

Brochure n° 3061

Conventions collectives nationales

AGENCES DE VOYAGES ET DE TOURISME

IDCC : 1710. – **Personnel des agences de voyages et de tourisme**

IDCC : 412. – **Guides accompagnateurs et accompagnateurs
au service des agences de voyages
et de tourisme**

(19^e édition. – Janvier 2004)

**ACCORD DU 29 NOVEMBRE 2004
RELATIF À LA FORMATION PROFESSIONNELLE
TOUT AU LONG DE LA VIE**

NOR : *ASET0550110M*

IDCC : *1710*

PRÉAMBULE

Le présent accord a pour objet de mettre en œuvre, dans le secteur des agences de voyages et de tourisme, les dispositions de l'accord national interprofessionnel du 5 décembre 2003 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie, et la loi n° 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social.

Les parties signataires se sont attachées à valider la constitution de la CPNEF, à créer l'observatoire prospectif et analytique des métiers et qualifications des agences de voyages et de tourisme, à préciser les dispositions relatives à la mise en œuvre de la formation tout au long de la vie au sein de l'entreprise, à définir les conditions de mise en œuvre des contrats et périodes de professionnalisation au sein de la branche et, enfin, à mettre à la disposition des salariés du secteur des agences de voyages et de tourisme un cadre d'exercice du droit individuel à la formation.

Le présent accord réaffirme le rôle primordial de la formation professionnelle pour permettre le développement du secteur des agences de voyages et de tourisme, dans un contexte de plus en plus concurrentiel, et techniquement exigeant.

Par ailleurs, il insiste sur la volonté des organisations signataires de favoriser l'employabilité des salariés, en lien avec les savoir-faire spécifiques du secteur des agences de voyages et de tourisme.

Pour répondre à cet objectif majeur, les parties signataires ont orienté les dispositions relatives à la formation professionnelle tout au long de la vie vers :

- une démarche globale permettant au salarié de devenir co-acteur du développement de ses compétences professionnelles, de l'évolution de son parcours individuel et de la construction de son projet personnel ;
- l'accès facilité des salariés aux actions de formation organisées au sein et hors de l'entreprise, en élargissant notamment les conditions de mise en œuvre des actions de formation professionnelle ;
- la poursuite des efforts pour l'emploi des jeunes et des demandeurs d'emploi en renforçant notamment les conditions d'accueil et d'intégration de ces publics au sein des agences de voyages et de tourisme.

Il s'agit enfin de munir la branche professionnelle d'outils de pilotage de la formation et de mesures conventionnelles, permettant aux salariés de la branche de construire et réaliser des projets de formation réalistes et ambitieux et aux entreprises de contribuer efficacement à l'effort collectif de formation du secteur des agences de voyages et de tourisme.

TITRE I^{er}

DISPOSITIONS RELATIVES À LA CPNEF

Les organisations signataires décident, par le présent accord, de créer la CPNEF de la branche professionnelle des agences de voyages et de tourisme.

Conformément aux dispositions de l'article 17 de l'ANI du 5 décembre 2003, les organisations signataires du présent accord confient à la CPNEF de la branche le soin d'examiner l'évolution quantitative et qualitative des emplois et des qualifications dans le secteur des agences de voyages et de tourisme.

Article 1^{er}

Rôle général

La commission paritaire nationale emploi formation des agences de voyages et de tourisme est l'instance d'information réciproque, d'étude, de concertation et de proposition dans le domaine de la formation professionnelle et de l'emploi.

La commission paritaire emploi formation est chargée de mettre en place et de contrôler, en matière d'emploi et de formation, tous les moyens nécessaires à la réalisation des objets définis par le présent accord :

- renforcer les moyens de réflexion et d'action de la profession dans tous les domaines liés à l'emploi et à la formation professionnelle, notamment par la reconnaissance des qualifications initiales ou acquises ;
- agir pour faire en sorte que l'emploi et la formation professionnelle soient reconnus comme étant les éléments déterminants d'une politique sociale novatrice ;
- élaborer une politique d'ensemble tant en matière de formation que d'emploi.

Article 2

Rôle en matière d'emploi

En matière d'emploi, la commission paritaire emploi formation est particulièrement chargée de :

- étudier en permanence l'évolution des emplois tant qualitativement que quantitativement ; à ce titre, la commission étudie les conséquences prévisibles sur l'emploi de l'évolution des différentes activités de la branche, considérant les données économiques générales de la branche, l'évolution des techniques, des pratiques professionnelles et des métiers ;
- chercher toutes les solutions susceptibles de réduire la précarité de l'emploi ;
- adapter le développement des formations professionnelles à l'évolution de l'emploi ;
- susciter, en cas de licenciement économique, toutes les solutions susceptibles d'être mises en œuvre pour faciliter les reclassements ou les reconversions ; à ce titre, elle est informée de tous les projets de licenciements collectifs de plus de 10 salariés et reçoit communication des plans de sauvegarde de l'emploi ;
- trouver les moyens d'une meilleure gestion de l'offre et de la demande d'emploi ;
- formuler un avis préalablement à la conclusion de contrats d'études sur les perspectives d'évolution des emplois et des qualifications au niveau de la profession dès lors que sont sollicités des concours financiers de l'Etat.

Article 3

Rôle en matière de formation

Les parties reconnaissent l'importance des questions de formation professionnelle pour le secteur des agences de voyages et de tourisme. Le rôle de la commission couvre l'ensemble de la formation : premières formations technologiques et professionnelles, contrats en alternance et formation continue.

