

1. L'employeur a-t-il respecté son obligation légale ?

Non, l'employeur n'a pas respecté pleinement son obligation. En effet, un salarié ne peut rester plusieurs années sans formation, même si aucun problème de performance n'a été constaté. Depuis 3 ans, Claire n'a suivi aucune formation. L'entreprise aurait dû proposer au moins une action de formation, notamment pour maintenir ses compétences ou favoriser son évolution professionnelle.

2. Droits de Claire pour accéder à la formation

Claire a plusieurs droits :

- Elle peut utiliser son **Compte Personnel de Formation (CPF)**, qui est alimenté chaque année à hauteur de 500 € (dans la limite de 5000 €).
- Elle peut également demander un **congé de formation professionnelle**, sous certaines conditions, pour suivre sa formation en management.
- Elle bénéficie aussi d'un **entretien professionnel obligatoire** tous les 2 ans, durant lequel ses perspectives d'évolution doivent être évoquées.

3. Démarches pour financer sa formation

Claire peut :

- Consulter le montant disponible sur son **CPF** via le site officiel (MonCompteFormation).
- Demander l'accord de son employeur si la formation a lieu sur son temps de travail.
- Compléter le financement avec des aides régionales, des fonds mutualisés ou un abondement de l'employeur si le CPF ne couvre pas tous les frais.
- Si la formation dure 6 mois, elle peut également faire une demande de **Projet de Transition Professionnelle (PTP)**, anciennement CIF, pour se reconverter.

4. Deux exemples de formations utiles en centre de relation client

- **Formation à la gestion des réclamations clients** : elle permet aux téléconseillers de répondre de manière professionnelle aux clients mécontents et de réduire les tensions.
- **Formation à la communication téléphonique** : elle vise à améliorer la clarté, le ton et l'efficacité des échanges, afin d'augmenter la satisfaction des clients.