

Brochure n° 3061

Conventions collectives nationales
AGENCES DE VOYAGES ET DE TOURISME

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

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

ACCORD DU 24 OCTOBRE 2019
RELATIF À LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS DE RECONVERSION
OU PROMOTION PAR ALTERNANCE (PRO-A)

NOR : ASET1951401M
IDCC : 1710

Entre :

Entreprises du voyage ;
SETO,

D'une part, et

CGT ;
CFDT ;
FO ;
CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Objet de l'accord

Dans un contexte d'évolution du cadre juridique de la formation professionnelle, les partenaires sociaux conviennent de traiter par voie d'accord de branche les modalités relatives à la mise en œuvre du dispositif de la reconversion ou promotion par alternance (ci-après « Pro-A »).

Les dispositions du présent accord s'appliquent de manière identique à l'ensemble des entreprises, y compris les entreprises de moins de 50 salariés, entrant dans le champ d'application des conventions collectives nationales :

- des agences de voyages et de tourisme ;
- des guides accompagnateurs et accompagnateurs au service des agences de voyages et de tourisme.

Article 2

Objet de la reconversion ou la promotion par alternance (« Pro-A »)

Ce dispositif a pour objet de permettre au salarié de changer de métier ou de profession, ou de bénéficier d'une promotion sociale ou professionnelle par des actions de formation ou par des actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience.

Le dispositif « Pro-A » est destiné :

- aux salariés en contrat de travail à durée indéterminée (CDI) ;
- aux salariés bénéficiaires d'un contrat unique d'insertion (CUI) à durée indéterminée ;
- aux salariés, sportifs ou entraîneurs professionnels, en contrat de travail à durée déterminée (CDD).

Il vise notamment les salariés dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies ou de l'organisation du travail.

Il concerne également les salariés placés en position d'activité partielle mentionnée à l'article L. 5122-1 du code du travail.

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, les parties signataires rappellent que « Pro-A » s'adresse uniquement aux salariés n'ayant pas atteint un niveau de qualification sanctionné par une certification professionnelle enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles prévu à l'article L. 6113-1 du code du travail et correspondant au niveau inférieur à la licence à l'entrée.

Article 3

Durée et mise en œuvre de la « Pro-A »

Lorsque le dispositif « Pro-A » prévoit des actions de formation, ces dernières associent des enseignements généraux, professionnels et technologiques dispensés dans des organismes publics ou privés de formation ou, lorsqu'elle dispose d'un service de formation, par l'entreprise, et l'acquisition d'un savoir-faire par l'exercice en entreprise d'une ou plusieurs activités professionnelles en relation avec les qualifications recherchées.

En application des dispositions du code du travail, le dispositif « Pro-A » s'étend sur une durée comprise entre 6 et 12 mois.

Conformément aux dispositions légales, la durée de la Pro-A peut être allongée jusqu'à 36 mois pour les personnes mentionnées ci-après :

- les jeunes âgés de 16 à 25 ans révolus qui n'ont pas validé un second cycle de l'enseignement secondaire et qui ne sont pas titulaires d'un diplôme de l'enseignement technologique ou professionnel ;
- les jeunes de 16 à 25 ans révolus inscrits depuis plus de 1 an sur la liste des demandeurs d'emploi tenue par Pôle emploi ;
- les demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus inscrits depuis plus de 1 an sur la liste des demandeurs d'emploi tenue par Pôle emploi ;
- les bénéficiaires du RSA, de l'ASS, de l'AAH ou sortant d'un contrat unique d'insertion.

Conformément aux dispositions légales en vigueur (art. L. 6325-12 du code du travail), la durée peut être allongée jusqu'à 24 mois pour d'autres types de publics, ou lorsque la nature des qualifications prévues l'exige.

La nature de ces qualifications est définie en annexe du présent accord et mis à jour régulièrement par la CPNE.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, les parties signataires rappellent que les actions sont d'une durée comprise entre 15 % et 25 % de la durée totale de la Pro-A, et ne doivent pas être inférieures à 150 heures.

Les parties signataires rappellent également que les actions de « Pro-A » peuvent se dérouler pour tout ou partie en dehors du temps de travail à l'initiative soit du salarié, soit de l'employeur, après accord écrit du salarié.

Pendant la durée des formations, le salarié bénéficie de la législation de la sécurité sociale relative à la protection en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles.