Dans ce cadre, la commission paritaire emploi formation est plus particulièrement chargée de :

- regrouper l'ensemble des données qui permettront d'établir le bilan des actions de formation réalisées dans le cadre du plan de formation, des CIF, des formations en alternance, etc. ;
- étudier les besoins de formation de la profession, à court et à moyen termes, en fonction notamment de l'introduction et du développement des nouvelles technologies et des nouvelles méthodes et organisations du travail mises en place ;
- définir les moyens à mettre en œuvre afin que puisse être réalisée une véritable politique d'insertion des jeunes et notamment de formuler des avis sur les conditions de mise en œuvre des formations en alternance dans la branche ainsi que sur les conditions d'accueil des élèves et des étudiants effectuant des stages ou périodes de formation en entreprise ;

- participer à l'étude des moyens de formation, de perfectionnement et de réadaptation professionnels existants pour les différents niveaux de qualification ;
- formuler toutes observations et propositions utiles et notamment de préciser, en liaison avec les organismes dispensateurs de formation, les critères de qualité et d'efficacité des actions de formation ;
- rechercher, en concertation avec les pouvoirs publics et les organismes de formation les moyens propres à assurer l'optimisation des ressources de formation ;
- suivre l'application des accords conclus dans le cadre des dispositions prévoyant la négociation quinquennale de branche sur les objectifs et les priorités en matière de formation professionnelle.

Les organisations signataires du présent accord insistent en particulier pour que soient systématiquement examinés les points suivants :

- la mise en œuvre des entretiens professionnels, telle que prévue dans l'article 1^{er} de l'ANI du 5 décembre 2003 ;
- la liste des diplômes, titres à finalité professionnelle, qualifications professionnelles reconnues par la branche des agences de voyages et de tourisme, définis comme prioritaires pour la mise en œuvre et le financement des contrats et périodes de professionnalisation ;
- les publics et les actions de formation considérés comme prioritaires pour les contrats de professionnalisation portés à une durée de 24 mois ;
- les objectifs et priorités en matière d'apprentissage : métiers, niveaux, effectifs formés et conditions de mise en œuvre des contrats ;
- l'information des responsables d'entreprises sur les dispositifs de formation ainsi que les modalités spécifiques de financement par l'OPCA de la branche des actions d'information des jeunes et demandeurs d'emploi ;
- les conditions de prise en charge par l'OPCA de la branche, des actions de préparation et de formation spécifiques destinées aux tuteurs ;
- la définition des priorités de financement par l'OPCA de la branche, des actions de formation professionnelle conduites dans les entreprises employant moins de 10 salariés ;
- les conditions dans lesquelles les organisations représentatives des salariés sont consultées, avant la conclusion des engagements de développement de la formation, et sont associées à leur suivi.

Article 4

Composition

La commission est composée de 2 représentants (1 titulaire et 1 suppléant) par organisation syndicale représentative au plan national, soit 5 titulaires et 5 suppléants, et d'un nombre équivalent de représentants employeurs du syndicat national des agences de voyages et de tourisme (5 titulaires et 5 suppléants).

Les suppléants peuvent assister aux réunions de la commission en même temps que les titulaires mais ne disposent pas en ce cas de voix consultative.

La commission élit un président et un secrétaire n'appartenant pas au même collège.

La présidence et le secrétariat changent de collège tous les ans. La première présidence sera assurée par un représentant du SNAV.

Article 5

Fonctionnement

Le fonctionnement de la commission paritaire emploi formation s'établira de la manière suivante :

- réunion : la commission se réunira au moins 3 fois par an et des réunions supplémentaires peuvent être organisées par décision conjointe du président et du secrétaire ;
- ordre du jour : il est arrêté d'un commun accord par le président et le secrétaire et est adressé par le président ou le secrétaire au moins 15 jours avant la réunion ;
- les décisions de la commission sont paritaires et font donc l'objet d'un vote par collège ; les décisions ne sont adoptées que si, dans chaque collège, elles ont recueilli la majorité simple des voix des membres présents ;
- remboursement des frais : il sera fait application de l'article 10 de la convention collective nationale des agences de voyages et de tourisme ;
- la commission définira les moyens techniques et de secrétariat nécessaires à son fonctionnement.

Article 6

Les missions prioritaires de la CPNEF

Pour la première période triennale de fonctionnement de la CPNEF, soit du 1^{er} janvier 2005 au 1^{er} janvier 2008, les organisations signataires ont d'ores et déjà défini les missions prioritaires suivantes à la charge de la CPNEF :

- la participation à l'élaboration d'un plan d'actions pour l'information des responsables d'entreprises sur les dispositifs de formation et les modalités spécifiques de financement par l'OPCA de la branche des actions d'information des jeunes et demandeurs d'emploi ;
- dans le cadre des travaux confiés à l'observatoire prospectif et analytique des métiers et des qualifications, l'étude de faisabilité sur l'opportunité de confier à un OPCA interprofessionnel des travaux d'observation à un niveau régional ou territorial, dans le cadre d'une délégation formelle ;
- la réalisation d'une étude prospective sur l'apprentissage, dans le secteur des agences de voyages et de tourisme, au niveau national. L'objectif est la réalisation d'un état des lieux sur les actions de formation existantes dans le cadre de l'apprentissage et sur ses opportunités de développement. Cette étude, placée sous le contrôle de la CPNEF, est directement confiée à l'observatoire prospectif et analytique des métiers et des qualifications des agences de voyages et de tourisme ;
- la recommandation quant à l'affectation des fonds mutualisés dans le cadre des 0,5 % entre les différentes actions relevant de ce financement. S'agissant des exercices 2006-2007, cette recommandation sera annuelle et prendra en compte l'utilisation réelle des fonds sur l'année N-1 ;
- la définition des priorités de financement par l'OPCA de la branche des actions de formation professionnelle conduites dans les entreprises employant moins de 10 salariés.

TITRE II

DISPOSITIONS RELATIVES À L'OBSERVATOIRE PROSPECTIF ET ANALYTIQUE DES MÉTIERS ET QUALIFICATIONS DES AGENCES DE VOYAGES ET DE TOURISME

Article 7

La création de l'observatoire prospectif et analytique des métiers et des qualifications des agences de voyages et de tourisme

Dans le but d'accompagner les entreprises de la branche des agences de voyages et de tourisme, dans la définition de leurs priorités de formation, et les salariés dans l'élaboration d'un projet professionnel, les organisations signataires du présent accord décident de créer un observatoire prospectif et analytique des métiers et des qualifications des agences de voyages et de tourisme à compétence nationale.

