

**Accord professionnel**  
**HÔTELLERIE, RESTAURATION ET ACTIVITÉS CONNEXES**

ACCORD DU 10 JANVIER 2011  
RELATIF À LA FORMATION PROFESSIONNELLE

NOR : ASET115117M

**PRÉAMBULE**

Le présent accord est conclu en application des articles L. 2241-6 et R. 2241-9 du code du travail, tel qu'ils résultent des lois n° 91-1405 du 31 décembre 1991, n° 2004-391 du 4 mai 2004, et n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 portant réforme de la formation professionnelle continue ainsi que de l'accord national interprofessionnel du 7 janvier 2009 « sur le développement de la formation tout au long de la vie professionnelle, la professionnalisation et la sécurisation des parcours professionnels » complétant l'accord national interprofessionnel du 5 décembre 2003 relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle.

Ces textes font obligation aux organisations professionnelles et syndicales liées par un accord professionnel, de se réunir au moins une fois tous les 3 ans, pour négocier sur les priorités, les objectifs et les moyens de la formation professionnelle des salariés.

Dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs, ci-après désigné « secteur », les partenaires sociaux ont conclu un accord sur « les objectifs, priorités et moyens de la formation professionnelle », dès 1985 pour l'industrie hôtelière et la restauration collective. Ces accords, modifiés respectivement en 1992 et 1994, ont été actualisés dans un accord collectif national commun et élargi le 27 mars 2007.

Parallèlement, désireux d'affirmer leur attachement à l'apprentissage, – filière privilégiée d'entrée dans les métiers du secteur parce que conjuguant un public dont c'est « le 1<sup>er</sup> choix » d'accès à l'emploi par la formation et une pédagogie qui donne sa place au rôle éducatif de l'entreprise dans les « savoirs » professionnels –, les partenaires sociaux ont conclu, le 14 décembre 1994, un accord sur « l'apprentissage dans l'industrie hôtelière ».

Le présent accord s'inscrit dans le prolongement de l'ensemble de ces textes.

Comme le souligne l'étude prospective « quel avenir pour les métiers du secteur HCR ? » réalisée en 2009 par l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs, le secteur représente une activité de main d'œuvre qui assure la satisfaction des besoins des individus hors de leur domicile : héberger, nourrir, mais aussi détendre ou divertir et qui répond aux souhaits des individus comme des collectivités.

L'une de ses caractéristiques principales est la diversité qui s'exprime à travers les natures et les gammes de prestations, la taille et la localisation des établissements que ce soit dans un cadre professionnel ou de tourisme et loisirs.

Les parties signataires entendent prendre en compte la diversité des publics et des situations de travail dans une politique de formation professionnelle qui doit être un outil au service de la recherche de la qualité et de l'excellence.

Elles rappellent que le secteur est constitué par plusieurs activités :

- la restauration commerciale ;
- la restauration collective ;
- l'hôtellerie ;
- les cafés, les brasseries, le monde de la nuit ;
- les traiteurs et organisateurs de réception ;
- la thalassothérapie ;
- les casinos ;
- les bowlings.

Ces activités sont identifiées dans 3 conventions collectives nationales. A la signature du présent accord, il s'agit des conventions collectives des « Hôtels – Cafés – Restaurants », du « personnel des entreprises de restauration de collectivités » et des casinos.

Le secteur dispose d'atouts non négligeables tels une offre diversifiée, une bonne irrigation du territoire, une activité qui ne peut se délocaliser, ni être remplacée par aucune autre, un emploi en progression constante et une création d'entreprises forte.

De plus, les activités qui le composent offrent des emplois transversaux (de nombreuses passerelles existent d'une branche à une autre, engendrant une mobilité naturelle des salariés et favorisant le développement de parcours professionnels et une fluidité du marché du travail) et requièrent des compétences qui sont transférables tant à l'intérieur qu'en dehors du secteur.

Pour autant, il est confronté, à un bouleversement du paysage des métiers et à une évolution des compétences requises qui s'articulent autour :

- d'emplois qui ne sont plus uniquement centrés sur les techniques de production ou de service, mais mobilisent des compétences transversales d'animation, de gestion, de relations humaines, commerciales, de marketing ...) ;
- du développement d'activités multiples se traduisant par un besoin encore accru de pluri compétences à côté d'emplois spécialisés ;
- d'une forte mobilité liée à l'évolution du contexte économique, à l'activité et à la taille des établissements, ou à la promotion des salariés.

C'est pourquoi, les partenaires sociaux du secteur, prenant acte du rôle déterminant du dialogue social, marquent leur volonté de poursuivre une politique active de formation.

Dans ce cadre, ils s'engagent à œuvrer pour la mise en cohérence des objectifs et priorités visés par le présent accord ainsi que de l'ensemble des dispositifs et moyens, en mobilisant, notamment, les structures nationales professionnelles du secteur :

- les commissions paritaires nationales de l'emploi de l'industrie hôtelière et des casinos ;
- le FAFIH – OPCA de l'industrie hôtelière et des activités de loisirs ;
- l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs, auquel est rattaché le service certificateur : l'ADEFIH.

#### Champ d'application

Les dispositions du présent accord visent les entreprises de la métropole, ainsi que celles des départements d'outre-mer, exerçant une ou plusieurs activités figurant en annexe I.

La complexité des dispositifs, conjuguée à la multiplication des sources d'information rend difficile l'identification des besoins en matière de formation et l'appétence pour la formation.

Ce constat prend un relief particulier dans le secteur qui connaît, traditionnellement, une forte mobilité interne et externe des salariés et est composé en large majorité de TPE et comprend une population dont la problématique est liée à son statut : les saisonniers.

C'est pourquoi, le FAFIH finance des campagnes de communication d'envergure sur les métiers et les enjeux de la formation.

Par ailleurs, dans le cadre de l'individualisation de la formation qui a pris corps avec le DIF et la VAE, mais aussi tenant compte des difficultés d'accès à la formation des TPE ou des saisonniers, le FAFIH met en place des mesures de simplification des modalités de mises en œuvre des formations (plateforme téléphonique, site internet dédié contribuant à la facilitation des démarches, réseau de communication, partenariats...).

Au-delà de l'information, les partenaires sociaux du secteur sont, eux aussi, convaincus que l'orientation est un facteur de sécurisation des parcours professionnels.

Ils considèrent que ces vecteurs sont efficaces dès lors qu'ils sont conjugués avec une proximité de services, un rassemblement de moyens et une participation active des entreprises et des salariés.

Ils préconisent le développement des mesures ci-après.

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

#### *Passeport orientation et formation*

Tout salarié qui le souhaite doit être en mesure d'identifier et de faire certifier ses connaissances, ses compétences et ses aptitudes professionnelles, qu'elles soient acquises dans le cadre de la formation initiale ou continue, ou du fait de son expérience professionnelle.

Pour ce faire, l'entreprise aide le salarié qui en fait la demande à constituer son passeport orientation formation. Celui-ci est un document personnel, à l'initiative du salarié qui en garde la responsabilité d'utilisation en le complétant par les différentes formations qu'il suivra dans le cadre de l'entreprise. Il recense, notamment :

- les diplômes et les titres préparés ou obtenus au cours du cursus de formation initiale ;
- les expériences 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 professionnelle, obtenus dans le cadre de la formation continue ou de la validation des acquis de l'expérience ;
- la nature et la durée des actions de formation suivies au titre de la formation tout au long de la vie ;
- le ou les emplois tenus dans une même ou plusieurs entreprises dans le cadre d'un contrat de travail et les connaissances, compétences et aptitudes professionnelles mises en œuvre dans le cadre de ces emplois ;
- les actions de formation prescrites par Pôle emploi ;
- éventuellement, dans une annexe et avec l'accord du salarié, les décisions en matière de formation qui seraient prises lors d'entretiens professionnels et de bilans de compétences dont il a bénéficié.

Les signataires encouragent les branches et les entreprises à proposer, par accord, des informations complémentaires que le salarié peut faire figurer dans son passeport formation. Cet accord peut

également définir les modalités de diffusion et de promotion du passeport formation auprès des salariés.

Le passeport orientation et formation peut être établi sur la base du modèle élaboré et mis à jour par le fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels -FPSPP- ou être inspiré du *curriculum vitae* européen « Curriculum vitae europass » <sup>(\*)</sup> (disponible sur Internet et joint en annexe au présent accord).

Toutefois, l'utilisation du « passeport professionnel » élaboré par la CPNE-IH est encouragée.

## **Article 2**

### *Entretien professionnel*

Les signataires s'associent aux dispositions arrêtées par les partenaires sociaux interprofessionnels dans l'avenant du 8 juillet 2004 à l'ANI du 5 décembre 2003 relatives à l'entretien professionnel.

L'entretien professionnel se déroule tous les 2 ans. Il permet à chaque salarié d'être acteur de son évolution professionnelle et d'élaborer un projet professionnel à partir de ses souhaits et aptitudes, mais également en fonction des perspectives d'évolution de l'entreprise ou du marché de l'emploi. Il peut être réalisé lors de l'entretien d'activité.

Il est également l'occasion de faire le point sur les formations réalisées au cours des deux dernières années.

Cet entretien relève de l'initiative de l'entreprise ou de la demande du salarié, selon des modalités fixées par accord d'entreprise ou, à défaut, par le chef d'entreprise après consultation des institutions représentatives du personnel, quand elles existent. Il se déroule pendant le temps de travail du salarié.

L'entretien professionnel est conduit soit par l'employeur, soit par un responsable hiérarchique sur délégation de l'employeur.

Le salarié est informé de la date de l'entretien au moins deux semaines avant son déroulement. L'entreprise fait en sorte que le salarié dispose d'éléments d'information suffisants sur l'objectif, le contenu et les modalités de suivi de l'entretien et bénéficie du temps nécessaire à la préparation de cet entretien.

L'entretien professionnel se traduit par un écrit remis au salarié.

Les parties signataires préconisent la mise en place d'une formation à l'entretien individuel en faveur de chacune des parties.

Afin de sensibiliser les entreprises et faciliter l'organisation de cette formation, ce thème figure parmi les priorités du secteur au titre d'actions collectives déployées en faveur des entreprises de moins de cinquante salariés par le FAFIH.

Afin de faciliter la mise en place de l'entretien individuel, les parties signataires souhaitent qu'un outil ressource (support de l'entretien) soit mis à la disposition des petites entreprises. Pour ce faire, les CPNE se rapprocheront de l'observatoire prospectif des métiers et qualifications du secteur.

## **Article 3**

### *Bilan de compétences*

Le bilan de compétences a pour objet de permettre à chaque salarié de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation ou d'orientation suite à une inaptitude professionnelle.

