

**ACCORD DU 23 SEPTEMBRE 2005
PORTANT CREATION
DES CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE
DES TELECOMUNICATIONS**

**« CONSEILLER CLIENTELE A DISTANCE »
ET
« CONSEILLER CLIENTELE EN POINT DE DISTRIBUTION »**

Dans le prolongement de l'accord du 24 septembre 2004 relatif à la formation professionnelle dans les télécommunications, les partenaires sociaux signataires du présent accord soucieux d'une part de reconnaître le professionnalisme des conseillers clientèle à distance et des conseillers clientèle en point de distribution de la branche et d'autre part de renforcer et développer leurs compétences pour favoriser leur adaptation aux évolutions des marchés des télécommunications et des organisations, décident de la création de deux certificats de qualification professionnelle des Télécommunications (CQPT).

Article 1 : Champ d'application

Les dispositions du présent accord sont applicables à l'ensemble des employeurs et des salariés compris dans le champ d'application de la convention collective nationale des Télécommunications du 26 avril 2000 et de ses avenants.

Article 2 : création des certificats de qualification professionnelle de conseiller clientèle à distance » et de « conseiller clientèle en point de distribution »

Dans le cadre des réflexions conduites au sein de la commission paritaire nationale pour l'emploi et la formation professionnelle des télécommunications (CPNE), les parties signataires sont convenues de la création des CQPT's de « conseiller clientèle à distance » et de « conseiller clientèle en point de distribution ».

La mission du conseiller clientèle à distance est d'assurer la relation commerciale avec la clientèle dans un esprit de fidélisation et de satisfaction en apportant, quel que soit le media utilisé, une réponse aussi complète et fiable que possible à la demande du client. Il peut également réaliser un premier diagnostic technique.

La mission du conseiller clientèle en point de distribution est d'accueillir, informer, conseiller et vendre des produits et services à contenu numérique auprès d'une clientèle de particuliers. Il a également une activité de vente de produits accessoires.

Les référentiels d'activité et de compétences du conseiller clientèle à distance et du conseiller clientèle en point de distribution donnant lieu aux CQPT's ont été définis par la CPNE et figurent en annexe du présent accord.

Article 3 : bénéficiaires du CQPT

Peuvent accéder aux certificats de qualification professionnelle créés par le présent accord les salariés en activité des entreprises de télécommunications dans le cadre :

- du contrat de professionnalisation,
- de la période de professionnalisation,
- du plan de formation de l'entreprise,
- en accès libre, avec le DIF ou le CIF, sur la base d'une validation des acquis développés dans le cadre de l'exercice quotidien du métier dès lors qu'il dispose d'une durée d'expérience professionnelle en rapport direct avec le CQP d'une durée d'au moins un an sur les trois dernières années et totalise un minimum de 1607 heures de travail effectif.

Afin de favoriser la mobilité professionnelle et les évolutions de carrière, le titulaire de l'un des deux CQP pourra viser le second, en gardant le bénéfice des savoirs communs validés :

- pendant 3 ans en l'absence d'exercice de l'un ou l'autre de ces métiers pendant cette période,
- pendant 5 ans si le métier est exercé au quotidien pendant cette période.

Article 4 : classification des emplois visés part les CQPT's

Les emplois visés par le CQPT de conseiller clientèle à distance ou de conseiller clientèle en point de distribution relèvent du niveau C dans la grille de classification de la convention collective nationale des Télécommunications.

Article 5 : Instance de certification

Les CQPT's sont délivrés par la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi et la Formation professionnelle des Télécommunications (CPNE) sous son autorité et sa responsabilité exclusive.

Il est créé une commission d'attribution des CQPT's composée de deux représentants du collège salariés et deux représentants du collège employeurs qui a pour mission :

- l'étude préalable des dossiers des candidats avant délivrance finale de la certification,
- l'étude et la gestion des éventuels recours formulés par les candidats sur le fondement unique d'une absence de rigueur de la procédure d'évaluation,
- l'étude des habilitations des organismes évaluateurs ainsi que le renouvellement de cette habilitation et l'organisation de l'harmonisation de la procédure d'évaluation.