L'ensemble des travaux et études confié à l'observatoire prospectif et analytique des métiers et des qualifications des agences de voyages et de tourisme est placé sous l'autorité et le contrôle de la CPNEF de la branche professionnelle des agences de voyages et de tourisme, qui les examine tous les ans.

Les résultats de cet examen, en particulier les conclusions et recommandations extraites des études et travaux réalisés seront exploités par la CPNEF sous la forme d'une communication destinée aux entreprises et orientée vers les priorités de formation adaptées au secteur des agences de voyages et de tourisme.

La CPNEF étudiera la faisabilité de la création d'un observatoire prospectif et analytique des métiers et des qualifications pour toutes les activités du tourisme (agences de voyages, organismes de tourisme, tourisme social et familial, guides interprètes, guides accompagnateurs) afin de réduire les coûts de fonctionnement.

Le cadre de cet observatoire interbranche commun aux secteurs du tourisme, ainsi que ses missions, feront l'objet d'un accord ultérieur.

Article 8

Le fonctionnement de l'OPAMQAV

Les organisations signataires conviennent que le financement des activités, travaux, et études de l'observatoire prospectif et analytique des métiers et des qualifications des agences de voyages et de tourisme est pris en charge par l'OPCA de la branche dans le cadre de la mutualisation des versements des entreprises pour la professionnalisation.

Le budget affecté au financement des activités et travaux d'études de l'observatoire sera arrêté par la CPNEF pour chaque exercice avant la clôture de l'exercice précédent.

Un groupe technique paritaire suivra les travaux de l'observatoire prospectif et analytique des métiers et des qualifications des agences de voyages et de tourisme et sera composé de 3 représentants des organisations syndicales et de 3 représentants du SNAV.

Les organisations signataires souhaitent que la 1^{re} réunion de l'observatoire des métiers et des qualifications des agences de voyages et de tourisme soit principalement consacrée au choix des travaux prioritairement mis en œuvre et à la définition des moyens associés.

Enfin, dans la mesure du possible, l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications des agences de voyages pourra accueillir des opérateurs d'autres branches du tourisme afin de mener des missions conjointes décidées conjointement par les commissions paritaires nationales de l'emploi et de la formation (CPNEF) des acteurs du secteur du tourisme dont celle des agences de voyages et de tourisme.

Article 9

Mission générale de l'OPAMQAV

L'observatoire prospectif et analytique des métiers et des qualifications des agences de voyages et de tourisme recensera, centralisera et analysera les données quantitatives et qualitatives dans les domaines tels que les évolutions économique, technologique, démographique, l'emploi, la formation initiale et professionnelle.

Il réalisera ou fera réaliser par des prestataires externes des enquêtes prospectives sur les besoins à court ou moyen terme des entreprises en termes de qualifications et de formation, ainsi que sur les facteurs économiques et organisationnels susceptibles d'influer sur ces besoins ou sur les pratiques de gestion des métiers et qualifications professionnelles au sein des entreprises.

Les organisations signataires rappellent qu'il appartient à la CPNEF de définir les plans d'action associés à la mise en œuvre de ces missions.

TITRE III

DISPOSITIONS RELATIVES À LA MISE EN ŒUVRE DE LA FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE PROFESSIONNELLE DES SALARIÉS

Article 10

Principes généraux de la formation tout au long de la vie

La formation professionnelle continue des salariés des entreprises du secteur des agences de voyages et de tourisme comprend :

- des formations organisées à l'initiative des entreprises dans le cadre de leur plan de formation ; les entreprises peuvent prendre en compte dans ces formations les demandes individuelles des salariés, notamment celles visées à l'article L. 982-1 du code du travail ;
- des formations auxquelles les salariés décident de s'inscrire de leur propre initiative, à titre individuel, en utilisant leur droit au congé individuel de formation ;
- des formations organisées à l'initiative des salariés en concertation et en accord avec leur employeur dans le cadre du droit individuel à la formation, l'exercice de ce dernier étant de droit dans les cas visés aux articles 21 et 22 du présent accord.

Article 11

Les actions déployées dans le cadre du plan de formation de l'entreprise

Chaque entreprise au sein de la branche est tenue de déterminer la nature, les contenus et modes d'organisation des actions de formation qu'elle entend mettre en œuvre dans le cadre de son plan de formation. Le choix de l'entre

prise doit être guidé par les perspectives économiques, l'évolution prévisible des emplois, les qualifications, les technologies de l'entreprise, les éventuelles modifications affectant les organisations du travail, ainsi que les opportunités de maintien dans l'emploi et l'évolution professionnelle dans l'emploi qu'il donnera au salarié, et, dans la mesure du possible, les besoins exprimés par les salariés.

Les organisations signataires rappellent par ailleurs, que conformément aux dispositions de l'article 8 de l'ANI du 5 décembre 2003, les entreprises de la branche sont tenues, lors de la consultation du comité d'entreprise sur le projet de plan de formation pour l'année à venir, de préciser, à titre d'information, la nature des actions de formation en distinguant :

- celles qui correspondent à des actions d'adaptation au poste de travail, soit celles qui permettent d'acquérir une capacité indispensable à une réalisation de tâches ou d'actions déterminées (catégorie 1) ;
- celles qui correspondent à des actions de formation liées à l'évolution des emplois ou au maintien dans l'emploi des salariés, soit celles qui permettent d'appréhender les évolutions prévisibles des métiers de l'entreprise en fonction des développements techniques ou organisationnels (catégorie 2) ;
- celles qui participent au développement des compétences des salariés, soit celles qui permettent d'acquérir des savoirs ou compétences complémentaires permettant de valoriser ses capacités professionnelles (catégorie 3).

Dans le but d'inciter les entreprises de la branche à développer une politique de formation orientée vers l'évolution des emplois et le maintien dans l'emploi des salariés, les organisations signataires précisent que les actions de formation de la catégorie 2 pourront être organisées hors temps de travail, à l'initiative de l'entreprise.

