

**ACCORD-CADRE NATIONAL**  
**POUR LE DEVELOPPEMENT DE L'EMPLOI ET DES COMPETENCES**  
**DANS LA FILIERE DES CENTRES DE RELATION CLIENT**

Entre:

L'État:

M. Laurent WAUQUIEZ, Secrétaire d'État chargé de l'emploi, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi,

Les donneurs d'ordre :

France TELECOM, représenté par, Fabrice ANDRE, Directeur de la Relation Client,

EDF, représenté par, Olivier GRONIER, Directeur de la Relation Client,

CANAL PLUS, représenté par Thierry CHAMOUTON, Directeur de la Relation Client,

Les organisations professionnelles :

L'AFRC, représentée par M. Eric DADIAN, Président,

Le SP2C, représentée par M. Laurent UBERTI, Président,

Les organisations syndicales de salariés :

La CFDT, représentée par Mme Ouahiba DJOUDI, Responsable prestataires et centres d'appels,

La CFE-CGC, représentée par M. Saïd MOURAHIB, Secrétaire national de l'encadrement, du commerce et des services,

La CFTC, représentée par M. Jean-Pierre KOEHLIN, Vice-président en charge des centres de relation client,

Pour la Responsabilité Sociale des Entreprises de la filière de la Relation Client :

L'ALRS, représentée par M. Thierry CHAMOUTON, Président,

Pour la Coordination Nationale de la Relation Client :

La Mission Nationale de la Relation Client, représentée par Michel GUIDO, Directeur,

Et, en qualité d'organisme relais, mandaté par le partenariat de l'accord,

L'AGEFOS-PME, représenté par M. Gérard LENOIR, Président,

- VU la loi n°2004-391 du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social,
- VU l'accord national interprofessionnel du 20 septembre 2003 relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle,
- VU les articles L. 5121-1 et L. 5121-2, D. 5121-1 à D. 5121-3 du code du travail relatifs aux engagements de développement de l'emploi et des compétences,
- VU les articles L. 5121-3 et D. 5121-4 à D. 5121-13 du code du travail relatifs à l'aide à l'élaboration d'un plan de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences,
- VU les articles L. 5123-1 à L. 5123-9, R. 5123-1 à R. 5123-3 et D. 5123-4 du Code du travail relatifs aux cellules de reclassement,
- VU les articles L. 5122-1 à L. 5122-3, les articles D. 5122-30 à D. 5122-42 du Code du travail et l'arrêté du 30 décembre 2008 relatifs au chômage partiel,
- VU la circulaire DGEFP n° 2006/18 du 20 juin 2006 relative à la mise en œuvre d'une politique de soutien au développement de l'emploi, des compétences et de la qualification dans les territoires ;
- VU la circulaire DGEFP n° 2008/09 du 19 juin 2008 relative aux modalités de gestion des crédits déconcentrés des programmes 102 et 103, spécialement sa partie relative aux engagements de développement de l'emploi et des compétences et à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences,
- VU les règlements communautaires relatifs à la programmation 2007-2013 des fonds structurels européens n°1083/2006 du 11 juillet 2006, n°1828/2006 du 8 décembre 2006, n°1081/2006 du 5 juillet 2006, n°1681/94 du 11 juillet 1994 et n°2035/2005 du 12 décembre 2005,
- VU le décret n°2007-1303 du 3 septembre 2007, la circulaire n°5210/SG du 13 avril 2007 et la circulaire du Premier ministre du 12 février 2007,
- VU la décision de la Commission européenne n° C(2007)3396 du 9 juillet 2007 – Programme opérationnel national du Fonds social européen pour la compétitivité régionale et l'emploi,
- VU l'instruction DGEFP N° 2009 – 05 du 06 mars 2009 relative à l'accompagnement des mutations économiques et au développement de l'emploi et notamment de la fiche technique N°2 EDEC/GPEC qui la complète,

**Il est convenu ce qui suit :**

#### **EXPOSE DES MOTIFS :**

En une dizaine d'années, les centres de relation clientèle (CRC) sont devenus une filière à part entière employant près de 250 000 personnes en France.

Cette activité jeune qui constitue une réponse au besoin actuel des entreprises et des services publics pour offrir à leurs clients un service à distance de qualité, est promise à un potentiel de développement important<sup>1</sup>. L'évolution des technologies et l'émergence de nouveaux canaux de communications y concourent.

