

CHARTRE QUALITE

Portant sur l'organisation des séances d'évaluation relatives aux Certificats de Qualification Professionnelle au sein de la branche des télécommunications

Préambule :

Le 23 septembre 2005, les partenaires sociaux de la branche des télécommunications ont signé un accord créant deux certificats de qualification professionnelle :

- Conseiller clientèle à distance
- Conseiller clientèle en point de distribution

Cette charte qualité a pour objectif de préciser les rôles respectifs des différents acteurs qui participent à la mise en place des séances d'évaluation visant à l'obtention des deux CQPT visés ci-dessous.

Rôle de l'entreprise :

L'ensemble de la démarche doit être coordonné au niveau concerné par un contact RH dûment identifié, afin de localiser la provenance géographique de chaque demande et de faciliter le montage des dossiers de financement (contrat de professionnalisation, période de professionnalisation, DIF prioritaire, plan de formation).

L'entreprise s'engage à remplir une demande de prise en charge « CQPT » afin de permettre le financement des heures d'évaluation. Cette demande doit être accompagnée d'une convention d'évaluation (convention-type co-signée avec l'organisme évaluateur) et des dossiers de recevabilité administrative des candidats.

L'ensemble de ces pièces doit impérativement être communiqué à AUVICOM avant les premières observations en situation réelle de travail.

L'entreprise qui met en place une politique d'accès aux CQPT, quels que soient les publics concernés, s'engage à privilégier un traitement collectif des demandes afin d'optimiser les coûts liés à l'évaluation des salariés.

Elle s'engage également, dès que cela est possible, à anticiper les flux de demandes et à les canaliser dans l'optique de constituer des groupes de 5 à 10 candidats maximum.

Handwritten signatures and initials:
A large stylized signature on the left.
In the center: "cu" with a horizontal line underneath, and "HS" below it.
On the right: "AA" at the top, "cv" below it, and another stylized signature at the bottom.

Dans le cas où le groupe de candidats serait inférieur à 5 individus, l'organisme évaluateur qui se déplace sur le lieu de travail des salariés pourrait demander à l'entreprise une participation à ses frais de déplacement ou d'hébergement (le cas échéant), sur présentation de justificatifs (tickets de péage, billets de train ou d'avion, note d'hôtel par exemple).

Cette participation doit faire l'objet d'un accord préalable entre l'entreprise et l'organisme évaluateur et serait, en tout état de cause, limitée aux frais d'un seul formateur-consultant.

L'entreprise doit également assumer l'organisation logistique des différentes phases des épreuves d'évaluation en partenariat avec l'organisme évaluateur qui lui sera attribué par AUVICOM. Cet aspect logistique comprend :

- l'organisation d'une première demi-journée de présentation du dispositif (démarche globale, remise du dossier de preuves)
 - la planification et l'organisation matérielle des observations en situation réelle de travail (préparation du poste de travail, système de double écoute, présence des tuteurs et/ou d'un référent permettant de comprendre les spécificités des missions confiées aux salariés évalués).
- Ces observations en situation réelle de travail doivent se dérouler sur 1 à 2 journées (au maximum) en fonction de l'importance des groupes (1 heure 30 à 2 heures par candidat).

Tout au long des différentes phases de l'évaluation, qui devront se dérouler sur une période maximale de 3 mois, **l'entreprise doit faciliter la constitution du dossier de preuves par le salarié.**

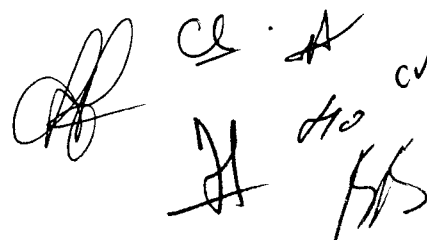
Rôle du salarié s'inscrivant dans la démarche CQPT :

Le salarié inscrit dans le dispositif d'évaluation des CQPT doit :

- transmettre à son contact RH son dossier de recevabilité,
- lui fournir l'ensemble des éléments utiles à la constitution de groupes de candidats et au choix du type de demande de prise en charge des heures d'évaluation.

Dès l'envoi du dossier de recevabilité, **le salarié**, sauf cas de force majeure, **s'engage à participer à l'ensemble des 3 épreuves d'évaluation.** Aucune dispense ne peut être acceptée.

Le salarié s'engage à se donner tous les moyens pour se présenter aux épreuves d'évaluation dans des conditions optimales : disponibilité, participation à la réunion d'information, assiduité aux épreuves et mobilisation de temps pour constituer le dossier de preuves.



Handwritten signatures and initials, including a large signature on the left, and several smaller initials and marks on the right, such as 'ce', 'A', 'cu', 'H', 'H/S', and 'H/S'.

Rôle de l'Organisme Evalueur :

Les organismes évaluateurs habilités par la CPNE des télécommunications s'engagent à assurer les trois phases d'évaluation et d'accompagnement définies par la convention d'évaluation signée avec l'entreprise, jusqu'à leur terme. En outre, les évaluateurs s'efforceront de réaliser un débriefing à l'issue de chaque séquence d'observation.

Ils contactent l'entreprise afin de déterminer les dates et lieux des différentes épreuves. Les coordonnées de l'entreprise et le nom du contact RH sont transmis aux organismes évaluateurs par AUVICOM.

