

Accord du 8 décembre 2021

relatif au dispositif de la reconversion ou promotion par alternance « Pro-A »

NOR : ASET2250137M

IDCC : 1621

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

CSRP,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

FCE CFDT ;

CFC-CCG Chimie ;

Pharmacie LABM FO,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Suite à la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, la formation professionnelle continue et l'apprentissage ont été réformés en profondeur. Parmi ces réformes figure notamment la suppression des périodes de professionnalisation depuis le 1^{er} janvier 2019, remplacées par un nouveau dispositif, dit de reconversion ou promotion par alternance appelé « Pro-A ».

Afin de pouvoir mettre en œuvre ce dispositif de formation dans les entreprises, un accord de branche étendu est nécessaire, fixant notamment la liste des certifications professionnelles éligibles à la reconversion ou promotion par alternance.

Les partenaires sociaux de la branche de la répartition pharmaceutique considèrent que la formation professionnelle est un investissement, tant pour les salariés que les entreprises. Elle est l'un des moyens privilégiés pour que les salariés développent des connaissances, des compétences et un savoir-faire leur procurant des capacités d'adaptation aux évolutions, réalisant ainsi la nécessaire convergence entre les besoins économiques de l'entreprise et leurs aspirations individuelles et sociales. Il leur a donc semblé nécessaire de conclure un accord permettant aux salariés et aux entreprises de la répartition pharmaceutique de recourir au dispositif de la « Pro-A ».

Titre 1^{er} Dispositif de reconversion ou promotion par alternance (Pro-A)

Article 1^{er} | Objet de la « Pro-A »

La reconversion ou la promotion par alternance est encadrée par le code du travail, aux articles L. 6324-1 et suivants.

L'article L. 6324-1 du code du travail dispose que la « Pro-A » a pour objet de permettre aux salariés éligibles à ce dispositif de changer de métier ou de profession, ou de bénéficier d'une promotion sociale ou professionnelle par des actions de formation ou par des actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience mentionnées à l'article L. 6313-5 du même code.

Article 2 | Bénéficiaires de la « Pro-A »

Conformément à l'article L. 6324-1 du code du travail, sont éligibles à la « Pro-A » :

- les salariés titulaires d'un contrat à durée indéterminée ;
- les salariés, qu'ils soient sportifs ou entraîneurs professionnels, en contrat de travail à durée déterminée conclu en application de l'article L. 222-2-3 du code du sport ;
- les salariés titulaires d'un contrat unique d'insertion à durée indéterminée,

et n'ayant pas atteint un niveau de qualification sanctionné par une certification professionnelle enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles et correspondant au grade de la licence.

Parmi ces salariés, le dispositif de la « Pro-A » concerne notamment ceux dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies ou de l'organisation du travail.

Les salariés placés en position d'activité partielle mentionnée à l'article L. 5122-1 du code du travail sont également éligible à ce dispositif.

Article 3 | Mise en œuvre de la « Pro-A »

Article 3.1 | Déroulement de la « Pro-A »

La « Pro-A » s'effectue en priorité sur le temps de travail. Cette dernière peut également se dérouler pour tout ou partie en dehors du temps de travail à l'initiative soit du salarié, soit de l'employeur, après accord écrit du salarié, dans les limites définies au 2° de l'article L. 6321-6 du code du travail.

Lorsqu'elle s'effectue sur le temps de travail, la « Pro-A » donne lieu au maintien de la rémunération du salarié par l'employeur, tel que prévu par l'article L. 6324-8 du code du travail.

Lorsque le dispositif de la « Pro-A » prévoit des actions de formation, ces dernières associent :

- 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 l'acquisition d'un savoir-faire par l'exercice en entreprise d'une ou plusieurs activités professionnelles en relation avec les qualifications recherchées.

Article 3.2 | Durée de la « Pro-A »

À l'exception des actions d'acquisition du socle de connaissance et de compétences et de validation des acquis de l'expérience, le dispositif de la « Pro-A » s'étend normalement sur une durée comprise entre 6 et 12 mois.

Cette durée peut toutefois être portée :

- jusqu'à 36 mois pour les salariés âgés de 16 à 25 ans révolus et qui n'ont pas validé un second cycle de l'enseignement secondaire et qui ne sont pas titulaires d'un diplôme de l'enseignement technologique ou professionnel ;
- à 24 mois dès lors que la nature de la formation l'exige.

Article 3.3 | Durée de la formation

À l'exception des actions d'acquisition du socle de connaissance et de compétences et de validation des acquis de l'expérience, lorsque le dispositif de la « Pro-A » comporte une action de formation, la durée de cette dernière doit être comprise entre 15 à 25 % de la durée totale du dispositif. Cette durée ne peut pas, par ailleurs, être inférieure à 150 heures par an.

Par dérogation à ce principe, la durée de formation peut être portée au-delà de 25 % de la durée totale du dispositif de la « Pro-A » dès lors que la nature de la formation l'exige.