Aujourd'hui, le développement de l'emploi et la sécurisation de la filière passent par : un renforcement du dialogue social axé notamment sur la clarification des métiers, la formation des superviseurs, la sécurisation des parcours professionnels, la création d'un observatoire socio-économique et par la diffusion des pratiques de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Face aux enjeux de développement de la filière, les partenaires sociaux et l'Etat ont décidé de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un projet collectif 2009-2012 de type ADEC pour réaliser des actions favorisant la création d'emploi, le développement des compétences des salariés ainsi que l'accompagnement des mobilités professionnelles.

Le présent accord organise la coopération entre les acteurs de la filière au niveau national et territorial et la coordination des actions qui devront être menées dans le cadre de financements prioritaires pour accompagner et structurer le développement de l'emploi et des compétences dans ce secteur.

Pour ce faire, les signataires de la présente charte s'engagent à s'investir collectivement dans la réalisation des dispositions prises et décrites ci-après, en utilisant les moyens mis à leur disposition.

## **Article 1 : FINALITES**

Les parties s'accordent sur les axes prioritaires suivants :

1. améliorer l'attractivité de la filière et accompagner les créations d'emplois,
2. développer les compétences des salariés et favoriser la création de parcours professionnels (y compris dans une logique intersectorielle).

La présente charte a pour finalités d'encourager et de faciliter la mobilisation concertée des acteurs de la filière autour de ces deux axes et d'optimiser les investissements financiers mobilisés par les entreprises, les organismes collecteurs, les fédérations professionnelles et les aides apportées par l'Etat, voire les collectivités territoriales.

## **Article 2 : CHAMP D'APPLICATION**

Cet accord s'applique à toutes les entreprises métropolitaines de la filière de la relation client, dont celles couvertes par la convention collective des prestataires de service tertiaire, ainsi que les centres intégrés. Elle concerne les entreprises adhérant aux organisations professionnelles signataires du présent accord, quelle que soit leur taille, dans le respect des conditions communautaires d'encadrement des aides.

Une attention particulière sera apportée aux entreprises de moins de 250 salariés ainsi qu'aux publics les plus fragiles. Les partenaires veilleront au respect de l'égalité d'accès des populations concernées aux démarches, processus, mécanismes ou actions mis en œuvre.

---

<sup>1</sup> Elle représente en France moins de 1% de la population active contre 4% au Royaume Uni et 6% aux Etats-Unis.

### **Article 3 : OBJECTIFS POURSUIVIS**

La profession et l'Etat s'engagent à **favoriser les démarches d'anticipation des entreprises** en vue de faciliter :

- la création de **50 000 emplois** sur 3 ans dont 1500 personnes en contrats aidés (notamment au travers de GEIQ),
- le développement des compétences de **5 300 salariés** des entreprises prestataires.

Les bénéficiaires visés en priorité par les actions de développement des compétences sont :

- les salariés de premiers niveaux de qualification,  
La part cumulée de cette catégorie prioritaire sur la durée totale de l'accord visera à atteindre 75%.
- les salariés ayant 45 ans et plus.

Les partenaires seront particulièrement attentifs aux objectifs d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, et à la lutte contre les discriminations.

### **Article 4 : ACTIONS VISEES**

Cet accord prend en compte une logique de branche au niveau national et une logique territoriale au niveau des bassins d'emploi.

#### **4.1 Actions conduites au plan national**

Les actions conduites au plan national sont des actions d'ingénierie et d'accompagnement du déploiement de l'accord cadre.

➤ **4.1.1 Améliorer l'attractivité de la filière et accompagner les créations d'emplois :**

- Mener une campagne nationale d'information sur les métiers,
- Organiser les Assises de la Relation Client, lieu d'échange, d'analyse et de réflexion sur les éléments de prospective de la filière,
- Préparer la mise en place d'un observatoire des métiers et des compétences de la relation client,
- Accompagner la professionnalisation et le développement du Label de Responsabilité Sociale mis en place par la profession.

➤ **4.1.2 Développer les compétences et construire les parcours professionnels :**

- Construire des partenariats avec d'autres branches professionnelles (comme la Vente à distance) en vue de développer des mobilités intersectorielles,
- Favoriser l'émergence de structures porteuses d'emploi et d'insertion professionnelle (notamment les GEIQ),
- Favoriser le développement de formations « diplomantes » et qualifiantes à double compétences,
- Création d'un Campus de la formation nationale de la relation client.

➤ **4.1.3 Accompagner le déploiement de l'accord :**

- Préparation et organisation des comités de pilotage nationaux,
- Appui au déploiement de l'accord dans les régions,
- Suivi et coordination des accords régionaux.

