

# CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DES ORGANISMES DE TOURISME DU 5 FEVRIER 1996,

## AVENANT N°21 DU 20 FEVRIER 2018 RELATIF A LA MISE EN PLACE DU CQP « REFERENT DES ACCUEILS TOURISTIQUES »

### *Préambule.*

Consciente du rôle essentiel de la formation professionnelle dans l'évolution de l'emploi et l'épanouissement des salariés, la branche des organismes de tourisme a développé divers outils et dispositifs afin de favoriser l'accès des salariés à la formation professionnelle. Les partenaires sociaux confirment leur volonté de développer les compétences des salariés et améliorer la reconnaissance des qualifications acquises lors de parcours de formation et/ ou par l'expérience professionnelle.

Considérant que les métiers des organismes de tourisme nécessitent la maîtrise de compétences et de savoirs spécifiques à plusieurs missions, dont l'accueil, et qu'aucune certification professionnelle correspondante n'existe, les parties signataires décident de mettre en place, par le présent accord, un certificat de qualification professionnelle « référent des accueils touristiques » (CQP), conformément à la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.

Par le présent accord, les parties signataires entendent fixer le processus de création et des conditions de mise en œuvre des CQP.

Ces derniers donneront lieu, au profit des salariés, à une reconnaissance dans la grille de classification de la CCN, conformément à la délibération de la CPPNI figurant en annexe du présent accord.

*Il a donc été conclu le présent avenant.*

### CHAPITRE 1. Champ d'application

Les dispositions du présent accord s'appliquent à l'ensemble des entreprises entrant dans le champ professionnel d'application de la convention collective des organismes de tourisme.

### CHAPITRE 2. Création et mise en œuvre du CQP

- Article 1er : Définition et objet

Le CQP est une reconnaissance de qualification professionnelle, créée et délivrée au sein de la branche professionnelle des organismes de tourisme par la commission paritaire nationale pour l'emploi et de la formation (CPNEFF). Le CQP atteste, au plan national, les qualifications professionnelles relatives à un métier ou un emploi propre à la branche des organismes de tourisme.

Le CQP peut s'obtenir par le biais du parcours formalisé dans les référentiels de formation définis par la CPNEF.

JPB  
VA mcbal a.L

- Article 2 : Public visé par l'accès aux CQP

L'accès aux CQP de la branche professionnelle des organismes de tourisme est ouvert pour les publics suivants :

- ✓ dans le cadre du parcours formalisé, les salariés en activité dans une entreprise de la branche et disposant d'une expérience professionnelle dans la branche d'au moins 6 mois ;
- ✓ les bénéficiaires d'un contrat de professionnalisation dans la branche ;

- Article 3 : Présentation du CQP « référent des accueils touristiques »

Le CQP s'appuie sur un référentiel d'activité permettant d'analyser les situations de travail et d'en déduire les connaissances et les compétences nécessaires, et sur un référentiel de certification, qui définit les modalités et les critères d'évaluation des acquis.

Les référentiels de compétences des CQP de la branche des organismes de tourisme sont organisés sur la base d'unités de compétences pour lesquelles sont définis les modalités et les critères d'évaluation. L'évaluation des compétences du candidat s'effectue unité par unité. Ces dernières peuvent être obtenues indépendamment les unes des autres.

Le CQP fait l'objet d'une demande d'inscription au répertoire national des certifications professionnelles selon les modalités déterminées par la CPNEF.

Les référentiels des CQP créés sont tenus à jour par la CPNEF.

- Article 4 : Démarche d'acquisition du CQP par la voie du parcours formalisé

Le candidat suit le parcours suivant :

- ✓ repérage préalable des compétences maîtrisées par le candidat : afin de repérer les compétences du candidat par rapport au référentiel de qualification du CQP envisagé, il est indispensable d'analyser et d'évaluer les acquis de l'expérience d'un candidat. Cette démarche permet de confirmer le candidat dans le parcours de ce CQP ou de le réorienter vers un autre CQP.

Ce repérage des compétences se fait sur la base d'un entretien avec le référent formation du relais territorial régional ou départemental du salarié.

- ✓ création d'un parcours de développement des compétences individualisé sur la base d'un référentiel de formation du CQP ;
- ✓ formation en entreprise ou formation en interentreprises ;
- ✓ évaluation des compétences par des organismes de formation habilités par la CPNEF ;
- ✓ validation des compétences par le jury paritaire et délivrance du CQP : le candidat ne peut se présenter devant le jury paritaire qu'une fois toutes les unités de compétences acquises.

- Article 5 : Qualité des organismes de formation habilités

Les organismes de formation doivent avoir une connaissance approfondie de la branche des organismes de tourisme et du métier visé par le CQP et de ses modalités d'exécution.

Tout organisme de formation doit être habilité expressément par la CPNEF à délivrer cette formation.

Les relais territoriaux en charge de la formation professionnelle font remonter une fois par an à la CPNEF une liste des organismes de formation habilités, sur la base des réponses aux appels à projets régionaux.