Article 3.4 | Mise en place de la « Pro-A »

La « Pro-A » est un dispositif de formation co-construit, qui ne peut être mis en œuvre qu'avec l'accord de l'entreprise et du salarié.

La conclusion d'un avenant au contrat de travail du salarié, précisant la durée et l'objet de la « Pro-A » est obligatoire. Cet avenant doit être déposé dans les conditions prévues par le code du travail.

L'employeur doit également désigner un tuteur chargé d'accompagner le salarié bénéficiant d'une « Pro-A » parmi les salariés volontaires de l'entreprise, et justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins deux ans dans la qualification en rapport avec l'objectif de professionnalisation visé. L'employeur peut également assurer lui-même le tutorat dès lors qu'il remplit les conditions de qualification et d'expérience, notamment dans le cas où aucun salarié ne justifie lui-même de ces conditions.

Pendant la durée des formations, le salarié bénéficie de la législation de la sécurité sociale relative à la protection en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles.

Article 4 | Actions éligibles à la « Pro-A »

Article 4.1 | Liste des certifications

Les partenaires sociaux de la branche de la répartition pharmaceutique décident de rendre éligibles au dispositif de la « Pro-A » les formations listées en annexe 1 du présent accord.

Cette liste sera réexaminée périodiquement par les membres de la CPNEFP de la branche, afin que cette dernière puisse proposer à la CPPNI toute modification qui lui semblerait nécessaire, compte tenu de l'évolution de l'activité et des besoins en compétences de la branche.

Par ailleurs, l'acquisition du socle de connaissance et de compétences peut également se faire par le dispositif de la « Pro-A ».

Article 4.2 | Lien entre les certifications retenues et les mutations des métiers et les besoins en qualification et compétences

La liste des formations sélectionnées en annexe 1 du présent accord répond aux critères de forte mutation de l'activité et de risque d'obsolescence des compétences des salariés de la branche.

Cette liste a été établie par la CPNEFP dans le respect des exigences légales et réglementaires, avec un appui de l'OPCO dont relève la branche de la répartition pharmaceutique. Cette dernière s'est appuyée sur ses connaissances concernant les emplois de la branche et leur

évolution, ainsi que sur les travaux réalisés au niveau de l'EDEC Numérique de 2018 auquel la branche a participé.

Une note explicative est jointe en annexe 2 du présent accord.

Article 5 | *Prise en charge des formations réalisées dans le cadre de la « Pro-A »*

Article 5.1 | *Prise en charge des formations réalisées dans le cadre de la « Pro-A » par l'Opco*

Les coûts et frais engagés par les dispositifs « Pro-A » seront pris en charge par l'Opco dont la branche de la répartition pharmaceutique relève, selon les règles déterminées par la branche par la voie d'une délibération paritaire prise en SPP, dans le respect des dispositions réglementaires en vigueur.

Ce niveau de prise en charge 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.

La rémunération et les charges sociales légales et conventionnelles des salariés bénéficiaires d'une action de reconversion ou de promotion par alternance sont également prises en charge par l'Opco, dans la limite du coût horaire du salaire minimum interprofessionnel de croissance par heure.

Article 5.2 | *Prise en charge du reste à charge des coûts pédagogiques des formations réalisées dans le cadre de la « Pro-A »*

Dès lors que le recours à la « Pro-A » est validé par l'entreprise dans le cadre d'un parcours de mobilité interne co-construit avec le salarié, l'éventuel reste à charge concernant les frais pédagogiques ainsi que les frais de transport et d'hébergement engagés pendant la formation sera financé par l'entreprise.

Titre 2 Dispositions spécifiques pour les entreprises de moins de 50 salariés

Article 6 | *Dispositions spécifiques pour les entreprises de moins de 50 salariés*

Le présent accord ne comporte pas de stipulations spécifiques aux entreprises de moins de 50 salariés, les dispositions relatives à la formation professionnelle étant de nature à s'appliquer à tous les salariés de la répartition pharmaceutique, peu important la taille de l'entreprise dans laquelle ils travaillent.

Titre 3 Cadre juridique de l'accord

Article 7 | *Champs d'application*

Cet accord est applicable aux entreprises relevant du champ d'application tel que défini par l'article A.2 de la convention collective nationale de la répartition pharmaceutique.

Article 8 | *Durée de l'accord et entrée en vigueur*

Cet accord est conclu pour une durée indéterminée. Il prendra effet à compter de son extension.

Article 9 | Dénonciation /révision

Le présent accord pourra être dénoncé dans les conditions prévues aux articles L. 2261-9 et suivants du code du travail.

Cet accord pourra être révisé dans les conditions prévues aux articles L. 2261-7 et L. 2261-8 du code du travail.

Article 10 | Formalités de dépôt et d'extension

Conformément aux articles L. 2231-6, D. 2231-2 et D. 2231-3 du code du travail, le présent accord sera déposé à la direction générale du travail (dépôt des accords collectifs, 39-43, quai André-Citroën, 75902 Paris Cedex 15, et remis au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes de Paris.