L'employeur désigne, parmi les salariés de l'entreprise, un tuteur chargé d'accompagner chaque bénéficiaire de la reconversion ou la promotion par alternance, selon les modalités prévues par le code du travail.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, le contrat de travail du salarié fait l'objet d'un avenant qui précise la durée et l'objet de la « Pro-A ». L'échec à la certification visée par le parcours ne peut en aucun cas avoir de conséquences sur la qualification et l'emploi occupé par le salarié avant le Pro-A.

Article 4

Élaboration de la liste des certifications retenues

Conformément aux dispositions de l'article L. 6324-3 du code du travail modifiées par l'ordonnance n° 2019-861 du 21 août 2019, les parties signataires dressent, en annexe, la liste des certifications professionnelles éligibles à la reconversion ou promotion par alternance.

La liste est établie dans le respect des critères de forte mutation de l'activité et de risque d'obsolescence des compétences.

La reconversion ou promotion par alternance peut permettre l'acquisition du socle de connaissance et de compétences mentionné aux articles L. 6121-2, L. 6324-1 et L. 6323-6 du code du travail.

Les actions de formation complémentaires à la validation des acquis de l'expérience (VAE) sont également éligibles, sous réserve que ces actions visent l'acquisition des certifications professionnelles déterminées par l'accord de branche listées en annexe.

Les orientations et les priorités de formation professionnelle de la branche, sont définies par la CPNE qui procède régulièrement à sa mise à jour.

Les parties signataires renvoient à la CPNE de la branche l'actualisation et la mise à jour de cette liste.

Les éléments d'analyse ayant conduit au choix de la liste sont détaillés ci-après :

a) Contexte

Les enjeux qui impactent fortement les activités, les organisations et les métiers des entreprises de la branche sont multiples et imbriqués les uns aux autres :

- une économie mondialisée et des réglementations qui évoluent ;
- des innovations disruptives (digitalisation, automatisation, intelligence artificielle...) ;
- une évolution des modes de vie et des comportements des consommateurs et des salariés ;
- une pression environnementale et une transition énergétique qui s'amorce pour le secteur du transport et du tourisme vecteurs d'importantes émissions polluantes.

La branche a pu identifier, les métiers qui seront particulièrement impactés par ces enjeux et par des mutations à court et moyen terme. Il ne s'agit pas de disparitions et de créations de métiers, mais d'évolutions des compétences les composants.

Aussi, afin d'accompagner :

- les salariés dans leur parcours professionnel et favoriser leur employabilité tout au long de la vie ;
- les entreprises dans leur adaptation/transition,

il importe de favoriser, notamment grâce au dispositif reconversion ou promotion par alternance « Pro-A » dédié aux salariés en CDI, la mise en œuvre de formations sur les métiers liés aux mutations des activités et sur ceux dont certaines compétences risquent l'obsolescence.

b) Les familles de métiers concernées dans la branche

i) Les métiers du tourisme, du commerce et de la vente

Les métiers du tourisme, du commerce et de la vente ont fortement évolué sous l'effet de la digitalisation, tant pour les entreprises dans leurs process de parcours/expérience clients, que pour les consommateurs dans leurs attentes et leurs comportements.

Le numérique présent à toutes les phases de la chaîne, a bouleversé les modalités d'échanges et implique de nombreuses exigences nouvelles liées à l'omnicanal :

- un niveau d'information plus élevé sur les services : variété, qualité, offre concurrentielle... ;
- une fluidité dans les échanges, un nombre moindre d'intermédiaires et des délais raccourcis dans la relation clients grâce aux nouveaux outils numériques et digitaux.

Les comportements des clientèles ont également évolué :

- une attente intensifiée vis-à-vis des services associés à la vente : expérience client, service après-vente, différenciation vis-à-vis de la concurrence ;
- des offres tarifaires de plus en plus compétitives ;
- une assurance sur le respect de normes environnementales.

Ces changements se traduisent par une transformation forte de l'ensemble des métiers du tourisme, du commerce et de la vente qui implique l'acquisition de compétences nouvelles pour l'ensemble des salariés sur ces métiers (compétences technologiques et comportementales).

ii) Les métiers du marketing et de la communication

Le numérique et la digitalisation impactent fortement les métiers du marketing et de la communication des entreprises de la branche.