Lors du bilan de compétences, le salarié procède à l'analyse de ses compétences professionnelles et personnelles ainsi que de ses aptitudes et motivations.

---

(\*) [www.europass.cedefop.europa.eu](http://www.europass.cedefop.europa.eu)

Un bilan de compétences peut être réalisé dans le cadre du plan de formation de l'entreprise ou d'un droit individuel à la formation ainsi qu'à l'initiative du salarié dans le cadre d'une démarche individuelle, pendant ou en dehors du temps de travail, identifiée alors, sous la forme d'un congé de bilan de compétence.

## CHAPITRE II

### NATURE DES ACTIONS DE FORMATION, ORDRE DE PRIORITÉ ET MOYENS DÉPLOYÉS

#### **Article 4**

##### *Grandes orientations*

Le secteur connaît traditionnellement une forte mobilité des salariés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Les passerelles qui existent entre les branches du secteur favorisent les parcours professionnels grâce à cette mobilité.

Par ailleurs, un certain nombre de départs rapides hors secteur et hors métiers sont observés. Ces départs concernent, entre autres, des personnes de tous niveaux de formation qui, après avoir bénéficié d'une première insertion professionnelle souhaitent donner une nouvelle orientation à leur carrière.

Face à ce constat, la profession a des défis majeurs à relever, principalement :

- montrer l'attractivité des métiers ;
- insérer durablement les nouveaux salariés et les faire évoluer ;
- fidéliser les salariés en place ;
- adapter la formation aux mutations de l'environnement des entreprises ;
- transmettre les savoirs.

Il s'agit aussi de favoriser une bonne articulation entre formation première – apprentissage et insertion en alternance – et formation continue pour permettre le développement de parcours professionnels des salariés au sein des branches.

Pour ce faire, les structures paritaires dont le secteur s'est doté sont des interlocuteurs incontournables de consultation pour les différentes institutions en charge de l'investissement, du fonctionnement, des programmes et des validations, tant au niveau national dans le cadre de leur participation aux commissions consultatives du ministère du travail et du ministère de l'éducation nationale qu'au niveau régional pour ce qui est des contrats d'objectifs territoriaux.

Dans ce contexte général, les parties signataires considèrent comme prioritaires, les actions de formation qui permettent :

- aux salariés :
- de s'adapter, évoluer et développer leurs compétences, grâce au plan de formation de l'entreprise ;
- d'optimiser leur maintien dans l'emploi par la période de professionnalisation ;
- d'être acteur de leur évolution professionnelle, notamment grâce au droit individuel à la formation (DIF) et au congé individuel de formation (CIF) ;
- aux entrants :
- de s'insérer ou se réinsérer dans les métiers du secteur par la qualification professionnelle dans le cadre de la formation en alternance.

#### **Article 5**

##### *Développement de partenariats*

Les partenariats sont un axe fort de la politique du secteur. Construits tant au niveau national qu'au niveau régional et local, ayant pour objet de coordonner différents modes d'intervention tout en préservant les prérogatives de chacun, ils offrent, outre des financements complémentaires, les

conditions d'une simplification de l'accès à la formation et permettent de répondre aux besoins des personnes, quel que soit leur statut, tout au long de leur vie professionnelle.

Les partenariats s'établissent soit :

- à l'initiative du FAFIH ;
- à l'initiative conjointe des CPNE, du FAFIH ou d'une instance institutionnelle ;
- à une réponse à un appel à projet.

Dans ce sens, les parties signataires, réunies au sein du FAFIH, ont conclu, ou sont sur le point de conclure, différentes conventions nationales à déclinaison régionale, avec :

- le ministère du travail pour l'ADEC (action de développement des emplois et compétences) ;
- le fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) ;
- Pôle emploi ;
- la direction du tourisme ;
- les conseils régionaux (dans le cadre de contrats d'objectifs territoriaux COT) ;
- l'association nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) ;
- l'association de gestion des fonds pour l'insertion des personnes handicapées (AGEFIPH) ;
- la coordination nationale des missions locales ;
- la coordination des maisons de saisonniers.

Ces partenariats ont pour objectif de faire converger les financements vers les publics en déficit de formation, de cofinancer les actions de l'OPCA FAFIH et de simplifier l'accès à la formation. Ils font l'objet d'une évaluation à l'issue de leur réalisation.

## **Article 6**

### *Mise en place de réseaux de qualité*

Les partenaires sociaux ont souhaité que le FAFIH s'inscrive dans une démarche de qualité et, qu'à ce titre, il construise des partenariats avec les différents acteurs de la formation professionnelle afin de garantir les orientations prises.

A la signature du présent accord, plusieurs réseaux de qualité sont mis en place :

- organismes de formation signataires de la charte de partenariat ;
- CFA partenaires ;
- organismes de formation accrédités pour préparer les CQP ;
- formateurs labellisés en vue de la formation des tuteurs en entreprise ;
- tuteurs accrédités ;
- accompagnateurs VAE-CQP ;
- « ambassadeurs des métiers ».

## **CHAPITRE III**

### **MAINTIEN DANS L'EMPLOI ET QUALIFICATION OU REQUALIFICATION DES SALARIÉS**

Les signataires observent que, depuis la loi du 4 mai 2004, complétée par la loi du 29 novembre 2009, l'accès des salariés à la formation a été modifié en profondeur et s'est élargi.

Celui-ci s'opère à l'initiative :

- de l'employeur, dans le cadre du plan de formation et de la période de professionnalisation ;
- du salarié, dans le cadre du congé de formation (congé individuel de formation CIF, congé de bilan de compétences, congé de validation des acquis de l'expérience VAE) ;
- du salarié, en accord avec son employeur, dans le cadre du droit individuel à la formation DIF.

Ils rappellent les éléments de définition d'une action de formation devant être respectés pour que celle-ci soit financée sur les fonds de la formation professionnelle continue.

## Article 7

### *Actions du plan de formation*

Le plan de formation constitue un des moyens d'accès des salariés à la formation, à l'initiative de l'entreprise. Il comprend, au principal, les actions de formation correspondant aux besoins de l'entreprise et aux évolutions technologiques auxquelles elle doit faire face mais peut, également, prendre en compte les souhaits des salariés.

A ce titre, il participe au maintien dans l'emploi de salariés fragilisés par un déficit de formation ou une formation initiale insuffisante.

C'est pourquoi les parties signataires du présent accord invitent les entreprises à établir des plans de formation qui devraient porter une attention particulière aux salariés qui, compte tenu de leur niveau de formation ou de leurs aptitudes, pourraient, à terme rencontrer des difficultés particulières d'adaptation à un nouvel emploi ou dans leur évolution professionnelle.

Le plan de formation distingue deux catégories d'actions de formation entraînant, pour chacune d'elles, des modalités différentes de mise en œuvre :

- les actions d'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution de l'emploi ;
- les actions de développement des compétences.

Les parties signataires incitent les entreprises à mettre en place des politiques actives favorisant, dans le cadre d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), l'évolution professionnelle des salariés et l'élévation de leur qualification, par le biais de parcours professionnels.

Conscientes des contraintes des entreprises, elles préconisent l'organisation de formations autour de modules de courte durée, à partir d'un objectif préalablement déterminé qui, conjugués et associés, revêtent la forme d'une action de formation au sens de l'article L. 6353-1 du code du travail et s'inscrivent dans la construction de parcours professionnels.

Elles rappellent le rôle des institutions représentatives du personnel dans l'information des salariés sur l'évolution prévisible des emplois de leur secteur d'activité et sur l'évolution des qualifications qui en résulte, ainsi que sur les dispositifs de formation auxquels ils ont accès.

Sont considérées comme prioritaires, au titre du plan de formation des entreprises du secteur les actions de formation relevant des domaines suivants :

- les techniques professionnelles liées aux évolutions des diverses activités et des compétences ;
- le service (qualité et professionnalisation) ;

Le cœur de l'activité du secteur est rattaché à l'accueil et à la prise en charge de la clientèle, ce qui induit une nécessaire capacité à communiquer avec le client ;

- les langues étrangères ;

Il convient, d'une part, de réorienter la préparation à la pratique des langues étrangères vers la capacité d'écoute et de compréhension qui caractérise majoritairement les situations professionnelles et, d'autre part, de privilégier, à durée équivalente, la pratique d'une seule langue étrangère, principalement l'anglais, plutôt que la sensibilisation à plusieurs langues mal maîtrisées.

Une durée minimum de 60 heures est préconisée lorsqu'il s'agit d'une initiation.

- la bureautique et la connaissance de l'utilisation des outils logiciels courants ;
- la pratique opérationnelle des ressources humaines (management RH) ;
- les techniques de vente, de commercialisation et de distribution ;
- la lutte contre l'illettrisme, l'alphabétisation, le français langue étrangère FLE.

## Article 8

### *Période de professionnalisation*

Ce dispositif a pour objet de favoriser le maintien dans l'emploi des salariés en contrat à durée indéterminée. Il est, également, ouvert aux bénéficiaires d'un contrat unique d'insertion CUI à durée indéterminée ou déterminée.

Les signataires préconisent le développement de cette mesure qui permet aux salariés d'acquérir de nouvelles compétences et des qualifications adaptées aux besoins de l'entreprise, et partant, optimise leur employabilité.

#### 8.1. Eligibilité et recevabilité

La période de professionnalisation est accessible aux salariés de l'entreprise :

- dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies et de l'organisation du travail, notamment ceux pour lesquels une pluri compétence est nécessaire, telle que l'utilisation de l'outil informatique, la maîtrise des techniques de commercialisation, le management d'équipe... ou toute autre formation répondant aux objectifs définis par les CPNE ;
- qui comptent 20 ans d'activité professionnelle, ou sont âgés d'au moins 45 ans (sous réserve d'une ancienneté minimum de 1 an) et disposent d'une ancienneté minimum de 1 an de présence dans la dernière entreprise qui les emploie ;
- qui envisagent la création ou la reprise d'une entreprise ;
- qui reprennent leur activité professionnelle après un congé de maternité ou après un congé parental ;
- reconnus handicapés ;
- reconnus inaptes à leur poste de travail pour lesquels l'employeur est amené à proposer un reclassement ;
- victimes d'accident du travail ou de maladie professionnelle ;
- titulaires d'une pension d'invalidité ou d'une carte d'invalidité.

La période de professionnalisation est organisée sur la base d'une alternance entre des séquences de formation en organisme de formation dans ou hors de l'entreprise et l'exercice d'une ou plusieurs activités professionnelles dans l'entreprise.

La période de professionnalisation est recevable dès lors qu'elle présente une cohérence entre :

- le statut et les acquis du bénéficiaire ;
- l'objectif de professionnalisation ;
- le programme de formation et la durée de formation en organisme de formation ;
- l'emploi occupé dans l'entreprise durant la période ;
- l'activité, la structure et l'organisation de l'entreprise ;
- la qualification du tuteur.