Le présent accord sera également déposé dans la base de données nationale des accords collectifs, dans une version permettant l'anonymisation des noms et prénoms des signataires et des négociateurs.

Les parties signataires conviennent de demander au ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion l'extension du présent accord.

Fait à Paris, le 8 décembre 2021.

(Suivent les signatures.)

Annexe 1 liste des certifications éligibles

Code RNCP	Type	Certification	Niveau
Maintenance			
5919	TP	Électrotechnicien de maintenance industrielle	3
35191	TP	Technicien de maintenance industrielle	4
2469	TP	Technicien(ne) supérieur(e) de maintenance industrielle	5
Service client / commercial / marketing			
1008	BP	Préparateur en pharmacie	4
32259	Bac Pro	Métiers du commerce et de la vente – Option B Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale	4
31005	TP	Conseiller commercial	4
4617	BTS	Technico-commercial	5
34031	BTS	Management commercial opérationnel	5
34030	BTS	Négociation et digitalisation de la Relation Client	5
Logistique			
7387	BEP	Logistique et transport	3
1899	TP	Technicien en logistique d’entreposage	4
1120	Bac Pro	Logistique	4
2462	DUT	Gestion logistique et transport	5
20643	DUT	Qualité, logistique industrielle et organisation	5
17989	TP	Technicien supérieur en méthodes et exploitation logistique	5
23939	Titre	Responsable logistique	6
34055	Titre	Manager de la chaîne logistique	7
Assistanat / assistanat de direction			
193	TP	Secrétaire assistant	4
34029	BTS	Support à l’action managériale	5
Ressources humaines			
14695	Bac Pro	Gestion-Administration	4
35030	TP	Assistant RH	5
34363	Titre	Gestionnaire RH	5
2880	DEUST	Technicien de la gestion des RH dans les entreprises et les administrations	5
20652	DUT	Gestion des entreprises et des administrations option GRH	5
Informatique / numérique			
26335	Bac Pro	Systèmes numériques - Option C : réseaux informatiques et systèmes communicants (RISC)	4

Code RNCP	Type	Certification	Niveau
225	TP	Technicien d'assistance en informatique	4
20688	BTS	Systèmes numériques, option informatique et réseaux	5
31115	TP	Technicien supérieur systèmes et réseaux	5
29972	Licence Pro	Systèmes automatisés, réseaux et informatique industrielle	6

Annexe 2 Note explicative

1. Branche de la répartition pharmaceutique : présentation et situation

1.1. La répartition pharmaceutique, un rôle primordial dans la distribution des médicaments

La mission des entreprises de la répartition pharmaceutique consiste en l'achat et au stockage de médicaments et de produits de santé en vue de leur distribution aux pharmacies d'officines. Elles sont le lien indispensable entre l'industrie pharmaceutique et les pharmaciens.

Les grossistes-répartiteurs sont en effet les professionnels qui garantissent le bon approvisionnement quotidien des pharmacies et, par conséquent, la délivrance des médicaments et produits de santé aux patients. De par leurs livraisons quotidiennes aux officines, les répartiteurs rendent accessibles et disponibles les médicaments à tous, dans des conditions de sécurité optimales.

Le maillage territorial de la répartition pharmaceutique, avec des établissements présents sur tout le territoire français, permet à cette dernière de garantir aux pharmaciens un service de proximité, avec une livraison des médicaments en fonction de leurs besoins.

La répartition pharmaceutique ne se réduit cependant pas à la seule logistique du médicament. Elle implique un savoir-faire et une gamme de métiers que la constante adaptabilité de la profession est venue étoffer. Outre la traçabilité, renforcée depuis janvier 2011 pour se prémunir des contrefaçons, et le respect de la chaîne du froid pour les produits thermosensibles, les répartiteurs assurent, dans un délai très court, le retrait des lots de médicaments que l'agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) décide d'interdire à la vente. Par ailleurs, les répartiteurs mettent à la disposition des pharmaciens des outils d'aide à la pharmacovigilance et d'amélioration de la gestion officinale.

1.2. Un statut, des missions de service public

Les entreprises de la répartition pharmaceutique sont soumises à des obligations de service public afin de répondre aux besoins en médicaments des patients situés sur le territoire de répartition de chacun de leurs établissements. En effet, la mission des grossistes répartiteurs est une mission de service public, qui leur a été confiée par l'État depuis 1962.

En France, le code de la santé publique définit les conditions de distribution des médicaments par les répartiteurs en six obligations :

- obligation d'avoir un ou plusieurs pharmaciens dans chaque établissement, en fonction de l'effectif manipulant des médicaments ;
- desservir sur le territoire de répartition^[1] de chaque établissement toutes les pharmacies qui en font la demande ;
- référencer au moins neuf médicaments sur dix ;
- disposer d'un stock garantissant deux semaines de consommation de leur clientèle habituelle ;
- livrer tout médicament dans les vingt-quatre heures ;
- assurer un service d'astreinte les week-ends et jours fériés dans les situations d'urgence.

