

# GPS

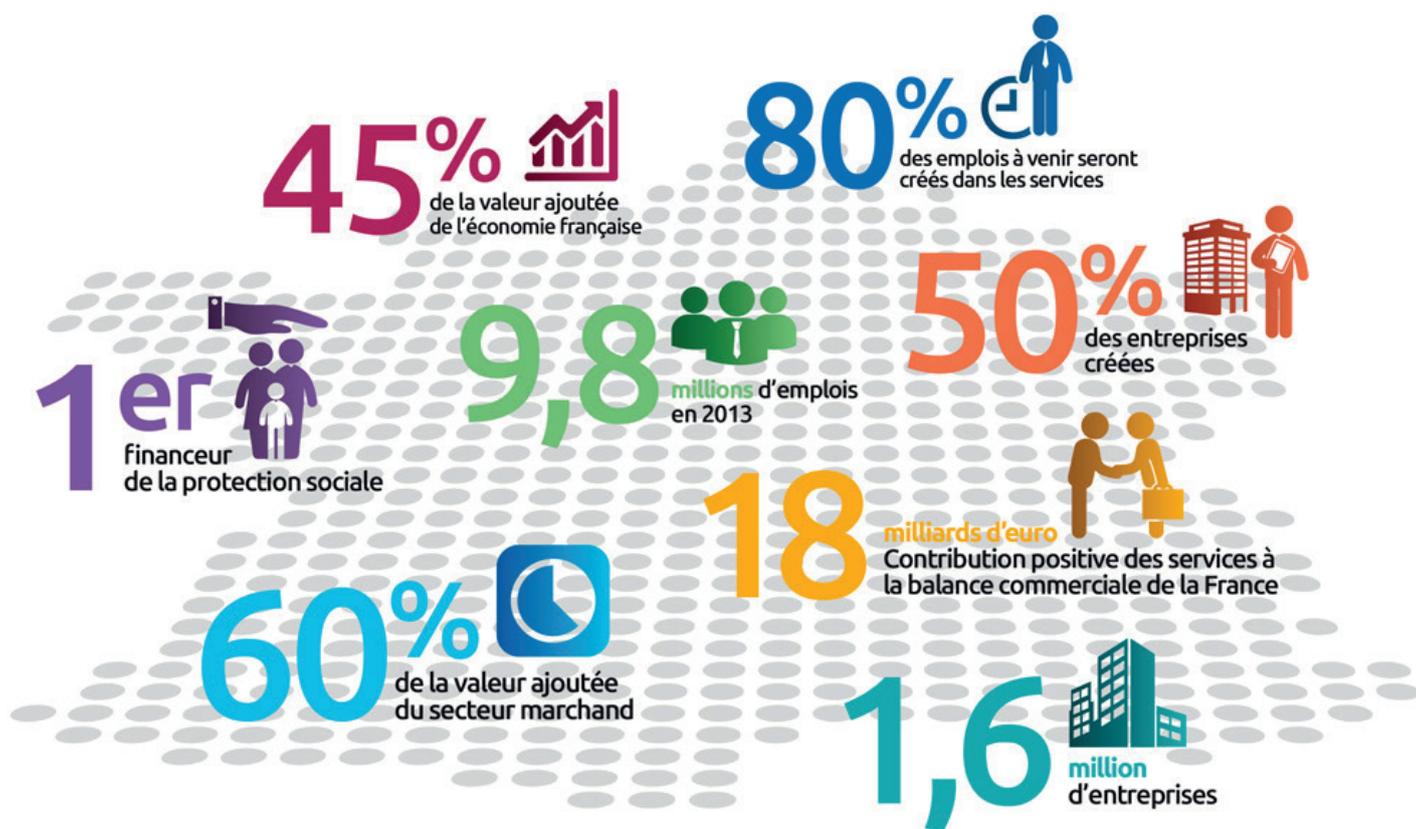
● ● ● GROUPEMENT  
DES PROFESSIONS  
DE SERVICES

## Le Certificat de Compétences Services (CCS) Dossier de presse

MAI 2015



## Le secteur des services chiffres-clés



# Le Groupement des Professions de Services

Le Groupement des Professions de Services (GPS), créé en 2004, est la seule organisation professionnelle qui réunit, représente et défend les métiers des services. 26 fédérations de services et 23 grandes entreprises l'ont rejoint aujourd'hui.