Le règlement intérieur de cette commission est établi par la CPNE.

Article 6 : Procédure de certification

6-1 : Recevabilité de la demande

Le candidat au CQP adresse à AUVICOM, chargé de l'instruction administrative des dossiers, un dossier de recevabilité composé :

- d'éléments matériels attestant de l'exercice de l'activité dans la branche (contrats de travail, bulletin de paye etc...)
- d'une attestation sur l'honneur d'avoir exercé l'activité en rapport direct avec le CQPT visé.

Le candidat est informé de la recevabilité administrative ou du rejet de sa demande. Les décisions de rejet sont motivées.

Le dossier ayant fait l'objet d'une décision de recevabilité est transmis à l'un des organismes évaluateurs habilité par la CPNE et, le cas échéant, au tuteur dans l'entreprise.

6-2 : Processus d'évaluation

Dès lors que le dossier est recevable, le processus d'évaluation plurimodal ci-après est mis en œuvre par un organisme évaluateur habilité par la CPNE sur la base du cahier des charges figurant en annexe :

- dossier de preuves attestant de l'acquisition des compétences requises,
- évaluation des savoirs transversaux sous forme de quiz. Cet outil peut également être utilisé comme diagnostic préalable des acquis du salarié,
- évaluation des savoirs spécifiques à partir d'une observation en situation de travail réelle dans l'entreprise.

Une convention précisant les modalités d'organisation de l'évaluation est établie entre l'entreprise et l'organisme évaluateur sur la base d'un modèle défini par la CPNE.

Le dossier de recevabilité, la convention et les résultats de l'évaluation sont transmis à la commission d'attribution qui décide de l'attribution ou non du CQPT par la CPNE.

Le processus d'évaluation, dans le cadre d'un contrat ou d'une période de professionnalisation, fait l'objet d'un forfait spécifique de financement par AUVICOM égal à 100 euros par heure, dans la limite de trois heures. Ce forfait pourra être modulé par la CPNE dans la limite de 20% en fonction des coûts observés.

Dans le cadre du DIF, le processus d'évaluation et d'accompagnement, constitue une nouvelle priorité de financement pour AUVICOM.

Article 7 : Bilan

La CPNE réalisera un bilan annuel de la mise en œuvre des deux certificats de qualification professionnelle créés par le présent accord et pourra proposer, si besoin, des aménagements au présent accord.

Article 8 : Publication/Extension/Durée

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée et prend effet à compter de la date de signature.

Il fera l'objet des formalités de dépôt et de publicité prévues à l'article L 132-10 du code du travail.

Les parties conviennent d'en demander l'extension.

Article 9 : Dénonciation/révision

Le présent accord peut être dénoncé par l'une des parties signataires employeurs ou salariés avec préavis de trois mois. Les effets de la dénonciation sont ceux prévus à l'article L 132-8 du code du travail.

Sans préjudice des dispositions de l'article L. 132-12 du code du travail, chaque signataire ou adhérent peut demander, à tout moment, la révision du présent accord.

Toute demande de révision présentée par l'un d'eux devra être portée à la connaissance des autres signataires par lettre recommandée avec accusé de réception et être accompagnée d'un projet sur le ou les articles concernés.

Les négociations débiteront le plus rapidement possible et au plus tard, dans un délai maximum de deux mois après la date de réception de la demande de révision.

Dans le cadre des dispositions de l'article L. 132-7 du code du travail, les modifications adoptées donneront lieu à des avenants se substituant de plein droit aux stipulations du présent accord ou les complétant.

Paris, le 23 septembre 2005

CFDT

CGT

CFTC

FO

CFE-CGC

UNETEL-RST