Dans ce cas, si le départ en formation conduit le salarié à dépasser l'horaire de référence, les heures correspondant à ce dépassement ne s'imputent pas sur le contingent d'heures supplémentaires ou le quota d'heures complémentaires nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise, et ne donnent lieu ni à repos compensateur ni à majoration, dans la limite de 50 heures par année civile et par salarié, sous réserve de l'application des dispositions du code du travail relatives aux temps de repos.

Pour les personnels au forfait, ce temps de formation ne s'impute pas sur leur forfait, dans la limite de 4 % de celui-ci.

Enfin, les organisations signataires encouragent les entreprises de la branche pour que le plan de formation de l'entreprise intègre systématiquement des actions destinées au personnel d'encadrement. En effet, il s'agit de consacrer les efforts de formation nécessaires pour que le personnel d'encadrement puisse jouer le rôle essentiel dans le rapprochement entre les besoins des entreprises et ceux des salariés en matière de formation, et qu'il exerce, dans sa fonction de commandement et d'animation, une responsabilité directe de formation des salariés.

Article 12

Le développement de la formation en situation professionnelle

Dans le contexte fortement évolutif qui caractérise les modalités de développement des compétences de l'entreprise, les parties signataires du présent

accord souhaite, en application des dispositions de l'article 22 de l'ANI du 5 décembre 2003, favoriser le développement de la formation en situation professionnelle et des nouvelles technologies éducatives.

Il s'agit dans ce cadre d'intégrer comme actions de formation imputables au titre de l'effort de formation réalisé par l'entreprise les actions suivantes :

- formation et exercice de la mission tutorale, comprenant en particulier les heures consacrées par le salarié en qualité de tuteur ou formateur dans le déploiement d'un acte de formation en situation professionnelle ;
- les actions de formation réalisées au moyen de l'utilisation des technologies et de la communication, en particulier la « e-formation », dans la mesure où elles visent spécifiquement à faciliter l'auto-formation et à individualiser les actions en fonction de la situation individuelle de chaque salarié ;
- les dépenses de préparation aux actions de validation des acquis de l'expérience, favorisant ainsi le déploiement de ce dispositif dans les PME et TPE de la branche.

Article 13

Dispositif de développement de la formation dans le domaine de la connaissance des destinations et produits touristiques

Afin de favoriser l'employabilité des salariés dans la branche des agences de voyages et de tourisme, les organisations signataires reconnaissent que la connaissance des destinations et produits touristiques, dans un souci de satisfaction des clients, est une compétence clé au sein de notre branche professionnelle et qu'en conséquence les formations contribuant à son acquisition doivent être développées.

Afin de définir un cadre commun pour l'ensemble de ces formations, les organisations signataires conviennent de finaliser en 2005 un accord de branche spécifique sur les objectifs, contenus et conditions de mise en œuvre des actions de formation et de connaissances des produits touristiques dites « éductours ».

Article 14

Outils de gestion des compétences

1. L'entretien professionnel et le bilan de compétences

1.1. L'entretien professionnel

Pour lui permettre d'être acteur de son évolution professionnelle, tout salarié ayant au minimum 2 années d'activité dans une même entreprise bénéficie d'un entretien professionnel réalisé par l'entreprise ; ce dernier est renouvelé tous les 2 ans au plus tard à la date anniversaire du précédent.

L'entretien professionnel a pour finalité de permettre à chaque salarié d'élaborer son projet professionnel à partir de ses souhaits d'évolution dans l'entreprise, de ses aptitudes et en fonction de la situation de l'entreprise.

Cet entretien professionnel a lieu à l'initiative du salarié ou de l'employeur.

Au cours de l'entretien professionnel sont abordés notamment les points suivants :

- les moyens d'accès à l'information sur les dispositifs relatifs à l'orientation et à la formation des salariés tout au long de leur vie professionnelle ;
- l'identification des objectifs de professionnalisation qui pourraient être définis au bénéfice du salarié, devrait favoriser le maintien ou le développement des compétences. Cette analyse peut découler des conclusions relatives à l'appréciation de la contribution du salarié à la réalisation des objectifs de l'entreprise ainsi que de l'évolution prévisible du métier exercé et des souhaits émis par le salarié quant à son évolution professionnelle ;
- l'identification des besoins et du ou des dispositifs de formation auxquels il pourrait être fait appel en fonction des objectifs retenus : plan de formation ; droit individuel de formation ; période de professionnalisation.

Un compte rendu écrit est établi à la suite de l'entretien et un double sera remis au salarié dans un délai maximum de 14 jours.

Afin de faciliter dans l'entreprise la mise en place et le déroulement de l'entretien professionnel, des outils seront élaborés par la branche professionnelle dans le cadre de la CPNEF et mis à la disposition des entreprises.

1.2. Bilan de compétences

Tout salarié peut demander à bénéficier d'un bilan de compétences selon les conditions d'accès définies par la loi et la CPNEF.

Un bilan de compétences permet d'analyser aussi bien les compétences professionnelles que les motivations propres à chaque salarié.

Cette analyse lui permet de définir un projet professionnel et, si besoin, le projet de formation pour pouvoir, à terme, réaliser son nouveau projet. Toutes les actions qui permettent de faire le point sur les expériences antérieures, d'évaluer les acquis de l'expérience, de répertorier l'ensemble des savoirs, des compétences et du savoir-faire, sont mises en œuvre lors du bilan. Le bilan de compétences peut être mis en œuvre à l'initiative du salarié dans le cadre du congé individuel de formation ou dans le cadre du DIF.

Si l'employeur est à l'initiative du bilan de compétences et avec l'accord écrit du salarié, le bilan s'effectue dans le cadre du plan de formation. Le refus du salarié ne peut entraîner aucune sanction.

Les entreprises pourront prévoir des modalités particulières de mise en œuvre du bilan de compétences visé par le présent article et qui en respectent les principes.

2. Le passeport formation

Afin de favoriser sa mobilité interne ou externe, chaque salarié doit être en mesure d'identifier et de faire certifier ses connaissances, ses compétences et ses aptitudes professionnelles, acquises dans le cadre de la formation initiale ou continue, ou du fait de ses expériences professionnelles.