Les mesures nationales d'ingénierie et d'accompagnement visées au présent article font l'objet d'un financement au plan national dans le cadre d'une convention financière nationale à conclure à cet effet, en application du présent accord.

## **4.2 Actions conduites au plan régional**

### **➤ 4.2.1 Améliorer l'attractivité de la filière et accompagner les créations d'emplois :**

- contribuer à une connaissance «dynamique» de la réalité des emplois et des compétences dans les entreprises de la filière et à une meilleure appréciation de l'évolution de ces emplois et compétences à moyen terme,

(Actions d'information métier auprès des prescripteurs de l'emploi, des publics jeunes et demandeurs d'emploi, études régionales sur les entreprises et les emplois....)

- faciliter le recrutement des personnes dont les compétences correspondent aux besoins des entreprises

(Mettre en place, sur des bassins d'emploi à définir, un guichet unique pour les entreprises favorisant les contacts pour le recrutement (en collaboration avec Pole Emploi), organiser des comités de coordinations des partenaires de l'emploi permettant de mettre en place des actions de recrutement répondant à chaque action de plus de 6 recrutements, mener des actions de recrutements collectifs avec les entreprises...)

- faciliter l'intégration durable dans la filière des personnes éloignées de l'emploi tel que les jeunes des quartiers défavorisés, les personnes handicapées, les RMistes, les seniors.

### **➤ 4.2.2 Développer les compétences et construire les parcours professionnels :**

- déploiement de démarches de GPEC dans les entreprises,
  1. actions de soutien individuel ou collectif aux diagnostics d'entreprises et à la conception de plans d'actions pour anticiper les évolutions (aide au conseil à la GPEC, diagnostics d'employabilité, diagnostics pour l'amélioration des conditions de travail...);
  2. actions d'accompagnement (y compris formation à l'accompagnement GPEC) pour développer la réflexion stratégique, (notamment en amont de démarches de GPEC) ;
- sur les bassins d'emplois, favoriser la mobilité et les passerelles interentreprises et intersectorielles pour contribuer à la sécurisation des parcours professionnels,
  1. création de structures porteuses d'emplois et de mobilités type GEIQ Relation Client (Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) ou plateformes de mobilité,
  2. développement d'actions dites de « Turnover maîtrisé ».
- Développer l'employabilité des salariés en renforçant leurs compétences et qualifications et en adaptant celles-ci à l'évolution des métiers,
  1. actions d'évaluations destinées prioritairement aux salariés sans certification professionnelle (Diagnostics de compétences, bilans de compétences...);

2. actions de validation des acquis de l'expérience ;

3. actions de formations qualifiantes visant à l'amélioration et à l'acquisition de compétences, favorisant la polyvalence, les mobilités internes et externes ;

Ces actions se devront de répondre aux critères suivants :

- formations « générales » permettant l'acquisition d'un corps de compétences repérables et utilisables dans les différentes entreprises du secteur et d'autres secteurs,

ou

- formations permettant d'opérer une évolution qualitative dans l'emploi occupé, voire de changer d'emploi ou de fonction, et se distinguant en conséquence de simples adaptations au poste de travail,

- durée minimale du parcours de formation de 35 heures sur une année.

Les partenaires s'engagent également à faciliter et accompagner l'implantation des entreprises sur les différents territoires, et en particulier dans les territoires de revitalisation.

#### **Article 5 : MANDATEMENT DE L'AGEFOS-PME**

L'organisme relais national désigné est l'Agefos-PME.

Il met en œuvre les dispositions de l'accord, sous contrôle du comité de pilotage, et s'assure de son suivi.

#### **Article 6 : MODALITES DE MISE EN ŒUVRE**

##### **I – Au plan national**

Un **comité national de pilotage** est constitué.

Il est composé :

- de l'Etat : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, (DGEFP, DGCIS), Ministère du travail, des relations sociales et de la famille (DGT),
- de la Mission Nationale de la Relation Client,
- de l'Association Française de la Relation Clientèle (AFRC),
- du Syndicat des Professionnels des Centres de Contact (SP2C),
- des organisations syndicales représentatives des salariés,
- de l'Association du Label de Responsabilité Sociale de la Relation Client (ALRS),
- de l'Agefos-PME.

Ce comité assure le pilotage, la coordination et le suivi de la mise en œuvre de l'accord-cadre.

