigne, parmi ses salariés, un tuteur dans les conditions applicables au contrat de professionnalisation.

Avant son départ en formation, le salarié doit signer un avenant à son contrat de travail précisant la durée et l'objet de la « Pro-A ».

Cet avenant fait l'objet d'un dépôt dans les conditions prévues par le code du travail.

Article 3 | *Actions éligibles au dispositif de reconversion ou de promotion par alternance*

Au regard des enjeux de montée en qualification et en compétences dans la branche, les partenaires sociaux décident de rendre éligibles au dispositif de la « Pro-A » la liste des certifications arrêtée en annexe 1 du présent accord.

Cette liste a été établie dans le respect des exigences légales et réglementaires à l'aide de l'OPCO désigné et à l'aune des bilans annuels et études prospectives disponibles au niveau de la branche.

Il est convenu que cette liste pourra être modifiée par le biais de délibérations paritaires de la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP), étant entendu que toute actualisation de la liste devra, d'une part, respecter les conditions de validité propre aux accords collectifs et, d'autre part, faire l'objet d'un dépôt dans les conditions prévues par le présent accord.

Ces travaux ont également été éclairés par les travaux de la branche réalisés au niveau des « Engagements développement et compétences » (EDEC) : EDEC Numérique en 2018 et EDEC Compétences, en 2019.

Il est rappelé que ces travaux constituent une démarche proactive d'appui aux mutations économiques qui permet de mener des actions d'anticipation, de soutien et de développement de l'emploi et de compétences.

L'enjeu d'anticipation des mutations économiques, sociales et démographiques sur les emplois et les compétences a été central pour les engagements de la branche dans ces engagements.

En tout état de cause, vu les termes du courrier de la DGEFP du 10 septembre 2019, une note explicative est jointe à l'accord pour expliciter le lien entre les certifications retenues et les mutations des métiers et les besoins en qualification et compétences.

Cette note constitue l'annexe 2 du présent accord.

Article 4 | *Financement des actions éligibles au dispositif dit « Pro-A »*

Les coûts et frais engagés par les Pro-A seront pris en charge par l'OPCO selon les règles déterminées par la branche par la voie d'une délibération paritaire prise en CPNEFP, dans le respect des dispositions réglementaires en vigueur.

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

Enfin, la rémunération du salarié en reconversion ou promotion par alternance pourra être prise en charge par l'OPCO selon les modalités prévues au 5°, II de l'article L. 6332-14 du code du travail tel que précisé par voie réglementaire.

Article 5 | *Dispositions générales*

Article 5.1 | *Entrée en vigueur, durée et entreprises concernées*

Le présent avenant est applicable à compter de sa date de signature, ses effets étant également régis par les termes de l'article L. 6324-3 du code du travail.

Conformément aux articles L. 2261-23-1 et L. 2232-10-1 du code du travail, il est expressément convenu que toutes les entreprises appliquant la convention collective nationale des prestataires de services du secteur tertiaire sont concernées par le présent accord, quel que soit leur effectif.

Article 5.2 | *Suivi, révision et dénonciation*

Le présent accord fera l'objet d'un suivi par les parties signataires réunies en commission paritaire.

Cet accord peut être révisé ou dénoncé conformément aux dispositions légales.

Article 5.3 | *Dépôt et extension*

Le présent accord fera l'objet d'un dépôt et d'une demande d'extension dans les conditions fixées par les articles L. 2231-6 et L. 2261-15 du code du travail.

Ayant pris bonne note des préconisations de la DGEFP exposées dans son courrier du 10 septembre 2019, une copie du présent accord et de sa note explicative sera également adressée à la DGEFP via l'adresse de messagerie électronique suivante : proa@travail.gouv.fr.

Cette transmission a pour objet de permettre une instruction dans les meilleurs délais du présent accord conformément aux termes de l'article L. 6324-3 du code du travail.

Fait à Paris, le 9 décembre 2019.

(Suivent les signatures.)