Dès lors que les groupes de candidats sont constitués d'au moins 5 individus, **ils ne peuvent demander à l'entreprise une participation à leurs frais de déplacement ou d'hébergement.**

Dans le cas où le groupe de candidats serait inférieur à 5 individus, l'organisme évaluateur qui se déplace sur le lieu de travail des salariés pourrait demander à l'entreprise une participation. Cette participation doit faire l'objet d'un accord préalable entre l'entreprise et l'organisme évaluateur et serait, en tout état de cause, limitée aux frais d'un seul formateur-consultant.

Les organismes évaluateurs s'engagent également à transmettre à AUVICOM les supports d'évaluation, renseignés conformément aux règles en vigueur :

- les grilles de synthèses finales envoyées sous format électronique,
- les dossiers complets (quiz, dossier de preuves, grille d'observation et grille de synthèse finale) envoyés par courrier.

Si une procédure de paiement subrogatoire est acceptée, **les organismes évaluateurs envoient à AUVICOM les pièces justificatives suivantes :**

- facture libellée à l'ordre d'AUVICOM,
- attestations de présence signées par les salariés.

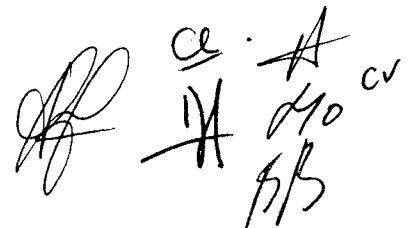
En cas d'interruption du process d'accompagnement et d'évaluation, les organismes évaluateurs facturent directement l'entreprise dans la limite des frais engagés.

Ils doivent enfin participer aux réunions de coordination organisées par AUVICOM. Ces réunions ont pour objectif :

- d'homogénéiser les pratiques de chacun,
- de valider les supports d'évaluation ainsi que les grilles de correction sur la durée,
- de faire remonter d'éventuels dysfonctionnement constatés sur le terrain.

Rôle de la CPNE des télécommunications :

La CPNE des télécommunications habilite les organismes évaluateurs sur une période annuelle.

Handwritten signatures and initials in black ink. On the left is a large, stylized signature. To its right are several smaller initials and marks, including 'ce', 'A', 'H', 'Mo', 'B/B', and 'cv'.

La CPNE définit les forfaits de prise en charge liés à l'évaluation et à l'accompagnement des salariés s'inscrivant dans la démarche d'obtention d'un des deux CQPT.

La CPNE organise régulièrement sur l'année des Commissions d'Attribution des Titres ou CAT qui examinent les grilles de synthèse finales d'évaluation produites par les organismes évaluateurs, à l'appui des dossiers individuels.

Elle délivre les CQPT (envoi d'un courrier au salarié accompagné du certificat obtenu). Dans le cas d'un refus d'attribution, la CPNE envoie également au salarié un courrier motivé l'informant personnellement de cette décision.

Rôle d'AUVICOM :

AUVICOM, conformément à la volonté de la CPNE, assure la maîtrise d'œuvre du dispositif CQPT. A ce titre, AUVICOM assure 4 missions :

- **mission de veille et d'information**

AUVICOM s'engage à informer les entreprises et les salariés de la branche sur le dispositif des CQPT.

AUVICOM s'engage également à identifier tous les contrats de professionnalisation dans le domaine de la relation client dont le parcours de formation se termine à N+3 mois. Ce fichier, établi mensuellement, permettra de prévenir les entreprises de la nécessité d'inscrire les salariés dans la démarche.

- **mission de traitement administratif de la recevabilité des dossiers**

Au nom de la CPNE, AUVICOM instruit et valide les dossiers de recevabilité conformément aux dispositions de l'accord de branche et aux décisions de la CPNE.

- **mission financière**

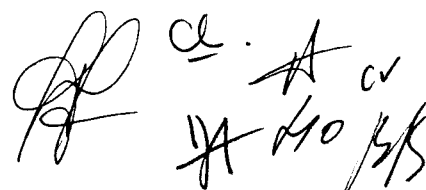
AUVICOM enregistre les demandes de prise en charge et en assure le règlement, conformément aux forfaits validés par la CPNE et sur le régime financier correspondant au dossier (professionnalisation, plan de formation, DIF).

- **mission de pilotage du dispositif**

AUVICOM oriente l'entreprise vers les organismes évaluateurs susceptibles d'assurer les différentes phases d'évaluation. Le choix de l'organisme peut se faire en partenariat avec l'entreprise.

AUVICOM doit veiller à ce que l'organisme évaluateur ne soit pas le même prestataire que celui qui a formé le candidat dans le cadre d'un contrat, d'une période de professionnalisation ou d'une action du plan de formation.

AUVICOM réunit régulièrement, dans le cadre d'un groupe de travail, les organismes évaluateurs au sein de ses locaux.

Handwritten signatures and initials in black ink, including a large signature on the left and several smaller initials and marks on the right.

AUVICOM réceptionne les grilles de synthèse finales d'évaluation, les analyse et établit un tableau récapitulatif qu'il présente ensuite lors de la Commission d'Attribution des Titres. A l'issue de chaque CAT, AUVICOM informe, au nom de la CPNE, l'entreprise (au niveau central) des délibérations effectuées.

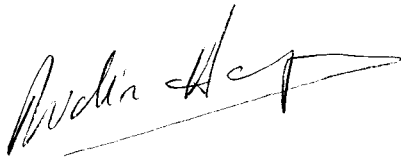
Enfin, les services d'AUVICOM réalisent un bilan qualitatif et quantitatif annuel à destination de la CPNE.



Président de la CPNE



Président d'AUVICOM



Vice-président de la CPNE

Vice-président d'AUVICOM

