

Brochure n° 3301

**Convention collective nationale**

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

AVENANT N° 1 DU 19 AVRIL 2016  
À L'ACCORD DU 23 NOVEMBRE 2011 RELATIF  
À LA CRÉATION DU CQP « CHARGÉ D'ACCUEIL »

NOR : ASET1650688M  
IDCC : 2098

Entre

ANCR

FIGEC

SIST

CNET

SNPA

SORAP

SP2C

SYNAPHE

D'une part, et

CSFV CFTC

FEC FO

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

**PRÉAMBULE**

Après avoir constaté une demande croissante et durable des entreprises et compte tenu de la pénurie constatée de personnel qualifié dans le secteur de l'accueil, la branche des prestataires de services a conclu, le 23 novembre 2011, un accord portant création du certificat de qualification professionnelle des chargés d'accueil.

La volonté de promouvoir la formation professionnelle comme moyen de développement de l'emploi et de l'évolution professionnelle des salariés était ainsi réaffirmé par l'ensemble des organisations syndicales et patronales signataires de cet accord.

Conscients de l'évolution constante des besoins des clients des entreprises prestataires de services, les signataires rappelaient, dans l'article 5 de l'accord du 23 novembre 2011 que :

« Au terme d'une période probatoire de 3 ans, les membres de la CPNEFP dresseront un bilan des résultats du certificat au regard notamment de la présentation d'une note sur le maintien de l'opportunité du certificat en termes de qualification et de potentialité d'emploi.

Ils décideront en conséquence :

- de la reconduite du certificat après avoir éventuellement apporté des modifications à certains éléments définis dans le cahier des charges, du référentiel de compétences du métier ou de l'emploi concerné et du référentiel de formation, le cas échéant en décidant de renouveler la période probatoire ;
- de l'abrogation du certificat, par décision de la CPNEFP, auquel cas les actions de formation en cours seront menées à leur terme jusqu'à la délivrance dudit certificat ».

C'est à l'aune de ces éléments que le SNPA, organisation patronale porteuse de ce certificat de qualification professionnelle, a engagé avec les organismes de formation habilités par le CPNEFP à former des salariés au titre de ce certificat, des travaux de refonte suite au bilan tiré des trois premières années d'application de l'accord du 23 novembre 2011.

Après que ces travaux de refonte aient été présentés aux partenaires sociaux, il a été convenu de modifier l'accord du 23 novembre 2011 et en particulier le cahier des charges pédagogiques qui lui était annexé par le biais du présent avenant.

## **Article 1<sup>er</sup>**

### *Cahier des charges pédagogique*

Le présent avenant a pour principal objet d'acter les modifications apportées au cahier des charges pédagogique tel qu'il a été annexé à l'accord du 23 novembre 2011.

D'abord, le référentiel a été adapté aux principales activités du salarié chargé d'accueil.

Ensuite, l'articulation des contenus pédagogiques ont été revus à l'aune des compétences requises pour les emplois de chargé d'accueil.

Enfin, le processus d'évaluation a, en conséquence, lui aussi été adapté.

Le cahier des charges pédagogiques ainsi modifié et les volumes horaires préconisés sont annexés au présent avenant.

Il se substitue à celui annexé à l'accord du 23 novembre 2011.

Il est expressément acté par les signataires, dans ce cadre, qu'une partie de la formation peut être réalisée en e-learning et que, le cas échéant, des systèmes de retranscription des notes pourront être mutualisés entre organismes de formation habilités.

## **Article 2**

### *Bénéficiaires du certificat de qualification professionnelle des chargés d'accueil*

Les parties au présent avenant confirment que, compte tenu des évolutions légales, réglementaires et conventionnelles intervenues à la date de signature du présent avenant, les candidats relevant du champ d'application de l'accord 23 novembre 2011 peuvent accéder, lorsqu'ils en font la demande à titre personnel, au certificat de qualification professionnelle non plus par le droit individuel à la formation (DIF) mais par le compte personnel de formation (CPF).

Les autres dispositifs permettant d'accéder au certificat de qualification professionnelle demeurent inchangés.

Sur ce point, les parties signataires se réfèrent plus largement, à toutes fins utiles, aux dispositions de l'accord de branche relatif à la formation professionnelle continue conclu le 12 octobre 2015.

