

Convention collective nationale

IDCC : **3245** | **OPÉRATEURS DE VOYAGES ET GUIDES**
(19 avril 2022)

Accord du 26 mai 2026

relatif au proche aidant

NOR : ASET2650604M

IDCC : 3245

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

SETO ;

EDV,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

CFDT ;

CFTC ;

CFE-CGC,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Conscients de l'importance du rôle essentiel que jouent les proches aidants dans notre société, et soucieux de mieux reconnaître et soutenir leur engagement, les partenaires sociaux de la branche ont décidé de conclure le présent accord.

Dans un contexte où la population vieillit, où la prévalence du handicap et des situations de dépendance ne cesse d'augmenter, il devient crucial d'adopter une approche solidaire et responsable. Les proches aidants, souvent membres de la famille ou proches, jouent un rôle indispensable dans l'accompagnement des personnes en situation de dépendance ou de handicap, contribuant ainsi à leur maintien à domicile et à leur qualité de vie.

Cependant, ces responsabilités peuvent engendrer des difficultés importantes pour les salariés, notamment en termes d'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, de santé mentale et physique, ainsi que de stabilité financière. La nécessité de concilier ces engagements familiaux avec les exigences professionnelles soulignent l'urgence de mettre en place des mesures adaptées.

Les partenaires sociaux, conscients de ces enjeux sociaux majeurs, ont donc décidé de conclure cet accord afin d'établir un cadre permettant d'accompagner efficacement les salariés proches aidants. Par cet engagement, nous affirmons notre volonté de favoriser un

environnement de travail inclusif, respectueux des défis liés à la dépendance et au handicap, et de promouvoir une solidarité active au sein de notre branche.

Fidèles à nos valeurs de responsabilité collective et de respect de chacun, nous souhaitons contribuer à la reconnaissance du rôle crucial des proches aidants, tout en leur offrant des dispositifs concrets pour mieux concilier leur vie professionnelle et leur engagement familial.

En adoptant ces mesures, notre branche entend renforcer la cohésion sociale, soutenir la qualité de vie au travail et participer à la construction d'une société plus solidaire et équitable.

Article 1^{er} | Champ d'application

Le présent accord est applicable aux entreprises entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale de branche des entreprises des opérateurs de voyages et des guides (IDCC 3245).

Article 2 | Objectifs de l'accord

Cet accord a pour objectifs de :

1. Reconnaître le rôle des proches aidants au sein des entreprises de la branche ;
2. Définir les modalités d'aménagement du temps et des conditions de travail des salariés concernés, ainsi que le congé de proche aidant ;
3. Mettre en place un dispositif de don de jours de congés entre salariés.

Article 3 | Définition du proche aidant

Un proche aidant est une personne qui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne d'une personne en perte d'autonomie, du fait de l'âge, de la maladie ou d'un handicap.

La personne accompagnée par le salarié, dans le cadre du congé proche aidant, peut-être une des suivantes :

- son conjoint, le partenaire avec qui il a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin ;
- son ascendant, son descendant, l'enfant dont elle assume la charge (au sens des prestations familiales), son collatéral jusqu'au 4^e degré (frère, sœur, tante, oncle, cousin germain, neveu, nièce...) ;
- l'ascendant, le descendant ou le collatéral jusqu'au 4^e degré de la personne avec laquelle le salarié vit en couple ;
- d'une personne âgée ou handicapée avec laquelle il réside ou avec laquelle il entretient des liens étroits et stables, à qui il vient en aide de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne.

La personne aidée doit résider en France de façon stable et régulière.

Article 4 | Les mesures d'aménagement des conditions et du temps de travail

Les partenaires sociaux reconnaissent que l'adaptation de l'organisation du travail constitue un levier essentiel pour permettre aux salariés de mieux concilier leurs responsabilités professionnelles avec leurs obligations personnelles et familiales.

Article 4.1 | Ajustement des horaires et des modalités de travail

Les entreprises s'engagent à étudier avec attention et à répondre sous quinzaine aux demandes d'aménagement formulées par les salariés proches aidants. Ces demandes devront

être présentées par écrit et préciser la nature des adaptations sollicitées, accompagnées d'éventuels justificatifs.

