

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**

ACCORD DU 2 FÉVRIER 2011

RELATIF À LA FORMATION PROFESSIONNELLE TOUT AU LONG DE LA VIE

NOR : ASET1150735M
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 octobre 2009 sur le développement de la formation tout au long de la vie professionnelle, la professionnalisation et la sécurisation des parcours professionnels et la loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.

A ce titre, il annule et remplace l'accord de branche du 29 novembre 2004 et complète la démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences initiée dans la branche.

Il réaffirme le rôle primordial de la formation professionnelle à destination des salariés 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 coacteur 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, des seniors, des personnes en situation de handicap 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.

Le présent accord a enfin pour but de réaffirmer l'engagement des parties signataires sur le pilotage stratégique des orientations de formation et de qualification des salariés de la branche (accès à la formation dans les TPE et les PME, formation à l'initiative des salariés – DIF et CIF –, contrats

et périodes de professionnalisation...) à travers la mobilisation des outils mis en place par les instances paritaires (CPNEF, observatoire) et des 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 de formation nécessaire au secteur des agences de voyages et de tourisme.

Le présent accord rappelle enfin l'engagement des parties signataires figurant dans l'accord du 23 décembre 1994 (art. 1^{er}) étendu le 15 janvier 1996 qui désigne l'OPCA Transports comme l'OPCA de la branche.

Article 1^{er}

Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés et des entreprises relevant de la convention collective nationale du travail du personnel des agences de voyages et de tourisme du 12 mars 1993, étendue par arrêté du 21 juillet 1993.

CHAPITRE I^{er}

INSTANCES PARITAIRES DE BRANCHE

TITRE I^{er}

COMMISSION PARITAIRE NATIONALE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION (CPNEF)

Article 2

Rôle général de la CPNEF

Conformément aux principes issus des textes législatifs, réglementaires et conventionnels en vigueur, la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation des agences de voyages et de tourisme est l'instance d'information réciproque, d'étude, de concertation et d'établissement des politiques paritaires dans le domaine de la formation professionnelle et de l'emploi.

Article 3

Rôle en matière d'emploi et de qualification

En matière d'emploi, les missions de la CPNEF sont notamment :

- permettre l'information réciproque des organisations patronales et salariales membres de la commission sur la situation de l'emploi, des qualifications, ainsi que leur évolution ;
- analyser la situation de l'emploi et des qualifications ainsi que leur évolution, tant quantitative que qualitative, en tenant compte notamment des travaux réalisés par l'observatoire prospectif et analytique des métiers et des qualifications des agences de voyages et de tourisme (OPAMQAV) afin d'aider les entreprises à construire leur politique de formation, et les salariés à bâtir leurs projets professionnels ;
- favoriser la création de certificats de qualification professionnelle (CQP) lorsque les besoins de qualification ne trouvent pas de réponse dans les titres et diplômes existants, en veillant à la plus grande transversalité possible de ces CQP ;
- s'assurer d'une mise en œuvre effective des possibilités de validation des acquis de l'expérience (VAE).

Article 4

Rôle en matière de formation

En matière de formation, les missions de la CPNEF sont notamment :

- regrouper l'ensemble des données qui permettront d'établir le bilan des actions de formation réalisées dans le cadre du plan de formation, des formations en alternance, des périodes de professionnalisation, du DIF et du CIF ;

- 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 menée 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 des périodes de formation en entreprise ;
- définir les moyens à mettre en œuvre afin que puisse être menée une véritable politique d'insertion des personnes en situation de handicap et, notamment, les aides possibles en termes d'intégration, d'adaptation de postes et de l'accueil au sein des entreprises ;
- participer à l'étude des moyens de formation, de perfectionnement et de réadaptation professionnels existants pour les différents niveaux de qualification ;
- rechercher, en concertation avec les pouvoirs publics et les organismes de formation, sur la base notamment de l'examen de l'évolution de l'emploi et des qualifications, les mesures propres à assurer la pleine utilisation, l'adaptation et le développement de ces moyens ;
- formuler à cet effet toutes observations et propositions utiles pour développer une démarche de reconnaissance de la qualité des formations, notamment celles dispensées pour l'obtention d'un titre ou d'une certification reconnue par la branche dans le cadre des contrats de professionnalisation ;
- suivre l'application des accords conclus dans le cadre des dispositions prévoyant la négociation triennale de branche sur les objectifs et les priorités en matière de formation professionnelle ;
- tenir à jour la liste des certifications du secteur figurant au répertoire national de la certification professionnelle ;
- faire évoluer périodiquement la liste des titres, diplômes et qualifications ainsi que les actions de formations ouvrant droit à un financement par l'OPCA Transports au titre des priorités de branche ;
- assurer le rôle de coordination des différents acteurs de la formation professionnelle de la branche.