### **Article 3**

#### *Classification des titulaires du certificat de qualification professionnelle des chargés d'accueil*

Il est rappelé qu'après la formation et sous réserve de sa réussite, le niveau de classification minimal des chargés d'accueil titulaires de ce certificat de qualification professionnelle est fixé au coefficient 150.

### **Article 4**

#### *Demande d'inscription du certificat de qualification professionnelle au RNCP*

Les signataires conviennent de saisir sans délai la commission nationale de la certification professionnelle d'une demande d'enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles du présent certificat de qualification professionnelle, compte tenu de son cahier des charges modifié par le présent avenant.

### **Article 5**

#### *Dispositions finales*

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée.

Cet avenant peut être révisé et dénoncé dans mêmes conditions visées à l'article 7 de l'accord du 23 novembre 2011.

Il entrera en vigueur à compter du premier jour civil suivant son extension.

Le présent avenant sera déposé par la partie la plus diligente, conformément à l'article L. 2231-6 du code du travail, et les parties conviennent de le présenter à l'extension auprès du ministère compétent, à l'expiration du délai légal d'opposition.

Fait à Paris, le 19 avril 2016.

(Suivent les signatures.)

ANNEXE  
CQP « CHARGÉ D'ACCUEIL »

	VOLUME HORAIRE PRÉCONISÉ
<b>Module 1</b> Accueillir, orienter et renseigner les visiteurs de l'entreprise et gérer le trafic téléphonique de l'entreprise	
Séquence 1 Adapter sa communication aux exigences du métier de l'accueil	35 heures
Séquence 2 L'accueil physique : accueillir, orienter et renseigner les visiteurs de l'entreprise ou du service	De 14 à 21 heures
Séquence 3 L'accueil téléphonique : gérer le trafic téléphonique de l'entreprise	De 14 à 21 heures
<b>Module 2</b> Réaliser des tâches administratives et logistiques annexes	
Séquence 4 Réaliser des tâches administratives	De 10,5 à 17,5 heures
Séquence 5 Réaliser des tâches logistiques	De 10,5 à 17,5 heures
<b>Compétences transverses</b>	
Séquence 6 Français : pratiquer le français à l'oral et à l'écrit dans le cadre professionnel	De 14 à 28 heures
Séquence 7 Anglais : pratiquer l'anglais à l'oral et à l'écrit dans le cadre professionnel de l'accueil	De 20 à 120 heures
Séquence 8 Utiliser internet et les outils bureautiques dans le cadre professionnel	De 10,5 à 28 heures
Séquence 9 Gérer son temps et les priorités	7 heures
<b>Appuis</b>	
Appui 1 Présentation du secteur de l'accueil et du métier de chargé d'accueil	3,5 heures
Appui 2 Connaissance du monde de l'entreprise	3,5 heures
Appui 3 Préparer son avenir	10,5 heures
Soutenance	1 heure

# CQP Chargé(e) d'Accueil



# Rappel de la demande

- Revoir le cahier des charges du CQP en vue de son dépôt au RNCP
- Faire un bilan avec les entreprises et les O.F. sur le déroulement du CQP et des améliorations à lui apporter
- Conséquences et implications :
  - Redéfinir le référentiel (activités)
  - Revoir l'articulation des contenus (compétences)
  - Revoir le processus d'évaluation

## NOTES MOYENNES /20 OBTENUES PAR MATIERE

sur la base des admis

<b>Anglais</b>	<b>11,31</b>
Techniques professionnelles	11,77
Communication	11,82
Français	12,38
Informatique	9,93
Accueil	10,44
Assiduité	13,29
Rapport de stage	13,76
<b>Moyenne finale</b>	<b>12,04</b>