Compte tenu de la diversité des situations (familiales, géographiques, liées à l'urgence), plusieurs solutions pourront être explorées lorsque la nature du poste le permet :

- modification des horaires (horaires décalés) ;
- réorganisation des déplacements professionnels.

L'objectif poursuivi est de répondre aux contraintes exprimées par le salarié dans la limite des nécessités de fonctionnement de l'entreprise.

Article 4.2 | *Recours au temps partiel*

Lorsqu'un salarié aidant exprime le souhait de réduire temporairement son temps de travail, la demande est instruite par la direction des ressources humaines en lien avec le manager. Cet aménagement doit répondre à un besoin ponctuel lié à la situation d'aidant.

Article 4.3 | *Télétravail*

Conformément à l'article 14.2 de l'accord du 20 octobre 2023 relatif au télétravail, étendu par arrêté du 8 novembre 2024 et publié au JORF 30 novembre 2024, il est rappelé que le télétravail est un mode d'organisation qui peut permettre d'aider et d'accompagner le salarié dans son rôle d'aidant familial.

Cette organisation doit se mettre en place au regard des droits spécifiques dont dispose ces salariés au titre de leur qualité d'aidants familiaux.

L'entreprise veillera, par des dispositifs adaptés, à ce que le télétravail ne conduise pas le salarié à effectuer des journées de travail dont l'amplitude ne permettrait pas de garantir le droit au repos.

Une attention particulière devra également être portée sur la conciliation vie privée vie professionnelle du salarié et la survenance d'éventuelles situation de surcharge de travail.

Les entreprises peuvent utilement envisager de mettre en place des entretiens professionnels à une régularité plus soutenue.

Article 4.4 | *Mobilité géographique*

Lorsqu'une opportunité se présente, l'entreprise qui dispose de plusieurs établissements pourra faciliter la mobilité d'un salarié aidant afin de rapprocher son lieu de travail du domicile de la personne aidée.

Les demandes de mobilité exprimées par les salariés aidants seront examinées avec bienveillance.

Article 5 | *Congé proche aidant*

Article 5.1 | *Durée du congé proche aidant*

La durée du congé est de 3 mois renouvelable. Toutefois, le congé ne peut pas dépasser une durée d'un an sur l'ensemble de la carrière du salarié.

En cas de renouvellements successifs, le salarié doit informer son employeur de la prolongation du congé par tout moyen permettant de justifier de la date de la demande au moins quinze jours avant la date de fin du congé initialement prévu.

En cas de renouvellement non successif, le délai de prévenance est d'un mois minimum.

Le congé peut être renouvelé sans délai en cas :

- de dégradation soudaine de l'état de santé de la personne aidée, constatée par écrit par un médecin qui établit un certificat médical ;
- de situation de crise nécessitant une action urgente du proche aidant, constatée par écrit par un médecin qui établit un certificat médical ;
- de cessation brutale de l'hébergement en établissement dont bénéficiait la personne aidée, attestée par le responsable de cet établissement.

Article 5.2 | Modalités de prise du congé proche aidant

Le congé est pris à l'initiative du salarié qui en informe son employeur par tout moyen permettant de justifier de la date de la demande (lettre ou courrier électronique recommandé par exemple).

La demande doit être adressée au moins un mois avant la date de départ en congé envisagé et contenir les éléments suivants :

- la volonté du salarié de suspendre son contrat de travail pour bénéficier du congé de proche aidant ;
- la date envisagée du départ en congé ;
- la volonté de fractionner le congé (ou de le transformer en temps partiel) si le salarié le souhaite.

Le congé débute sans délai s'il est justifié par l'une des situations suivantes :

- urgence liée à une dégradation soudaine de l'état de santé de la personne aidée, attestée par un certificat médical ;
- situation de crise nécessitant une action urgente du salarié ;
- cessation brutale de l'hébergement en établissement dont bénéficiait la personne aidée, attestée par le responsable de l'établissement.