Les usages des consommateurs en termes d'achats et de prise d'information évoluent de façon régulière et ininterrompue depuis l'avènement d'internet et du numérique : information en ligne sur les sites traditionnels des voyagistes, plates-formes de vente de voyages, importance des réseaux sociaux et des « influenceurs », achats sur ordinateur puis sur mobile, etc.

Les métiers du marketing et de la communication doivent s'adapter à ces nouveaux usages et évoluer en intégrant toujours plus de composantes techniques (big data) et technologiques (liées au web). Les métiers et compétences web et digitaux sont sans doute ceux qui évoluent le plus rapidement à ce jour.

Les entreprises doivent être en mesure d'intégrer ces compétences dans leurs équipes.

iii) Les métiers de l'informatique et du numérique

Le fonctionnement des entreprises de la branche repose en très grande partie sur leur système informatique : CRM, Back et front offices, relation entre les centres d'appels et le front office...

Les métiers de l'informatique et du numérique, s'ils ne correspondent pas au cœur de métier des entreprises de la branche sont à la base du bon fonctionnement du système et de l'entreprise.

Article 5

Modalités de prise en charge

Nature des frais éligibles :

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, les frais pouvant être pris en charge par l'opérateur de compétences sont les suivants :

- les frais pédagogiques ;
- les frais de transport et d'hébergement ;
- les frais liés à la rémunération du salarié en reconversion ou promotion par alternance.

Niveau de prise en charge des frais pédagogiques et des frais de transport et d'hébergement et de rémunération du salarié en reconversion ou promotion par alternance :

Le niveau de prise en charge correspond à un montant forfaitaire versé par l'opérateur de compétences.

En l'absence de forfait fixé au titre des frais pédagogiques et en application des dispositions légales, le montant est de 9,15 € par heure.

En application des dispositions de L. 6324-5 du code du travail, les parties signataires souhaitent la prise en charge de la rémunération des salariés bénéficiaires du présent dispositif dans les conditions déterminées par décret.

En tout état de cause, les parties signataires rappellent que la prise en charge se fera sous réserve des possibilités financières de l'OPCO Mobilités, des règles de péréquation établies par France Compétences et de la législation en vigueur.

Les organisations soussignées conviennent qu'il pourra être procédé à une modulation de la prise en charge des actions de formation relative au dispositif de reconversion ou la promotion par alternance.

Ces modulations feront l'objet de préconisations de la branche portées par le conseil des métiers auprès du conseil d'administration de l'OPCO Mobilités, lequel entérinera cette modulation en fonction des priorités, des certifications visées et des disponibilités financières.

Article 6

Durée et entrée en vigueur

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Le présent accord pourra être révisé ou dénoncé dans les conditions prévues par le code du travail.

Il entrera en application à son extension.

Article 7

Dépôt et extension

Le présent accord fera l'objet d'un dépôt à la direction générale du travail du ministère du travail et d'une demande d'extension dans les conditions fixées par les articles L. 2231-6, L. 2261-1, D. 2231-2 et L. 2261-15 du code du travail.

Fait à Paris, le 24 octobre 2019.

(Suivent les signatures.)

ANNEXE

LISTE DES CERTIFICATIONS RETENUES COMME ÉLIGIBLES À LA « PRO-A »