#### 8.2. Objectifs de la période de professionnalisation

La période de professionnalisation a une double finalité :

D'une part, acquérir une qualification :

- soit enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) – diplôme ou titre ;
- soit reconnue dans les classifications d'une convention collective nationale (CCN) de branche ;
- soit ouvrant droit à un certificat de qualification professionnelle (CQP).

D'autre part, participer à une action de formation dont l'objectif est défini par les CPNE.

Ceux-ci sont de 3 ordres :

- le maintien dans l’emploi des salariés, lié à l’évolution des emplois et de l’activité économique ;
- l’évolution professionnelle du salarié, liée :
  - à l’amélioration des compétences ;
  - au développement de la pluri-compétence ;
  - à l’accession à un autre poste ou à un poste de niveau supérieur ;
- l’optimisation des techniques pour les professionnels en contact avec la clientèle.

Ces objectifs peuvent être complétés ou modifiés par décision des CPNE.

### 8.3. Durée de la formation de la période de professionnalisation

La durée de formation en organisme de formation, ou en service de formation structuré et identifié, est établie par le conseil d’administration du FAFIH. A la date de signature du présent accord, elle ne peut être inférieure à 80 heures ni supérieure à 840 heures.

Les éléments qui permettent d’apprécier le bien-fondé de la durée de formation sont :

- les acquis du bénéficiaire ;
- l’objectif de professionnalisation ;
- le programme de formation (en organisme de formation et en entreprise).

La durée de la période de professionnalisation varie selon la durée de la formation en organisme de formation. A la date de signature du présent accord la durée minimale de la période est de 3 mois ; elle est plafonnée à 24 mois pour les actions diplômantes et à 12 mois pour les autres actions de formation.

Ces dispositions, qui relèvent du pouvoir décisionnaire du FAFIH, dans le cadre de la gestion et du financement de la professionnalisation, peuvent être modifiées sur décision de son Conseil d’administration.

## CHAPITRE IV

### ETRE ACTEUR DE SON ÉVOLUTION TOUT AU LONG DE SA VIE PROFESSIONNELLE

#### **Article 9**

##### *Droit individuel à la formation DIF*

Le DIF, créé par la loi du 4 mai 2004, a été optimisé par la loi du 24 novembre 2009. Son accès est désormais portable, sous conditions, après que le contrat de travail a cessé.

#### 9.1. Information sur le DIF

Afin de faciliter l’accès au DIF, le FAFIH met en place à titre expérimental une plateforme téléphonique accessible et gratuite permettant d’apporter des premières réponses avant, le cas échéant, de rediriger la personne vers les services technique de l’OPCA.

De plus, des rendez-vous d’information sont organisés et une documentation pratique est adressée à l’ensemble des entreprises adhérentes au FAFIH (notamment les TPE) afin de les sensibiliser ainsi que les salariés sur ce dispositif.

#### 9.2. Conditions d’accès et mise en œuvre

Le DIF est ouvert à tout salarié titulaire d’un contrat de travail à durée indéterminée ou à durée déterminée. Il relève de l’initiative du salarié, en accord avec son employeur.

La mise en œuvre du DIF dans le secteur est fixée dans les accords du 15 décembre 2004, du 7 février 2005 et du 31 octobre 2005. Les partenaires sociaux ont choisi de cibler prioritairement

les actions de formation se rapportant à l'activité professionnelle de l'entreprise et aux métiers du secteur.

Sont prioritaires au titre du DIF les actions qui ont pour objet de favoriser la promotion interne, l'acquisition, l'entretien et le perfectionnement des connaissances et la qualification professionnelle, notamment :

- les formations en langues en relation avec l'activité professionnelle ;
- les formations en bureautique, informatique et nouvelles technologies de l'information et de la communication<sup>(\*)</sup> ;
- les formations concernant les techniques liées à l'activité professionnelle (par « activité professionnelle » il convient de considérer l'activité de l'entreprise et les métiers du secteur) ;
- les formations en gestion pour professionnels ;
- les formations en management, techniques de communication ;
- les formations en comptabilité ;
- les formations transversales liées à l'activité de l'entreprise ;
- les formations au développement personnel à condition qu'elles soient explicitement rattachées à la fonction ;
- l'alphabétisation, les formations liées à la lutte contre l'illettrisme, le FLE, (acquisition d'un socle de compétences de base) ;
- le bilan de compétence ;
- la VAE (accompagnement, certification et formation).

### 9.3. Portabilité du DIF

Les parties signataires confirment les dispositions figurant à l'article 22 de l'avenant n° 2 à l'accord national professionnel du 15 décembre 2004 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie dans les métiers de l'hôtellerie, de la restauration et des activités connexes, conclu le 22 juin 2010.

Elles rappellent que le paiement des sommes visées aux 1° et 2° de l'article L. 6323-18 du code du travail est imputé au titre de la section professionnalisation de l'OPCA FAFIH.

### Article 10

#### *Validation des acquis de l'expérience (VAE)*

Les parties signataires s'accordent sur l'importance de toute démarche de validation des acquis de l'expérience permettant à chaque salarié de faire valider, au cours de sa vie professionnelle, les acquis de son expérience, notamment professionnelle, en vue de l'acquisition d'une certification, enregistrée au RNCP, à savoir : diplôme, titre ou CQP établi par les CPNE.

Pour faire valider son expérience, le salarié doit justifier d'activités exercées de façon continue ou non pendant une durée minimale de 3 ans en rapport avec la validation recherchée.

Elles confirment leur volonté de développer la VAE et demandent aux instances paritaires du secteur OPCA et CPNE de favoriser tout moyen d'information auprès des entreprises et des salariés sur ce dispositif.

D'ores et déjà, le FAFIH renforce son action pour favoriser l'accès à cette mesure.

Il finance l'accompagnement des parcours VAE, développe une information ciblée auprès des entreprises – relais privilégié de la communication des salariés –, simplifie les procédures d'accès à la qualification et met en place des moyens spécifiques :

- un réseau national d'accompagnateurs VAE-CQP labellisé par les CPNE ;

---

(\*) A l'exception des formations aux logiciels-progiciels liées à l'achat de matériel informatique qui ne sont pas considérées comme prioritaires.

- un service, l'ADEFIH, spécialisé dans la certification, l'accompagnement et l'animation du réseau ;
- des techniciens dédiés, développeurs de cette mesure ;
- une plateforme téléphonique expérimentale, accessible et gratuite, première étape d'une information qui peut, par la suite, être développée auprès des services techniques du FAFIH.

Enfin, les signataires favorisent la participation du salarié, professionnel des métiers du secteur aux jurys d'examen ou de VAE.

Lorsqu'un salarié est désigné pour participer à un jury d'examen ou de VAE, une autorisation d'absence lui est accordée par l'employeur (sous réserve que la demande soit formulée dans les conditions visées à l'article D. 3142-5 du code du travail).

Les dépenses relatives aux frais de transport, d'hébergement et de restauration liées à la participation à un jury d'examen ou de VAE, notamment pour les CQP, sont prises en charge dans les conditions définies ci-après :

- pour les salariés d'entreprises mandatés par une organisation syndicale ou professionnelle, sur le plan de formation ;
- pour les salariés permanents d'une organisation syndicale ou professionnelle, sur le préciput.

## CHAPITRE V

### INSERTION PROFESSIONNELLE PAR LA QUALIFICATION EN ALTERNANCE

Conscientes que le ralentissement du renouvellement des générations risque de se traduire, à court terme, par un déficit global de qualifications et de compétences, et soucieuses d'infléchir le déficit récurrent de salariés dans le secteur, les parties signataires se donnent pour objectif de favoriser l'insertion et la réinsertion professionnelle des jeunes et des demandeurs d'emploi, prioritairement par la formation en alternance dans le cadre de contrats d'apprentissage et de contrats de professionnalisation.

Les parties signataires :

- rappellent leur attachement à cette forme de pédagogie dont l'objectif est l'acquisition d'une qualification par la conjugaison d'une formation en entreprise sur une unité de travail et en organisme de formation ;
- conviennent de l'importance de la qualité de l'accueil et l'accompagnement dans l'entreprise, condition sine qua non pour assurer une intégration optimale et durable et favoriser le goût de l'évolution professionnelle ;
- soulignent que l'objectif professionnel visé et la durée de la formation doivent être adaptés au niveau général du candidat. Il convient d'éviter de conclure des contrats plus longs qu'il n'est utile mais, en revanche, il faut laisser la possibilité de renforcer le temps consacré à une mise à niveau générale, sociale et comportementale si elle s'avère nécessaire et indispensable.

Dans ce sens, il y a lieu de privilégier les formations courtes qui pourront trouver un prolongement ultérieur tout au long de la vie professionnelle dans le secteur.

Elles se déclarent favorables à toutes les initiatives qui permettront, dans le cadre du secteur et au travers d'une gestion paritaire, d'accroître la cohérence et l'efficacité des actions engagées dans chacun des dispositifs de l'apprentissage et de la professionnalisation.

Elles favorisent les diplômes de la filière professionnelle et réaffirment la priorité donnée aux certifications du secteur, les CQP.

Compte tenu de la structure des emplois du secteur, outre les CQP, les diplômes des filières CAP, BP, MC sont privilégiés. Les bac Pro, BTS, licences professionnelles, masters ont toute leur place dès lors que l'entreprise offre un emploi correspondant.

## Article 11

### *Priorité*

#### Certifications de qualification professionnelle CQP

Considérant que :

- les branches, composées d’une large majorité de TPE, sont confrontées à des difficultés récurrentes de recrutement dans les métiers de base et sont exposées aux effets d’un important « turn over » ;
- l’individualisation des formations est une des conditions de la réussite tant du maintien dans l’emploi que de l’insertion ou de la réinsertion,

la profession s’est dotée de CQP, formations certifiantes élaborées par des professionnels, pour des professionnels et qui permettent une insertion professionnelle optimisée et réussie grâce à une adéquation entre qualification professionnelle et emploi.

Nonobstant leur objectif premier d’employabilité immédiate pour le bénéficiaire, les CQP ouvrent la possibilité de s’inscrire dans un véritable parcours professionnel.

Ainsi, les CQP peuvent être préparés dans le cadre d’un contrat de professionnalisation, d’une période de professionnalisation, de la VAE, de stages qualifiants, ou de tout autre dispositif de formation.

Les CQP s’appuient sur un référentiel d’activité qui permet d’analyser les situations de travail et d’en déduire les connaissances et compétences nécessaires ainsi que sur un référentiel de certification qui définit les modalités et les critères d’évaluation des acquis par un jury composé de professionnels du CQP préparé.