Le salarié doit fournir les documents suivants :

- déclaration sur l'honneur du lien familial du salarié avec la personne aidée ou de l'aide apportée à une personne âgée ou handicapée avec laquelle il réside ou entretient des liens étroits et stables ;
- déclaration sur l'honneur précisant qu'il n'a pas eu précédemment recours dans sa carrière à un congé de proche aidant et s'il en a déjà bénéficié de sa durée ;
- copie de la décision justifiant d'un taux d'incapacité permanente au moins égal à 80 % si la personne aidée est un enfant handicapé à sa charge ou un adulte handicapé ;
- copie de la décision d'attribution de l'allocation personnalisée d'autonomie ;
- copie de la décision d'attribution des prestations suivantes lorsque la personne aidée en bénéficie : majoration d'une tierce personne pour aide constante, prestations complémentaires pour recours à tierce personne, majoration spéciale pour assistance d'une tierce personne relevant de la CNRACL, majoration attribuée aux fonctionnaires dans l'obligation d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne pour les actes ordinaires de la vie, majoration pour tierce personne pour les militaires et victime de guerre.

Article 5.3 | Délais à respecter en cas de demande de passage à temps partiel ou de fractionnement du congé

Le salarié peut, avec l'accord de son employeur, transformer le congé de proche aidant en période d'activité à temps partiel ou fractionner ce congé.

Si l'employeur accepte que le congé soit fractionné ou transformé en temps partiel, le salarié alterne alors des périodes travaillées et périodes de congé.

Au moins 1 mois avant, le salarié doit informer son employeur par tout moyen conférant date certaine :

- de sa demande de fractionnement du congé ;
- de sa demande de transformation à temps partiel du congé ;
- de la date de mise en œuvre souhaitée.

L'employeur dispose d'un délai de 15 jours pour lui répondre. À défaut de réponse dans les 15 jours, la demande du salarié est réputée acceptée.

En cas de fractionnement, le salarié doit avertir son employeur au moins 48 heures avant la date à laquelle il entend prendre chaque période de congé fractionné, étant précisé que la durée minimale de chaque période est d'une demi-journée.

Un avenant au contrat de travail sera prévu en cas de temps partiel.

Le fractionnement peut être accordé sans délai en cas :

- de dégradation soudaine de l'état de santé de la personne aidée, constatée par écrit par un médecin qui établit un certificat médical ;
- de situation de crise nécessitant une action urgente du proche aidant, constatée par écrit par un médecin qui établit un certificat médical (qui doit être transmis au plus tard 8 jours après l'évènement) ;
- de cessation brutale de l'hébergement en établissement dont bénéficiait la personne aidée, attestée par le responsable de cet établissement.

Article 5.4 | Situation du salarié pendant le congé

Le congé de proche aidant n'est pas rémunéré. En cas de période de travail à temps partiel, le salarié reçoit une rémunération proportionnelle au temps de travail effectué.

Toutefois, le salarié perçoit une allocation journalière de proche aidant (AJPA) attribuée par la caisse d'allocations familiales.

Lorsque le bénéficiaire d'un congé de proche aidant le transforme en période d'activité à temps partiel, le montant mensuel de l'AJPA versé est calculé sur la base du nombre de journées ou demi-journées non travaillées correspondantes au titre d'un mois civil.

Le salarié proche aidant ne peut exercer aucune autre activité professionnelle pendant la durée du congé. Toutefois, il peut être employé par la personne aidée lorsque celle-ci perçoit l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) ou la prestation de compensation du handicap (PCH).

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, le congé de proche aidant est un congé qui n'ouvre pas droit au versement de cotisations vieillesse par l'employeur.

Toutefois, afin de ne pas pénaliser les salariés concernés dans la constitution de leurs droits à retraite, la période de congé de proche aidant peut être prise en compte au titre de l'assurance vieillesse des aidants (AVA), gérée par l'assurance retraite.

Ainsi, les salariés bénéficient, sous réserve de remplir les conditions prévues par la réglementation (notamment quant à la qualité de la personne aidée et aux démarches administratives à accomplir), d'une validation de trimestres assimilés pour leur retraite de base.