Dans cette perspective, les organisations signataires souhaitent que chaque salarié puisse, à son initiative, établir son passeport formation qui reste sa propriété et dont il garde la responsabilité d'utilisation.

Ce passeport formation est un document personnel contenant des déclarations rédigées par son titulaire.

Le passeport formation recense notamment :

- les diplômes et les titres obtenus au cours du cursus de formation initiale, les compétences professionnelles acquises lors des périodes de stage ou de formation en entreprise, les certifications à finalité professionnelle délivrées sous forme de diplôme, de titre ou de certificat de qualification et obtenues dans le cadre de la formation continue ou de la VAE ;
- la nature et la durée des actions de formations suivies au titre de la formation professionnelle ;
- les activités tutorales exercées, le ou les emplois tenus ainsi que les connaissances, les compétences et les aptitudes professionnelles mises en œuvre dans le cadre de ces mêmes emplois, les différents stages durant sa formation initiale.

Un décret devrait formaliser ce passeport et il pourrait être également enrichi et diffusé par le comité paritaire national pour la formation professionnelle. L'entreprise devra définir les modalités de diffusion et de promotion du passeport auprès de ses salariés.

3. La validité des acquis de l'expérience

Le processus de la VAE permet à toute personne engagée dans la vie active depuis au moins 3 ans, d'obtenir un diplôme, un titre ou une certification professionnelle figurant sur une liste établie par la commission paritaire nationale de l'emploi de la branche professionnelle, enregistrés dans le répertoire national des certifications professionnelles visé à l'article L. 335-6 du code de l'éducation, en faisant reconnaître son expérience professionnelle et les compétences développées dans son activité.

TITRE IV

DISPOSITIONS RELATIVES À LA FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE À L'INITIATIVE DU SALARIÉ

Article 15

Le DIF (droit individuel à la formation)

Tout salarié employé à temps plein, sous contrat de travail à durée indéterminée, bénéficie chaque année civile d'un droit individuel à la formation d'une durée de 20 heures selon les modalités de mise en œuvre ci-dessous précisées. Les organisations signataires conviennent que l'ouverture du droit individuel à la formation s'apprécie au 1^{er} janvier de chaque année.

Article 16

L'acquisition du droit

Pour les salariés embauchés sous contrat de travail à durée indéterminée et à temps plein, au cours d'une année civile, leur droit individuel à la formation est calculé au 1^{er} janvier de l'année suivante *pro rata temporis* sous réserve d'une durée minimale d'emploi de 4 mois dans l'entreprise.

Les organisations signataires fixent la date de mise en œuvre possible des premières actions de formation au titre du DIF au 6 mai 2005.

A cette date, ce droit sera ouvert à tous les salariés, titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée, ayant pu justifier au 1^{er} janvier 2005 de 1 année d'ancienneté dans l'entreprise.

Au titre de l'année 2004, les salariés de la branche des agences de voyages et de tourisme, répondant aux critères du 3^e alinéa du présent article, auront acquis 20 heures au titre du droit individuel à la formation pour l'année 2004.

Pour les salariés à temps partiel, cette durée est calculée *pro rata temporis*.

Les heures qui ne sont pas utilisées, en tout ou partie, au cours de l'année, par les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée, sont capitalisées et plafonnées à 120 heures.

Ce plafond de 120 heures s'applique également aux salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée à temps partiel, quel que soit le nombre d'années cumulées, sur la base du nombre annuel d'heures acquises *pro rata temporis*.

Article 17

Les modalités de mise en œuvre

Alors que la règle établie par la loi et l'accord interprofessionnel prévoit que le DIF, à l'initiative du salarié est réalisé hors du temps de travail, la présente convention envisage, la possibilité pour l'entreprise, en fonction de ses impératifs de faire effectuer tout ou partie de ce droit pendant le temps de travail.

En janvier de chaque année, l'employeur ou son représentant informe chaque salarié, par écrit, sur un support papier ou informatique qui peut être annexé au bulletin de paie, du nombre d'heures auxquelles s'élève son droit individuel à la formation.

La mise en œuvre du droit individuel à la formation est de l'initiative du salarié, en concertation et en accord avec son employeur. Elle donne lieu à un accord passé entre l'employeur et le salarié, en tenant compte des conclusions de l'entretien professionnel visé à l'article 1-1 de l'ANI du 5 décembre 2003.

L'accord ou la demande d'exercice du droit individuel à la formation porte sur une action de formation telle que définie à l'article 20 du présent accord ou prévue dans le cadre du plan de formation annuel de l'entreprise. L'accord formalisé devra préciser : la nature de l'action de formation, les modalités et le déroulement de l'action, sa durée, dates de début et de fin de l'action, le coût, la dénomination du prestataire interne ou externe de formation.

Dans le but de permettre au salarié d'anticiper la réalisation de son projet individuel et à l'entreprise de fluidifier le traitement des demandes de DIF, les organisations signataires souhaitent que soit définie au sein des entreprises de la branche, une période de recevabilité des demandes de DIF d'une durée de 3 mois. L'entreprise est tenue d'informer le comité d'entreprise de la période choisie.

Dans tous les cas, les demandes du salarié doivent être déposées au moins 2 mois avant le début de l'action de formation.

L'employeur dispose d'un délai de 1 mois pour notifier sa réponse, l'absence de réponse valant acceptation. Lorsque la réponse est positive l'employeur et le salarié concluent la convention de formation professionnelle continue visée à l'article L. 920-1 du code du travail.

Lorsque la réponse est négative, elle est faite par écrit et motivée.

Article 18

Le recours en l'absence d'un accord

Lorsque durant 2 exercices civils consécutifs, le salarié et l'employeur ne parviennent pas à un accord, le salarié est orienté vers l'organisme paritaire collecteur agréé au titre du congé individuel à la formation, dont relève l'entreprise. Lorsque l'organisme paritaire collecteur agréé au titre du congé individuel à la formation a pris une décision de prise en charge de la demande du salarié, l'employeur est tenu de verser audit organisme une somme égale au montant de l'allocation de formation correspondant au nombre d'heures prises en charge par l'organisme paritaire collecteur agréé au titre du congé individuel à la formation, dans la limite du nombre d'heures annuelles cumulées acquises par le salarié au titre du droit individuel à la formation.