Soucieuses de conférer aux certificats du secteur une meilleure reconnaissance nationale, les CPNE font procéder systématiquement à l’enregistrement des CQP au RNCP.

Les parties signataires souhaitent que les reconnaissances issues de cet enregistrement puissent être considérées dans chacune des branches.

La liste des CQP créés par les CPNE, à la date de signature du présent accord, figure en annexe. Celle actualisée des CQP enregistrés au RNCP est disponible auprès des CPNE et consultable sur [www.adejih.org](http://www.adejih.org).

#### 11.1. Valorisation des CQP

Une modulation du financement des coûts des formations valorisant les actions préparant à un CQP dans le cadre du contrat et de la période de professionnalisation est mise en place par le conseil d’administration du FAFIH.

#### 11.2. Recape, premier niveau de certification du secteur

La Recape est plus particulièrement adaptée aux personnes en difficulté d’insertion professionnelle et sociale. Celles-ci ont accès, dans le cadre de cette certification, à un parcours de formation personnalisé, afin de privilégier une insertion rapide.

Le plus souvent, elle s’adresse à un public jeune, sans qualification, ne disposant pas de connaissances techniques préalables et souhaitant intégrer rapidement la vie professionnelle.

Elle a alors pour objet d’identifier les aptitudes et les motivations d’un jeune, de lui permettre de découvrir le secteur professionnel et ses métiers, d’élaborer les contours d’un projet professionnel et de réaliser les gestes de base dans une spécialité choisie ou un métier polyvalent.

Elle permet d’aboutir à une validation portant sur des emplois/métiers du secteur, dépourvus de validation appropriée et conformes à la réglementation.

Ainsi, la Recape peut être obtenue à l'issue d'un contrat de professionnalisation dont la durée a été fixée à 6 mois par la CPNE-IH. Cependant, la profession souhaitant faire de la Recape le premier jalon d'une trajectoire professionnelle qualifiante, celle-ci peut être associée, sous certaines conditions, à un second contrat visant un CQP de niveau supérieur.

Par ailleurs, pour faire l'objet d'un financement par le FAFIH, les stages de pré qualification ou de préparation opérationnelle à l'emploi doivent avoir pour objectif la préparation d'une Recape.

## **Article 12**

### *Tradition : l'apprentissage*

L'apprentissage est une filière privilégiée d'entrée dans le secteur.

Les parties signataires sont décidées à promouvoir et à encadrer toute action cohérente avec les objectifs de la profession en matière d'apprentissage.

En particulier, elles s'engagent à participer aux actions d'informations et d'orientations susceptibles d'accroître le nombre de candidats à l'entrée en apprentissage dans les métiers du secteur.

Elles réaffirment la place prépondérante de l'entreprise pour dispenser l'éducation et la culture professionnelle. L'apprentissage est une démarche pédagogique qui s'articule étroitement autour de l'apprenti dans un partenariat entreprise/centre de formation d'apprentis/parents ; la qualité et la continuité de ce partenariat conditionnent l'efficacité de la formation dispensée au jeune, notamment au travers des relations entre maîtres d'apprentissage, tuteurs et formateurs de CFA.

Soucieux de permettre une insertion professionnelle et sociale efficace des jeunes dans le secteur, et plus généralement dans la vie active, et de favoriser la réalisation d'itinéraires professionnels par la promotion intra entreprises et inter entreprises dans les branches professionnelles, les signataires retiennent, comme priorité pour l'apprentissage, la préparation :

- aux certificats d'aptitude professionnelle, brevets professionnels, mentions complémentaires, certificats de qualification professionnelle préparant aux métiers du secteur ;
- aux bac professionnels, BTS, licences professionnelles..., lorsque l'entreprise offre des emplois correspondants.

Les parties signataires souhaitent par ailleurs que la durée moyenne minimum de la formation en CFA soit portée à une durée comprise entre 450 heures et 624 heures par an pendant la durée du contrat, celle-ci n'étant pas exclusive, en tant que de besoin, d'une durée supérieure, lorsque l'objectif de la qualification préparée le requiert (BTS, par exemple).

Dans la perspective d'une insertion professionnelle réussie dans l'entreprise, les parties signataires recommandent aux employeurs, en liaison avec le maître d'apprentissage, d'accorder une attention particulière à l'accueil, à l'accompagnement et au suivi de l'apprenti dans l'entreprise et considèrent comme nécessaire que les maîtres d'apprentissage bénéficient d'une formation afin de faciliter l'exercice de leur mission.

Les parties signataires préconisent que le titulaire d'un contrat d'apprentissage bénéficie d'une priorité d'embauche si le diplôme est obtenu par l'apprenti.

Enfin, elles accompagnent le FAFIH dans ses missions en qualité d'OCTA.

#### **12.1. Contrat d'apprentissage**

Le contrat d'apprentissage a pour objectif de donner à des jeunes, ayant satisfait à l'obligation scolaire, une formation professionnelle méthodique et complète dispensée pour partie en entreprise et pour partie en centre de formation, en vue de l'obtention d'une qualification sanctionnée par un diplôme ou un titre à finalité professionnelle enregistré au RNCP.

L'employeur s'engage à faire suivre à l'apprenti la formation dispensée par un CFA. Il prend part à la coordination de la formation dispensée en CFA et en entreprise.

Le maître d'apprentissage est directement responsable de la formation de l'apprenti. Il a pour mission, en liaison avec le CFA, de permettre à l'apprenti d'acquérir dans l'entreprise les compétences professionnelles correspondant à la qualification recherchée.

#### 12.2. Passerelles apprentissage et CQP

Les parties signataires se réjouissent de la conclusion, le 15 avril 2010, de l'accord national collectif professionnel tendant à permettre, à titre expérimental jusqu'au 31 décembre 2011, à tout apprenti dont la formation n'aura pas été sanctionnée par un diplôme ou un titre à finalité professionnelle de bénéficier de la prise en compte de ses acquis en vue de l'obtention d'un CQP-IH.

#### 12.3. Participation au financement des frais de fonctionnement des CFA

Les parties signataires précisent que, depuis 1993, une partie des fonds recueillis au titre de l'alternance a été affectée à la prise en charge des dépenses de fonctionnement des CFA conventionnés par l'Etat ou les Régions.

Sans préjudice des dispositions de l'accord cadre du 27 septembre 1993, les partenaires sociaux ont confié, depuis 2007, au conseil d'administration du FAFIH la faculté de déterminer annuellement :

- la part des contributions collectées au titre de la professionnalisation et du DIF qui est affectée au financement des frais de fonctionnement des CFA ;
- la liste des CFA bénéficiaires ;
- le montant de la dotation allouée à chacun d'eux.

Cette liste et la répartition des fonds sont arrêtées après examen des demandes des CFA qui ont satisfait aux critères généraux fixés à l'alinéa 3 de l'article 4 de l'accord du 27 septembre 1993 ainsi qu'aux conditions décidées par le conseil d'administration du FAFIH, sur proposition de la commission nationale paritaire de la professionnalisation.

Les décisions du conseil d'administration du FAFIH sont prises au plus tard le 30 juin de chaque année.

#### 12.4. Réseau des CFA

Dans le prolongement de l'accompagnement financier des CFA par l'OPCA FAFIH, et afin de concrétiser la confiance établie à ce titre, il est apparu pertinent de créer un réseau de CFA partenaires qui contribue à garantir un apprentissage de qualité.

Ce réseau constitue un espace de travail et d'échanges pour tous les acteurs de l'apprentissage intervenant dans le secteur. Dans ce cadre, une assemblée annuelle des CFA membres du réseau est organisée ; de plus, afin d'optimiser la circulation de l'information, un magazine trimestriel, le « CFA mag », a été lancé en 2010.

### Article 13

#### *Insertion professionnelle par le contrat de professionnalisation*

Par application des dispositions de l'article L. 6325-1 du code du travail, les bénéficiaires du contrat de professionnalisation sont les personnes âgées de 16 à 25 ans révolus, les demandeurs d'emplois âgés de 26 ans et plus, les bénéficiaires de minima sociaux et du contrat unique d'insertion.

Le contrat de professionnalisation est, au même titre que l'apprentissage, une voie d'accès privilégiée des demandeurs d'emploi à l'insertion professionnelle.

Il offre, par sa souplesse de mise en place, une réponse au besoin de l'entreprise qui n'est pas contrainte par la constitution d'une classe d'apprentissage.

### 13.1. Recevabilité du contrat

Les parties signataires rappellent qu'un contrat de professionnalisation est recevable dès lors qu'il présente une cohérence entre :

- le niveau de formation du bénéficiaire du contrat ;
- l'objectif de professionnalisation (qualification visée) ;
- le programme de formation et la durée de formation dans l'organisme de formation ;
- l'activité de l'entreprise, sa taille, son organisation ;
- l'emploi occupé dans l'entreprise par le bénéficiaire du contrat (un descriptif de poste peut s'avérer nécessaire) ;
- le niveau de qualification du tuteur.

De plus, le tuteur doit avoir suivi une formation à l'exercice de la fonction tutorale.

### 13.2. Durée du contrat de professionnalisation et de la formation

La durée du contrat de professionnalisation s'établit à partir de la durée de la formation nécessaire.

Le bien-fondé de la durée de formation requise est apprécié au regard :

- du niveau de connaissances du bénéficiaire du contrat ;
- de l'objectif de professionnalisation ;
- du programme de formation.

Les partenaires sociaux considèrent que les seuls publics bénéficiaires d'un contrat de professionnalisation d'une durée supérieure à 12 mois, avec un maximum de 24 mois, sont ceux visés à l'article L. 6325-1 du code du travail. Pour ces mêmes publics, la durée de la formation peut être supérieure à 25 % du contrat.

Dans le cadre de l'individualisation de la formation, les signataires recommandent à l'organisme de formation de porter une attention particulière aux besoins spécifiques du bénéficiaire du contrat de professionnalisation, notamment dans le domaine des langues étrangères.

A cet effet, un module complémentaire de formation à la durée initialement prévue peut être proposé pour pallier les insuffisances constatées.

L'organisme de formation est tenu d'identifier de façon distincte les 3 phases de l'action de professionnalisation soit les actions d'évaluation, les actions d'accompagnement et les actions de formation, étant entendu que les modalités de mise en œuvre et d'articulation de ces trois actions sont laissées à son appréciation.

A titre indicatif, et sous réserve de modification par le conseil d'administration du FAFIH, la durée recommandée pour les actions d'évaluation et d'accompagnement d'un contrat de professionnalisation est, à la signature du présent accord, de 20 heures par période de 6 mois.

### 13.3. Financement du contrat de professionnalisation

Le montant du forfait horaire est celui fixé à l'article D. 6332-87 du code du travail.