Article 5

Examen annuel

Dans le cadre de ces missions, la CPNEF procède chaque année au bilan notamment :

- de l'évolution des diplômes et titres définis par les instances habilitées à délivrer des certifications ;
- de l'évolution des qualifications professionnelles devant être développées en utilisant les fonds mutualisés (OPCA, FPSPP) et en ayant recours notamment aux contrats de professionnalisation ;
- des informations sur les activités de formation professionnelle continue (contenus, objectifs, validation) menées dans la profession ;
- des moyens utilisés auprès de l'OPCA Transports pour couvrir les objectifs définis par les partenaires sociaux.

Article 6

Composition

La commission est composée de deux représentants (un titulaire et un suppléant) par organisation syndicale représentative au plan national et d'un nombre équivalent de représentants employeurs du syndicat national des agences de voyages et de tourisme.

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.

Article 7

Fonctionnement

Le fonctionnement de la CPNEF s'établira de la manière suivante :

- réunion : la commission se réunira au moins trois 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 à tous les membres de la commission ;
- 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 des règles de la convention collective nationale des agences de voyages et de tourisme en matière de remboursement de frais.

La commission définira chaque année les moyens techniques et de secrétariat nécessaires à son fonctionnement.

TITRE II

OBSERVATOIRE PROSPECTIF ET ANALYTIQUE DES MÉTIERS ET QUALIFICATIONS DES AGENCES DE VOYAGES ET DE TOURISME

Article 8

Rôle général de l'observatoire des métiers du 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, la CPNEF mandate l'observatoire prospectif et analytique des métiers et des qualifications des agences de voyages et de tourisme – désigné dans la suite de l'accord sous le nom d'observatoire des métiers du tourisme – pour recenser, centraliser et analyser les données quantitatives et qualitatives dans les domaines tels que les évolutions économiques, technologiques, démographiques, des emplois (approche quantitative et qualitative), de la formation initiale et professionnelle.

L'ensemble des travaux et études confié à l'observatoire des métiers du 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.

L'observatoire des métiers du tourisme réalise ou fait réaliser par des prestataires extérieurs un état des lieux périodique sur l'emploi et la formation, et procède à l'analyse des besoins de formation. Il formule sur cette base des recommandations à la CPNEF.

Les résultats de cet examen sont exploités par la CPNEF sous la forme d'une communication destinée aux entreprises qui donne les orientations et les priorités de formation adaptées au secteur des agences de voyages et de tourisme.

Au-delà, 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.

D'ici là et dans la mesure du possible, l'observatoire des métiers du tourisme 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

Fonctionnement de l'observatoire des métiers du tourisme

Un groupe technique paritaire est désigné par la CPNEF pour suivre les travaux de l'observatoire. Il est composé d'un représentant par organisations syndicales signataires du présent accord et d'un nombre équivalent de représentants du SNAV. Un règlement intérieur adopté par la CPNEF définira les modalités de fonctionnement de l'observatoire.

L'observatoire à la majorité de ses membres et en fonction de l'ordre du jour peut inviter un représentant de l'OPCA Transports en qualité de personne qualifiée.

Le financement des activités, travaux, et études de l'observatoire des métiers du tourisme est composé des ressources attribuées par l'OPCA de la branche ainsi que d'autres ressources éventuelles que l'observatoire pourrait être amené à solliciter auprès d'autres partenaires.

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

TITRE III

OPCA DE LA BRANCHE (OPCA TRANSPORTS)

Article 10

Rôle général de l'OPCA Transports

L'OPCA Transports, dans le cadre du présent accord, a pour rôle et missions de :

- collecter les fonds de la formation professionnelle continue et de les gérer dans le respect des priorités fixées par les partenaires sociaux au sein de la CPNEF ;
- mener une politique de financement favorable au développement de la formation professionnelle continue des salariés ainsi que de la sécurisation des parcours professionnels.