[1] Déclaré à l'ANSM.

Le système de rémunération des entreprises de la répartition pharmaceutique est encadré par l'État, qui définit le taux de marge de distribution en gros des médicaments qui rémunère la profession.

1.3. Un secteur en difficulté

Le secteur de la répartition pharmaceutique traverse depuis 2008 une crise économique sans précédent. Il affiche des pertes d'exploitation depuis 2017. Le modèle économique de la profession est essentiellement financé par la marge de distribution en gros, qui a subi deux baisses successives en 2008 et 2012, constituant le principal facteur d'explication de la diminution des ressources du secteur. Conjuguées au développement des médicaments génériques (dont la marge est plus faible que celle du princeps), ces mesures de régulation se sont avérées particulièrement pénalisantes.

Malgré une mesure d'amélioration de la marge entrée en vigueur le 1^{er} février 2021, les pertes d'exploitation subies par la profession ne sont pas compensées, d'autant que d'autres difficultés impactent les grossistes répartiteurs.

En effet, les baisses successives des prix des médicaments, le développement des médicaments génériques et l'impact de la contribution sur les ventes de médicaments en gros (CVMG), combinés à l'augmentation des charges d'exploitation, ne permettent pas à la répartition pharmaceutique de couvrir ses coûts de fonctionnement.

En parallèle de ces difficultés, les effectifs de la branche ont diminué de près de 11 % entre 2008 et 2019^[1].

2. Présentation et évolution des métiers

2.1. Présentation des filières professionnelles et des emplois repères de la branche

L'accord de classifications dans la branche de la répartition pharmaceutique a recensé les emplois repères de la branche. Ces derniers ont ensuite été classés dans les filières professionnelles identifiées dans l'accord.

2.1.1. Filières professionnelles

Ces filières professionnelles correspondent à un type d'activité regroupant une famille d'emplois, et définissant un parcours d'évolution professionnelle pour les salariés.

Elles sont au nombre de quatre :

■ La filière fonctions support

La filière fonctions support regroupe l'ensemble des fonctions occupées au sein du siège, à savoir les fonctions finance et contrôle de gestion, comptabilité, ressources humaines, marketing, informatique.

■ La filière administrative/gestion

La filière administrative/gestion regroupe l'ensemble des emplois à caractère administratif ou de gestion dont les fonctions servent majoritairement au fonctionnement interne de la société ou de l'établissement.

■ La filière commerciale/contact client/téléphone

La filière commerciale/contact client/téléphone regroupe l'ensemble des emplois impliquant un contact avec la clientèle, à l'exception de la population des chauffeurs-livreurs.

[1] Donnée issue du Rapport Social 2020 (chiffres 2019) – adhérents métropole de la CSRP.

■ La filière production

La filière production : elle est la plus importante en termes d'effectifs. Elle regroupe l'ensemble des emplois permettant de traiter la commande du client, de la préparation à la livraison. Elle comprend également l'ensemble des emplois concourant à la maintenance de l'outil de production.

À ces quatre filières professionnelles s'ajoutent les emplois repères classés dans l'intitulé « Fonctions managériales et transverses », regroupant les fonctions managériales ainsi que l'emploi de technicien de répartition qui lui se situe par nature dans plusieurs filières, en fonction de la nature de l'activité qu'il exerce et des spécificités des entreprises.

2.1.2. Emplois repères

L'accord de classifications a identifié 43 emplois repères dans la branche de la répartition pharmaceutique, dont 17 appartiennent à la filière « cœur de métier » de la branche (filière « production »).

Filière fonctions support
Employé fonctions support
Hôtesse-standardiste
Aide-comptable
Technicien fonctions support
Secrétaire
Comptable
Secrétaire de direction
Technicien supérieur fonctions support
Cadre fonctions support
Filière administration / gestion
Employé services administratifs, approvisionnement et personnel
Technicien services administratifs, approvisionnement et personnel
Secrétaire d'établissement
Responsable services administratifs, approvisionnement et personnel
Filière commerciale / contact client / téléphone
Employé service commercial
Preneur d'ordres téléphoniques
Employé de renseignement de clientèle
Technicien de service commercial
Technicien de renseignement de clientèle
Commercial
Filière production
Employé d'entretien
Employé de sécurité
Employé de maintenance
Magasinier
Magasinier-réceptionnaire

Cariste
Employé service retour
Préparateur de commandes
Préparateur-chauffeur
Chauffeur-livreur
Chauffeur-livreur, agent contact – client
Chauffeur-préparateur
Chauffeur-magasinier
Chauffeur poids lourd
Employé principal
Technicien de maintenance
Responsable de maintenance
Fonctions managériales et transverses
Technicien de répartition
Chef d'équipe
Responsable d'exploitation
Responsable de service
Responsable de département
Directeur d'établissement
Directeur

Si les métiers de la logistique constituent le cœur de métier de la répartition pharmaceutique, ce ne sont pas les seuls métiers présents dans la branche. Par ailleurs, les entreprises de la répartition pharmaceutique et leurs salariés sont bien plus que des professionnels de la logistique. Le médicament n'étant pas un produit comme un autre, livrer, en temps et en heure, médicaments et dispositifs médicaux dont les patients ont besoin nécessite la mise en œuvre de savoirs faire et de connaissances spécifiques.

