

Brochure n° 3292

Convention collective nationale
IDCC : 1979. – HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS

AVENANT N° 17 DU 10 JANVIER 2013
RELATIF À LA FORMATION DES TUTEURS ET DES MAÎTRES D'APPRENTISSAGE

NOR : ASET1350318M
IDCC : 1979

PRÉAMBULE

Dans le cadre de sa politique pour le développement de la formation et de l'emploi dans la branche, les partenaires sociaux souhaitent renforcer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement dans l'alternance.

Compte tenu de leurs particularités, les compétences des métiers HCR s'acquièrent essentiellement dans les actes réels de travail. En conséquence, la voie de l'alternance en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation est largement utilisée par la profession comme outil de première insertion professionnelle.

En effet, la réussite d'un jeune en formation dépend, pour beaucoup, de la qualité de l'accueil, de la formation et de l'accompagnement dont il bénéficie en entreprise : un professionnel formé aux techniques d'accueil et de pédagogie accompagnera bien mieux les alternants dans la perspective d'une intégration durable. Il pourra également davantage situer son intervention dans le parcours de formation des alternants. Au-delà de l'acquisition des techniques de management, les tuteurs et maîtres d'apprentissage pourront également jouer pleinement leur rôle d'interface et de coordination avec les centres de formation. Il s'agit à cet égard d'améliorer les relations entre les entreprises et les centres de formation, et de valoriser davantage l'image du secteur.

C'est dans ce contexte que les partenaires sociaux souhaitent mettre en place le permis de former en alternance.

Article 1^{er}

Champ d'application

Le présent avenant concerne l'ensemble des salariés et des employeurs relevant du champ d'application de la convention collective nationale des hôtels, cafés, restaurants en date du 30 avril 1997, encadrant un ou plusieurs alternants dans le cadre soit d'un contrat de professionnalisation, soit d'un contrat d'apprentissage.

Les entreprises visées par le champ d'application sont généralement répertoriées aux codes NAF suivants : 55.10Zp, 56.10A, 56.10B, 56.30Zp, 56.21Z, 93.11Z (bowlings).

Sont exclus les établissements de chaînes relevant principalement du code NAF 56.10B et dont l'activité principale consiste à préparer, à vendre à tous types de clientèle, des aliments et boissons variés présentés en libre-service, que le client dispose sur un plateau et paie avant consommation,

étant précisé qu'une chaîne est au minimum composée de 3 établissements ayant une enseigne commerciale identique.

Article 1^{er} bis

Extension du champ d'application

Les partenaires sociaux conviennent d'inclure les discothèques dans le champ d'application de la convention collective nationale de 1997 ainsi que du présent avenant.

Les entreprises relevant du code NAF 56.30Z ou 93.29Zp sont donc également visées.

Article 2

Objet

Le permis de former visé par cet avenant est une obligation de formation qui incombe aux tuteurs et aux maîtres d'apprentissage du secteur encadrant un contrat de travail en alternance (contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage).

Cette obligation comprend une formation initiale et une formation de « mise à jour » dont les modalités et les conditions sont décrites ci-dessous.

Article 3

Modalités et conditions de la formation

3.1. Formation initiale

Il s'agit d'une formation d'une durée de 14 heures modulables en journées continues ou en demi-journées.

Celle-ci est dispensée par l'un des centres de formation désignés par les partenaires sociaux signataires de cet avenant.

Elle concerne tous les tuteurs et maîtres d'apprentissage n'ayant jamais encadré d'alternants sous contrat de travail (contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage) et tous les tuteurs et maîtres d'apprentissage n'ayant pas encadré d'alternants sous contrat de travail (contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage) sur une période de 5 ans précédant la date de signature dudit contrat.

Cette formation devra être suivie préalablement à la signature d'un contrat de travail en alternance. Cependant, durant la première année suivant l'entrée en vigueur du présent avenant, elle pourra être effectuée dans les 6 mois à compter de la signature d'un contrat de travail en alternance (contrat d'apprentissage et/ou contrat de professionnalisation).

Cette formation peut être prise en charge sur le plan de formation de l'entreprise dès lors qu'elle entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue au sens de l'article L. 6313-1 du code du travail et qu'elle répond à la définition d'une action de formation telle que visée à l'article L. 6353-1 du code du travail. Ces dispositions légales s'appliquent, également, aux actions de formation dispensées en faveur des chefs d'entreprise non salariés.

