



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

Annexe 8 :

Domaine de formation

RESSOURCES HUMAINES

Cahier des clauses techniques particulières lots 8.01 à 8.07



FORMATIONS



TRAJECTOIRES
Tourisme

PÔLE PROFESSIONNALISATION
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Lot 8.01 Mettre en œuvre le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels – DUERP (titre provisoire)

Contexte général :

La loi impose à tout employeur l'obligation de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de ses salariés et protéger leur santé physique et mentale. Le document unique est l'inventaire des risques de chaque unité de travail de l'entreprise ainsi que les actions mise en place pour les éviter ou les réduire.

Évaluer les risques professionnels auxquels sont exposés vos salariés fait partie de vos obligations en tant qu'employeur. Quelle que soit votre activité ou la taille de votre entreprise, vous devez faire l'inventaire des risques tant physiques que psychiques qui menacent vos employés. Une démarche qui vous conduira à la réalisation du document unique d'évaluation des risques (DUER). Nous vous aidons à comprendre en quoi consiste cette (au lieu de : *il s'agit d'une*) obligation pour vous en tant qu'employeur (article L4121-1).

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de rédiger et mettre à jour le document unique conformément à la réglementation

Public : Tout salarié qui doit s'impliquer dans la réalisation ou dans la mise à jour du document unique, responsable, directeurs – délégué du personnel.

Prérequis : aucun

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Présentation des exigences du Document unique (*connaître le contenu minimal du document unique*)
- Maîtriser une méthode d'évaluation des risques
- (*Formaliser et communiquer*)
- Les informations pour caractériser les risques
- Comment observer les situations de travail: visite terrain, interview du personnel?
- Inventorier les situations dangereuses et évaluer les risques pour chaque Unité de Travail

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer **1 session** pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14h)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Privas ou Valence / Ardèche ou Drôme

Date à définir

Lot 8.02 RH : du juridique au management (titre provisoire)

Contexte général :

De nombreuses structures ont vu leurs effectifs augmenter suite aux fusions et regroupements notamment dans le cadre de la loi NOTRe. La gestion de cette nouvelle masse salariale n'est pas sans conséquences car elle engendre des changements en termes de management et de maîtrise du droit social pour répondre aux obligations liées à ses effectifs (+ 11 salariés, + de 20 salariés...).

Cette formation a pour objectifs de donner les clés aux personnes en charge des ressources humaines (DRH, Directeurs...) pour gérer les relations avec ses collaborateurs et mieux maîtriser son rôle et les différentes missions qui lui incombent.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de prévenir les contentieux par la maîtrise du droit social et des techniques de management

Public : Directeurs, Managers, RH

Pré-requis : Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Maîtriser du cadre juridique et conventionnel afin de limiter les risques de contentieux
- Mettre en pratique dans une posture de manager, en gérant les relations et les émotions

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Lieu et date prévisionnelle :

Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme

Date à définir

Lot 8.03 Connaître la nouvelle réglementation et maîtriser les règles du dialogue social dans son office de tourisme (titre provisoire)

Contexte général :

L'application de la nouvelle réforme territoriale (loi NOTRe) a favorisé par le biais des restructurations, fusions, absorptions, l'émergence d'équipes salariées plus nombreuses au sein des offices de tourisme.

Parallèlement la nouvelle réglementation, et notamment les ordonnances Macron ont fait évoluer les règles d'organisation et de fonctionnement du dialogue et de la représentation sociale.

Dans ce contexte, la formation vise à permettre aux managers (DG, DRH, DAF), de connaître et de comprendre, et maîtriser pour chacun des seuils, les règles d'organisation et de fonctionnement des instances de représentation sociale, permettant d'organiser le dialogue social en conformité avec les nouvelles dispositions réglementaires.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le participant sera capable d'appliquer la réglementation propre à son OT et / ou d'assumer son rôle au sein de son OT, en matière d'organisation et de fonctionnement du dialogue social, mais aussi de connaître les règles applicables en matière d'hygiène et sécurité, fiscalité, juridique... selon le nombre de salariés de l'établissement.

Public : Directeurs généraux, DRH, DAF.