Toutefois, par délégation des parties signataires, le conseil d'administration du FAFIH a mis en place une modulation de ce montant, en fonction de la qualification recherchée ou de la nature de l'action de formation.

En outre, le forfait horaire est majoré lorsque l'objectif du contrat de professionnalisation est l'obtention d'un CQP et que la personne est bénéficiaire de minima sociaux ou titulaire d'un contrat unique d'insertion.

Les parties signataires préconisent que le titulaire d'un contrat de professionnalisation à durée déterminée bénéficie d'une priorité d'embauche dans l'entreprise, ou s'il y a lieu, dans les autres

unités de la même entreprise, si l'objectif du contrat est atteint et si la qualification visée est obtenue par l'intéressé.

## CHAPITRE VI

### ACCUEIL ET INTÉGRATION DURABLE DANS L'ENTREPRISE

Les parties signataires sont convaincues que l'accueil du nouveau salarié est un facteur primordial pour son intégration durable dans l'entreprise.

Elles soulignent le rôle majeur du tuteur dans la réussite de l'apprentissage et la professionnalisation. Ainsi, un accueil et un accompagnement de qualité de « l'entrant » est le gage d'une intégration réussie dans l'entreprise.

Par conséquent, elles décident de rendre obligatoire la formation du tuteur pour le contrat de professionnalisation et la période de professionnalisation quand celle-ci débouche sur une certification ; elles recommandent l'acquisition d'une certification.

Par ailleurs, elles estiment nécessaire que l'employeur donne au collaborateur, notamment au tuteur, les moyens d'exercer sa mission d'accueil dans des conditions optimales. A cet égard, son emploi du temps doit lui permettre de s'attacher à la formation des personnes.

Aujourd'hui, la profession élargit sa préoccupation sur l'accompagnement à l'ensemble des publics, notamment ceux bénéficiaires d'une période de professionnalisation ou d'un parcours VAE.

Elle encourage les initiatives faisant appel à l'expérience des seniors.

#### Article 14

##### *Maître d'apprentissage*

Le maître d'apprentissage, qu'il soit chef d'entreprise ou salarié identifié, joue un rôle primordial dans l'accueil et la formation dont il est directement responsable.

Les signataires estiment nécessaire le développement et le renforcement de la formation des maîtres d'apprentissage ainsi que le perfectionnement pédagogique et technique.

Ils rappellent que les maîtres d'apprentissage doivent être volontaires pour exercer leur mission et avoir acquis une qualification suffisante relative aux métiers qu'ils enseignent, sanctionnée par un diplôme reconnu et/ou une expérience professionnelle confirmée.

Ils souhaitent que les maîtres d'apprentissage puissent bénéficier de la procédure d'accréditation développée par la profession pour les tuteurs.

#### Article 15

##### *Tuteur et professionnalisation*

Il est rappelé que toute signature d'un contrat ou d'une période de professionnalisation doit être assortie de la désignation d'un tuteur et que le tutorat est fondé sur le volontariat, le tuteur devant être qualifié et justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans une qualification en rapport avec l'objectif visé.

Il convient, également, que les entreprises prennent pleinement en compte l'exercice de la fonction tutorale et que, à ce titre, des moyens spécifiques soient mis à leur disposition par les partenaires sociaux.

##### 15.1. Tuteurs informés et formés

L'entretien professionnel, visé à l'article 2 du présent accord, doit être un espace privilégié où le salarié peut se déclarer volontaire pour suivre et accompagner un jeune ou un adulte pendant sa formation dans l'entreprise.

Pour préparer le tuteur, une formation spécifique préalable doit lui être dispensée. Celle-ci doit être adaptée à l'exercice de sa mission, afin de lui permettre de développer ses qualités d'accueil et ses aptitudes pédagogiques en complément de sa qualification professionnelle.

Les parties signataires préconisent le recours à la FOAD, qui est une forme de pédagogie particulièrement adaptée pour traiter des besoins spécifiques en lien avec les métiers de l'entreprise.

La formation du tuteur relève des dispositions réglementaires (40 heures de formation maximum en référence à l'article D. 6332-90 du code du travail) et conventionnelles liées aux CQP et à l'accréditation (20 heures de formation). Dans ce dernier cas, la formation est dispensée par des formateurs préparés à cette mission, dans le cadre du réseau d'organismes de formation développé par le FAFIH.

## 15.2. CQP et tutorat

Pour l'ensemble des CQP, le tuteur exerce la responsabilité principale de l'évaluation des compétences acquises et joue un rôle majeur dans la validation de la certification.

C'est pourquoi la profession s'est engagée dans un processus de valorisation de la formation du tuteur pour les certificats de qualification professionnelle.

Pour ce faire, elle a mis en place une procédure d'accréditation du tuteur. Ainsi, le partage et la transmission de savoir s'acquièrent dans le cadre d'un parcours spécifique dont l'objectif est de développer l'appétence des salariés pour se former.

Après avoir été « formateur sur le tas », il s'agit de devenir « tuteur formé », puis « tuteur accrédité », l'accréditation étant vivement recommandée par les parties signataires.

### Formateurs labellisés

Les formateurs chargés d'assurer la formation des tuteurs en vue de leur accréditation reçoivent, eux même, une formation leur conférant le titre de formateur « labellisé ».

La formation porte sur :

- la pédagogie de l'alternance et de la formation en entreprise ;
- la transmission des savoir être et savoir-faire ;
- l'insertion dans la vie professionnelle ;
- la capacité à évoluer.

Afin de développer le nombre de tuteurs accrédités, le réseau des formateur labellisés est élargi aux organismes de formation accrédités CQP par les CPNE, aux organismes de formation signataires de la charte de partenariat avec le FAFIH, aux CFA membres du réseau CFA.

### Tuteurs accrédités

Pour être accrédité par la CPNE, le tuteur suit une formation de 20 heures.

La formation a pour objectif de donner au tuteur la connaissance du cadre légal et conventionnel dans lequel s'inscrivent les CQP, ainsi que de son rôle dans la délivrance d'un CQP.

La certification est assortie d'une reconnaissance de la fonction de tuteur.

Les parties signataires préconisent que la disposition de certification avec formation obligatoire de tuteur puisse être élargie à l'ensemble des qualifications préparées par contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation. Ils encouragent l'acquisition de cette certification par la VAE.

## 15.3. Financement de la formation des tuteurs

Le financement de la formation de tuteur répond aux conditions fixées à l'article D. 6332-90 code du travail.

Celui de la formation du tuteur accrédité, établi dans le cadre d'une politique de qualité dédiée aux CQP par les partenaires sociaux, est valorisé selon décision du conseil d'administration du FAFIH.

#### 15.4. Tutorat externe

Pour les publics visés à l'article 7 de l'avenant n° 2 à l'accord national professionnel du 15 décembre 2004 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie dans les métiers de l'hôtellerie, de la restauration et des activités connexes, conclu le 22 juin 2010, un accompagnement spécifique par un tuteur externe est prévu, afin de traiter les questions qui ne concernent pas directement l'emploi, mais sont déterminantes pour sa consolidation (transports, logement, santé ...).

Dans ce cadre, en application de l'article L. 6332-15 du code du travail, le FAFIH prend en charge, selon des modalités, conditions et publics décidés par son conseil d'administration, et en fonction des disponibilités financières, une partie des dépenses de tutorat externe à l'entreprise.

### Article 16

#### *Exercice de la fonction tutorale*

Les partenaires sociaux du secteur sont conscients qu'il convient de développer par des incitations appropriées l'appétence des salariés à exercer la fonction de tuteur.

#### 16.1. Conditions de mise en œuvre

Pour favoriser et développer le tutorat, les signataires préconisent la mise en œuvre des dispositions suivantes :

- la prise en compte, par l'entreprise, de l'exercice de la fonction tutorale dans l'évolution professionnelle ou le déroulement de carrière des tuteurs salariés ;
- l'adaptation de l'organisation et de la charge de travail du tuteur salarié ;

Pour permettre l'exercice de sa mission, tout en continuant à exercer son emploi dans l'entreprise, le tuteur pourra disposer du temps nécessaire afin d'être disponible pour assurer le suivi des salariés en contrat ou en période de professionnalisation.

- la délivrance, par l'entreprise à la demande du tuteur salarié, d'une attestation qui lui sera remise à l'issue de chacune de ses missions afin qu'il en fasse état dans son passeport formation ;
- la définition, par accord de branche ou d'entreprise, des modalités de reconnaissance de la fonction tutorale.

Par ailleurs, afin d'assurer un suivi personnalisé, le tuteur salarié ne peut exercer ses fonctions à l'égard de plus de 3 personnes simultanément, qu'elles soient : salarié en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, salarié en période de professionnalisation ou stagiaire.

Enfin, les parties signataires encouragent les initiatives destinées à valoriser la fonction des tuteurs, et à optimiser les conditions de transmission des « savoir faire », « savoir être » et des compétences, notamment en faisant appel à l'expérience et aux compétences des seniors.

A cet égard, elles rappellent la 1<sup>re</sup> expérimentation régionale « ambassadeurs des métiers » conduite en Bretagne, dont l'objet était, pour des professionnels du secteur en poste dans les établissements de l'hôtellerie et la restauration, d'informer les différents publics intéressés par un parcours de formation et font remarquer la mise en place, issue de cette expérimentation, d'un réseau « ambassadeurs des métiers ».

#### 16.2. Financement de l'exercice de la fonction tutorale

A la signature du présent accord, et selon décision du conseil d'administration du FAFIH, sur proposition des CPNE du secteur, l'exercice de la fonction tutorale est financé à hauteur de 80 € par mois et par contrat de professionnalisation, pour une durée maximale de 6 mois, lorsque la qua-

lification préparée dans le cadre d'un contrat de professionnalisation relève des diplômes prioritaires du secteur (CQP, CAP, BP et MC).

Ce financement est porté à 230 € par mois, pour une durée maximale de 6 mois, par contrat de professionnalisation préparant à un CQP encadré par un tuteur « Accrédité CPNE », pour le métier concerné. Il est également porté à 230 € par mois, pour une durée maximale de 3 mois, par période de professionnalisation préparant à un CQP encadré par un tuteur accrédité.

Le plafond de 230 € peut être majoré, sur décision du conseil d'administration du FAFIH, en application de l'article D. 6332-91 du code du travail.

Par ailleurs, dans l'entreprise, la valorisation de l'exercice de la fonction tutorale est mise en œuvre selon les règles stipulées par la convention collective nationale de la branche dont elle relève.

## **Article 17**

### *Livret d'accueil et de parcours professionnel en alternance*

Un livret décrivant les métiers du secteur ainsi que les différentes filières de formation est diffusé auprès du public intégrant une formation dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ou d'un contrat d'apprentissage.