Il se doit par ailleurs, conformément à la loi du 24 novembre 2009, de :

- contribuer au développement de la formation professionnelle continue ;
- informer, sensibiliser et accompagner les entreprises dans l'analyse et la définition de leurs besoins en matière de formation professionnelle ;
- participer à l'identification des compétences et des qualifications mobilisables au sein de l'entreprise ainsi qu'à la définition des besoins collectifs et individuels au regard de la stratégie de l'entreprise, en prenant en compte les objectifs définis par les accords de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ;
- aider à l'élaboration de cahiers des charges pour la mise en œuvre des actions de formation des salariés et, le cas échéant, à l'identification des organismes de formation.

Article 11

Rôle de l'OPCA vis-à-vis de la branche des agences de voyages et de tourisme

Les partenaires sociaux, conformément aux préconisations de l'ANI, seront attentifs à ce que l'OPCA Transports :

- conforte une organisation territoriale répondant aux besoins de la branche professionnelle ;
- négocie avec l'Etat des conventions définissant la part de ressource consacrée au cofinancement d'actions en faveur de la formation professionnelle continue et du développement des compétences des salariés et des demandeurs d'emploi ;

- mobilise, si nécessaire, des financements complémentaires incluant :
 - les financements du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels au titre de ses missions de péréquation et de cofinancement d’actions concourant à la qualification et à la requalification des salariés et des demandeurs d’emploi ;
 - les financements de l’Etat, du fonds social européen, des régions et de Pôle emploi.

Les priorités de formation sont définies par les partenaires sociaux dans le cadre de la CPNEF et de la section professionnelle. Inversement, l’OPCA a la possibilité de saisir la CPNEF à tout moment pour exposer un sujet, demander une prise de position, notamment sur l’évolution des conditions de prise en charge, ou participer à ses travaux.

Plus globalement, l’OPCA Transports est un outil technique de la branche au service des entreprises et des salariés, et doit être en mesure de répondre aux sollicitations de la CPNEF et des partenaires sociaux correspondant aux objectifs du présent accord et compatibles avec les règles en vigueur d’utilisation des différents fonds collectés. Elle doit aussi apporter un conseil sur le choix de l’action de formation au regard de la problématique posée par celle-ci et donner des orientations sur l’offre de formation lui permettant de procéder à son choix.

Les missions de l’OPCA Transports seront adaptées aux orientations de la loi du 24 novembre 2009 dans un cadre légal à définir.

CHAPITRE II

DISPOSITIFS D’ORIENTATION ET DE FORMATION

TITRE IV

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

Article 12

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 est fondée sur :

- le plan de formation des entreprises : 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 16 du présent accord ;
- le DIF : 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 22 et 23 du présent accord ;
- le CIF : 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.

Article 13

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’entreprise 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 législatives et réglementaires en vigueur, 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, qui permettent d'acquérir une capacité indispensable à une réalisation de tâches ou d'actions déterminées, qui correspondent à des actions de formation liées à l'évolution des emplois ou au maintien dans l'emploi des salariés, ou qui permettent d'appréhender les évolutions prévisibles des métiers de l'entreprise en fonction des développements techniques ou organisationnels (catégorie 1) ; elles sont mises en œuvre pendant le temps de travail et donnent lieu au maintien de la rémunération par l'entreprise pendant leur réalisation ;
- celles qui participent au développement des compétences des salariés ou qui permettent d'acquérir des savoirs ou des compétences complémentaires permettant de valoriser leurs capacités professionnelles (catégorie 2) ; 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 ces actions de formation pourront être organisées hors temps de travail, à l'initiative de l'entreprise dans les conditions suivantes : un accord écrit passé entre le salarié et l'employeur peut prévoir le déroulement de tout ou partie de la formation en dehors du temps de travail effectif, dans la limite de 80 heures par an et par salarié ou, pour les salariés au forfait en heures ou jours, dans la limite de 5 % de leur forfait.

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.

Enfin, et conformément à la démarche de GPEC engagée par la profession, les organisations signataires encouragent les entreprises à initier les actions de formation nécessaires au développement des compétences des salariés.

Article 14

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 souhaitent 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 :

- la formation à la fonction de tuteur ;
- les actions de formation réalisées au moyen de l'utilisation des technologies et de la communication, en particulier l'« e-formation », à condition que ces formations soient organisées dans un environnement matériel (locaux et outils) favorable au bon déroulement de la formation ;
- 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 15

Outils de gestion des compétences

15.1. Entretiens et bilans professionnels

L'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations.

15.2. Entretien professionnel

Pour lui permettre d'être acteur de son évolution professionnelle, tout salarié ayant au minimum deux 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 communiqué 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.