Sa mission : incarner le secteur des services auprès des pouvoirs publics, au niveau national, afin de mieux faire reconnaître sa contribution à l'emploi et à la croissance de notre pays.

## Le GPS, fer de lance de la reconnaissance et de la visibilité des services

Les services sont le **1<sup>er</sup> employeur de France, 1<sup>er</sup> créateur d'emplois et le 1<sup>er</sup> financeur de la protection sociale**. Ils représentent **9,8 millions d'emplois marchands** et **près de la moitié du PIB français**.

Les services ont souhaité créer une organisation spécifique, afin de prendre, dans la société civile et auprès des pouvoirs publics, **une place à la mesure de celle qu'ils occupent dans l'économie**. Le GPS constitue le moyen d'obtenir plus de visibilité et d'influence au sein des organisations patronales nationales, des media, du grand public, et de toutes les organisations professionnelles partenaires des métiers de services au plan national et européen. Il est aussi un relai essentiel auprès de différents interlocuteurs publics : l'exécutif et les parlementaires, mais aussi les collectivités territoriales et l'opinion.

Lieu d'échange, de débat et d'élaboration de positions communes sur des sujets liés aux services, le GPS oeuvre avant tout pour **la valorisation et la prise en compte de ses métiers, que ce soit à travers l'élaboration des politiques publiques, la formation, le soutien à l'innovation** et au développement de nouvelles filières de croissance.

## Un secteur stratégique pour l'ensemble de l'économie

Les services, y compris services publics et commerce, représentent près de **60% de la valeur ajoutée** produite en 2013 dans notre pays. Les ménages français consacrent plus de 60% de leur budget à la consommation de services marchands.

Le secteur est aussi un fort moteur de croissance, puisqu'en 2013 **80% des emplois créés** l'ont été dans les services. Par ailleurs, 64% des intentions de nouvelles embauches en 2015<sup>1</sup> concernent une activité de services.

Le secteur a contribué à hauteur de 18 Mds € à l'excédent de la balance commerciale en 2013, et représente un fort vecteur de rayonnement de la France à l'international. En témoignent la puissance des entreprises hexagonales championnes mondiales des services, et la vitalité de celles qui naissent à la faveur des mutations technologiques et s'internationalisent dès leur création.

<sup>1</sup> Source Pôle Emploi 2014

## Des avancées concrètes

### ● ● ● Le Pacte Services pour la France

À l'initiative du GPS, les services ont lancé début mars 2015 une campagne d'envergure pour affirmer l'importance des services en France et proposer **la création d'un Pacte Services pour la France**.

Son but : permettre à notre pays de prendre le leadership européen des services, grâce à une série de mesures fortes.

- **Inscrire durablement les services** comme priorité pour favoriser le développement national et international des entreprises du secteur.
- **Faire rayonner à l'international « l'excellence du Service à la française »** en s'appuyant sur **les marchés de croissance**, partout où la France dispose d'avantages compétitifs : santé, éducation, villes de demain, mobilité, économie de la prise en charge,...
- **Revisiter la régulation sociale et l'organisation du travail** pour favoriser l'emploi dans les services.
- **Orienter notre système de formation** vers les emplois de services de demain.
- Libérer la compétitivité des entreprises de services **en adaptant la fiscalité** au modèle économique de cette activité.
- **Réussir un maillage Services** de premier plan sur tout le territoire, pour faire de la France le champion européen des services.

Ce projet de pacte sera remis à l'automne 2015 aux décideurs des sphères économiques, politiques et sociales afin qu'ils créent les conditions de sa mise en œuvre nationale.



## ● ● ● Le Certificat de Compétences Services (CCS)

### Relation client

Lancé en mai 2015, Le CCS constitue une innovation majeure. Il permet, pour la première fois en France, de reconnaître et de valoriser l'expérience acquise par les professionnels des services en matière de relation client.

Créé par les branches des services, à l'initiative du GPS, avec le soutien de la DGEFP et le concours de CG Conseil, il est d'ores et déjà adopté par 4 d'entre elles. Le CCS apporte une avancée décisive pour l'emploi et la mobilité dans le secteur des services qui représente aujourd'hui 78% de l'emploi salarié.



Ce certificat permet de valider la maîtrise de cinq compétences-clés de la relation client :

- établir **un contact** efficace et adapté au client,
- réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant **la satisfaction client**,
- conduire **un échange** avec le client en lien avec une prestation de service,
- traiter **les situations difficiles** en préservant la qualité de la relation client,
- rechercher, traiter et transmettre **les informations nécessaires** à la continuité du service client.