Les employeurs s'engagent à informer les salariés sollicitant un congé de proche aidant de l'existence de ce dispositif et à les orienter vers les organismes compétents pour la constitution de leur dossier.

Article 5.5 | Cessation du congé

À l'issue du congé de proche aidant, le salarié retrouve son emploi ou un emploi similaire, assorti d'une rémunération au moins équivalente.

Afin de faciliter la reprise d'activité et le maintien durable dans l'emploi, l'employeur évalue, en concertation avec le salarié, les éventuels besoins d'adaptation ou de mise à jour des compétences qui peuvent résulter de l'interruption du travail.

Le cas échéant, l'employeur propose les actions de formation nécessaires afin de permettre au salarié de retrouver une pleine maîtrise de ses missions ou d'accompagner son évolution professionnelle.

Le salarié peut mettre fin de manière anticipée au congé ou y renoncer en cas de :

- décès de la personne aidée ;
- admission de la personne aidée dans un établissement ;
- diminution importante de ses ressources ;
- recours à un service d'aide à domicile pour assister la personne aidée ;
- congé de proche aidant pris par un autre membre de la famille.

Dans un tel cas, le salarié adresse sa demande motivée à son employeur par tout moyen conférant date certains au moins quinze jours avant la date à laquelle il entend mettre fin au congé.

En cas de décès de la personne aidée, ce délai est ramené à une semaine.

Article 5.6 | Ancienneté du salarié aidant

La durée du congé de proche aidant est intégralement prise en compte pour la détermination des avantages liés à l'ancienneté.

Conformément aux dispositions légales, le salarié conserve le bénéfice de tous les avantages qu'il avait acquis avant le début du congé.

Article 5.7 | Entretien professionnel

Avant et après son congé de proche aidant, lorsqu'il y a suspension totale du contrat de travail, le salarié bénéficie à l'initiative de l'employeur d'un entretien professionnel qui donnera lieu à un compte rendu écrit.

L'entretien professionnel devra se tenir :

- dans le mois qui précède le départ du salarié en congé ;
- dans les 15 jours suivant son retour.

Article 5.8 | Droit à la formation

La durée du congé est intégralement prise en compte pour le calcul des droits acquis au compte personnel de formation (CPF).

Il est par ailleurs précisé que depuis la loi portant « mesures d'urgences relatives au fonctionnement du marché du travail et du plein emploi » promulguée en décembre 2022, la validation des acquis de l'expérience (VAE) est ouverte aux salariés proches aidants afin de favoriser la prise en compte des acquis de la personne dans son rôle d'aidant pour une évolution professionnelle ou un retour à l'emploi.

Article 5.9 | Autorisation d'absence pour le salarié reconnu aidant

Il est rappelé que le salarié peut faire reconnaître son rôle d'aidant par l'administration.

Dans un tel cas, le salarié bénéficiera d'une journée d'absence autorisée payée par an, pour la réalisation de démarches administratives et/ou soins médicaux (sur présentation d'un justificatif). Cette journée peut être prise aussi par demi-journée.

Les modalités pratiques de prise de cette autorisation d'absence sont à encadrer par l'entreprise.

Article 6 | Don de jours de repos

Article 6.1 | Définition

Les partenaires sociaux décident de mettre en place au niveau de la branche le don de jours de repos.

Au sein d'une même entreprise, le présent dispositif permettra à tout salarié de renoncer anonymement et sans contrepartie à tout ou partie de ses jours de repos non pris au profit d'un collègue dans les conditions ci-dessous. Ce don de jours de repos permet au salarié qui en bénéficie d'être rémunéré pendant son absence.

Article 6.2 | Conditions d'ouverture

Tout salarié peut bénéficier de ce don de jours de repos s'il remplit les conditions pour être proche aidant, telle que définit à l'article 3 du présent accord.

La personne aidée doit résider en France de façon stable et régulière.

Article 6.3 | Jours concernés

Le don peut porter sur tous les jours de repos non pris, à l'exception des 4 premières semaines de congés payés.

Il peut donc concerner :

- les jours correspondant à la 5^e semaine de congés payés ;
- les jours de repos compensateurs accordés dans le cadre d'un dispositif de réduction du temps de travail (RTT) ;
- et tout autre jour de récupération non pris.