Il est propriété de la personne ; elle le conserve et l'enrichit tout au long de son parcours professionnel.

## **CHAPITRE VII**

### **ACTIONS EN FAVEUR DES DEMANDEURS D'EMPLOI**

Les jeunes et les publics fragiles sont les premiers impactés par la perte d'un emploi. Corrélativement, ces publics souffrent d'un accès plus difficile à la formation que les salariés.

C'est pourquoi, les partenaires sociaux se mobilisent afin de faciliter l'accès à la qualification ou à la requalification des demandeurs d'emploi.

Cet axe majeur de la formation tout au long de la vie s'articule autour de partenariats gagnant/gagnant, conclu au niveau national et régional.

## **Article 18**

### *Préparation opérationnelle à l'emploi (POE)*

#### **18.1. Pré-qualification en stage préparant à la Recape**

Les parties signataires conviennent de faciliter l'accès des demandeurs d'emploi, notamment les plus éloignés de l'emploi, à une première qualification professionnelle, la Recape, en stage.

#### **18.2. Synergie de moyens**

##### **Partenariat FAFIH-Pôle emploi**

La POE permet à un demandeur d'emploi de bénéficier d'une formation nécessaire à l'acquisition des compétences requises pour occuper un emploi correspondant à une offre déposée par une entreprise auprès de Pôle emploi, que le demandeur d'emploi devra acquérir pour occuper le poste proposé.

La formation permettant de disposer du socle de compétence correspondant à l'emploi s'élève à 400 heures maximum.

Les parties signataires préconisent la mise en place, en priorité, de stages pré-qualifiants et recommandent de privilégier :

- l'alternance ;
- le suivi en entreprise ;
- le financement de la totalité des parcours professionnels.

Les actions feront l'objet d'un cofinancement de Pôle emploi, du FPSPP et du Fafih dans le cadre d'une stratégie commune d'objectifs et de moyens.

De plus, au-delà des actions individuelles, des actions collectives pourront être organisées.

Les parties signataires délèguent aux CPNE la mise à jour et le suivi des objectifs définis par le secteur en faveur de la qualification et de la requalification des demandeurs d'emploi. Elles établiront un bilan annuel des actions menées à ce titre.

#### Autres partenariats

Différentes mesures seront également mises en place autour de stages pré qualifiants (ayant pour objectif la RECAPE) et de stages débouchant sur l'acquisition d'un CQP. Afin d'optimiser leur financement des conventions seront conclues notamment avec les partenaires visés à l'article 5 du présent accord.

### CHAPITRE VIII

#### FORMATIONS À L'INITIATIVE DES PARTENAIRES SOCIAUX

Les parties signataires se donnent pour objectif de poursuivre le développement des mesures qu'elles ont mises en place.

#### **Article 19**

##### *Stages de promotion professionnelle et sociale (PPS)*

Ces stages s'adressent à titre individuel à tout professionnel (demandeur d'emploi, saisonnier, extra, salarié ou employeur du secteur).

Les thèmes de stage, qui traduisent les besoins particuliers recensés au niveau régional, par la CRPF, sont définis par celle-ci et constituent les priorités de l'année.

Un thème national prioritaire, identifié à partir des besoins collectifs, est décidé annuellement par le conseil d'administration du FAFIH.

Les actions de formation développées dans le cadre de ce dispositif sont dispensées par les organismes de formation membres du réseau de partenariat mis en place par le FAFIH.

Leur financement est assuré exclusivement par le FAFIH.

#### **Article 20**

##### *Actions collectives*

Ces actions sont destinées aux salariés des entreprises de moins de 50 salariés. Elles sont organisées sur tout le territoire dans le cadre d'une campagne annuelle (appel à projets), sur des thèmes prioritaires identifiés par les instances nationales du FAFIH.

L'ensemble des stages, classés par région et par thème, est regroupé dans un catalogue annuel.

Le coût pédagogique des stages est intégralement pris en charge, sans limitation du nombre de salariés inscrits ni du nombre de sessions de formation. Une participation forfaitaire aux frais annexes liés à la formation est également financée par le FAFIH.

Afin de garantir la réalisation d'actions de formation de qualité, celles-ci sont dispensées par les organismes de formation membres des réseaux mis en place par le FAFIH.

Les parties signataires recommandent le développement de ces actions afin de répondre au mieux aux besoins des entreprises.

## **Article 21**

### *Formations expérimentales*

Ce dispositif permet aux partenaires sociaux d'accompagner des projets de formation innovants ou répondant à un besoin spécifique exprimé par les professionnels du secteur.

Après accord de son conseil d'administration, le FAFIH assure le financement de ces actions expérimentales.

## **Article 22**

### *Bourses individuelles*

Dans le cadre de demandes individuelles, des aides particulières peuvent être apportées par le FAFIH au financement d'actions de formation en rapport avec les métiers des branches professionnelles.

Ces aides concernent exclusivement les coûts pédagogiques.

Peuvent bénéficier d'une bourse individuelle, les demandeurs d'emploi justifiant d'une activité salariée récente et significative dans le secteur et qui choisissent une formation permettant de retrouver un emploi relevant du secteur.

## **CHAPITRE IX**

### **RECONNAISSANCE DES ACQUIS DE LA FORMATION**

Les partenaires sociaux recommandent de mettre à disposition des salariés tout moyen nécessaire permettant de valoriser les actions de formation dont ils ont bénéficié, que ce soit à l'initiative de l'employeur ou à leur propre initiative.

## **Article 23**

### *Toute formation, attestation de fin de stage*

Le salarié qui suit une formation reçoit à son issue, dès lors qu'il a fait preuve d'assiduité et qu'il a satisfait aux éventuelles épreuves prévues au terme du stage, une attestation de fin de stage délivrée par l'organisme de formation.

Celle-ci mentionne le titre et la durée de la formation ; elle est accompagnée d'un descriptif de son contenu. Dans le cas de formation alternée, les acquis consécutifs à la formation en organisme de formation et en entreprise sont précisés.

Une clause rappelant cette obligation doit être formalisée par l'organisme de formation dans tout document contractuel : cahier des charges, contrat de prestations de services, convention de formation, bulletin d'inscription, bon de commande...

Lorsque les formations sont organisées par l'entreprise elle-même, sans le concours d'un organisme de formation, celle-ci délivre au salarié stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation suivie.

Après la formation, à la demande de l'une ou l'autre des parties, un entretien de suivi a lieu entre l'employeur et le salarié afin d'évaluer les résultats et les acquis consécutifs à la participation au stage.

Dans le but de favoriser la promotion individuelle, en cas de vacance ou de création de poste, les parties signataires recommandent que l'entreprise accorde une priorité de candidature au salarié ayant bénéficié d'une formation correspondant aux compétences requises. Si le candidat est retenu, il peut être soumis à une période probatoire destinée à s'assurer de ses aptitudes dans le nouveau poste.

Les parties signataires rappellent par ailleurs que la formation professionnelle tout au long de la vie contribue à un enrichissement du parcours professionnel du salarié ; elle peut avoir pour effet

d'aboutir à une qualification ou une promotion, sans pour autant lui en conférer un droit automatique.

## **Article 24**

### *Formation hors temps de travail*

Lorsque les actions de formation inscrites au plan de formation ont pour objet le développement de compétences des salariés, elles participent à l'évolution de leur qualification et donnent lieu à un engagement de reconnaissance de la formation par l'entreprise, dès lors qu'elles sont réalisées en tout ou partie en dehors du temps de travail.

De même, dans le cadre d'une période de professionnalisation, lorsque la formation se déroule en tout ou partie en dehors du temps de travail, à l'initiative du salarié (dans le cadre du DIF) ou de l'employeur (après accord formalisé du salarié), elle donne lieu à un engagement de reconnaissance de la formation par l'entreprise.

Dans ces deux situations, l'entreprise définit avec le salarié, avant son départ en formation, la nature des engagements auxquels elle souscrit si le salarié suit avec assiduité la formation et satisfait aux évaluations prévues.

## **CHAPITRE X**

### **ACCÈS À LA FORMATION DES TPE-PME**

L'accès à la formation des TPE, employant moins de 10 salariés, est un enjeu majeur des lois des 4 mai 2004 et 24 novembre 2009.

Dans le secteur, 86 % des établissements employant des salariés ont un effectif inférieur à 10 salariés (source Pôle emploi). C'est pourquoi la profession s'est historiquement attachée à favoriser l'accès à la formation des salariés de ces entreprises.

En effet, les moyens financiers mutualisés dégagés par les contributions formation, la disponibilité réduite des salariés concernés (liée, notamment, à la difficulté de partir en formation sans remplacement sur le poste de travail) et le déficit d'information sur les différents dispositifs de formation constituent un frein au départ en formation des TPE, voire des PME.

Plus généralement, ces entreprises rencontrent des difficultés à bien identifier et définir leurs besoins en matière de formation.

## **Article 25**

### *Développer l'information et l'accompagnement des TPE-PME*

L'accueil, l'information et l'orientation forment un tout qui doit être conjugué avec proximité de services et rassemblement de moyens.

En effet, la complexité des dispositifs, conjuguée à la multiplication des sources d'information rend difficile l'identification des besoins en formation et freine l'appétence pour se former, notamment chez les très petites entreprises.

Or, l'identification des compétences et des qualifications et l'appréciation des besoins collectifs et individuels contribuent à apporter des réponses adaptées en termes de formation.

C'est pourquoi, au-delà de l'accompagnement de l'entreprise dans l'élaboration de son plan de formation, le FAFIH s'engage dans une démarche de conseil et de diagnostic auprès des très petites et petites entreprises.

Pour ce faire, le FAFIH mobilise ses services de proximité et met en place des développeurs de la formation professionnelle dédiés à l'accompagnement et à l'information des TPE et des PME.

Ainsi, une première appréciation sur la relation emploi / compétence de l'entreprise peut être établie. Puis, en tant que de besoin, un référent « expert » salarié du FAFIH pourra élaborer un

diagnostic incitant l'entreprise à rencontrer un organisme de conseil qu'elle n'aurait pas contacté sans cette étape préalable.

En corollaire, les formations des chefs de petites entreprises et de leurs conjoints doivent être développées.

## **Article 26**

### *Optimiser les moyens d'action*

#### **26.1. Aide au développement du plan de formation**

Les entreprises employant moins de 10 salariés qui élaborent un plan de formation prévisionnel annuel bénéficient d'un abondement optimal de financement du FAFIH en lui versant une contribution volontaire de 0,9 % de la masse salariale annuelle brute.

#### **26.2. Organisation de stages collectifs**

Le FAFIH développe et finance des stages collectifs inter entreprise en faveur des salariés des entreprises de moins de 50 salariés.