2.2. Une évolution des métiers qui a commencé et qui risque de s'accélérer

2.2.1. Une évolution en lien avec la transformation des entreprises

Le secteur de la répartition pharmaceutique est un secteur en constante évolution. Les entreprises doivent faire face à des obligations de service public de plus en plus renforcées, qui les conduisent à devoir s'adapter.

Ces dernières doivent notamment (en plus des six obligations concernant les conditions de distribution des médicaments par les répartiteurs, définies dans le code de la santé publique) respecter les bonnes pratiques de distribution, veiller au respect de la chaîne du froid pour les produits thermosensibles, mettre en place depuis 2011 la traçabilité qui permet de prémunir le marché contre les contrefaçons de médicaments, ou gérer le retrait des lots à la demande de l'ANSM.

À ces obligations de services publics renforcées viennent s'ajouter de nouvelles missions, comme la crise du « Covid-19 » a pu l'illustrer, mais aussi de nouvelles demandes des pharmaciens, renforçant le besoin d'adaptation permanent des entreprises.

Ces évolutions constantes se font par ailleurs dans un environnement économique et concurrentiel difficile, obligeant les entreprises de la répartition pharmaceutique à se transformer en profondeur en réduisant notamment leurs charges d'exploitation par le biais de fermetures et

regroupement d'établissements, en créant des hubs logistiques, mais aussi en accroissant l'automatisation des chaînes d'exploitation dans les agences.

Cette transformation a notamment eu un impact sur les salariés des entreprises, avec en premier lieu une baisse des effectifs (– 11 % entre 2008 et 2019), qui s'est principalement concentrée sur les effectifs des métiers dit « de production », comme les préparateurs de commandes, les magasiniers ou les chauffeurs livreurs, touchant de ce fait une population majoritairement peu diplômée.

En parallèle, pour accompagner cette transformation, un besoin de nouvelles compétences est devenu nécessaire, notamment dans les domaines de la maintenance et de la relation client, mais également de la logistique.

De surcroît, afin de pouvoir proposer des solutions et des outils toujours plus innovants aux pharmaciens, la digitalisation s'est fortement développée dans les entreprises avec, comme corollaire, l'émergence de nouveaux métiers, et la diminution en termes d'effectifs ou la transformation d'autres métiers (par exemple, les preneurs d'ordre téléphonique).

2.2.2. ... et avec l'impact du numérique

Le développement du numérique impacte les emplois, les métiers et les besoins en compétences dans les entreprises. Il 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.

La branche de la répartition pharmaceutique a été sollicitée par l'Opcv Agefos-PME pour participer à une étude interbranche entre novembre 2017 et octobre 2018, au sein de l'EDEC « Transition numérique », mise en œuvre par la DGEFP et Agefos-PME, et réalisée par le cabinet EY.

Consciente de cet enjeu, la branche de la répartition pharmaceutique a fait le choix de s'y engager.

La branche a participé de façon active à cette étude, paritairement grâce à ses deux représentants, mais également grâce au concours des représentants des entreprises dans les différentes phases durant lesquelles elles ont été sollicitées.

Si cette étude a permis de démontrer la maturité numérique des entreprises de la branche, elle a également permis de déterminer, à une échelle interprofessionnelle tout d'abord, puis au niveau de chaque branche, quelles étaient les familles de métiers les plus impactées par la transition numérique, en tenant compte :

- du potentiel d'automatisation du métier^[1] ;
- de l'évolution des activités liées au métier ;
- de l'évolution des compétences anticipée par les professionnels sur ces métiers.

Les trois familles de métiers principalement impactées par le numérique mises en avant dans cette étude, et qui seront confrontées à des mutations de leur activité et à un risque d'obsolescence de leurs compétences sont :

- la logistique ;
- la maintenance ;
- la relation client.

■ Les métiers de la logistique et l'impact du numérique

Les métiers de la logistique, dont le cœur de mission correspond à :

- l'optimisation de la gestion des stocks et/ou des flux dans une optique de respect des délais et de réduction des coûts ;

[1] Sur la base de la méthodologie déployée dans l'étude « The Future of employment », Frey & Osborne (2013).

- la gestion de la performance de la chaîne logistique via l’automatisation au sein d’un secteur déjà digitalisé,

ont pour activités cibles d’assurer :

- une livraison rapide du client ;
- le suivi en temps réel des flux logistiques de l’entreprise (approvisionnement, envoi de commandes...) ;
- la traçabilité des opérations logistiques via des dispositifs de suivi digitaux (sur les produits, les processus, la maintenance) ;
- la gestion du stock en temps réel.