15.3. Bilan d'étape professionnel

Tout salarié ayant au minimum 2 années d'activité dans une même entreprise peut bénéficier à sa demande d'une phase de diagnostic individuel de ses compétences et de ses capacités professionnelles. Il s'agit du bilan d'étape professionnel.

Ce bilan est de nature distincte de l'entretien annuel d'évaluation qui constitue un acte de management. A cet effet, lorsque la taille et la structure de l'entreprise le permettent, il ne peut être fait par la hiérarchie directe de l'intéressé.

Cette phase de diagnostic individuel doit permettre au salarié de disposer d'un état de ses compétences professionnelles. Offrant l'opportunité d'identifier les souhaits et les possibilités d'évolution et/ou de mobilité professionnelles, il permet au salarié de définir son projet professionnel et à l'entreprise de déterminer les besoins et les objectifs de professionnalisation de ce dernier dans une optique de sécurisation des parcours professionnels.

Ce bilan doit permettre aux salariés d'être acteurs de leur déroulement de carrière, favoriser leur engagement dans le développement de leurs compétences et de leur qualification et leur donner les outils susceptibles de les aider dans la construction de leur parcours professionnel.

Il bénéficie tous les 5 ans aux salariés qui le souhaitent. La demande du salarié ne peut être refusée par l'entreprise. Tous les salariés sont informés par leur entreprise du droit qui leur est ainsi ouvert. A l'issue de l'entretien, le salarié reçoit un compte rendu.

Afin de favoriser le développement de la mise en œuvre de ce bilan d'étape professionnel, la CPNEF étudiera, notamment dans le cadre de la démarche de GPEC qu'elle a initiée, les outils à développer au service des TPE et PME de la branche ainsi que les formations à proposer à l'enca-drement pour conduire ces bilans.

15.4. Entretien de milieu de carrière

Dans les entreprises et les groupes d'entreprises employant au moins 50 salariés, un entretien professionnel devra être proposé aux salariés répondant à l'un ou l'autre des critères suivants :

- avoir atteint l'âge de 45 ans ;
- avoir plus de 20 ans d'ancienneté dans l'entreprise.

L'entretien lui sera proposé dans l'année qui suit l'un ou l'autre de ces événements.

Au cours de cet entretien de milieu de carrière, il sera informé de ses droits en matière d'accès à un bilan d'étape professionnel, à un bilan de compétences ou à une action de professionnalisation.

Il pourra également lui être proposé des formations qui participent au développement des compé-tences clés et à l'acquisition des savoirs de base ainsi qu'à la lutte contre l'illettrisme.

15.5. 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 sanc-tion.

Les entreprises pourront prévoir des modalités particulières de mise en œuvre du bilan de compé-tences visé par le présent article et qui en respecteront les principes.

15.6. Passeport orientation 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 orientation et 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. Un employeur ne peut exiger du salarié qui répond à une offre d'embauche qu'il lui présente son passeport orientation et formation. Est illicite le fait de refuser l'embauche d'un salarié en raison de son refus ou de son impossibilité de présenter son passeport orientation et formation.

Le passeport orientation formation recense notamment :

- dans le cadre de la formation initiale, les diplômes et titres ainsi que les aptitudes, connaissances et compétences acquises, susceptibles d'aider à l'orientation ;
- dans le cadre de la formation continue :
 - tout ou partie des informations recueillies à l'occasion d'un entretien professionnel, d'un bilan de compétences ou d'un bilan d'étape professionnel ;
 - les actions de formation prescrites par Pôle emploi ;
 - les actions de formation mises en œuvre par l'employeur et relevant de l'initiative individuelle ;
 - les expériences professionnelles acquises lors des périodes de stage ou de formation en entreprise ;
 - les qualifications obtenues ;
 - 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 ;
 - les habilitations de personnes ;
 - le ou les emplois occupés et les activités bénévoles, ainsi que les connaissances, les compétences et les aptitudes professionnelles mises en œuvre dans le cadre de ces emplois et de ces activités ;
 - les activités tutorales exercées.

Un modèle de passeport adapté aux activités de la branche sera établi par la CPNEF.

15.7. Validation 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.

15.8. Diagnostics des qualifications et des compétences dans les TPME

Les partenaires sociaux rappellent leur intérêt pour les actions menées en matière d'identification et d'aide des très petites, petites et moyennes entreprises en matière d'emploi, de gestion des qualifications et de la formation, sans pour autant exclure les autres entreprises qui ne seraient pas en mesure de réaliser elles-mêmes les diagnostics.