Ces stages sont organisés dans le cadre de campagnes annuelles ou ponctuelles dans les conditions visées à l'article 20 du présent accord.

#### **26.3. Facilitation de la mise en œuvre du DIF**

Les parties signataires préconisent la mise en œuvre de dispositions spécifiques concernant le financement de l'allocation de formation afin de permettre l'accès au DIF des salariés et ne pas pénaliser la mise en œuvre du plan de formation.

Des dispositions sont prises par le FAFIH dans ce sens, sous réserve des disponibilités financières dont il dispose.

#### **26.4. Déploiement de financements complémentaires**

Les parties signataires recommandent le développement de partenariats en vue de l'optimisation des financements de la formation en faveur des TPE/PME.

## **Article 27**

### *Organiser l'aide au remplacement d'un salarié parti en formation*

A titre expérimental jusqu'au 31 décembre 2011, le FAFIH prend en charge dans les conditions définies par son conseil d'administration et dans le cadre des dispositions du décret n° 2010-290 du 17 mars 2010, les dépenses correspondant aux rémunérations versées à un salarié recruté par une entreprise employant moins de 10 salariés pour remplacer un salarié absent de l'entreprise pour cause de formation.

Cette mesure est appliquée dès lors que la durée de formation est égale, au moins, à 80 heures et que son objectif est l'acquisition d'un CQP.

## **Article 28**

### *Faciliter la formation des chefs d'entreprise, professionnels en exercice et création ou reprise d'entreprise*

Les parties signataires confirment leur intérêt pour le développement de toute action ou projet de formation qui tend à doter les professionnels en exercice et leur conjoint des compétences requises pour maîtriser les paramètres qui, outre le savoir-faire professionnel, conditionnent la réussite d'une entreprise.

Ainsi, le CQP/IH exploitant de restauration et le certificat probatoire à la reprise ou à la création d'un restaurant, outils créés par la CPNE-IH, offrent une réponse adaptée aux préoccupations des professionnels.

De plus, afin de simplifier les démarches administratives des chefs d'entreprise, un partenariat pourrait être envisagé avec l'AGEFICE afin que le FAFIH se présente comme interlocuteur privilégié dans la gestion des dossiers de formation de l'entreprise quel que soit le statut des personnes.

## CHAPITRE XI

### CONTRIBUER À CORRIGER LES INÉGALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

#### Article 29

##### *Les saisonniers*

Les parties signataires observent que, dans le secteur, la saisonnalité de l'activité est incontournable.

L'activité touristique est conditionnée, dans de nombreuses régions françaises, par les traditions liées au climat et à l'organisation des congés.

Ainsi, les établissements du secteur ont recours à l'emploi saisonnier, pour répondre aux cycles de fréquentation de la clientèle.

Il peut s'agir :

- de personnes établies dans leurs métiers, mais mobiles géographiquement (par exemple, montagne et bord de mer) ;
- de personnes stables géographiquement, mais exerçant plusieurs métiers (par exemple, agriculteurs et serveurs) ;
- de saisonniers d'opportunité (étudiants ou demandeurs d'emploi).

Conscients de la nécessité de répondre aux exigences croissantes de prestations, en terme de qualité notamment, de la part de la clientèle touristique, soucieux de valoriser l'image de la saisonnalité et désireux de permettre aux salariés saisonniers d'acquérir ou d'accroître leurs compétences afin d'optimiser les conditions d'un emploi pérenne ou d'évoluer dans leur activité saisonnière, les signataires s'accordent pour renforcer l'accès à la formation des salariés saisonniers.

Les salariés saisonniers disposent des mêmes droits à la formation que les salariés en contrat à durée indéterminée. Cependant, leur accès à la formation est lié à la nature de leur contrat de travail : contrat à durée déterminée ou contrat de travail intermittent à durée indéterminée.

Cependant, les conditions d'accès et d'exercice des droits des saisonniers à la formation limitent la portée et la mise en œuvre de ces dispositifs.

Par sa connaissance du terrain, sa proximité des entreprises et des salariés, sa maîtrise de la problématique emploi/formation différente selon les régions saisonnières, le FAFIH est à même de mettre en place des procédures simplifiées d'accès à la formation, de conclure des partenariats afin d'améliorer l'intégration des saisonniers et de travailler les passerelles saisonnières.

C'est pourquoi, les partenaires sociaux se mobilisent autour des dispositions suivantes.

#### 29.1. Information ciblée et moyens adaptés

Ces moyens se traduisent par :

- la création d'un site internet dédié aux saisonniers ;
- la réalisation d'une étude menée conjointement par l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'industrie hôtelière et le CEREQ. Celle-ci permet d'estimer et de caractériser l'emploi saisonnier dans le secteur et d'établir, pour la première fois, une information quantitative d'ensemble sur le sujet.

#### 29.2. Sécurisation des parcours professionnels des saisonniers (SPP-S)

La SPP-S est une mesure innovante qui permet aux saisonniers justifiant d'une première saison de bénéficier d'actions de formation d'une durée maximale de 21 heures quel que soit leur statut.

Ces actions sont financées par le FAFIH en application d'un plafond décidé par son conseil d'administration.

### 29.3. PPS

Les signataires rappellent que ce dispositif, simple d'accès et financé par le FAFIH est particulièrement adaptés aux contraintes des saisonniers.

### 29.4. VAE

Le dispositif VAE s'adapte à la situation particulière de chaque saisonnier. Il permet à la personne d'être accompagnée au fil des saisons et des intersaisons dans le cadre d'une procédure administrative simple.

## Article 30

### *Egalité hommes-femmes*

Les parties signataires rappellent leur volonté de favoriser l'égalité d'accès des hommes et des femmes à la formation professionnelle tout au long de la vie ; celui-ci constitue, au même titre que le développement de l'éducation et la lutte contre la discrimination, un facteur essentiel du développement de l'égalité hommes-femmes.

Dans le secteur, sans différence significative entre les petites entreprises et les grandes, le nombre de femmes formées (39 %), n'atteint pas celui des hommes (61 %), alors qu'elles représentent la moitié des salariés.<sup>(\*)</sup>

C'est pourquoi les signataires demandent aux entreprises de poursuivre leur action et de faciliter l'accès des femmes :

- aux dispositifs de formation, de validation des acquis de l'expérience ou de bilan de compétences ;
- aux contrats et aux périodes de professionnalisation.

A partir des travaux menés par l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications, sur la situation comparée des hommes et des femmes en matière d'accès à l'emploi et à la formation, les CPNE du secteur pourront, en tant que de besoin, formuler toute recommandation utile sur l'égalité professionnelle des hommes et des femmes dans l'accès à la formation professionnelle.

## Article 31

### *Salariés insuffisamment qualifiés*

Les parties signataires soulignent qu'un des objectifs prioritaires de la CPNE-IH porte sur la lutte contre l'illettrisme, l'alphabétisation ainsi que les connaissances du français comme langue d'accueil.

Elles précisent que le DIF, la période de professionnalisation et la VAE sont particulièrement adaptés à ces objectifs.

Elles rappellent que la formation en alternance est un moyen efficace de montée en compétence et, plus précisément, recommandent l'accès à la RECAPE, qui permet aux salariés ne maîtrisant pas les compétences de base aux métiers du secteur, d'acquérir une première certification professionnelle et qui est susceptible d'être prolongée par l'acquisition d'un CQP.

### 31.1. Lutte contre l'illettrisme

Le 24 septembre 2009, la CPNE-IH et le FAFIH ont conclu avec l'ANLCI un accord cadre tendant à mettre en commun leurs savoir-faire et leur expérience afin de rendre effective l'acquisition des compétences de base des salariés des entreprises du secteur. Il s'agit, notamment, de sensibiliser

---

(\*) Source FAFIH 2008.

les chefs d'entreprise et les partenaires sociaux, d'améliorer la connaissance de l'offre de formation et d'engager des actions ciblées.

Ainsi, les personnes en situation d'illettrisme pourront être candidates à une certification, la Recape, en maîtrisant les compétences de base. En effet, dans le parcours de cette première certification sera, à court terme, inséré un module « référentiel des compétences de bases » dispensé par les organismes de formation accrédités par la CPNE-IH et formés au préalable avec l'aide de l'ANLCI.

Par ailleurs, des financements spécifiques sont d'ores et déjà déployés par le FAFIH.

### 31.2. Personnes handicapées

Les signataires recommandent aux entreprises de mettre en œuvre toute action permettant d'assurer l'égalité professionnelle, le maintien dans l'emploi, l'évolution grâce à la formation et le développement des compétences des travailleurs handicapés et soutiennent toute initiative que les branches pourraient mener en faveur de ce public.

Dans ce cadre, les parties signataires souhaitent qu'un partenariat soit engagé avec l'AGEFIPH.

## CHAPITRE XII

### MOYENS RECONNUS AUX DÉLÉGUÉS SYNDICAUX ET AUX INSTANCES DE REPRÉSENTATION DES SALARIÉS POUR L'ACCOMPAGNEMENT DE LEUR MISSION DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION

Les parties signataires considèrent que les institutions représentatives du personnel ont un rôle majeur à jouer dans l'information des salariés sur l'évolution prévisible des emplois de leur secteur d'activité et sur l'évolution des qualifications qui en résulte ainsi que sur les dispositifs de formation auxquels ils peuvent avoir accès.

La formation professionnelle tout au long de la vie doit faire l'objet, au sein du comité d'entreprise et de la commission de formation lorsqu'elle existe, de discussions approfondies qui soient de nature à peser sur le développement d'une politique de formation active et efficace de l'entreprise.

A ce titre, la consultation porte sur :

- les moyens d'expression des besoins et des aspirations des salariés ;
- le bilan pour l'année antérieure et pour l'année en cours des actions menées au titre de l'ensemble des dispositifs (les contrats et périodes de professionnalisation, les contrats d'apprentissage, les DIF ainsi que les CIF), celles en faveur des différentes catégories de personnes et, en cas de plan pluriannuel, l'état de sa réalisation ;
- l'élaboration de propositions.

Dans les entreprises de moins de cinquante salariés, les délégués du personnel sont investis des missions dévolues aux membres du comité d'entreprise en matière de formation professionnelle. L'application des dispositions relatives au plan de formation est alors réalisée au moyen d'un document de synthèse sur les actions conduites par l'entreprise en matière de formation professionnelle tout au long de la vie, présenté aux délégués du personnel au cours d'une réunion annuelle.

Pour la préparation de la délibération annuelle du comité d'entreprise sur le plan de formation, le chef d'entreprise communique aux membres du comité d'entreprise, aux délégués syndicaux et aux membres de la commission de formation lorsqu'elle existe, les documents relatifs aux projets de l'entreprise ainsi qu'aux priorités du secteur en matière de formation professionnelle.