Les jours de repos donnés peuvent provenir d'un compte épargne-temps (CET) mais le salarié recevant les jours n'a pas l'obligation de détenir un CET.

Article 6.4 | Démarches à effectuer

Un salarié peut, sur sa demande et en accord avec son employeur, faire un don à un autre salarié.

Article 6.5 | Situation du salarié

Le salarié qui bénéficie du don de jours de repos conserve sa rémunération pendant son absence.

Toutes les périodes d'absence sont assimilées à une période de travail effectif, ce qui permet de les comptabiliser pour déterminer les droits du salarié liés à l'ancienneté. Le salarié conserve le bénéfice de tous les avantages qu'il avait acquis avant le début de sa période d'absence.

Article 7 | Engagement des entreprises et mobilisation des acteurs

L'engagement des entreprises de la branche constitue un préalable essentiel à la réussite d'une telle politique dans les entreprises. Les entreprises de la branche souhaitent garantir un environnement propice au bien-être du salarié proche aidant.

Leur action est guidée par le souci constant d'améliorer la prévention en matière de qualité de vie du personnel. Pour que la démarche entreprise soit pleinement efficace, l'employeur y associera de manière étroite et constante l'ensemble des acteurs à savoir :

- le management ;
- les services ressources humaines ;
- les partenaires sociaux.

Article 7.1 | Sensibilisation du management

Les managers veillent, par leur rôle, à l'équilibre vie professionnelle et vie privée des salariés dont ils ont la responsabilité.

Il ressort des études publiées par la DARES et l'OCIRP que nombre de salariés ne font pas état du fait qu'ils sont proches aidants car ils pensent que cela relève d'un domaine strictement privé ou n'en ont pas conscience. Toutefois, la disponibilité requise ou les modifications d'organisation personnelle peuvent se traduire par un absentéisme soudain, une posture en retrait du collectif (équipe, collègues), des tensions, etc.

Comme le sujet des proches aidants est assez peu connu, il est nécessaire qu'une information et une sensibilisation des managers soit diffusée dans les entreprises afin d'apporter les clefs de compréhension et surtout d'ouvrir un dialogue nourri avec les collaborateurs.

Cette sensibilisation permet ainsi de favoriser une prise de conscience des domaines sur lesquels ils peuvent agir et/ou solliciter d'autres acteurs internes.

Article 7.2 | Sensibilisation des services ressources humaines

Dans le respect du principe de confidentialité, les services des ressources humaines, dans leur rôle de conseil, d'appui et d'accompagnement du management et des salariés, sont des interlocuteurs privilégiés.

Les services des ressources humaines exercent un rôle d'information et de sensibilisation, de veille et d'alerte. Leur mission est essentielle lorsqu'ils sont saisis de situations sensibles : ils peuvent conseiller alors utilement le salarié proche aidant et, si nécessaire, l'accompagner ou l'orienter vers d'autres intervenants et acteurs internes et externes à l'entreprise (management, service de santé au travail).

Le but est d'apporter au salarié proche aidant une meilleure information sur les solutions qui peuvent être déployées en sa faveur et sur les dispositifs qui lui sont accessibles.

Article 7.3 | Rôle des partenaires sociaux

Les organisations syndicales et représentants du personnel constituent également des relais de proximité qui peuvent accompagner les salariés en demande de conseils, voire d'aide.

Article 7.4 | Rôle des partenaires externes

Article 7.4.1 | Les services de prévention et de santé au travail et les médecins du travail

Les parties signataires réaffirment que la médecine du travail, dans le cadre de l'entreprise, conduit les actions de santé au travail pour préserver la santé des travailleurs tout au long de leur parcours professionnel.

Les parties signataires tiennent à rappeler le rôle central que jouent les services de prévention et de santé au travail, et en particulier les médecins du travail agissant en tant qu'interlocuteurs des entreprises et des salariés.

Le cas échéant, ces services peuvent orienter le salarié concerné par une problématique de proche aidant vers des services spécialisés dans le soutien psychologique. Ils peuvent également œuvrer à la construction de solutions avec les autres acteurs de l'entreprise afin de soulager le salarié proche aidant.