Objectiver la maîtrise de ces compétences permet de créer un référentiel reconnu par tous. Établi dans le cadre d'une démarche paritaire, le CCS est à la fois utile aux salariés –dont il facilite l'évolution et la mobilité interbranches– et aux employeurs, pour lesquels il représente un outil de management et une sécurisation supplémentaire lors des recrutements. Le CCS est actuellement en cours d'inscription à l'inventaire de la Commission Nationale de la Certification Professionnelle (CNCP).



# Les secteurs qui ont adopté le CCS<sup>2</sup>

## L'Association Française des Banques (AFB)

L'Association Française des Banques (AFB) regroupe l'ensemble des banques commerciales françaises ; elle a la particularité d'exercer sa fonction uniquement dans le domaine social. L'AFB représente 220 entreprises pour un effectif total de 200 500 personnes dont 99 % travaillent en CDI.

### Des métiers variés

Il existe aujourd'hui de nombreuses activités dans « l'industrie bancaire », mais si l'on tient compte des types de clientèle et des natures d'activité, on peut distinguer deux grandes catégories : la banque de détail et la banque de financement et d'investissement (BFI).

- **Les activités de la banque de détail qui concernent près de 70 % des effectifs** ; il s'agit de la collecte de dépôts, la distribution de crédits et gestion de moyens de paiement ; mais aujourd'hui, des services et produits d'une autre nature (assurance, téléphonie, services à la personne, immobilier,...) sont de plus en plus souvent proposés.
- **Les activités de la BFI (Banque de financement et d'investissement)** consistent en des opérations financières comme les introductions en Bourse, les fusions-acquisitions des sociétés, les émissions de titres ou de produits financiers et les opérations de vente et de trading.

### Un engagement fort pour l'emploi et le dialogue social

En 2013, les banques ont recruté **plus de 12 600 personnes soit 6 % des effectifs** ; c'est pourquoi près de 20 % des effectifs ont moins de 5 ans d'ancienneté.

Avec un engagement fort de la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation sur le développement de l'alternance, les banques ont accueilli **5 800 jeunes** en 2013 et les contrats de professionnalisation ont connu **une hausse de près de 25 %** en 2014.

**Les forces de vente, principalement concernées par le CCS, représentent plus de la moitié des effectifs.** L'AFB connaît un dialogue social nourri et varié sur les conditions de travail, l'emploi et la formation notamment, et a conclu **18 accords entre 2010 et 2015.**

Elle a ainsi conclu en avril 2015 **un accord unanime sur la formation professionnelle.** Cet accord définit notamment des publics prioritaires pour l'accès à la formation, et prévoit des abondements pour le compte personnel de formation des salariés ne disposant pas de suffisamment d'heures sur leur compte pour obtenir une certification bancaire. La profession bancaire a toujours mené une démarche et un engagement en matière de formation allant bien au-delà des obligations légales. Ainsi en 2013, les banques ont consacré 3,6% de leur masse salariale à la formation continue et près de 2 salariés sur 3 ont bénéficié d'une formation de près de 30h.

<sup>2</sup> L'adhésion au CCS est actuellement examinée par plusieurs autres Commissions Paritaires Nationales pour l'Emploi (CPNE) du secteur des services

## Le secteur des sociétés d'assurances

**Le secteur regroupe 395 entreprises régies par le Code des assurances et constituées de sociétés d'assurances et de réassurance, pratiquant deux grands domaines d'activité : les assurances de biens et de responsabilité et les assurances de personnes.**

- En 2013, le secteur employait **147 300 salariés**.
- Plus de **12 000 nouveaux collaborateurs** sont recrutés chaque année.
- Près de **95 % des salariés** de l'assurance sont en CDI, 2,7% en CDD, près de 3% en apprentissage ou contrat de professionnalisation.
- Avec **5 000 jeunes recrutés par an**, la profession assure le renouvellement de ses personnels, en accordant toute sa place à la formation alternée. 22% des nouvelles recrues le sont dans le cadre de contrats en alternance (apprentissage ou professionnalisation).
- Le secteur se caractérise également par une **progression constante** de la proportion des femmes (près de 60% des effectifs) et des cadres (plus de 45% des effectifs).
- Il maintient par ailleurs les **seniors dans l'emploi**. 1 salarié sur 7 a plus de 55 ans.