Annexe 1 Liste des certifications éligibles

Niveau	Type	Certification	Code RNCP	Inventaire
3	BTS	Brevet de technicien supérieur management des unités commerciales	462	
3	BTS	Brevet de technicien supérieur négociation et relation client	474	
3	BTS	Brevet de technicien supérieur banque, conseiller de clientèle (particuliers)	1174	
	Certificat	Capacité professionnelle des intermédiaires en opérations de banques et services de paiement (IOBSP)		1023
	Certificat	Certificat de compétences des services relation client (CCS-RC)		92
	CQP	Certificat de qualification professionnelle chargé d'accueil		
	CQP	Certificat de qualification professionnelle télé secrétaire qualifié(e)		
	CQP	Certificat de qualification professionnelle agent de recouvrement	26314	
	CQP	Certificat de qualification professionnelle enquête civile liée à la recherche de débiteurs de masse		
	CQP	Certificat de qualification professionnelle clerc en recouvrement amiable		
	CQP	Certificat de qualification professionnelle technico-commercial en recouvrement		
3	TP	Titre professionnel manager d'équipe relation client à distance	32340	
4	TP	Titre professionnel conseiller(ère) relation client à distance	12504	
4	TP	Titre professionnel chargé d'accueil touristique et de loisirs	31047	
2	Licence	Licence : licence droit, économie, gestion, mention gestion	11960	
4	TP	Titre professionnel secrétaire assistant médico-social	5863	
1	Titre	Manager de projet événementiel	15963	
5	TP	Titre professionnel conseiller commercial	5862	
1	Diplôme	Diplôme supérieur de comptabilité et de gestion (DSCG)	4877	

Annexe 2 Note explicative

1. Les prestataires de services du secteur tertiaire : contexte et enjeux

La branche des prestataires de services est, depuis plus de 20 ans, une branche multisectorielle qui rapproche des entreprises exerçant une ou plusieurs des activités suivantes :

- les entreprises de téléservices ;
- les centres d'affaires et entreprises de domiciliation ;
- les entreprises de recouvrement de créances et/ou de renseignements commerciaux ou économiques ;
- les entreprises de traduction.

Entrent également dans le champ d'application de la convention collective nationale des prestataires de services les entreprises dont l'activité principale réside dans :

- les services d'accueil à caractère événementiel ;
- les actions d'animation et de promotion ;
- la gestion annualisée de prestations de services d'accueil et d'accueil téléphonique en entreprises, la gestion totale de services d'accueil externalisés ;
- les centres d'appels dont la vocation est de gérer à distance la relation que les entreprises souhaitent entretenir avec leurs clients et prospects ;
- les entreprises dont l'activité principale réside dans :
 - les actions de force de vente ;
 - les actions d'optimisation de linéaires ;
- les entreprises qui pratiquent l'activité de recherche de débiteurs en masse, autrement appelée activité d'enquête civile.

Dans ce cadre, les partenaires sociaux ont développé plusieurs certifications communes.

Ainsi, la branche a créé plusieurs CQP (certificat de qualification professionnelle) :

- CQP chargé(e) d'accueil ;
- CQP enquête civile liée à la recherche de débiteurs de masse ;
- CQP agent de recouvrement ;
- CQP clerc en recouvrement amiable ;
- CQP technico-commercial en recouvrement ;
- CQP télé secrétaire qualifié(e).

Un certificat transversal avec plusieurs branches a également été créé :

- certificat de compétences des services – relation client (CCS-RC).

2. Des métiers diversifiés et en forte évolution

2.1. Panorama des métiers de la branche des prestataires de services

Dans le cadre d'une étude 2018 commanditée par la branche dans le cadre de l'EDEC numérique, l'étude de la convention collective prestataires de services a permis d'aboutir à un référentiel de 75 métiers pour la branche.

Ces métiers ont été regroupés en 13 familles de métiers interprofessionnelles.

Huit familles concernent plus particulièrement la branche prestataires de services secteur tertiaire :

1. Accueil administratif.
2. Accueil orientation.
3. Analyse financière et comptable.
4. Analyse données usagers.
5. Conseil.
6. Marketing.
7. Merchandising.
8. Relation client.