3.2. Formation de « mise à jour »

Il s'agit d'une formation d'une durée de 4 heures consécutives.

Celle-ci est dispensée par l'un des centres de formation désignés par les partenaires sociaux signataires de cet avenant :

- 3 ans après pour tous les tuteurs et maîtres d'apprentissage ayant suivi la formation initiale ;
- 2 ans après l'entrée en vigueur de cet avenant pour tous les tuteurs et maîtres d'apprentissage dispensés de la formation initiale.

Cette formation devra être renouvelée tous les 3 ans.

Cette formation peut être prise en charge sur le plan de formation de l'entreprise dès lors qu'elle entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue au sens de l'article L. 6313-1 du code du travail et qu'elle répond à la définition d'une action de formation telle que visée à l'article L. 6353-1 du code du travail. Ces dispositions légales s'appliquent également aux actions de formation dispensées en faveur des chefs d'entreprise non salariés.

Article 4

Dispenses

Sont dispensés de suivre la formation initiale :

- les salariés et les employeurs ayant déjà encadré un alternant sous contrat de travail en alternance (contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation) depuis moins de 5 ans précédant la date de signature dudit contrat ;
- les salariés et les employeurs justifiant déjà d'une formation de tuteur ou de maître d'apprentissage avant l'entrée en vigueur du présent avenant.

En tout état de cause, le tuteur ou le maître d'apprentissage encadrant un alternant au moment de l'entrée en vigueur de l'avenant est dispensé de la formation initiale.

Article 5

Durée. – Entrée en vigueur. – Dépôt

Le présent avenant est à durée indéterminée.

Il entrera en application le premier jour du mois suivant la publication au *Journal officiel* de son arrêté d'extension.

Le présent accord fera l'objet des formalités de dépôt conformément aux articles L. 2231-6, L. 2261-1 et D. 2231-2 du code du travail (anciens articles L. 132-10, alinéa 1 début, L. 132-10, alinéa 3, et L. 132-10, alinéas 1 et 2).

Article 6

Révision et modification

Le présent avenant ne peut être dénoncé ou modifié qu'à condition d'observer les règles définies aux articles 3 et 4 de la convention collective nationale des hôtels, cafés et restaurants du 30 avril 1997.

Fait à Paris, le 10 janvier 2013.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisations patronales :

FAGIHT ;
CPIH ;
GNC ;
UMIH ;
SYNHORCAT ;
SNRTC.

Syndicats de salariés :

FGTA FO ;
CSFV CFTC ;
FS CFDT ;
INOVA CFE-CGC.

ANNEXE
CAHIER DES CHARGES

**Permis de former
maîtres d'apprentissage et tuteurs**

Secteur CHRD

Donner envie... Donner confiance... Donner l'exemple...

I. – Contexte de la demande

Dans le cadre de sa politique pour le développement de la formation et de l'emploi dans les hôtels, cafés et restaurants, les partenaires sociaux du secteur souhaitent améliorer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement dans l'alternance.

En effet, compte tenu de leurs spécificités, les compétences des métiers HCR s'acquièrent d'abord dans les actes réels de travail. Par conséquent, la voie de l'alternance en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation est largement plébiscitée par la profession comme outil de première insertion professionnelle.

Or, la réussite d'un jeune en formation dépend, pour beaucoup, de la qualité de l'accueil, de l'enseignement et de l'accompagnement dont il bénéficie en entreprise. Ceci met en exergue le caractère fondamental de l'action des tuteurs et des maîtres d'apprentissage dans la formation des alternants.

Savoir accueillir, pouvoir montrer et expliquer les gestes aux jeunes et être capable d'échanger régulièrement avec les centres de formation sont des compétences majeures que les tuteurs et les maîtres d'apprentissage doivent développer et mettre en œuvre constamment pour chaque alternant.