### Des métiers qui évoluent rapidement

L'assurance offre des opportunités de carrière dans des domaines très variés, de la conception de produits à l'informatique et aux télécommunications, en passant par la gestion de contrats, les métiers commerciaux, de gestion, etc.

Les métiers évoluent pour prendre en compte les nouvelles demandes des clients et leur proposer des produits adaptés, dans un contexte de forte concurrence marqué par la digitalisation du secteur. Aussi la qualité de la relation-client est-elle un facteur essentiel de compétitivité.

### Un dialogue social dynamique

Parmi les 14 accords collectifs conclus en 2014, deux accords majeurs ont été conclus dans le domaine de la formation professionnelle et de l'emploi : l'accord du 24 novembre relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et à la formation professionnelle ainsi que l'accord du 8 décembre relatif au Pacte de responsabilité<sup>3</sup>.

**La Commission paritaire nationale de la formation professionnelle et de l'emploi (CPNFPE) des sociétés d'assurances a adhéré, dès sa création, au CCS « Relation client ».** Elle a prévu des modalités de délivrance réciproque entre cette certification et le Certificat de qualification professionnelle « Chargé(e) de relation clientèle assurance », inscrit au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). Cette démarche est destinée à accompagner les mobilités professionnelles et répond en conséquence à une des attentes portées par la réforme de la formation professionnelle.

Les partenaires sociaux de la branche souhaitent poursuivre leur politique d'innovation en la matière, portant notamment sur le développement de l'employabilité des salariés et des certifications de branche pour l'ensemble des métiers de la profession, pour mieux répondre aux enjeux de la transformation économique du secteur.

<sup>3</sup> Accords conclus pour les employeurs par la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) et par le Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA), pour les organisations syndicales de salariés par la CFDT, la CFE-CGC, la CFTC et l'UNSA

## La branche des organismes de formation

**La branche des Organismes de formation couvre l'ensemble des entreprises et des salariés relevant de la Convention Collective Nationale des Organismes de Formation du 10 juin 1988, soit des organismes privés à but lucratif ou non lucratif (SA, SARL, SAS, SCOP, Association...) ayant pour activité principale la formation. Ces organismes réalisent des actions de formation continue au service des salariés et des personnes à la recherche d'emploi. La branche est composée de la FFP (Fédération de la Formation Professionnelle) et de la CFDT, de la CFE-CFC, de la CFTC, de la CGT et de FO.**

### Missions

Structurée en 4 commissions paritaires thématiques (emploi-formation, prévoyance, interprétation-validation des accords, discrimination et égalité) et d'une commission faitière (Commission Paritaire de la Négociation Collective), la branche est également dotée d'un Observatoire prospectif des métiers et de qualification de branche depuis 2006.

### Chiffres clés

- 4 200 organismes de formation
- 150 000 salariés
- 41 % de non-formateurs avec des métiers en développement : marketing, commercial, communication
- Un budget de formation de 2,3 % de la masse salariale en constante évolution
- 65,5 % de femmes
- 64 % de CDI
- 37 % des effectifs à temps partiel

C'est un marché atomisé, très largement couvert par une offre privée de formation : parmi les 24 millions de formés en 2011, 86 % l'ont été par un prestataire privé. De leur côté, les organismes publics et parapublics, qui représentent 3 % du nombre des structures, réalisent 22 % du chiffre d'affaires du secteur et forment 14 % des stagiaires

La FFP regroupe plus de 450 organismes de formation privés, de statut associatif ou commercial et leurs 2 000 établissements. Unique organisation patronale représentative du secteur, la FFP participe activement aux négociations sociales de la Branche. Elle est à l'origine, avec ses partenaires syndicaux, des différents accords qui s'appliquent à la profession : convention collective, minima, prévoyance, seniors, travailleurs handicapés, politique de certification des salariés (CQP). Reconnue comme un acteur majeur du secteur, elle anime une mission « Capital humain et Formation professionnelle, investissements pour la compétitivité » pour le Ministère de l'Économie (DGE) et le Ministère de l'Emploi (DGEFP), sur la base des travaux menés pour mieux mesurer les impacts RSE de la Formation Professionnelle.