Au sein de ces familles se trouvent des métiers spécifiques à la branche (liste non exhaustive) :

- téléconseiller(e) ;
- agent de recouvrement ;
- responsable clientèle ;
- chargé(e) de clientèle ;
- hôte(sse) standardiste ;
- réceptionniste ;
- agent(e) d'accueil et de renseignements ;
- manager/superviseur ;
- télé secrétaire ;
- responsable de portefeuille ;
- responsable de centres d'affaires ;
- chargé de marketing ;
- merchandiseur ;
- interprète ;
- commercial force de vente.

En termes de proportions, les entreprises spécialisées en centre de contact rassemblent près de la moitié des salariés.

Les entreprises ayant pour activité principale l'animation commerciale, l'optimisation linéaire et l'accueil évènementiel concentrent près d'un quart des actifs (source : rapport annuel de branche + bilan AGEFOS PME).

2.2. Des métiers qui vont fortement évoluer ces prochaines années

En France, le secteur des services aux entreprises a connu un essor important à partir du milieu des années 80.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce phénomène : mondialisation, choix des entreprises industrielles de déléguer leurs activités annexes à des prestataires extérieurs, etc.

Plus récemment, la crise économique a eu pour effet d'inciter certaines entreprises à se recentrer sur leur cœur de métier et à sous-traiter leurs fonctions support (notamment paie, achats).

Dans son enquête annuelle 2017 sur les « Besoins en main-d'œuvre » des entreprises en France publiée en 2018, Pôle Emploi indiquait que près de 2 millions de projets de recrutements sont anticipés pour l'année 2017, soit 150 000 projets supplémentaires par rapport à 2016.

Parmi les secteurs créateurs d'emplois, celui des services aux entreprises poursuit ses embauches à un rythme soutenu (+ 8 % par rapport à 2016).

Avec un total de 473 818 prévisions de recrutements dans les prochains mois, le secteur des services « B to B » représente 24 % du total des intentions d'embauches en France, juste derrière les services aux particuliers (source : regionsjob.com).

3. L'anticipation de la transition numérique

L'impact du numérique s'annonce important aussi bien dans la gestion des entreprises prestataires de services que dans la gestion des missions.

Dans le cadre d'un EDEC numérique, une étude commanditée par la branche s'est déroulée de novembre 2017 à octobre 2018.

Cette dernière a montré que le numérique impacte les emplois, les métiers et les besoins en compétences, recompose l'organisation du travail et appelle à de nouvelles formes de collaboration.

Pour que ces évolutions soient synonymes de maintien dans l'emploi et de sécurisation des parcours professionnels, des mesures d'accompagnement et d'anticipation sont nécessaires.

L'étude proposée par EY a permis notamment de réaliser une étude des impacts métiers et compétences induits par le numérique, une analyse de l'offre de formation sollicitée par les branches et un plan d'actions pour la branche à 5 ans.

Elle fait ressortir les métiers en évolution ces prochaines années, confrontés à des mutations de l'activité et de risque d'obsolescence des compétences :

- nouvelles compétences requises dans les métiers de la relation client à 5 ans :
 - retranscrire dans l'outil de suivi client (CRM, GRC) l'ensemble des éléments importants pouvant permettre la reprise du dossier client par n'importe quel autre conseiller à n'importe quel moment du processus client ;
 - proposer une réponse multicanale (physique, téléphonique, écrit, e-mailing) pour être visible et réactif ;
 - réaliser le suivi commercial de la commande ou du service fourni en ligne ;
 - récolter et analyser les données clients afin d'adapter son offre ;
 - développer une double compétence technique et commerciale pour être en mesure de répondre à un client surinformé ;
 - personnaliser l'entretien en fonction du profil, des risques et de l'historique client afin d'offrir une prestation « à la carte » ;
 - savoir créer l'enchantement client pour susciter son intérêt et provoquer la vente ;
 - analyser, piloter et communiquer en temps réel aux équipes l'évolution des indicateurs de gestion de l'entreprise à des fins d'actions d'amélioration et de développement ;
 - suivre les appels, messages, rappels effectués et les évolutions des instructions clients ;
 - coordonner son intervention avec d'autres corps de métiers ;
- nouvelles compétences requises dans les métiers du marketing à 5 ans :
 - déterminer les profils cibles de l'entreprise afin d'optimiser le parcours client par type de client ;
 - cibler les prospects de l'entreprise sur Internet au moyen d'une stratégie de marketing d'attractivité (publicité en ligne, social selling) ;
 - proposer à la direction des actions commerciales et offres adaptées en fonction de l'analyse de la donnée client ;
 - créer une histoire autour de l'entreprise, de la marque (« storytelling ») pour capter et fidéliser la clientèle ;
 - créer du contenu adapté à l'image de la marque optimisé pour tous types de supports (vidéo, blogs, réseaux sociaux) ;