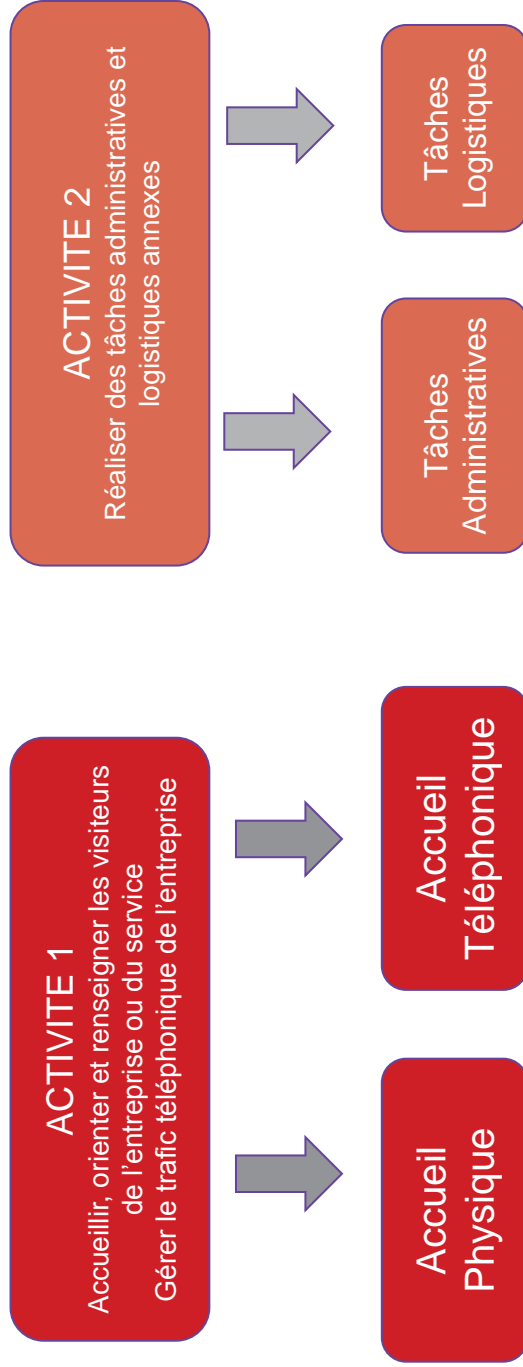
# Problématiques identifiées

## Le CQP a un format :

- **Pas suffisamment adapté à un accès « large public »**
- Anxiogène pour les apprenants avec une répétition d'examens théoriques
- **Qui favorise l'acquisition de savoirs théoriques et non de compétences professionnelles**
- Insuffisant pour la préparation de la soutenance finale qui doit devenir un élément essentiel de la validation du CQP.
- **Un volume horaire d'anglais qui ne permet pas d'atteindre le niveau minimum requis par le métier de chargé(e) d'accueil soit le niveau intermédiaire**



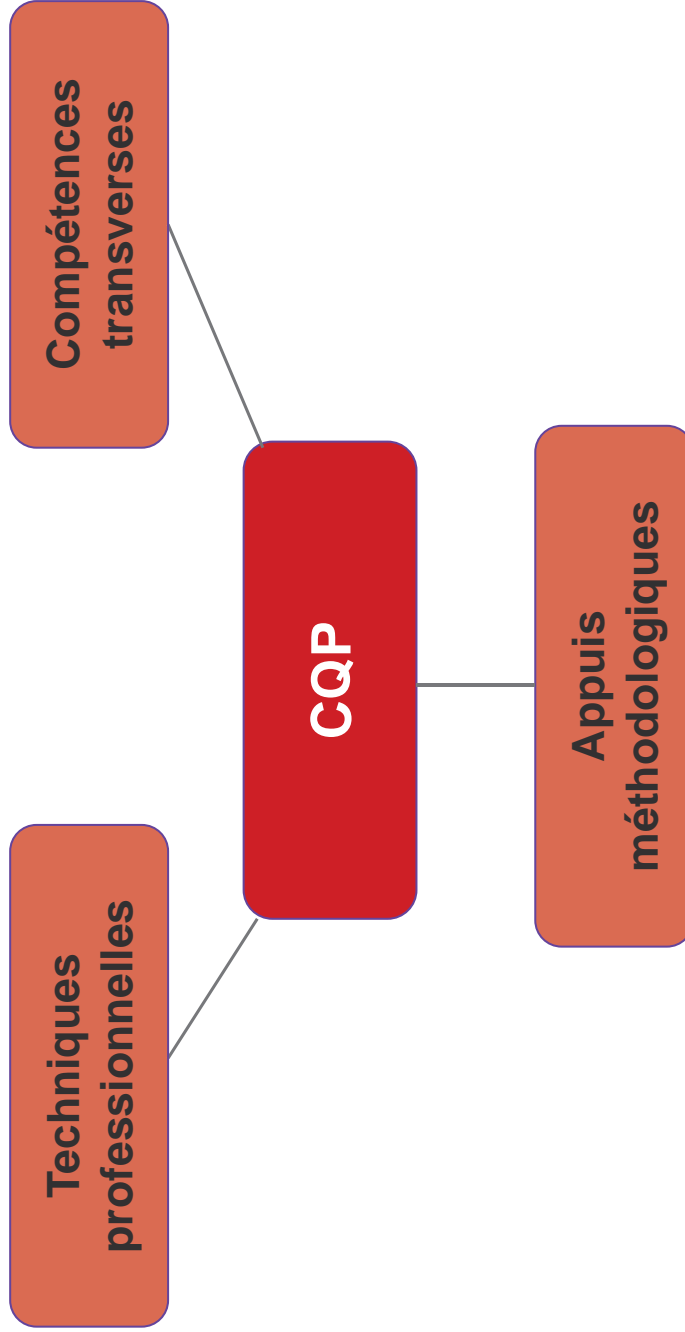
## Objectif : dépôt au RNCP Le référentiel