Dans le contexte du développement du numérique, de nouvelles compétences doivent, ou devront être mises en œuvre par les salariés des métiers de la logistique.

L’étude EY les a répertoriées en trois catégories :

- savoir-faire ;
- savoir technique ;
- savoir-être.

Nouvelles compétences des métiers de la logistique	
Savoir-faire	
Gestion des stocks	
Répertorier les produits via des dispositifs digitaux permettant un suivi des stocks en temps réel	
Assurer une traçabilité des opérations effectuées via des dispositifs digitaux de suivi des opérations et des produits	
Suivre informatiquement l’inventaire des stocks en temps réels, identifier les besoins et commander	
Unifier la gestion des stocks selon la diversité des canaux d’approvisionnement	
Optimisation des processus	
Développer une culture de la performance	
Améliorer les performances de l’entreprise, anticiper les dérives, contrôler et déterminer des zones d’optimisation via une analyse des données logistiques	
Rechercher des gains de productivité	
Suivi clients / fournisseurs	
Développer une double compétence technique et commerciale	
Coordonner son intervention avec d’autres corps de métiers	
Développer un mode de travail collaboratif et transversal (sans silos) au sein d’une organisation centrée sur le client et le service fourni	
Savoir-technique	
Outils de gestion des stocks	
Maîtriser un outil digital de gestion des stocks	
Automatiser la gestion administrative des stocks	
Élaborer des outils de modélisation et de simulation, d’aide à la décision en matière de logistique et de gestion des stocks à partir de la collecte de données (analyse prédictive)	
Maîtriser les outils d’analyse de la donnée	
Outils de suivi clients et commandes	
Maîtriser les systèmes d’information de gestion de la relation client	

Nouvelles compétences des métiers de la logistique
Être en capacité de tracer les échanges d'information et les demandes clients liées à la livraison et à la commande dans un outil dédié
Savoir-être
S'approprier un périmètre d'intervention
Savoir innover, faire preuve de créativité dans les actions proposées

■ Les métiers de la maintenance et l'impact du numérique

Les métiers de la maintenance, dont le cœur de mission correspond au diagnostic des besoins en maintenance préventive et curative de façon à assurer le fonctionnement optimal des équipements, du matériel et des infrastructures de l'entreprise, ont pour activités cibles :

- de mettre en place une maintenance essentiellement préventive par le biais de l'analyse des données machine ;
- d'effectuer des opérations de maintenance corrective en cas de panne avec l'aide éventuelle des nouvelles technologies de type réalité virtuelle ;
- de se positionner en tant qu'interface entre le fournisseur et le salarié utilisateur d'une machine.

Dans le contexte du développement du numérique, de nouvelles compétences doivent, ou devront être mises en œuvre par les salariés des métiers de la maintenance.

L'étude EY les a répertoriées en trois catégories :

- savoir-faire ;
- savoir-technique ;
- savoir-être.

Nouvelles compétences des métiers de la maintenance
Savoir-faire
Détection et prévention
Détecter et résoudre des incidents simples et complexes (techniques, interlocuteurs...)
Identifier les pièces défectueuses à l'usage, pour proposer un plan d'action pour éviter les futures pannes en lien avec le fabriquant
Maintenance
Savoir argumenter face à un fabricant machine de plus en plus technique (machines de plus en plus complexes)
Suivi de la performance
Analyser les données récoltées pour optimiser son activité
Suivre la performance et optimiser l'utilisation des équipements au quotidien afin d'éviter les pannes et d'anticiper les remplacements de pièces
Analyser, piloter et communiquer en temps réel aux équipes l'évolution des indicateurs de gestion d'exploitation à des fins d'actions, d'amélioration et de développement
Maintien de la productivité en développant une logique de maintenance préventive

Nouvelles compétences des métiers de la maintenance
Savoir-technique
<p>Gestion courante</p> <p>Maîtriser les supports digitaux utilisés en entreprise</p> <p>Être en capacité de tracer les échanges d'information et les demandes</p> <p>Être en capacité d'échanger avec des interlocuteurs anglophones</p>
<p>Maintenance prédictive</p> <p>Gérer la collecte, le traitement, l'analyse et la diffusion des données machines et fabricants</p> <p>Maîtriser les outils d'analyse de la donnée machine</p> <p>Élaborer des outils de modélisation et de simulation, d'aide à la décision à partir de la collecte de données (analyse prédictive)</p>
Savoir-être
<p>Se former en continu</p> <p>Faire preuve d'aisance relationnelle afin de comprendre le problème rencontré par ses collègues et interagir avec le fabricant machine pour sa résolution</p>

■ Les métiers de la relation client et l'impact du numérique

Les métiers de la relation client, dont le cœur de mission correspond au fait de conseiller, suivre et fidéliser les clients existant de façon unifiée, harmonisée et personnalisée, ont pour activités cibles :

- d'alimenter des outils de gestion de la relation client afin de permettre aux salariés de fournir une réponse ;
- de fournir une réponse rapide au client via n'importe quel canal de communication (chatbot, réseaux sociaux, email, téléphone...) ;
- de fournir une réponse adaptée à un client de plus en plus informé par le biais des outils numériques, impliquant parfois un certain niveau de technicité ;
- de se former en continu afin de proposer un service de qualité.