Les organisations signataires conviennent que le taux horaire forfaitaire dû par l'entreprise à l'organisme paritaire collecteur agréé visé à l'alinéa précédent, au titre de la prise en charge du financement des coûts pédagogiques, est celui applicable dans le cadre du financement des contrats de professionnalisation de type 1.

Article 19

Les salariés titulaires d'un CDD

Les salariés employés dans l'entreprise sous contrat de travail à durée déterminée bénéficient d'un droit individuel à la formation dès lors qu'ils ont occupé un emploi dans l'entreprise d'une durée minimale de 4 mois sur une période de 12 mois.

Le nombre d'heures acquises au titre du DIF est calculé *pro rata temporis*.

Les organisations signataires rappellent que l'entreprise est tenue de suivre les droits du salarié.

Article 20

Les actions éligibles au titre du DIF

Les organisations signataires déterminent comme éligibles au titre du DIF les actions de formation suivantes :

- actions de formation continue dans les domaines suivants : connaissance des destinations et produits touristiques, vente, conseil, outils informatiques de réservation, nouvelles technologies, techniques professionnelles du tourisme, savoir-faire en management, négociation, marketing, linguistiques, juridique, ressources humaines, achat, gestion, comptabilité, bureautique ;
- bilan de compétences dans la limite de 20 heures.

Les organisations signataires insistent auprès des entreprises de la branche pour que soient favorisées et encouragées, parmi les actions de formation définies au premier alinéa du présent article, les actions de formation conduites dans le cadre d'une démarche de validation des acquis de l'expérience.

La CPNEF peut réviser annuellement la liste des actions éligibles en particulier en fonction des besoins recensés dans les entreprises.

Article 21

Le financement du DIF

La prise en charge financière par l'OPCA de branche des actions de formation au titre du DIF, dans la limite de l'article 15, comporte :

- le remboursement des coûts pédagogiques pour un montant forfaitaire de 9,15 € par heure et par stagiaire, l'action de formation pouvant être dispensée par une structure de formation interne à l'entreprise dont l'activité de formation est légalement déclarée ou un prestataire de formation externe, selon les dispositions prévues dans l'accord signé entre le titulaire du DIF et son entreprise ;
- les frais annexes : repas, transport, déplacement et hébergement dans la limite d'un plafond à déterminer ultérieurement avec l'OPCA de branche. Le détail des plafonds sera annexé au présent accord avant le 31 décembre 2004.

Les salaires, l'éventuelle allocation formation ainsi que les dépassements en coûts pédagogiques et frais annexes restent à la charge de l'entreprise.

Article 22

L'exercice du DIF en cas de licenciement

En cas de licenciement du salarié, sauf pour faute grave ou faute lourde, l'exercice du droit individuel à la formation est de droit, dès lors que la demande est déposée avant la fin du délai-congé.

A compter du 1^{er} janvier 2005, en cas de licenciement du salarié, sauf pour faute grave ou faute lourde, l'employeur est tenu, dans le document mentionné à l'article L. 122-14-1 du code du travail, d'informer le salarié du nombre d'heures auxquelles s'élève son droit individuel à la formation et de la possibilité pour celui-ci de demander pendant le délai-congé à bénéficier d'une action de formation éligible au titre du DIF, telle que définie dans l'article 15 du présent accord, ou tout ou partie d'un bilan de compétences ou d'une VAE.

Si la demande est effectuée dans les délais impartis, le montant de l'allocation de formation correspondant aux heures acquises au titre du DIF, et n'ayant pas donné lieu à utilisation, est valorisé sur la base du salaire net de base perçu par le salarié avant son départ de l'entreprise.

A défaut de cette demande, le montant correspondant au DIF n'est pas dû.

Article 23

L'exercice du DIF en cas de démission

En cas de démission, l'exercice du droit individuel à la formation est de droit sous réserve que l'action de formation éligible au titre du DIF, telle que définie dans l'article 15 du présent accord, soit engagée avant la fin du délai-congé. Dans le cas contraire, le droit n'est pas exercé.

Article 24

Le CIF (congé individuel de formation)

Les organisations signataires du présent accord rappellent que le CIF a pour objet de permettre à tout salarié éligible au titre du CIF de suivre, à son initiative et à titre individuel, les actions de formation de son choix.

Dans le cadre d'une demande formulée au FONGECIF, et sous réserve d'une autorisation d'absence accordée par l'employeur, le salarié de la branche des agences de voyages et de tourisme peut bénéficier des prestations suivantes :

- un accompagnement dans la définition et la réalisation de son projet personnel ;
- une information sur les dispositifs de formation, de validation des acquis de l'expérience et de bilan de compétences ;
- la mise en œuvre d'une action de formation dans la limite du cadre de financement défini par le FONGECIF.

TITRE V

DISPOSITIONS RELATIVES AU DÉVELOPPEMENT DE LA PROFESSIONNALISATION DES JEUNES, DEMANDEURS D'EMPLOI ET CERTAINS PUBLICS SALARIÉS

Article 25

La mise en œuvre du contrat de professionnalisation

Le contrat de professionnalisation est un contrat de travail, de type particulier, à durée déterminée ou indéterminée, ouvert :

- aux jeunes de moins de 26 ans sans qualification professionnelle ou souhaitant compléter leur formation initiale, quel qu'en soit le niveau, pour pouvoir accéder aux métiers du secteur des agences de voyages et de tourisme ;
- aux demandeurs d'emploi, dès leur inscription à l'ANPE, lorsqu'une professionnalisation s'avère nécessaire pour favoriser leur retour ou l'entrée vers un emploi dans le secteur des agences de voyages et de tourisme.