- adapter le ton de sa communication à l'image de marque de l'entreprise afin de permettre une identification facile de la marque dans un environnement très sollicitant pour le client ;
- faire l'analyse qualitative et quantitative des opérations de marketing ;
- mettre en place des canaux de retour de satisfaction client (évaluation du service, questionnaire en ligne, commentaires en lignes) ;
- adapter sa stratégie en fonction des retours clients ;
- nouvelles compétences requises dans les métiers du merchandising à 5 ans :
 - optimiser l'attractivité des produits dans l'espace de vente (vitrine, rayons), via une présentation adaptée (éclairage, accessoires...) après analyse du comportement client ;
 - réaliser une veille des concepts merchandising déployés par la concurrence ;
 - gérer informatiquement les stocks de la boutique (disponibilité des produits) ;
 - assurer le respect de l'identité visuelle en conformité avec l'univers de la marque afin d'être en cohérence avec l'image digitale de la marque ;
 - accompagner le client dans l'utilisation des outils numériques à sa disposition ;
 - créer une histoire autour de la vente d'un produit (« storytelling ») pour capter et fidéliser la clientèle ;
 - analyser, piloter et communiquer en temps réel aux équipes l'évolution des indicateurs de gestion de l'entreprise à des fins d'actions d'amélioration et de développement ;
- nouvelles compétences requises dans les métiers de l'accueil orientation à 5 ans :
 - répondre à une sollicitation sur n'importe quel support dans un court délai ;
 - savoir remplir, mettre à jour, faire vivre une base de données ;
 - suivre les appels, messages, rappels effectués et les évolutions des instructions clients en saisissant les informations dans le logiciel de suivi client afin de permettre à l'ensemble des agents d'accueil de reprendre le dossier ;
 - maîtriser les techniques de communication digitale (animation des réseaux sociaux, newsletters...) ;
 - réagir à plusieurs demandes clients en simultané (chat) ;
 - maîtriser les outils digitaux d'usage en mobilité (tablettes...) ;
 - maîtriser les outils de travail collaboratifs (Google Drive, slack, trello) ;
 - s'approprier un périmètre d'intervention ;
 - partager ses expériences avec le reste de l'équipe ;
 - savoir innover, faire preuve de créativité dans les actions proposées ;
- nouvelles compétences requises dans les métiers de l'analyse comptable et financière/ recouvrement à 5 ans :
 - maîtriser les outils de veille ;
 - comprendre le fonctionnement des algorithmes d'analyse de la donnée ;
 - gérer la collecte, le traitement, l'analyse et diffusion des données ;
 - maîtriser les outils d'analyse de la donnée (Data Mining, Data Vizualisation, Machine learning) ;
 - élaborer des outils de modélisation et de simulation, d'aide à la décision à partir de la collecte de données (Analyse prédictive) ;
 - connaître la réglementation en matière de gestion et de protection des données personnelles (RGPD) ;
 - maîtriser les systèmes de gestion de la relation client (GRC, CRM) (cabinets comptables) ;
 - mettre en place un processus de récolte continue de l'information client via les dispositifs disponibles (données dispositifs connectées, indicateurs analytiques du site internet, statistiques clients ou usagers détenues par l'entreprise...).