TOURISME
<p>Agent de comptoir en tourisme – RNCP 22979 (agent de réservation)</p> <p>Animateur polyvalent tourisme loisirs – RNCP 14968</p> <p>Assistant manager tourisme hôtellerie restauration – RNCP23870</p> <p>BTS tourisme – RNCP14892</p> <p>Charge d'accueil touristique et de loisirs – RNCP 31047</p> <p>Chef de produits touristiques – RNCP19411</p> <p>CQP responsable d'agence</p> <p>LP guide conférencier – RNCP29977</p> <p>LP hôtellerie et tourisme spécialité distribution touristique – RNCP5295</p> <p>LP métiers du tourisme et des loisirs – RNCP29983</p> <p>Réceptionniste gouvernante – RNCP 1592</p> <p>Responsable d'activités touristiques – RNCP28958</p> <p>Responsable d'un centre de profit tourisme/Hôtellerie/Restauration – RNCP23940</p> <p>Vendeur(se) Conseil en voyage d'affaires et de tourisme – RNCP22928</p>
COMMERCE – VENTE
<p>Attaché(e) commercial(e) – RNCP27413</p> <p>Bac pro commerce – RNCP759</p> <p>Bac pro vente (Prospection – Négociation – Suivi de clientèle) – RNCP861</p> <p>BTS management des unités commerciales – RNCP462</p> <p>BTS négociation et digitalisation de la relation client – RNCP34030</p> <p>Conseiller vendeur en voyages – RNCP 30625</p> <p>DUT techniques de commercialisation – RNCP2927</p> <p>Gestionnaire d'unité commerciale spécialisation tourisme – RNCP23827</p> <p>LP Commercialisation de produits et services – RNCP29631</p> <p>LP Conception et commercialisation de produits touristiques – 21179</p> <p>LP développement international de l'entreprise vers les marchés émergents – RNCP19242</p> <p>LP Hôtellerie et tourisme SPE distribution touristique – RNCP5295</p> <p>LP Management de la relation commerciale – RNCP15524</p> <p>LP Management des activités commerciales – RNCP24748</p> <p>LP Management international de l'hôtellerie et de la restauration – RNCP3396</p> <p>LP Métiers du commerce international – RNCP30146</p> <p>LP Métiers du tourisme : commercialisation des produits touristiques – RNCP29980</p> <p>Responsable d'affaires commerciales et du développement à l'international – RNCP27103</p>

Responsable de développement clientèle – RNCP25481
Manager du développement commercial – RNCP11541
Responsable de développement des unités commerciales – RNCP26187
Responsable du développement et du pilotage commercial – RNCP28676
MARKETING/COMMUNICATION
Assistant de production – RNCP 6082
BTS Communication – RNCP7481
BTS Communication visuelle option : Graphisme, Édition, Publicité – RNCP1169
Chargé de développement commercial et marketing – RNCP30407
Chargé de projet événementiel – RNCP 28947
Chargé de projets événementiels – RNCP19205
Chargé du marketing et de la communication – RNCP28148
Chargé(e) de la distribution, du marketing et de la négociation – RNCP28131
Charge(e) de communication et relation presse – RNCP27369
Chargé(e) de projet communication digitale – RNCP28186
Chargé(e) de projets événementiels – RNCP19205
Chef de produit – RNCP 6575
Chef de projet digital – RNCP 31186
Chef de projet en marketing internet et conception de site – RNCP25480
Chef de projet marketing communication – RNCP 19201
Chef de projets événementiels – RNCP 23677
Chef de projets marketing et commercial – RNCP 29478
Concepteur de supports de communication – RNCP 11507
Concepteur designer en communication graphique – RNCP 19402
Concepteur designer graphique – RNCP 31185
Désigner de communication graphique et multimédia – RNCP 26461
Développeur marketing et commercial – RNCP 28130
Diplômé visé responsable du marketing et du développement commercial – RNCP 11066
LP Métiers des réseaux informatiques et télécommunications, et administration sécurité des réseaux (ASUR) – RNCP 6438
LP Métiers du marketing opérationnel – RNCP 30152
LP Métiers du tourisme : communication et valorisation des territoires – RNCP 29982
Manager en stratégies des communications – RNCP 27956
Responsable commercial et marketing (ICD) – RNCP 31923
Responsable commercial et marketing (CNAM) – RNCP 9842
Responsable de communication (ISCOM) – RNCP 298
Responsable de communication (AIFP) – RNCP18062
Responsable de communication et de publicité – RNCP 1739
Responsable de développement clientèle – RNCP 25481

Responsable de la communication (IICP) – RNCP18020
Responsable de projets marketing communication – RNCP 28763
Responsable du développement de la clientèle et du marketing relationnel – RNCP28161
Responsable du management commercial et marketing – RNCP 16629
Responsable du management opérationnel commercial et marketing – RNCP 27364
Responsable en communication et stratégies digitales – RNCP 28765
Responsable en développement marketing et vente – RNCP 19384
Responsable international en marketing développement – RNCP 26188
Responsable management opérationnel commercial et marketing – RNCP 27364
Responsable marketing et commercial – RNCP 18000
Responsable marketing et communication – RNCP 27102
Responsable marketing opérationnel – RNCP 20504
Responsable marketing touristique – RNCP17235
Responsable projet communication interne/externe – RNCP 18088
Responsable projet marketing communication – RNCP28763