Quelles sont les compétences à mettre en œuvre pour exercer le métier de Chargé d'Accueil et réaliser ces activités ?

# Référentiel de formation

Trois piliers complémentaires



# Articulation générale : contenu et déroulement

- Des contenus adaptés aux objectifs du référentiel

<b>MODULE 1</b> <b>Accueillir, orienter et renseigner les visiteurs de l'entreprise et gérer le trafic téléphonique de l'entreprise</b>
<b>SEQUENCE 1</b> Adapter sa communication aux exigences du métier de l'accueil
<b>SEQUENCE 2</b> L'accueil Physique : Accueillir, orienter et renseigner les visiteurs de l'entreprise ou du service
<b>SEQUENCE 3</b> L'accueil téléphonique : Gérer le trafic téléphonique de l'entreprise
<b>MODULE 2</b> <b>Réaliser des tâches administratives et logistiques annexes</b>
<b>SEQUENCE 4</b> Réaliser des tâches administratives
<b>SEQUENCE 5</b> Réaliser des tâches logistiques

<b>COMPETENCES TRANSVERSES</b>
<b>SEQUENCE 6</b> Français : Pratiquer le français à l'oral et à l'écrit dans le cadre professionnel
<b>SEQUENCE 7</b> Anglais : Pratiquer l'anglais à l'oral et à l'écrit dans le cadre professionnel de l'accueil
<b>SEQUENCE 8</b> Utiliser Internet et les outils bureautiques dans le cadre professionnel
<b>SEQUENCE 9</b> Gérer son temps et les priorités
<b>APPUIS</b>
<b>APPUI 1</b> Présentation du du secteur de l'accueil et du métier de Chargé d'Accueil
<b>APPUI 2</b> Connaissance du monde de l'entreprise
<b>APPUI 3</b> Préparer son avenir

## **Articulation générale : processus d'évaluation**

- Un processus d'évaluation lié aux objectifs en termes de compétences et d'aptitude à faire
  - L'acquisition des connaissances afférentes à chaque compétence et capacité sera évaluée tout au long de la séquence sous forme de quizz, de questionnaires, de jeux pédagogiques...
  - Les mises en situation professionnelles seront utilisées pour chaque module
  - Une évaluation des compétences : acquis / non acquis
  - Evaluation finale à l'issue de la formation devant un jury

# Articulation générale : cas spécifique de l'anglais

- Une Évaluation initiale déterminera la durée du module d'anglais suivi par les stagiaires.
- Une évaluation finale validera l'atteinte du niveau (B1).
- La volumétrie horaire d'anglais sera comprise entre 20 et 120 heures.