De la prestation au conseil, le secteur des centres de contact est en pleine mutation (étude EY pour le SP2C 2019).

Bien qu'elles ne représentent que 3,5 % du chiffre d'affaires, les activités de diversification (telles que le conseil, le développement technologique ou la formation) sont en croissance en 2018, témoignant de la volonté des outsourcingeurs de capitaliser sur leur savoir-faire pour apporter une plus forte valeur ajoutée aux donneurs d'ordre.

Le chiffre d'affaires généré par les activités de diversification augmente ainsi en volume (+ 0,5 %) et en valeur (+ 8,1 %). Cette croissance est notamment portée par le développement des activités de conseil, en croissance de plus de 150 % entre 2017 et 2018 : l'outsourcer est plus que jamais un intégrateur de solutions d'expérience client.

La diversification sectorielle et l'évolution des métiers du secteur de la relation client s'accompagnent d'une diversification des profils et des parcours des téléconseillers. En effet, 3/4 des effectifs français ont un niveau d'étude supérieur ou égal au baccalauréat.

De plus, la part des effectifs qualifiés augmente dans des proportions équivalentes pour tous les niveaux de diplômes, du BEP au bac + 3/4 (+ 20 % environ), tandis que la part des salariés de niveau bac + 5 augmente de 34,4 % en 2018.

En France, le secteur de la relation client reste un vecteur d'insertion socioprofessionnelle.

Cette année encore, la relation client est la première expérience professionnelle de 30 % des téléconseillers en poste en France (V. la répartition des effectifs par niveau de diplôme).

Avec la diversification des métiers et profils recherchés, une tendance générale au rééquilibrage de la pyramide des âges est observée : à l'inverse de la dynamique observée en 2017, les moins de 26 ans et 26-35 ans diminuent (- 15 % environ) et les tranches d'âges au-dessus de 36 ans augmentent. La tranche d'âge qui connaît la plus forte croissance est celle des 46-55 ans, en croissance de près de 20 % (contre 63 % en 2017). La filière confirme son rôle d'intégration sociale, tant auprès des jeunes actifs qu'auprès des profils plus âgés.

Le secteur, au sein de la branche, s'appuie sur les certifications telles que le certificat de compétences des services – relation client (CCS-RC), mais aussi le titre professionnel manager d'équipe relation client à distance.

Au cours de leurs parcours chez les outsourcingeurs, les salariés sont promus : 30 % des salariés ont ainsi changé de coefficient en France en 2018. La filière offre à ses salariés de réelles perspectives d'évolution. Par ailleurs, et du fait du développement au sein des centres de contact d'activités de diversification telles que le conseil ou la formation, le téléconseiller voit dans la promotion une opportunité développement de compétences, voire de transformation de carrière (étude EY 2019 pour le SP2C).

4. La qualification par la Pro-A pour faire évoluer les salariés, anticiper les mutations et les risques d'obsolescence des compétences

La branche souhaite ouvrir à la « Pro-A » une liste de 19 certifications, dont six certifications de qualification professionnelle.

Ces six CQP permettent notamment à des salariés déjà en place de monter en compétence, d'acquérir ou de faire valider des savoir-faire et de bénéficier d'une évolution professionnelle au travers de la classification.

Le certificat de compétences des services – relation client (CCS-RC) est mis en place uniquement pour des salariés en poste et permet d'attester de compétences transverses aux différents secteurs de la relation client et de faire évoluer les salariés.

En conclusion, la branche réaffirme que la formation est un enjeu fort pour les entreprises prestataires de services du secteur tertiaire et leurs salariés, pour accompagner la reconnaissance

professionnelle, la valorisation des compétences, la pérennisation des emplois et la construction de parcours professionnels au sein du secteur.

Pour accompagner la promotion et les qualifications de salariés au sein du secteur, et garantir ainsi son développement dans un contexte de mutations multiples, les partenaires sociaux de la branche font le choix de retenir 19 certifications professionnelles, avec des logiques de passerelles et d'intersectorialité en termes de parcours professionnels au sein de la branche.