La conviction des partenaires sociaux est qu'un professionnel formé aux techniques d'accueil et de pédagogie accompagnera bien mieux les alternants dans la perspective d'une intégration durable. Il pourra également davantage situer son intervention dans le parcours de formation des alternants. Au-delà de l'acquisition des techniques de management, les tuteurs et maîtres d'apprentissage pourront également jouer pleinement leur rôle d'interface et de coordination avec les centres de formation. Il s'agit, à cet égard, d'améliorer les relations entre les entreprises et les centres de formation, et, par ricochet, de valoriser davantage l'image du secteur.

C'est dans ce contexte que les partenaires sociaux souhaitent développer le permis de former en alternance : une formation harmonisée sur tout le territoire national, à destination des tuteurs et des maîtres d'apprentissage du secteur HCR.

Cette obligation de formation constitue une grande opportunité pour rapprocher les entreprises des centres et organismes de formation.

II. – Principes du permis de former

1. Une formation « initiale » obligatoire pour exercer la fonction de tuteur
et maître d'apprentissage dans le secteur HCR

Il s'agit d'une formation d'une durée de 14 heures modulables en journées continues ou en demi-journées.

Elle concerne tous les tuteurs et maîtres d'apprentissage n'ayant jamais encadré d'alternants sous contrat de travail (contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage) et tous les tuteurs

et maîtres d'apprentissage n'ayant pas encadré d'alternants sous contrat de travail (contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage) sur une période de 5 ans précédant la date de signature dudit contrat.

Cette formation devra être suivie préalablement à la signature d'un contrat de travail en alternance. Cependant, durant la première année suivant l'entrée en vigueur du présent avenant, elle pourra être effectuée dans les 6 mois à compter de la signature d'un contrat de travail en alternance (contrat d'apprentissage et/ou contrat de professionnalisation).

Seront dispensés de suivre la formation initiale :

- les salariés et les employeurs ayant déjà encadré un alternant sous contrat de travail en alternance (contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation) depuis moins de 5 ans précédant la date de signature dudit contrat ;
- les salariés et les employeurs justifiant déjà d'une formation de tuteur ou de maître d'apprentissage avant l'entrée en vigueur du présent avenant.

En tout état de cause, le tuteur ou le maître d'apprentissage encadrant un alternant au moment de l'entrée en vigueur de l'avenant est dispensé de la formation initiale.

2. Une formation de « mise à jour des connaissances et des pratiques » obligatoire pour tous les tuteurs et maîtres d'apprentissage

Il s'agit d'une formation d'une durée de 4 heures consécutives, celle-ci est dispensée par l'un des centres de formation désignés par les partenaires sociaux signataires de cet avenant :

- 3 ans après pour tous les tuteurs et maîtres d'apprentissage ayant suivi la formation initiale ;
- 2 ans après l'entrée en vigueur de cet avenant pour tous les tuteurs et maîtres d'apprentissage dispensés de la formation initiale.

3. Tuteurs et maîtres d'apprentissage dans le secteur HCR

Les tuteurs et maîtres d'apprentissage sont la « clé de voûte » d'une formation par alternance de qualité. Au sein de l'entreprise, ils constituent l'élément majeur de socialisation, de transmission des valeurs, d'appropriation des savoir-faire opérationnels et de développement des compétences. Reconnus pour leurs savoirs, ils accompagnent et guident l'alternant jusqu'à l'autonomie. C'est dans cette perspective que les partenaires sociaux souhaitent développer le permis de former en alternance pour accroître les compétences des tuteurs et des maîtres d'apprentissage en matière :

- d'accueil, d'information et de communication ;
- d'encadrement et d'accompagnement ;
- d'évaluation ;
- de transfert de compétences.

4. Organisation de la formation

Afin de faciliter l'organisation des départs en formation des personnes exerçant dans les établissements HCR, les partenaires sociaux précisent que la formation initiale pourra être modulée soit en demi-journées, soit en journées continues ; concernant la formation de mise à niveau, elle se déroulera sur une durée de 4 heures consécutives.

III. – Engagements des organismes de formation

1. Labellisation des centres de formation

Les centres de formation labellisés qui dispenseront le permis de former devront être :

- membres du réseau des centres de formation d'apprentis de l'industrie hôtelière animé par l'OPCA FAFIH ;
- organismes signataires de la charte de qualité de l'OPCA FAFIH ;

- membres du réseau des organismes accrédités CQP-IH de l'OPCA FAFIH ;
 - organismes de formation liés aux organisations professionnelles du secteur.
- Ils devront répondre à l'ensemble des conditions octroyant la qualité de membre.