L'acquisition d'une qualification professionnelle par les jeunes ou par les demandeurs d'emploi dépourvus de qualification professionnelle implique que la durée du contrat soit adaptée aux exigences des référentiels des diplômes d'Etat, des titres certifiés enregistrés dans le répertoire national des certifications professionnelles, des CQP et à la durée de formation retenue lors de l'agrément d'un titre par la CPNEF.

Dans ce cadre, et afin de favoriser l'insertion des jeunes et des demandeurs d'emploi dans le secteur des agences de voyages et de tourisme, les organisations signataires distinguent 3 modalités spécifiques de mise en œuvre des contrats de professionnalisation au sein de la branche :

Contrat de type 1 :

Il s'agit d'un contrat permettant au bénéficiaire d'obtenir un diplôme professionnel inscrit au RNCP, prioritairement de niveau bac + 2 (notamment BTS du domaine tourisme) dont les organisations signataires portent la durée à 24 mois et déterminent le nombre d'heures maximum de formation à 1 200 heures.

Pour ce type de contrat, les organisations signataires fixent le taux horaire de prise en charge du financement des coûts pédagogiques par l'OPCA de branche à 7,15 € par heure et par stagiaire.

Contrat de type 2 :

Il s'agit d'un contrat permettant au bénéficiaire d'obtenir un diplôme professionnel, un titre certifié, un certificat professionnel reconnu par la branche, ou une qualification professionnelle reconnue dans les classifications de la convention collective nationale de la branche, en lien strict avec les métiers des agences de voyages et de tourisme, prioritairement de niveau bac à bac + 3.

Pour ces contrats, les organisations signataires déterminent la durée du contrat entre 6 et 18 mois et fixent le nombre d'heures maximum de formation à 50 % de la durée totale du contrat.

Pour ce type de contrat, les organisations signataires fixent le taux horaire de prise en charge du financement des coûts pédagogiques par l'OPCA de branche à 9,15 € par heure et par stagiaire.

Contrat de type 3 :

Il s'agit d'un contrat permettant au bénéficiaire d'acquérir des savoir-faire professionnels dans le cadre d'une formation qualifiante en lien avec les métiers des agences de voyages et de tourisme, ou les fonctions transversales de l'entreprise.

Pour ces contrats, les organisations signataires déterminent la durée du contrat entre 6 et 12 mois et fixent le nombre d'heures maximum de formation à 15 % de la durée totale du contrat.

Pour ce type de contrat, les organisations signataires fixent le taux horaire de prise en charge du financement des coûts pédagogiques par l'OPCA de branche à 7,15 € par heure et par stagiaire.

Pour les 3 types de contrats de professionnalisation ci-dessus, la prise en charge financière par l'OPCA de la branche vise exclusivement le remboursement des heures de formation effectivement dispensées par une structure de formation interne à l'entreprise dont l'activité de formation est légalement déclarée ou un prestataire de formation externe.

Les montants de la prise en charge financière feront l'objet, par la CPNEF, d'un examen annuel et éventuellement d'une révision.

Article 26

La mise en œuvre de la période de professionnalisation

La période de professionnalisation a pour objet de favoriser, par des actions de formation, le maintien dans l'emploi des salariés en contrat à durée indéterminée. Les organisations signataires reconnaissent comme public prioritaire :

- les salariés dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies et de l'organisation du travail et en particulier, les salariés dont l'emploi est menacé ;
- les salariés comptant 20 ans d'activité professionnelle, ou âgés d'au moins 40 ans et disposant d'une ancienneté minimum de 1 an de présence dans l'entreprise qui les emploie, avec une attention particulière pour les salariés âgés de plus de 50 ans ;
- les salariés envisageant la création ou la reprise d'une entreprise ;
- les salariés reprenant leur activité professionnelle après un congé de maternité ou d'adoption ;
- les salariés reprenant leur activité professionnelle après un congé parental d'éducation ;
- les salariés bénéficiaires de l'obligation d'emploi mentionnés à l'article L. 323-3 du code du travail ;
- les salariés reprenant une activité professionnelle après une absence de longue durée pour cause de maladie ou d'accident.

Les organisations signataires définissent comme prioritaire, dans le cadre de la mise en œuvre de la période de professionnalisation, toute action permettant de favoriser une démarche de validation des acquis de l'expérience.

L'action de formation engagée, à l'initiative de l'employeur, devra tenir compte de la situation du salarié concerné et ne pourra pas être inférieure à 20 heures.

La prise en charge du financement de l'action de formation, dans le cadre de la période de professionnalisation, est fixée par les organisations signataires selon les modalités suivantes :

- le remboursement des coûts pédagogiques pour un montant forfaitaire de 9,15 € par heure et par stagiaire, l'action de formation pouvant être dispensée par une structure de formation interne à l'entreprise dont l'activité de formation est légalement déclarée ou un prestataire de formation externe.

Les actions de formation mises en œuvre dans le cadre de la période de professionnalisation peuvent se dérouler hors temps de travail. Dans ce cas, les organisations signataires rappellent qu'un accord écrit devra être établi entre l'employeur et le salarié. Il précisera la nature, la durée, le lieu et l'identité du dispensateur de la formation. En outre, cet accord devra indiquer les modalités de prise en compte de l'effort personnel de formation consenti par le salarié.

Enfin, les organisations signataires rappellent que l'exercice du droit individuel à la formation peut s'exercer dans le cadre d'une période de professionnalisation à la demande du salarié.

Article 27

Le développement de la fonction tutorale

Les organisations signataires engagent les entreprises de la branche à associer systématiquement le développement d'une mission tutorale à la mise en œuvre de contrats de professionnalisation.

Il s'agit en effet de favoriser l'accueil, l'intégration et la montée en compétences des salariés intégrés dans l'entreprise, grâce au dispositif de la formation alternée, mis en œuvre dans le cadre des contrats de professionnalisation.

Ainsi, le tuteur a pour mission : d'accueillir le nouveau salarié, d'accompagner son intégration au sein de l'équipe à laquelle il est affecté, de se tenir informé des objectifs et contenus de son parcours de formation, de suivre sa progression professionnelle au regard des objectifs de professionnalisation fixés dans son contrat.