Ces diagnostics doivent participer à l'identification des compétences et des qualifications au sein de l'entreprise et à la définition des besoins collectifs et individuels au regard de la stratégie de l'entreprise, ces derniers pouvant s'inscrire dans une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Conformément à l'article L. 6332-1-1 du code du travail, les partenaires sociaux demandent à l'OPCA Transports d'être en capacité d'assurer cette mission autant que faire se peut.

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

Article 16

Droit individuel à la formation (DIF)

A compter du 1^{er} janvier 2011, 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 21 heures selon les modalités de mise en œuvre ci-dessous précisées.

Les salariés titulaires d'un CDD sont éligibles au DIF *pro rata temporis*.

Article 17

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*.

Pour les salariés à temps partiel (en CDD ou en CDI), ces différents contingents d'heures de DIF sont calculés *pro rata temporis* de leur temps de travail.

Les heures qui ne sont pas utilisées, en tout ou partie, au cours d'une 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 18

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 donner son accord à la réalisation de tout ou partie de l'action de formation 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.

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, les dates de début et de fin de l'action, le coût global et les modalités de prise en charge, la dénomination du prestataire interne ou externe de formation.

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 19

Recours en l'absence d'un accord

Lorsque durant deux 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 (cf. annexe I).

Article 20

Actions éligibles au titre du DIF

Les organisations signataires déterminent comme éligibles au titre du DIF prioritaire, les actions de formation qui figurent en annexe II du présent accord :

Les organisations signataires insistent auprès des entreprises de la branche pour que soient favorisées et encouragées, parmi les actions prioritaires définies dans l'annexe II, celles 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

Financement du DIF

La prise en charge financière par l'OPCA de branche, des actions de formation au titre du DIF prioritaire tel que défini à l'article 21 comporte le remboursement des coûts pédagogiques pour un montant forfaitaire déterminé dans l'annexe I du présent accord, l'action de formation pouvant être dispensée par une structure de formation interne à l'entreprise ou un prestataire de formation externe, selon les dispositions prévues dans l'accord signé entre le titulaire du DIF et son entreprise.

Article 22

Exercice du DIF en cas de licenciement ou de rupture conventionnelle

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

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 DIF et de la possibilité pour celui-ci de demander, pendant le délai-congé, à bénéficier d'une action de formation au titre du DIF telle que définie dans l'article 16 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 forfait horaire fixé par l'accord de branche (cf. annexe I).

Article 23

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 16 du présent accord, soit engagée avant la fin du délai-congé. Dans le cas contraire, le droit n'est pas exercé.

Article 24

Portabilité du DIF

En cas de rupture non consécutive à une faute lourde ou d'échéance à terme du contrat de travail qui ouvrent droit à une prise en charge par le régime d'assurance chômage, l'employeur mentionne sur le certificat de travail :

- le solde du nombre d'heures acquises au titre du DIF et non utilisées ;
- la somme correspondant à ce solde, soit le nombre d'heures acquises et non utilisées multiplié par le taux légal en vigueur (cf. annexe I) ;
- il désigne l'OPCA Transports comme OPCA compétent pour prendre en charge la somme correspondant au solde du nombre d'heures acquises au titre du DIF et non utilisées.

Cette somme est utilisable dans les conditions suivantes :

24.1. Lorsque le demandeur d'emploi en fait la demande, la somme permet de financer tout ou partie d'une action de bilan de compétences, de validation des acquis de l'expérience ou de formation. La mobilisation de la somme a lieu en priorité pendant la période de prise en charge de l'intéressé par le régime d'assurance chômage. Elle se fait après avis du référent chargé de l'accompagnement de l'intéressé.

Le paiement de la somme est assuré par l'OPCA Transports. Elle est imputée au titre de la professionnalisation.

24.2. Lorsque le salarié nouvellement embauché par une entreprise de la branche en fait la demande auprès de son employeur, à condition que cette demande soit faite dans un délai de 2 années suivant son embauche, la somme permet de financer, après accord de l'employeur, tout ou partie d'une action de bilan de compétences, une action de validation des acquis de l'expérience ou une action de formation. Lorsque le salarié et l'employeur sont en désaccord, l'action se déroule hors temps de travail et l'allocation formation n'est pas due par l'employeur. Le paiement de la somme correspondant aux frais pédagogiques est alors assuré par l'OPCA Transports sur la base du taux légal en vigueur (cf. annexe I).

Article 25

Congé individuel de formation (CIF)

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 l'Opacif.