Ce comité est réuni au minimum deux fois par an sur la base de documents établis par l'Agefos-PME (informations nécessaires au pilotage en cours de réalisation, bilan consolidé) et par la mission nationale de la relation client.

Dans ce cadre, l'OPCA met à la disposition du comité les informations permettant à celui-ci d'apprécier la plus-value de l'intervention de l'Etat, y compris au plan financier.

Le volet national de cet accord fera l'objet d'une mise en œuvre nationale. A ce titre, il se traduira, par des conventions financières reprenant, au regard de la nature des actions retenues, les contributions arrêtées des financeurs privés et publics.

## II – Au plan régional

Des accords cadres régionaux s'inscrivant dans les objectifs, les mesures et les modalités de mise en œuvre de l'accord cadre national sont conclus au plan régional.

Les représentants ou relais régionaux de chacun des signataires sont invités à se réunir au moins deux fois par an, dans le cadre de comités régionaux en associant autant que possible les représentants du Conseil Régional et toute autre institution jugée pertinente localement, pour faire le point sur la situation de la filière, sur les actions engagées par les uns et les autres, et envisager les éventuelles mises en commun dans le cadre de l'application du présent accord. A l'issue de cette réunion, un relevé de décisions sera transmis au comité national afin d'assurer le suivi de l'accord.

De manière générale, le comité national de pilotage facilitera l'information et la coordination entre ces différents comités régionaux, en s'appuyant sur la Mission Nationale de la relation client.

### Article 7 : FINANCEMENT

Cet accord vise à mutualiser autour d'un diagnostic partagé et d'objectifs communs, les moyens humains, techniques et financiers des signataires, dans le but d'obtenir un effet levier et une plus grande efficacité dans l'usage des ressources disponibles en réponse aux enjeux économiques et sociaux de la filière de la relation client.

La mise en œuvre de cet accord cadre ne devra pas imposer des dépenses supplémentaires aux efforts financiers déjà fournis par les entreprises dans ces domaines.

Toutefois, ces investissements des entreprises pourront être valorisés, si elles le souhaitent, pour constituer des contreparties financières privées afin de pouvoir mobiliser des fonds publics français ou des fonds européens soumis à leurs propres exigences.

Le budget prévisionnel de l'ensemble des opérations définies dans le présent accord est de **18M€** sur une durée de 3 ans.

Les fonds privés (entreprises et fonds mutualisés) sont estimés à 9.1 M€.

Les enveloppes budgétaires mobilisables par l'Etat sont estimées à **6.4 M€** dont 2, 55 M€ pour les mesures d'ingénierie et d'accompagnement nationales (cf annexe budgétaire).

Les contreparties autres, mobilisées par des financeurs complémentaires (notamment les collectivités territoriales) sont estimées à 2.5 M€.

Le fonds social européen pourra être mobilisé en région ou au plan national dans le cadre de la programmation 2007-2013, sur la base des nouvelles procédures simplifiées.

Toutes les entreprises concernées et leurs salariés devront pouvoir bénéficier de ces contributions, notamment les plus petites parmi les prestataires de services Centres d'Appels.

Les frais de déplacement afférents à la participation des organisations syndicales de salariés aux comités national et régionaux tripartites de suivi et de pilotage sont éligibles au titre du présent accord cadre.

Ces enveloppes pourront être réexaminées à chaque bilan annuel.

## **Article 8 : ADAPTATION DE L'ACCORD EN CAS D'EVOLUTION LEGISLATIVE ET/OU REGLEMENTAIRE**

Les dispositions de l'article 7 ci-dessus relatives au financement de l'accord cadre national pourraient le cas échéant être modifiées pour tenir compte des nouvelles dispositions qui résulteront de la réforme de la formation professionnelle en cours, y compris des abondements du Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels.

Ces modifications ne pourront en aucun cas conduire à une diminution des aides de l'État fixées à l'article 7 du présent accord-cadre.

## **Article 9 : EVALUATION**

Il sera procédé à une évaluation finale de l'accord cadre national par un organisme extérieur sous l'égide du comité national tripartite de pilotage. Il pourra, si nécessaire, être décidé de procéder à une évaluation intermédiaire.

Cette évaluation sera pilotée au plan national. Elle devra permettre d'analyser la mise en œuvre de l'accord-cadre et l'impact de l'ensemble des mesures visées par celui-ci ainsi que de mettre en évidence la plus-value de l'intervention de l'Etat, y compris au plan financier.

La gestion de cette évaluation est confiée à l'Agefos-PME.