La mission tutorale est nécessairement réalisée par un salarié de l'entreprise, ayant au moins 2 années d'ancienneté dans l'entreprise et dont le niveau de formation ou expérience professionnelle équivalente est au moins égale au niveau de qualification visé par le contrat de professionnalisation. Sa mission est limitée au tutorat de 2 salariés maximum.

Dans des conditions identiques à celles visées à l'alinéa précédent, l'employeur peut assumer une mission tutorale.

Afin de favoriser son développement dans les entreprises de la branche des agences de voyages et de tourisme, les organisations signataires déterminent le financement de la mission tutorale selon les conditions suivantes :

- prise en charge par l'OPCA de branche de 40 heures de mission tutorale financées à hauteur de 15 € par heure et par tuteur sur présentation d'un justificatif du temps consacré.

TITRE VI

DISPOSITIONS RELATIVES À L'ACCÈS SPÉCIFIQUE À LA FORMATION DE CERTAINS SALARIÉS

Article 28

La formation continue dans les PME et TPE

Du fait du nombre de leurs effectifs et des caractéristiques de leur organisation, ces entreprises rencontrent des difficultés spécifiques pour mettre en œuvre leurs actions de formation, notamment quand elles se traduisent par l'indisponibilité de certains salariés.

Etant donné le rôle majeur de ces entreprises dans la branche des agences de voyages et de tourisme, les organisations signataires recommandent que soit étudiée l'opportunité de mettre en place, notamment au niveau territorial approprié, des dispositifs adaptés à leur situation pour les inciter et les aider à développer des actions de formation de leurs salariés.

Cette mission d'étude est confiée à la CPNEF de la branche, qui pourra s'appuyer sur l'observatoire prospectif et analytique des métiers et des qualifications des agences de voyages et de tourisme pour la réaliser.

Article 29

L'égalité entre les hommes et les femmes dans l'accès à la formation professionnelle

Les organisations signataires du présent accord rappellent leur volonté de favoriser l'égalité d'accès des hommes et des femmes à la formation professionnelle continue, qui constitue au même titre que le développement de l'éducation et la lutte contre les discriminations dans les métiers, un facteur essentiel du développement de l'égalité entre les hommes et les femmes.

A cette fin, les organisations signataires recommandent aux entreprises de la branche de favoriser l'accès des femmes :

- aux dispositifs de validation des acquis de l'expérience et de bilan de compétences ;
- aux contrats et périodes de professionnalisation visés aux articles 20 et 21 du présent accord.

Dans cette perspective, les organisations signataires invitent la CPNEF de la branche à surveiller la mise en œuvre du principe de l'égalité entre les hommes et les femmes dans l'accès à la formation professionnelle dans la branche des agences de voyages et de tourisme.

TITRE VII

MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD

Article 30

Date d'effet

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée et prend effet à la date de sa signature.

A compter de la date de la signature du présent accord, les entreprises de la branche des agences de voyages et de tourisme pourront conclure des contrats et périodes de professionnalisation, conformément aux dispositions légales et conventionnelles de ces deux dispositifs de formation.

Il peut être dénoncé par l'une des parties signataires moyennant un préavis de 3 mois.

Article 31

Dépôt et demande d'extension

Le présent accord fera l'objet d'un dépôt à la direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle et d'une demande d'extension.

Article 32

Bilan d'application

Les organisations signataires souhaitent réaliser un bilan relatif à l'application du présent accord dans les entreprises de la branche des agences de voyages et de tourisme.

Ce bilan se réalisera, entre les organisations signataires, dans un délai de 3 ans à compter de la signature du présent accord afin d'envisager, le cas échéant, d'éventuelles évolutions liées aux enjeux économiques et professionnels de branche des agences de voyages et de tourisme.

Article 33

Les accords d'entreprises

Les accords d'entreprises conclus dans le cadre du développement de la formation professionnelle tout au long de la vie ne pourront pas prévoir de dispositions moins favorables que celles du présent accord de branche.

Article 34

Articles de branche antérieurs

Le présent accord prévaudra, à compter de son entrée en vigueur, sur toute clause d'accords de branche antérieurs qui serait contraire ou qui entrerait en contradiction avec une ou plusieurs de ses dispositions.

Fait à Paris, le 29 novembre 2004.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

SNAV.

Syndicats de salariés :

CFDT ;

CFE-CGC ;

CFTC ;

CGT.

ANNEXE

Article 1^{er}

Historique

Dans le cadre de la rénovation des formations et pour permettre leur adéquation avec les besoins du secteur professionnel, le SNAV a confié en 2001 au groupe AFT-IFTIM la réalisation d'un travail d'ingénierie sur les métiers de la réservation, distribution et vente de voyages. Il a abouti à la production d'un référentiel emploi, activités et compétences pour l'emploi de vendeur conseil en tourisme et voyages d'affaires et des référentiels de certification associés, en vue d'obtenir l'enregistrement dans le répertoire national des certifications professionnelles au niveau III. Ces formations préparées depuis plus de 25 ans par l'école pratique du tourisme et l'institut de formation des agences de voyages (départements de formation du groupe AFT-IFTIM spécialisés aux métiers du tourisme) ont été initiées par le SNAV en 1974.

Article 2

Processus de consultation des représentations syndicales

La CPNEFP de branche n'existant pas au moment de la réalisation de ce travail d'ingénierie, il a été proposé de pallier son absence, sur accord conjoint du SNAV et de l'AFT-IFTIM, en associant directement les représentants des syndicats à ce projet qui leur a été présenté en décembre 2002 (réunion du 10 décembre). Après étude des dossiers, les représentants des organisations syndicales de salariés ont donné un avis favorable.

Article 3

Validation du titre vendeur conseil en tourisme et voyages d'affaires

Le dossier de certification du titre vendeur conseil en tourisme et voyages d'affaires ayant été présenté officiellement en séance du 10 décembre 2002, les organisations syndicales représentatives considèrent qu'il a été validé lors de cette séance.

Fait à Paris, le 29 novembre 2004.