2. Répondre aux objectifs de formation

Les centres de formation labellisés pour le permis de former en alternance s'engagent à dispenser un contenu de formation qui répond aux objectifs des modules de formation déterminés par les partenaires sociaux (cf. tableau).

3. Formateur du module « Initiation au droit social : les contrats de formation en alternance dans le secteur HCR »

Au regard des spécificités relatives à l'alternance dans le secteur HCR et des évolutions rapides de la législation et des accords conventionnels dans ce domaine, les partenaires sociaux ont le souci de voir les connaissances transmises actualisées en fonction des dernières évolutions.

4. Suivi administratif du permis de former

Les centres de formation labellisés s'engagent à transmettre aux stagiaires qui ont suivi la totalité de la formation une attestation « normée », éditée et transmise par l'OPCA FAFIH, en sus des documents légaux relatifs à leur activité de formation.

Afin d'assurer le suivi du dispositif, ils devront également transmettre mensuellement à l'OPCA FAFIH un état des « permis de former » dispensés selon une procédure élaborée par les services techniques de l'OPCA.

L'OPCA FAFIH se réserve la possibilité de contrôle des centres de formation labellisés.

5. Promotion du permis de former

Les organismes de formation labellisés s'engagent à promouvoir le permis de former auprès des employeurs du secteur HCR dès l'enregistrement des contrats en alternance.

IV. – Référentiel d'activités des tuteurs et maîtres d'apprentissage

1. Permis de former – « Formation initiale » – 14 heures

ACTIVITÉS/MODULES	OBJECTIFS	COMPÉTENCES
Information sur les parcours de formation professionnelle par alternance dans le secteur HCR.	Participer à l'information, l'orientation et l'articulation du parcours de formation professionnelle de l'alternant dans le secteur CHR. Permettre à l'alternant de tirer profit au maximum de l'alternance.	Dans ce module il sera rappelé les devoirs de former du maître d'apprentissage et du tuteur. Articulation entre les attentes de l'alternant et la formation : <ul style="list-style-type: none"> — présenter son entreprise et son environnement pour situer le secteur HCR ; — présenter son rôle de maître d'apprentissage ou de tuteur ; — échanger sur le projet professionnel de l'alternant ; — cerner les besoins, les attentes et le degré d'autonomie ; — formuler les différentes étapes du parcours de formation ; — présenter la mission de l'alternant ; — présenter le contrat d'apprentissage et le contrat de professionnalisation (devoirs de l'employeur et de l'alternant) ; — identifier les connaissances et compétences des qualifications visées. Point sur des qualités pédagogiques nécessaires favorisant le dialogue, l'écoute et l'explicitation du projet de formation.
Intégration de l'alternant à son nouvel environnement professionnel.	Créer les conditions d'une intégration professionnelle réussie dans l'entreprise, le métier et plus largement le secteur CHR.	Il s'agit dans ce module de formation de bien faire comprendre l'importance de préparer l'accueil, l'intégration et l'accompagnement, les notions de disponibilité seront abordées également pendant cette phase : identifier collectivement les actions pouvant être menées pour réussir l'accueil, l'intégration et l'accompagnement. Accueil de l'alternant dans l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> — présenter l'entreprise, le service, l'équipe, et l'organisation du travail ; — présenter le métier visé par l'alternant, ainsi que son environnement (situation du poste dans la chaîne des autres emplois de l'entreprise) ; — présenter le référentiel métier et les perspectives de formation et d'évolution dans le secteur CHR.