## **Article 10 : DUREE**

L'accord est mis en œuvre sur une durée de trois ans, du 1<sup>er</sup> juillet 2009 au 30 juin 2012.

## **Article 11 : EVOLUTION DE L'ACCORD-CADRE**

Le présent accord, pourra être modifié, par avenant, par accord unanime des signataires.

Paris, le 28 JUIL. 2009

Le Secrétaire d'Etat auprès du ministre  
de l'économie, de l'industrie et de l'emploi,  
chargé de l'emploi

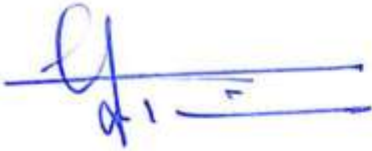
France TELECOM  
Directeur de la Relation Client



**Laurent WAUQUIEZ**

**Fabrice ANDRE**

EDF  
Directeur de la Relation Client



**Olivier GRONIER**

CANAL PLUS  
Directeur de la relation Client



**Thierry CHAMOUTON**

AFRC  
Président



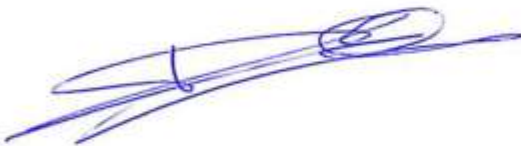
**Eric DADIAN**

SP2C  
Président



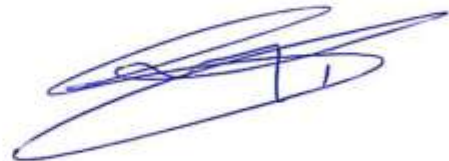
**Laurent UBERTI**

CFDT  
Responsable prestataires et centres d'appels



**Ouahiba DJOUDI**

CFE-CGC  
Secrétaire national de l'encadrement,  
du commerce et des services



**Saïd MOURAHIB**

CFTC  
Vice-Président en charge  
des centres de relation client



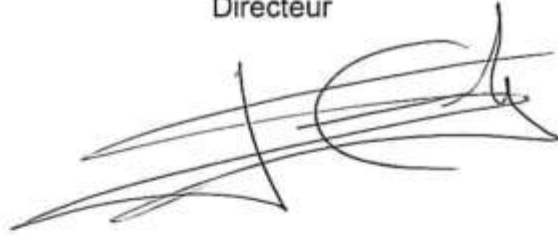
**Jean-Pierre KOECHLIN**

ALRS  
Président

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

**Thierry CHAMOUTON**

Mission Nationale de la relation Client  
Directeur

A handwritten signature in black ink, featuring a large circular loop on the right side and several horizontal strokes extending to the left.

**Michel GUIDO**

AGEFOS-PME  
Président

A handwritten signature in blue ink, with a prominent horizontal stroke and a loop above it.

**Gérard LENOIR**

# Annexe budgétaire

ACCORD CADRE CRC 2009 -2012

Répartition globale et annuelle du budget prévisionnel

intitulé des actions	coût total	participation Etat	% Etat
mesures d'ingénierie et d'accompagnement nationales	5 100 000	2 550 000	50
actions régionales	12 900 000	3 850 000	30
<b>Total</b>	<b>18 000 000</b>	<b>6 400 000</b>	<b>36</b>

2009

intitulé des actions	coût total	participation Etat	% Etat
mesures d'ingénierie et d'accompagnement nationales	835 000	505 000	60
actions régionales	1 005 000	300 000	30
<b>Total</b>	<b>1 840 000</b>	<b>805 000</b>	<b>44</b>

2010

intitulé des actions	coût total	participation Etat	% Etat
mesures d'ingénierie et d'accompagnement nationales	2 050 000	995 000	49
actions régionales	4 730 000	1 400 000	30
<b>Total</b>	<b>6 780 000</b>	<b>2 395 000</b>	<b>35</b>

2011

intitulé des actions	coût total	participation Etat	% Etat
mesures d'ingénierie et d'accompagnement nationales	1 665 000	800 000	48
actions régionales	5 180 000	1 550 000	30
<b>Total</b>	<b>6 845 000</b>	<b>2 350 000</b>	<b>34</b>

2012

intitulé des actions	coût total	participation Etat	% Etat
mesures d'ingénierie et d'accompagnement nationales	550 000	250 000	45
actions régionales	1 985 000	600 000	30
<b>Total</b>	<b>2 535 000</b>	<b>850 000</b>	<b>34</b>