JPB  
VR mcbal 0.2

En cas de dysfonctionnements avérés, l'habilitation de l'évaluateur peut être retirée.  
Tout candidat peut former un recours auprès du jury paritaire contre la décision de l'évaluateur.  
Pour être valable, ce recours doit être formulé dans le délai de 2 mois suivant l'évaluation, par lettre recommandée avec avis de réception, et dûment motivé.  
Le jury ne pourra pas se prononcer sur la délivrance du CQP avant l'expiration de ce délai.  
La décision du jury paritaire est souveraine et n'est susceptible d'aucun recours.

- Article 6 : Evaluation finale par un jury paritaire

Le jury paritaire est composé comme suit :

- ✓ chaque organisation syndicale représentative au niveau national des salariés dispose d'un siège et d'une voix dans la branche ;
- ✓ les organisations professionnelles représentatives des employeurs disposent d'un nombre de sièges et de voix égal à celui de l'ensemble des représentants des organisations syndicales de salariés.

Rôle du jury :

Ce jury est chargé de :

- ✓ statuer sur l'obtention du CQP par le candidat ;
- ✓ régler les litiges pouvant survenir dans le cadre de la validation (recours motivé du candidat contre l'avis de l'évaluateur).

Pour que le CQP soit obtenu, la totalité des unités des compétences doit être validée. Après obtention du CQP, le candidat reçoit le certificat d'obtention du CQP. Le jury se réunit à l'initiative de la CPNEF. La présidence et la vice-présidence du jury sont assurées alternativement par la délégation patronale et la délégation des salariés annuellement. Le vice-président appartient nécessairement à la délégation à laquelle n'appartient pas le président.

Délibération du jury :

- ✓ La décision de délivrance du CQP est prise à la majorité absolue des membres présents ou représentés du jury paritaire.

Recours des candidats contre la décision du jury :

- ✓ Le jury paritaire prend ses décisions souverainement. Ses décisions ne sont susceptibles d'aucun recours par un candidat.

- Article 7 : Positionnement des CQP dans la grille de classification de la convention collective nationale des organismes de tourisme

Le positionnement du CQP « référent des accueils touristiques » dans la grille de classification de la convention collective nationale des organismes de tourisme a été fixé par la CPPNI à travers la délibération 2018-01 du 23 janvier 2018. Il a été fixé au minimum à l'échelon 2.1 de la CCN.

- Article 8 : Durée et renouvellement/suppression des CQP

Le CQP « référent des accueils touristiques » est créé pour une durée indéterminée.

La CPNEF peut décider de :

- ✓ réviser le CQP ;
- ✓ supprimer le CQP, après une étude d'opportunité, auquel cas les parcours de formation en cours restent éligibles à la délivrance du CQP.

JIB  
mcbal  
0.6  
vz

- Article 9 : Bilan annuel

Chaque année, un bilan de la mise en œuvre des CQP est présenté lors des réunions de la CPNE. Ce bilan porte notamment sur les éléments suivants :

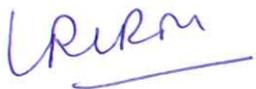
- ✓ bilan quantitatif et qualitatif des CQP suivis dans l'année en cours ;
- ✓ bilan des jurys réunis au cours de l'année ;
- ✓ bilan du coût financier des CQP ;
- ✓ habilitation des organismes de formation, des évaluateurs.

### CHAPITRE 3. Durée

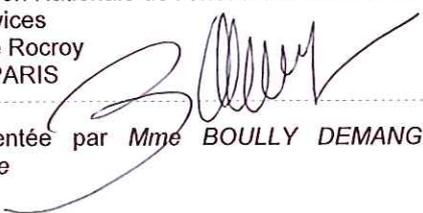
Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être dénoncé par les parties dans les conditions prévues par les articles L 2261-9 et suivants du Code du travail.

Le présent avenant prend effet au 1<sup>er</sup> mars 2018.

#### **LES ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES D'EMPLOYEURS :**

<p><b>Offices de Tourisme de France (Fédération nationale des offices de tourisme et syndicats d'initiative)</b></p> <p>79-81 rue de Clichy 75009 PARIS</p> <hr/> <p>Représentée par <i>M. Jean-Pierre BCEUF</i></p> 	<p><b>Tourisme et Territoires (Le réseau des agences départementales) ex RN2D</b></p> <p>15 Avenue Carnot 75017 PARIS</p> <hr/> <p>Représenté par <i>Mme Véronique RIVRON</i></p> 
--	--

#### **LES ORGANISATIONS REPRESENTATIVES DE SALARIES :**

<p><b>SNEPAT</b></p> <p>131 rue Damrémont 75018 PARIS</p> <hr/> <p>Représentée par <i>M. TRESSE Patrick</i></p>	<p><b>Fédération des Services CFDT</b></p> <p>Tour Essor 14 rue Scandicci 93508 PANTIN Cedex</p> <hr/> <p>Représentée par <i>Mme LE BOUDIC-JAMIN Oriane</i></p> 
<p><b>CFE CGC-FNECS</b></p> <p>Fédération Nationale de l'encadrement du Commerce et des services 9 rue de Rocroy 75010 PARIS</p> <hr/> <p>Représentée par <i>Mme BOULLY DEMANGE Marie-Christine</i></p> 	<p><b>CGT</b></p> <p>263 rue de Paris Case 15425 93514 Montreuil Cedex</p> <hr/> <p>Représentée par</p>