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

Article 26

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 Pôle emploi, 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 ;
- aux bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA), de l'allocation de solidarité spécifique (ASS), de l'allocation adulte handicapé (AAH) et à ceux sortants de CUI (contrat unique d'insertion).

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, des qualifications professionnelles reconnues par la convention collective nationale 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 deux modalités spécifiques, prioritaires mais non exclusives, 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 le nombre d'heures maximum de formation à 1 200 heures. Des formations diplômantes de niveau supérieur (bac + 3 à bac + 5) relevant de cette catégorie peuvent également être prises en charge dans la limite des fonds disponibles.

L'annexe I précise le montant de la prise en charge par l'OPCA pour ce type de contrat.

Contrat de type 2 :

Il s'agit d'un contrat permettant au bénéficiaire d'obtenir un titre enregistré au RNCP, un certificat professionnel reconnu par la branche (notamment les CQP), ou une qualification professionnelle reconnue dans la classification de la convention collective nationale de la branche, en lien strict avec les métiers des agences de voyages et de tourisme, et notamment celles de conseiller voyage et celle d'agent d'accueil.

Pour tous les contrats de type 2, 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.

L'annexe I précise le montant de la prise en charge par l'OPCA pour ce type de contrat.

Pour les deux 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 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 27

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 45 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 dans le secteur des agences de voyages ;
- 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 salariés qui s'engagent dans une formation en vue de l'obtention d'un des CQP ou d'un titre professionnel défini par la branche professionnelle des agences de voyages.

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 ou à l'initiative du salarié avec l'accord de l'employeur :

Elle ne pourra pas être inférieure à 70 heures (ou à 20 heures en cas de VAE).

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 est déterminé par l'annexe I ;
- l'action de formation peut être dispensée par une structure de formation interne à l'entreprise dont l'activité de formation est légalement déclarée ou par 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 la limite de 80 heures par année civile. 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 28

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 égal au niveau de qualification visé par le contrat de professionnalisation. Sa mission est limitée au tutorat de 3 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 formation de tuteur (cf. annexe I).

TITRE VII

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

Article 29

Formation continue dans les PME et les 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 des métiers du tourisme, pour la réaliser.

Article 30

Egalité 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 un égal accès des hommes et des femmes :

- aux dispositifs de formation, et notamment ceux relatifs à la validation des acquis de l'expérience et au bilan de compétences ;
- aux contrats et périodes de professionnalisation visés aux articles 26 et 27 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.

CHAPITRE III

MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD

Article 31

Date d'effet

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

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

Article 32

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 33

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, annuellement 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 34

Accords d'entreprise

Les accords d'entreprise 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 35

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 2 février 2011.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

SNAV.

Syndicats de salariés :

CFDT ;

CFE-CGC ;

CGT ;

CGT-FO.

ANNEXE I

Taux et plafonds de prise en charge par l'OPCA Transports

(En euros.)

TYPE DE DISPOSITIF	RÉFÉRENCE dans l'accord de branche	PLAFOND de prise en charge	TAUX HORAIRE pris en charge par l'OPCA
Contrat de professionnalisation du type 1	Art. 26	1 200 heures Durée de formation : 24 mois maximum	7,15
Contrat de professionnalisation du type 2	Art. 26	Durée de formation : 6 à 18 mois Prise en charge : maximum : 50 % des heures de formation Certificats de qualification professionnelle	9,15 13
Périodes de professionnalisation	Art. 27	Durée de formation : 70 heures minimum – 450 heures Certificats de qualification professionnelle	9,15 13
DIF prioritaire	Art. 21	1 500 € par salarié et par an	50
Formation de tuteur	Art. 28	Maximum 40 heures	15

Rappel : taux légal en vigueur à la date de signature du présent accord : 9,15 € (art. D. 6332-87 du code du travail ; décret n° 2010-60 du 18 janvier 2010, art. 1^{er}).

ANNEXE II

Thèmes de formation prioritaires au titre du DIF à la date de signature de l'accord

Les formations prioritaires mentionnées à l'article 20 sont les actions de formation continue réalisées dans les domaines suivants :

- langues : anglais et espagnol ;
- connaissance des destinations et produits touristiques ;
- techniques de vente (face-à-face et par téléphone) ;
- outils informatiques professionnels ;
- management ;
- bureautique ;
- juridique, ressources humaines ;
- marketing ;
- techniques de l'information et de la communication écrite « on/off line » ;
- bilan de compétences dans la limite de 24 heures ;
- conception de produits touristiques.

Les conditions de prise en charge financière de ces formations sont définies dans l'annexe I du présent accord.