Dans le contexte du développement du numérique, de nouvelles compétences doivent, ou devront être mises en œuvre par les salariés des métiers de la relation client.

L'étude EY les a répertoriées en trois catégories :

- savoir-faire ;
- savoir technique ;
- savoir-être.

Nouvelles compétences des métiers de la relation client
Savoir-faire
<p>Suivi client</p> <p>Retranscrire dans l'outil de suivi client l'ensemble des éléments importants pouvant permettre la reprise du dossier client par n'importe quel autre interlocuteur à n'importe quel moment du processus client</p> <p>Proposer une réponse multicanale (physique, téléphonique, écrit, emailing) pour être visible et réactif</p> <p>Réaliser le suivi commercial de la commande ou du service fourni en ligne</p> <p>Récolter et analyser les données clients afin d'adapter son offre</p>

Nouvelles compétences des métiers de la relation client	
Support technique ou commercial	
Développer une double compétence technique et commerciale pour être en mesure de répondre à un client de plus en plus informé	
Prospection	
Personnaliser l'entretien en fonction du profil et de l'historique client afin d'offrir une prestation «à la carte»	
Savoir créer l'adhésion client pour susciter son intérêt et provoquer la vente	
Coordination d'entreprise	
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	
Savoir technique	
Canaux de communication	
Savoir remplir, mettre à jour, faire vivre une base de données	
Maîtriser les systèmes de gestion de la relation client	
Répondre à une sollicitation sur n'importe quel support dans un court délai	
Gestion de la donnée client	
Être en capacité de tracer les échanges d'informations et les demandes	
Gérer la collecte, le traitement, l'analyse et diffusion des données	
Maîtriser les outils de travail collaboratifs pour le déploiement d'une meilleure communication entre collaborateurs	
Connaître la réglementation en matière de gestion et de protection des données personnelles (RGPD)	
Savoir-être	
Partager ses expériences avec le reste de l'équipe afin de véhiculer les bonnes pratiques	
Être force de proposition pour l'amélioration de l'organisation et des méthodes et lors des échanges avec ses clients	
S'adapter	
Se placer dans une posture permanente de développement des compétences	
Prendre des initiatives dans son périmètre de responsabilité afin de conserver un(e) client(e)	

3. Le recours à la « Pro-A » pour faire évoluer les salariés, anticiper les mutations et risques d'obsolescence des compétences

Face à ces constats, la CPPNI de la branche de la répartition pharmaceutique a fait le choix de lancer une négociation sur la « Pro-A », afin de permettre aux salariés de la branche éligibles à ce dispositif de changer de métier ou de profession, ou de bénéficier d'une promotion sociale ou professionnelle par des actions de formation ou par des actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience.

Les travaux relatifs à la mise en place de la « Pro-A » ont été confiés à la CPNEFP de la branche (en groupe de travail), afin que ce sujet soit traité par des représentants paritaires travaillant très régulièrement sur les dispositifs de la formation professionnelle.

3.1. Identification des métiers pouvant nécessiter le recours à la « Pro-A » (acquisition de nouvelles compétences dans le cadre de la mutation des métiers, ou évolution vers de nouveaux métiers)

Afin de pouvoir définir au mieux les formations ouvertes à la « Pro-A », pour que ces dernières reflètent les besoins réels des salariés de la branche et des entreprises la constituant, les 43 emplois repères définis dans l'accord classifications de la branche de la répartition pharmaceutique ont été classés en trois catégories :

3.1.1. Les emplois à mouvement « neutre »

Les formations ouvertes à la « Pro-A » dans la branche n'ont pas vocation à conduire à ces métiers, les projections montrant que les effectifs sur ces métiers devraient rester globalement stables.

3.1.2. Les emplois dont les salariés seraient les plus susceptibles de recourir à la « Pro-A »

Ces travaux ont permis d'identifier :

- les métiers dont les compétences, ou tout du moins une partie, devenaient ou allaient devenir obsolètes du fait de leur transformation ;
- les métiers pour lesquels une partie des salariés devraient acquérir de nouvelles compétences afin de pouvoir postuler sur les métiers identifiés dans la partie 3.1.3 de la présente annexe.