## Le secteur de l'Hôtellerie-Restauration

**Le secteur des CHR (cafés - hôtels - restaurants - discothèques), premier créateur d'emplois en France, contribue à animer et structurer l'ensemble du territoire.**

### Un secteur stratégique pour l'économie française

- **80 milliards d'euros de chiffre d'affaires**
  - **222 000 entreprises** présentes dans tous les départements français (métropole et outre-mer) dont environ : 150 000 restaurants, 18 000 hôtels, 45 000 cafés et autres débits de boissons/établissements de nuit
  - **1 million d'actifs non délocalisables dont 300 000 saisonniers**
  - 91 000 jeunes en formation dont 36 000 apprentis
  - 220 000 postes à pourvoir chaque année
- Représentant **plus de 65% de la consommation touristique totale en France** (149 milliards d'euros), le secteur contribue également fortement à l'attractivité touristique du pays.

### L'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH), acteur du CCS pour la profession

Fédérant **plus de 90% des entreprises syndiquées**, l'UMIH est la première organisation professionnelle des cafés, hôtels, restaurants, établissements de nuit et l'un des plus importants syndicats patronaux français.

Issue du regroupement de plusieurs organisations patronales, l'UMIH représente, défend et promeut les professionnels indépendants de l'hôtellerie, de la restauration, des bars, des cafés, des brasseries, du monde de la nuit et des professions saisonnières, dans toutes les régions et départements de France. Avec **plus de 2 000 élus et 300 collaborateurs**, elle assure au quotidien la promotion et la défense de ces professions.

En contact direct avec les établissements adhérents, l'UMIH peut les accompagner au quotidien dans la gestion de leur entreprise. Ce maillage territorial lui apporte une très fine connaissance du terrain et une appréhension globale et précise des enjeux du secteur.

### L'UMIH, c'est :

#### 4 branches professionnelles

- UMIH Cafés, Brasseries et Établissements de Nuit
- UMIH Hôtellerie Française
- UMIH Restauration
- UMIH Saisonniers

#### 4 syndicats associés

- Le GNC - Groupement National des Chaînes hôtelières
- Le SNRPO - Syndicat National de la Restauration Publique Organisée (cafétérias)
- Le SNRTC - Syndicat National de la Restauration Thématique et Commerciale
- La CPIH - Confédération des Professionnels Indépendants de l'Hôtellerie

1 structure fédérant les établissements de prestige : UMIH Prestige

1 structure fédérant les établissements de nuit et festifs : SNEG & Co

1 organisme de formation : UMIH Formation

1 magazine mensuel : NOUS CHR

## **Pourquoi l'adhésion au CCS ? Quels sont les enjeux ?**

L'UMIH s'est associée avec conviction à la création de cette certification car la relation client est au cœur de la stratégie de nos entreprises. Les établissements CHRD et leurs collaborateurs doivent s'adapter et se réajuster sans cesse aux nouveaux modes de vie et attentes des consommateurs. Cet impératif nécessite de se centrer sur la qualité de service apporté au client avec des besoins forts de développement de compétences et de qualifications.

Le Certificat de Compétences Services «Relation Client» présente le double avantage de :

- Constituer un repère interbranches majeur participant à l'amélioration du signalement de compétences, de qualification, en tant qu'indicateur de qualification et d'aptitude à occuper un emploi ;
- Favoriser la mobilité interne ou externe des salariés en multipliant les opportunités de carrières dans différents secteurs.

Au-delà d'une certification, attestant de compétences transférables, le CCS «Relation Client» s'inscrit pleinement dans les objectifs de la récente réforme de la formation professionnelle. Outil pour la sécurisation du parcours professionnel des salariés, son processus d'évaluation et de validation permet un positionnement conduisant à la qualification ou vers un complément de formation.

Enfin, le partage d'une certification commune avec d'autres branches d'activité offre une lisibilité à nos métiers de services et accroît l'attractivité du secteur CHRD.



# GPS

● ● ● GROUPEMENT  
DES PROFESSIONS  
DE SERVICES

## Contact presse :

Stephen Porthault, agence The Desk  
01 40 54 19 78  
s.porthault@thedesk.fr



Contact GPS :  
Christelle Martin, Déléguée générale  
Tél : 01 53 59 17 30 - mail : [contact@gps.asso.fr](mailto:contact@gps.asso.fr)

Groupement des Professions de Services  
55, avenue Bosquet - 75330 Paris Cedex 07 - [www.gps.asso.fr](http://www.gps.asso.fr)