## Définitions des niveaux

COMPREHENSION / EXPRESSION	LECTURE / REDACTION	Nbre d'heures traditionnels	Nbre d'heures TOMATIS	Équivalence TOEIC / CEF TOEIC :
<p><b>6 BILINGUE</b>            Peut suivre une conversation comprenant des allusions familières, des références culturelles et des références à l'actualité. Peut saisir l'essentiel de ce qui est dit et de l'humour pendant une période de temps prolongée. S'exprime avec clarté et précision dans tout type de situation. Est capable de traiter des négociations complexes sans maladresse. Sait s'ajuster spontanément aux changements de registre, de thème et de ton. Des accents prononcés peuvent toujours poser problème.</p>	<p>Capable de comprendre les points les plus fins même lorsqu'il s'agit de documents écrits ou oraux qui rappellent des notions juridiques. Peut saisir l'essentiel de ce qui est dit et de l'humour pendant une période de temps prolongée. S'exprime avec clarté et précision dans tout type de situation. Est capable de traiter des négociations complexes sans maladresse. Sait s'ajuster spontanément aux changements de registre, de thème et de ton. Des accents prononcés peuvent toujours poser problème.</p>	720-840	360-420	TOEIC : 905 – 990 <b>C2</b>
<p><b>5 MAITRISE</b>            A l'assurance de pouvoir reformuler et se reprendre, même en parlant d'intérêts spécifiques, de sujets spécialisés ou en conversation informelle assez longue. Peut participer activement aux argumentations d'idées abstraites ou culturelles en plaidant pour ou contre sans ambiguïté. Sait mettre l'accent sur ce qui est pertinent et faire face aux sujets inhabituels avec une aisance notable. Les accents régionaux posent problème.</p>	<p>Capable de comprendre assez vite un texte ou une correspondance contenant des arguments complexes et des expressions inhabituelles sans recours au dictionnaire. Peut rédiger des lettres ou rapports sur la plupart des sujets avec l'aide occasionnelle du dictionnaire. Peut répondre aux besoins professionnels demandés par des collègues ou contacts étrangers.</p>	600-700	300-350	TOEIC : 785 – 900 <b>C1</b>
<p><b>4 OPERATIONAL</b>            Peut se débrouiller en faisant des erreurs non systématiques. Son accent est compréhensible. Différents styles de discours commencent à être manipulés avec des maladresses occasionnelles. Comprend le sens général des argumentations dans la plupart des domaines connus mais doit demander des précisions. Des changements attendus de sujets ou de registre peuvent être désconcertants.</p>	<p>Comprend l'essentiel des écrits propres à son domaine d'activités, des informations factuelles détaillées tels qu'instructions d'ordre technique. Sait séparer l'information pertinente du reste. Est capable, en réunion, de prendre des notes justes mais sans détails. Sait formuler des demandes inhabituelles et rédiger un rapport factuel de manière claire.</p>	480-560	240-280	TOEIC : 605 – 780 <b>B2</b>
<p><b>3 INTERMEDIAIRE</b>            Est à l'aise pour utiliser du vocabulaire et des structures de base pour une communication quotidienne adéquate. Peut rectifier ses erreurs et demander des reformulations. Risque de perdre le fil face aux conversations longues et peut être surpris par la prononciation du vocabulaire passivement connu.</p>	<p>Comprend le sens général d'articles et de lettres sortant de l'ordinaire, mais traitant un sujet familier. Pour les détails doit utiliser un dictionnaire. Peut prendre quelques notes plus ou moins fiables en réunion, mais au risque de perturber sa participation et si le sujet est révélateur. Peut satisfaire les ordres/besoins de correspondance.</p>	360-420	180-210	TOEIC : 405 – 600 <b>B1</b>
<p><b>2 ELEMENTAIRE</b>            Sait obtenir et donner des renseignements simples avec l'aide de documents écrits ou oraux. Les erreurs de prononciation et de grammaire sont fréquentes mais la communication est possible avec un interlocuteur habitué à dialoguer avec des étrangers.</p>	<p>Peut remplir des formulaires simples, rédiger des lettres commerciales de base en faisant quelques erreurs. Comprend le sens général d'un document simple, direct et prévisible dans un domaine connu, par exemple des notices, descriptions de produits, articles simplifiés, à condition qu'il puisse lire lentement.</p>	240-280	120-140	TOEIC : 255 – 400 <b>A2</b>
<p><b>1 FAUX-DEBUTANT</b>            Peut énoncer quelques expressions types dans des situations de la vie courante, se présenter, faire répéter l'interlocuteur. Comprend des questions et des phrases simples s'il y a ralentissement de la parole.</p>	<p>Peut lire des notices, instructions ou descriptions de produits, formulés de manière très simple. Est capable de rédiger une note avec le jour, l'heure et un message très simple, par exemple le nom de la personne qui a téléphoné ou la quantité de produits demandés.</p>	120-140	60-70	TOEIC : 10 – 250 <b>A1</b>