ACTIVITÉS/MODULES	OBJECTIFS	COMPÉTENCES
<p>Accueil et accompagnement.</p> <p>Organisation du parcours de formation.</p>	<p>Accompagner l'alternant dans la découverte du métier et dans la construction de son projet professionnel.</p>	<p>Accompagnement de l'alternant dans l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> – présenter les règles d'hygiène et de sécurité ; – planifier le suivi régulier de l'alternant ; – développer la motivation de l'alternant et ses aptitudes pour le métier ; – développer le professionnalisme, l'autonomie et la responsabilisation de l'alternant ; – élaborer le parcours et le rythme de formation en situation de travail au regard des compétences et du niveau de l'alternant ; – identifier les personnes ressources en fonction des techniques à apprendre ; – définir les séquences formatives et leurs évaluations en situation réelle de travail. <p>Intégration de l'alternant dans l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> – présenter les règles de l'organisation du travail et du fonctionnement de l'entreprise ; – faciliter la relation de l'alternant avec les autres collaborateurs de l'entreprise sans oublier de présenter son activité au sein de l'entreprise ; – identifier toute difficulté susceptible de perturber la formation et l'intégration de l'alternant. – repérer les enjeux et les conditions de réussite de la mission, notamment pour fidéliser l'alternant dans le secteur CHR ; – mettre en situation l'alternant et vérifier sa motivation ; – valoriser le travail réalisé.

ACTIVITÉS/MODULES	OBJECTIFS	COMPÉTENCES
Transmission et évaluation des compétences professionnelles en situation de travail.	<p>Organiser et réaliser le parcours de formation professionnelle de l'alternant en situation de travail.</p> <p>Contribuer à l'évaluation des acquis professionnels de l'alternant tout au long du parcours de formation.</p>	<p>Ce module met l'accent sur la dimension fondamentale du rôle pédagogique du maître d'apprentissage ou du tuteur. Il rappelle que les conditions d'alternance ne sont pas le fait du hasard mais sont liées à une préparation méthodologique du parcours de formation du jeune accueilli. La dimension alternance entre entreprise et centre de formation prend ici son sens pour aider le jeune à réaliser le travail attendu et atteindre les objectifs de diplôme ou de certification. La prise en compte de ces éléments indispensables favorise la réussite de l'alternant dans ce parcours :</p> <ul style="list-style-type: none"> – présenter le référentiel et les activités professionnelles relatives au diplôme ou certificat préparé ; – échanger et entretenir une relation suivie avec un référent du centre de formation ; – organiser les activités de l'alternant en fonction des compétences clés à acquérir ; – établir un programme de travail de l'alternant et identifier les personnels avec lesquels l'alternant réalisera les tâches ; – analyser et exploiter les erreurs et les difficultés pour faciliter les apprentissages ; – articuler les séquences de formation en entreprise avec la progression établie en centre de formation ; – mesurer les progrès de l'alternant et adapter sa progression en fonction des difficultés repérées en centre de formation ; – encourager les progressions et maintenir la relation de confiance ; – participer aux évaluations qualifiantes et mettre en œuvre le contrôle en cours de formation (CCF).
Initiation au droit social : les contrats de formation en alternance dans le secteur HCR	Appliquer les règles légales et conventionnelles régissant les contrats de formation en alternance dans le secteur HCR	<p>Expliquer l'objectif et le contenu des contrats de formation en alternance :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les contrats en alternance dans le secteur HCR ; – le cadre juridique, le contrat de travail, le statut de salarié ; – forme et durée des contrats ; – réglementation et durée de formation ; – rappel sur la réglementation des mineurs ; – informer l'alternant sur les aides possibles dans le secteur HCR (logement, permis de conduire...).

2. Permis de former – « mise à jour » – 4 heures

ACTIVITÉS/MODULES	OBJECTIFS	COMPÉTENCES
<p>Rôle et missions de la fonction de tuteur dans le cadre des contrats d'alternance</p>	<p>Mise à jour sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les conditions d'une intégration professionnelle réussie ; – les principes d'organisation et de réalisation du parcours de formation professionnelle de l'alternant en situation de travail (transmission et évaluation des compétences) ; – les règles légales et conventionnelles régissant les contrats de formation en alternance dans le secteur HCR. 	<p>Objectif : mettre à jour les connaissances acquises.</p> <p>Comprendre les enjeux du tutorat :</p> <ul style="list-style-type: none"> – une relation pédagogique pour former efficacement dès la phase d'accueil ; – établir un programme de travail en concertation avec le centre de formation ; – organiser les activités de l'alternant ; – aider l'alternant à l'exécution de son travail ; – suivre la réalisation du travail ; – évaluer les résultats et mesurer les progrès de l'alternant. <p>Les contrats en alternance dans le secteur HCR :</p> <ul style="list-style-type: none"> – le cadre juridique, le contrat de travail, le statut de salarié ; – forme et durée des contrats ; – réglementation et durée de formation.