Plusieurs facteurs, indiqués dans la partie 2.2 de la présente annexe, impactent en effet ces métiers et entraînent un besoin de formation pour s'adapter à la transformation de leur emploi ou changer d'emploi en acquérant de nouvelles compétences :

■ Transformation liée au numérique

Le numérique entraîne la transformation de certains métiers et leur évolution vers de nouveaux métiers (preneur d'ordre téléphonique évoluant vers le renseignement clientèle, ou secrétaire évoluant vers de l'assistanat de direction), nécessitant pour les salariés occupant ces emplois d'acquérir de nouvelles compétences, ou tout du moins de mettre à jour celles dont ils disposent.

■ Transformation des entreprises (automatisation, regroupement des sites, sous-traitance...) et impact de la législation pharmaceutique

Du fait de la transformation des entreprises, les effectifs de certains métiers, principalement sur les postes dit « de production » diminuent (magasinières et préparateurs de commande impactés par l'automatisation des flux et la mise en place d'automates, sous-traitance d'une partie des activités de livraison).

De ce fait, ces salariés pourraient recourir à la « Pro-A » pour se former et postuler sur d'autres postes dans les entreprises pour lesquels il y a des besoins de recrutement.

3.1.3. Les emplois vers lesquels les formations sélectionnées dans le cadre de la « Pro-A » pourraient conduire

Les facteurs de transformations présentés dans l'article précédent entraînent la transformation de certains métiers (preneur d'ordre téléphonique évoluant vers le renseignement clientèle), et également des besoins de recrutement sur d'autres métiers, comme ceux de la maintenance.

La liste des emplois repères concernés par ce mouvement a permis de travailler ensuite à l'identification des formations ouvertes à la « Pro-A ».

3.2. Identification des formations ouvertes à la « Pro-A »

La branche s'est appuyée sur cette analyse pour élaborer une liste de 29 formations ouvertes au dispositif de la « Pro-A » (listées dans l'annexe 1 du présent accord), réunies en différentes thématiques permettant de couvrir la majorité des besoins de formation pour accéder aux emplois classés dans la catégorie 3.1.3 de la présente annexe.

Maintenance
Les entreprises ont un besoin accru de postes en maintenance du fait d'outils de plus en plus automatisés, de l'évolution de la « chaîne logistique », et de l'évolution de la maintenance sur la prévention des difficultés, au lieu de la seule action curative. Par ailleurs, il s'agit de métiers avec des difficultés de recrutement. Les entreprises ont donc un réel besoin de former des salariés volontaires en interne pour les faire évoluer sur des postes de maintenance
Service client / commercial / marketing
Du fait de la diversification des offres commerciales, une vraie professionnalisation sur ces métiers est maintenant recherchée, notamment pour répondre au plus près aux besoins des clients. Cela passe par l'acquisitions de compétences sur les techniques de vente (apprendre à vendre, à valoriser les offres...).
Logistique
Les formations sélectionnées doivent aussi bien permettre aux salariés déjà en poste d'accéder à la VAE par exemple pour les premiers niveaux, mais aussi permettre la formation sur les postes « d'experts » en logistique supervisant et suivant les commandes. Une partie des formations sélectionnées dans cette thématique concerne également les salariés qui souhaiteraient postuler pour évoluer sur des postes de managers. Elles répondent au besoin de former les futurs managers pour qu'ils aient la capacité d'encadrer les équipes et d'insuffler les bonnes pratiques dans le service dont ils auront la charge
Assistanat / assistanat de direction
La transformation des métiers de secrétaire vers les métiers d'assistanat de direction nécessite une formation pour occuper ce poste.
Ressources humaines
Dans le contexte actuel, les besoins d'experts RH sont de plus en plus importants, notamment : – pour s'assurer que l'entreprise remplit ses obligations légales RH (formation, entretiens, IRP, dialogue social, conditions de travail, RSE...), – pour développer les compétences des salariés pour assurer la satisfaction client, l'employabilité des salariés et l'accompagnement des parcours professionnels des salariés, – pour mettre en place la politique RH de l'entreprise (anticipation des besoins/mise en place des parcours professionnels / développement des compétences/recrutements...).
Informatique / numérique
Les besoins sur ces postes sont plus importants du fait de l'évolution des systèmes numériques vers des systèmes de plus en plus techniques, les besoins accrus de sécurisation des données, de protection des réseaux, de l'implémentation des logiciels permettant de répondre aux obligations légales (traçabilité par exemple) mais également afin de prévenir des problèmes informatiques dans une logique de satisfaction clients (réduire les retards, les pannes, sécuriser la chaîne de valeur).

Le choix a par ailleurs été fait de proposer des formations disponibles sur l'ensemble du territoire national, les établissements de la répartition pharmaceutique étant présents sur tout le territoire français.

Le choix a également été fait de proposer des formations partant du niveau 3 (ou 4 si des formations de niveau 3 n'existaient pas) afin de permettre aux salariés sans diplôme d'avoir une entrée en formation sur des formations de niveau 3 s'ils le souhaitent, pour réaliser une VAE par exemple, et allant jusqu'au niveau 5 ou 6, (ou niveau 7 pour une formation).