Article 7.4.2 | *Les assistants sociaux*

Dans les entreprises qui disposent d'assistants sociaux, (ou services sociaux externalisés) ces interlocuteurs interviennent de façon capitale pour aider le salarié à formuler ses besoins, le conseiller et l'accompagner dans les démarches administratives. Les assistants sociaux œuvrent en relation avec les acteurs internes et externes de l'entreprise et peuvent apporter une aide qui concerne la famille dans une dimension plus large.

Le salarié qui s'interroge sur sa situation d'aidant peut, en exposant ses difficultés et interrogations, identifier les structures telles que des professionnels spécialisés via le réseau des assistants sociaux ou les CLIC (centre local d'information et de coordination) dans le cas où la personne aidée est âgée.

Ces CLIC, mis en place par les départements, proposent en effet aux seniors et à leur entourage des conseils pratiques et d'ordre général tels que l'aide administrative pour la constitution de demande d'aides sociales (ex. demande d'allocation perte d'autonomie).

Afin de mettre en place les initiatives les plus adaptées à leurs territoires en matière, notamment, d'accompagnement du salarié proche aidant, les entreprises de la branche faisant appel à des assistants sociaux accompagneront leurs démarches d'information-communication sur leurs missions auprès des salariés. Cette communication pourra porter sur les différentes aides existantes externes (centres d'appels psychologiques, accès à des plateformes d'offres de services, centre de répit, etc.) au moyen des outils définis par les entreprises.

Article 7.4.3 | *Les caisses de mutuelle santé et prévoyance et caisse complémentaire de retraite*

Le salarié proche aidant pourra se rapprocher des caisses de mutuelle santé et de prévoyance auxquelles les entreprises de la branche ont souscrit. Aujourd'hui, les organismes disposent de sites internet présentant leurs services, de numéros d'appel ou d'assistance psychologique, ce qui permet d'apporter des premiers éléments de réponse.

Par ailleurs, le régime de retraite complémentaire Agirc-Arrco a également développé un dispositif national « Ma boussole aidants ». Ce dernier a pour vocation de soutenir les aidants familiaux et leurs proches, en leur indiquant les services utiles, l'accès aux solutions de répit et de soutien, et de ce fait favoriser la conciliation de leur vie personnelle et professionnelle.

Article 8 | *Dispositions spécifiques aux entreprises de moins de 50 salariés*

En application de l'article L. 2261-23-1 du code du travail, les signataires conviennent que le contenu du présent accord ne justifie pas de prévoir les stipulations spécifiques aux entreprises de moins de cinquante salariés visés à l'article L. 2232-10-1 du code du travail.

Article 9 | *Suivi et évaluation de l'accord*

La CPPNI sera chargée d'évaluer l'impact de cet accord et proposer des améliorations si nécessaire. Des bilans annuels seront réalisés pour mesurer l'efficacité des mesures mises en place.

Article 10 | Durée de l'accord

Cet accord est conclu pour une durée indéterminée. Il entre en vigueur le lendemain de son dépôt aux services compétents.

Article 11 | Extension. Adhésion. Dépôt

Le présent avenant sera notifié à l'ensemble des organisations représentatives à l'issue de la procédure de signature, conformément aux dispositions de l'article L. 2231-5 du code du travail.

Il sera ensuite déposé en un exemplaire original et une copie sera envoyée sous forme électronique à la direction générale du travail, conformément à l'article D. 2231-2 du code du travail.

Un exemplaire sera également communiqué au greffe du conseil de prud'hommes de Paris.

Les parties signataires sont convenues de demander sans délai l'extension du présent avenant, conformément aux articles L. 2261-19 et suivants du code du travail.

Toute organisation syndicale représentative de salariés au sens du code du travail, ainsi que toute organisation syndicale ou groupement d'employeurs ou tout employeur pris individuellement, non-signataires du présent accord, pourront adhérer à cet accord dans les conditions prévues par la législation en vigueur.

Fait à Paris, le 26 mai 2025.

(Suivent les signatures.)