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Connaître les seuils réglementaires en nombre de salariés
- Connaître la réglementation applicable selon les seuils en matière fiscale, sociale, juridique, sécuritaire et sanitaire (CHSCP)...
- Connaître et maîtriser les mécanismes et instances du dialogue et de la représentation du personnel, leur fonctionnement
- Comprendre le rôle, les droits, devoirs et responsabilités des acteurs du dialogue social (dirigeant, DP, salariés)

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 1 à 2 jours (7 à 14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Périodes et lieux prévisionnels des différentes sessions :

Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme

Chambéry / Savoie

Dates à définir

Lot 8.04 Mettre en place le télétravail dans sa structure, un projet collectif

(titre provisoire)

Contexte général :

Taille des structures en augmentation, modes de travail collaboratifs, augmentation de la durée des déplacements domicile-travail et de leur coût, gestion d'une structure éclatée sur plusieurs sites, sont autant de facteurs internes et externes qui conduisent les organisations dans le secteur du tourisme à repenser leur manière de travailler. Face à ces changements dans les modes d'organisation et aux problématiques de la qualité de vie au travail, la question du télétravail se pose avec acuité et bouleverse le fonctionnement des structures.

Le télétravail entraîne également des bénéfices économiques qui sont désormais mesurés par de nombreuses études : augmentation de la productivité et de la qualité du travail fourni.

Avec la publication des décrets d'application, les ordonnances MACRON portant réforme du droit du travail ouvrent de nouvelles possibilités au sein des organisations : elles apportent un nouveau cadrage au télétravail et ont permis d'assouplir les conditions de sa mise en oeuvre.

Le télétravail s'inscrit dans une démarche d'amélioration de l'organisation du travail et s'appuie sur les technologies numériques. Il s'agit d'un travail effectué hors des locaux de l'employeur de façon régulière et volontaire. Mais quelles sont les pratiques et les implications en terme d'organisation ?

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de mettre en place un dispositif de télétravail pour son organisation en prenant en compte toutes les dimensions QVT, juridiques, RH, accompagnement au changement

Public : Directeurs, Responsables administratifs, personnes en charge des ressources humaines.

Pré-requis : Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Cerner les enjeux du télétravail : qualité de vie au travail, gestion multisites, performance...
- Assurer le pilotage stratégique et la réflexion autour du télétravail comme un projet global d'entreprise
- Le cadre légal et réglementaire avec les ordonnances MACRON
- Le télétravail dans la fonction publique / le télétravail dans les entreprises privées
- Définition d'un plan d'actions sur : l'organisation matérielle, les aspects juridiques et RH, la formation
- Mise en œuvre du dispositif : l'expérimentation et l'accompagnement au changement (managers, télétravailleurs, non-télétravailleurs...)
- Définir les modalités d'évaluation pour un bilan

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer une session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 1 ou 2 jours (7 ou 14h)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Lyon / Rhône

Date à définir

Lot 8.05 Réussir son rôle de DP (titre provisoire)

Contexte général :

Toute entreprise d'au moins 11 salariés doit organiser l'élection de délégués du personnel (DP). Leur nombre varie en fonction de l'effectif de l'entreprise. Le délégué est notamment chargé de représenter les salariés et leurs réclamations auprès de l'employeur. Pour exercer ses missions, il dispose de divers moyens d'action (heures de délégation, déplacement hors de l'entreprise DP et doit assurer plusieurs missions.

Il doit se conformer au code du travail mais également à la convention collective en vigueur (*Code du travail, convention collective, salaires, durée du travail, hygiène et sécurité...*)

Les délégués peuvent être consultés, en l'absence de comité d'entreprise, sur les licenciements économiques, la durée du travail (heures supplémentaires, horaires individualisés), la formation professionnelle. Ils sont également consultés sur la fixation des congés payés.

Les délégués du personnel peuvent également faire des suggestions sur l'organisation générale de l'entreprise.

Pour exercer leurs missions, la loi a reconnu aux délégués du personnel différents moyens.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capable de connaître l'étendue de ses missions et comment les appliquer.

Public : Délégués du personnel

Prérequis : Se munir de la convention collective

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Connaître les seuils réglementaires mandats, renouvellements
- Connaître la réglementation applicable selon les seuils en matière fiscale, sociale, juridique.
- Connaître les règles de sécurité et sanitaire (CHSCP)...
- Connaître et maîtriser les mécanismes et instances du dialogue et de la représentation.
- Connaître le rôle les droits, devoirs et responsabilités des acteurs du dialogue social.

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation :

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Privas / Ardèche

Saint-Etienne / Loire

Dates à définir

Lot 8.06 Elaborer le plan de formation de son établissement (titre provisoire)

Contexte général :

L'évolution des contextes et des pratiques, conduisent les dirigeants d'Offices de tourisme ou de tout établissement à revoir continuellement la stratégie, le projet et l'offre de services qu'ils proposent.