Les conditions d'application des dispositions du présent accord sur les objectifs, priorités et moyens de la formation professionnelle tout au long de la vie sont également examinées dans le cadre des délibérations obligatoires des représentants du personnel sur le plan de formation.

## CHAPITRE XIII

### PARITARISME ET RÉGIONS : CRPF-IH ET CRPE-IH

Les parties signataires rappellent l'importance qu'elles attachent aux instances paritaires dont elles se sont dotées tant au niveau national, le FAFIH et la CPNE-IH, qu'au niveau régional avec les CRPF-IH et les CRPE-IH, ci-après dénommées CRPEF-IH.

Les CRPEF-IH constituent les seules instances représentatives du secteur auprès des institutions régionales compétentes en matière d'emploi et de formation.

Les parties signataires soulignent leur place prépondérante dans la mise en œuvre de la politique nationale du secteur au niveau régional. Elles observent que l'organisation d'une assemblée annuelle des CRPEF-IH est un facteur de cohésion et d'échanges constructifs entre les Présidents et les vice-présidents de ces instances professionnelles régionales.

Elles entendent que les responsabilités soient clairement établies et respectées à chaque niveau de décision et plus particulièrement lors de la consultation de la profession sur les filières et dispositifs de formation ou sur l'élaboration et le déroulement des contrats d'objectifs régionaux, établis à partir du diagnostic de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications et après accord de la CPNE-IH.

A la signature du présent accord, 23 CRPEF-IH existent.

Les signataires se déclarent favorables à un développement accru du transfert de compétences auprès des CRPEF-IH.

## CHAPITRE XIV

### OBSERVATOIRE PROSPECTIF DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION ET DES ACTIVITÉS DE LOISIRS

L'observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs a été créé par l'accord du 15 décembre 2004.

Instance paritaire, il a pour mission d'appréhender les évolutions susceptibles d'affecter les emplois, les métiers et les qualifications du secteur.

Il a pour objectif d'acquérir une connaissance partagée des métiers et des besoins en entreprise, un langage commun (élaboration d'un lexique), une analyse commune des dossiers et de rendre l'ensemble de ces éléments accessibles à l'intérieur comme à l'extérieur du secteur.

La principale activité de l'observatoire est de produire une information de base, nationale ou régionale, sur les métiers, les emplois, les qualifications, les entreprises, la population active du secteur et la structure de l'offre de formation.

Le portrait sectoriel national, réalisé en 2006, a été actualisé en 2009 ainsi que les 26 portraits régionaux en 2010.

Rattachée à l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications au sein du FAFIH, l'ADE-FIH, organe certificateur du secteur, est un service chargé de la création des CQP et de leur administration. Son rattachement à l'observatoire permet de rationaliser, mieux identifier et valoriser son activité.

## CHAPITRE XV

### ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET SUIVI DE L'ACCORD

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans.

Il entre en vigueur le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant sa publication au Journal officiel de l'arrêté ministériel d'extension.

Les dispositions des accords de branche qui ne seraient pas reprises dans le présent accord demeurent en vigueur.

Les accords de branche ou les accords d'entreprise ne peuvent déroger au présent accord que dans un sens plus favorable.

A la fin de la période triennale, un état des réalisations sera établi par le FAFIH et présenté aux parties signataires. Le cas échéant, il pourra également être fait appel à un prestataire extérieur afin d'élaborer une évaluation globale de la politique générale de formation du secteur.

Une demande de réexamen ou de dénonciation peut être formulée par l'une des parties signataires par lettre recommandée avec accusé de réception. Elle doit être portée à la connaissance de toutes les organisations professionnelles et syndicales signataires et respecter un préavis de 2 mois.

Le présent accord annule et remplace les textes professionnels ci-après :

- l'accord du 22 mai 1985 sur les objectifs et les moyens de la formation professionnelle, modifié par avenant du 27 octobre 1992 ;
- l'accord sur l'apprentissage dans l'industrie hôtelière – objectifs, priorités en terme de secteurs, de niveaux et d'effectifs formés – conditions de mise en œuvre des contrats d'apprentissage, du 14 décembre 1994.

Il actualise l'accord professionnel sur les objectifs, priorités et moyens de la formation professionnelle dans l'hôtellerie, la restauration et les activités connexes du 27 mars 2007.

En application de l'article L. 2241-6 du code du travail, les parties signataires s'engagent à se réunir tous les 3 ans qui suivent la date d'entrée en vigueur de cet accord afin de réexaminer ses dispositions.

## CHAPITRE XVI

### PUBLICITÉ ET EXTENSION DE L'ACCORD

Le présent accord fera l'objet d'un dépôt conformément aux dispositions légales.

Il est fait autant d'exemplaires originaux que de signataires.

Les parties signataires demandent l'extension du présent accord auprès du ministère du travail, de l'emploi et de la santé.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

#### **Organisations patronales :**

CPIH ;  
FAGIHT ;  
UMIH ;  
GNC ;  
SYNHORCAT ;  
SNERS ;  
SNRC ;  
SNRTC ;  
CF ;  
SNT.

#### **Syndicats des salariés :**

FS CFDT ;  
CSFV CFTC ;  
CFE-CGC Casinos ;  
FGTA FO ;  
CGT Comm.

## ANNEXE I

---

### Liste des CQP créés par les CPNE du secteur à la signature de l'accord

Agent de restauration \*

Assistant d'exploitation hôtellerie \*

Assistant d'exploitation restauration \*

Assistant d'exploitation hôtellerie-restauration \*

Chef gérant \*

Employé(e) qualifié(e) de restauration \*

Employé(e) technique de restauration \*

Employé(e) d'étage \*

Exploitant en restauration \*

Réceptionniste \*

Serveur(se) en restauration (avec option sommellerie) \*

Commis de cuisine \*

Cuisinier(ère) \*

Création/reprise restaurant

Barman monde de la nuit

Crêpier

Pizzaïolo

Grilladin(e)

Gouvernant(e) d'hôtel \*

Gouvernant(e) d'hôtel et de santé

Hydro-technicien(ne)

Plongeur-officier de cuisine

Opérateur(trice) vidéo

Croupier(ère) aux jeux de table

Agent de sécurité dans les établissements de nuit, d'événementiels et CHR

Recape (reconnaissance d'aptitude à l'emploi)

---

\* Enregistrés au RNCP.

## ANNEXE II

---

### *Curriculum vitae* **Europass**

Insérez votre photographie (Rubrique facultative, voir instructions)

#### **Informations personnelles :**

Nom(s), prénom(s) :

Adresse(s) :

Numéro, rue, code postal, ville, pays

Téléphone(s) :

(Rubrique facultative, voir instructions.)

Portable :

(Rubrique facultative, voir instructions.)

Télécopie(s) :

(Rubrique facultative, voir instructions.)

Courrier électronique :

(Rubrique facultative, voir instructions.)

Nationalité :

(Rubrique facultative, voir instructions.)

Date de naissance :

(Rubrique facultative, voir instructions.)

Sexe :

(Rubrique facultative, voir instructions.)

#### **Emploi recherché, domaine de compétences :**

(Rubrique facultative, voir instructions.)

#### **Expérience professionnelle :**

Dates :

Décrivez séparément chaque expérience professionnelle pertinente, en commençant par la plus récente. Rubrique facultative (voir instructions).

Fonction ou poste occupé :

Principales activités et responsabilités :

Nom et adresse de l'employeur :

Type ou secteur d'activité :

#### **Education et formation :**

Dates :

Décrivez séparément chaque programme d'enseignement ou de formation achevé, en commençant par le plus récent.

Intitulé du certificat ou diplôme délivré :

Principales matières/compétences professionnelles couvertes :

Nom et type de l'établissement d'enseignement ou de formation :

Niveau dans la classification nationale ou internationale :

(Rubrique facultative, voir instructions.)

**Aptitudes et compétences personnelles :**

Langue(s) maternelle(s) :

Précisez ici votre langue maternelle (au besoin ajoutez votre/vos autre(s) langue(s) maternelle(s), voir instructions.)

Autre(s) langue(s) :

Auto-évaluation :

Niveau européen (\*)

	COMPRENDRE		PARLER		ÉCRIRE
	Ecouter	Lire	Prendre part à une conversation	S'exprimer oralement en continu	
Langue					
Langue					

(\*) Cadre européen commun de référence (CECR).

**Aptitudes et compétences sociales :**

Décrivez ces compétences et indiquez dans quel contexte vous les avez acquises. (Rubrique facultative, voir instructions.)

**Aptitudes et compétences organisationnelles :**

Décrivez ces compétences et indiquez dans quel contexte vous les avez acquises. (Rubrique facultative, voir instructions.)

**Aptitudes et compétences techniques :**

Décrivez ces compétences et indiquez dans quel contexte vous les avez acquises. (Rubrique facultative, voir instructions.)

**Aptitudes et compétences informatiques :**

Décrivez ces compétences et indiquez dans quel contexte vous les avez acquises. (Rubrique facultative, voir instructions.)

**Aptitudes et compétences artistiques :**

Décrivez ces compétences et indiquez dans quel contexte vous les avez acquises. (Rubrique facultative, voir instructions.)

**Autres aptitudes et compétences :**

Décrivez ces compétences et indiquez dans quel contexte vous les avez acquises. (Rubrique facultative, voir instructions.)

**Permis de conduire :**

Inscrivez le(s) permis de conduire dont vous êtes titulaire en précisant si nécessaire la catégorie de véhicule. (Rubrique facultative, voir instructions.)

**Information complémentaire :**

Indiquez ici toute autre information utile, par exemple personnes de contact, références, etc.  
(Rubrique facultative, voir instructions.)

**Annexes :**

Enumérez les pièces jointes au *curriculum vitae* (Rubrique facultative, voir instructions).

### ANNEXE III

#### Champ d'application

Hôtels avec ou sans restaurant	NAF 55.10Z
Restaurants et cafés restaurants de type traditionnel Restauration ferroviaire, maritime et aérienne, catering	NAF 56.10A
Cantines, restaurants d'entreprises, cuisines centrales assurant la préparation de repas destinés à un ensemble fermé de cantines	NAF 56.29B
Restauration collective sous contrat, préparation de repas dans les cuisines centrales pour le compte de tiers assurant la fourniture de ces repas	NAF 56.29A
Traiteurs-organisateurs de réceptions	NAF 56.21Z
Cafés, débits de boissons associés ou non à une autre activité, cafés-tabacs	NAF 56.30Z
Centres de bowling	NAF 93.11Z
Voitures-lits et couchettes	NAF 55.90Z
Etablissements de thalassothérapie	NAF 96.04Z
Casinos jeux	NAF 92.00Z