Cela les amène également à revoir, et faire évoluer les compétences internes, souvent même au-delà de l'obligation légale de formation.

La formation est un outil de management, mais aussi un investissement nécessaire aux évolutions des personnels et des structures et des attentes de la clientèle.

C'est aussi un casse-tête pour les responsables des Ressources Humaines qui doivent répondre aux demandes des salariés et aux besoins de l'entreprise en jonglant avec les plannings et les ressources.

Traduire les besoins en compétence en plan de formation, tel est l'enjeu de cette formation.

Elle doit permettre aux dirigeants ou DRH d'adapter les compétences internes aux évolutions des besoins de la structure et des personnels en termes de compétences, que ce soit pour répondre à un projet d'entreprise, à une obligation légale, ou aux attentes des salariés, tout en anticipant et en optimisant l'utilisation des dispositifs et des ressources.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure d'élaborer le plan de formation répondant aux besoins en compétences nécessaires à la réalisation du projet de l'entreprise

Public : Directeurs, DRH

Pré-requis : Pas de pré requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Identifier les compétences requises pour répondre à son projet
- Diagnostiquer les écarts entre les ressources disponibles et les besoins
- Traduire en termes d'objectifs opérationnels les besoins en formation
- Elaborer le plan de formation correspondant
- Connaître les dispositifs de professionnalisation et les principaux leviers de financement

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Chambéry / Savoie

Dates à définir

Lot 8.07 Mettre en place la gestion de parcours professionnel de ses collaborateurs pour optimiser le capital humain de son entreprise (titre provisoire)

Contexte général :

Le paysage institutionnel du tourisme a connu une véritable mutation avec les implications de la réforme territoriale et particulièrement de la loi NOTRe. La compétence « Promotion du tourisme dont la création d'Office de Tourisme » a été bien souvent transférée aux EPCI (Communautés d'agglomération, communautés de communes...). La majorité des EPCI a donc réorganisé les Offices de Tourisme présents sur leur territoire. De nombreux regroupements ou fusions qui ont conduit à la mise en place d'une nouvelle organisation pour les équipes.

Les métiers du tourisme sont, quant à eux, en mouvement constants et rapides depuis plusieurs années, ce qui induit une évolution des modes de fonctionnement des structures et de leurs équipes. Les managers doivent dorénavant anticiper les stratégies RH à mettre en place afin que la structure reste compétitive et performante tout en se préoccupant des motivations de leurs collaborateurs. La gestion des parcours professionnels est donc au cœur des problématiques managériales et RH.

Enfin, en raison de l'environnement instable, flexible et hyper concurrentiel actuel, les structures doivent mettre en place des outils et stratégies pour conserver en interne leurs ressources humaines clés dans la mesure où elles représentent un des facteurs clés de succès de leur performance et de leur compétitivité durable. L'approche du bien-être au travail, de l'équilibre et la motivation du salarié y trouve aussi toute sa place.

Cette problématique managériale, identifiée dans les Offices de Tourisme, concerne également d'autres structures touristiques telles que les sites de visite (musée, sites de loisirs...)

Les managers évoluant dans des structures touristiques sont donc amenés à optimiser le capital humain de leur structure en s'assurant que les compétences nécessaires se retrouvent au bon endroit au bon moment.

ATTENTION POSTURE DU RH

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de mettre en place la gestion de parcours professionnel.

Public : Responsables ressources humaines et manager intermédiaires.

Pré-requis : Être en charge ou prochainement chargé du management d'une équipe ou de collaborateurs

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Repérer les spécificités du management des ressources humaines
- Situer son rôle dans une organisation et travailler sa posture
- Identifier les ressorts des motivations individuelles et collectives
- Comprendre les enjeux de la gestion de parcours professionnels et maîtriser les étapes de sa mise en place (entretien annuel et professionnel...)
- Connaître les obligations de l'employeur, les bonnes pratiques du manager et les pièges à éviter

- Faire le point avec le salarié notamment sur ses aptitudes professionnelles, ses souhaits d'évolution, des besoins de formation...
- Savoir créer et analyser les indicateurs de performance de son activité

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 ou 3 jours (14 ou 21 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Lieux prévisionnels des formations :

Valence / Drôme ou Privas / Ardèche

Date à définir