

DÉMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT
A LA GESTION PREVISIONNELLE
DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES



Avoir les bonnes compétences au bon endroit et au bon moment !

La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) est un ensemble d'outils et de méthodes au service des offices de tourisme et des salariés pour optimiser l'organisation du travail et le management des compétences au regard des évolutions de l'environnement et de la stratégie de l'Office.

Quels sont les facteurs générant des besoins de montée en compétences ?

Bien sûr, l'évolution générale de l'environnement touristique

Mais aussi :

- > Les projets de l'OT
- > Les exigences de la Marque Qualité Tourisme et du nouveau classement des OT
- > L'adaptation à l'emploi (intégration des nouveaux salariés, promotion interne...)
- > Les fusions ou rapprochement d'OT
- > Sans oublier la demande des salariés eux-mêmes (évolution professionnelle, sécurisation des parcours...)

La GPEC, pour qui et pourquoi ?

> Pour la direction : élaborer et mettre en œuvre une politique cohérente de gestion et de développement des ressources humaines (aide au recrutement, formalisation du plan de formation, clarification des fonctions, organisation interne...), mobiliser les moyens humains autour de la stratégie de l'OT. Donner du sens à la formation des collaborateurs.

> Pour les collaborateurs : être mieux armé pour s'adapter aux évolutions, permettre une meilleure lisibilité et une sécurisation de leur parcours professionnel. Pour rappel, faire le point avec le salarié sur ses besoins en formation et ses vœux d'évolution est une obligation légale de l'employeur.

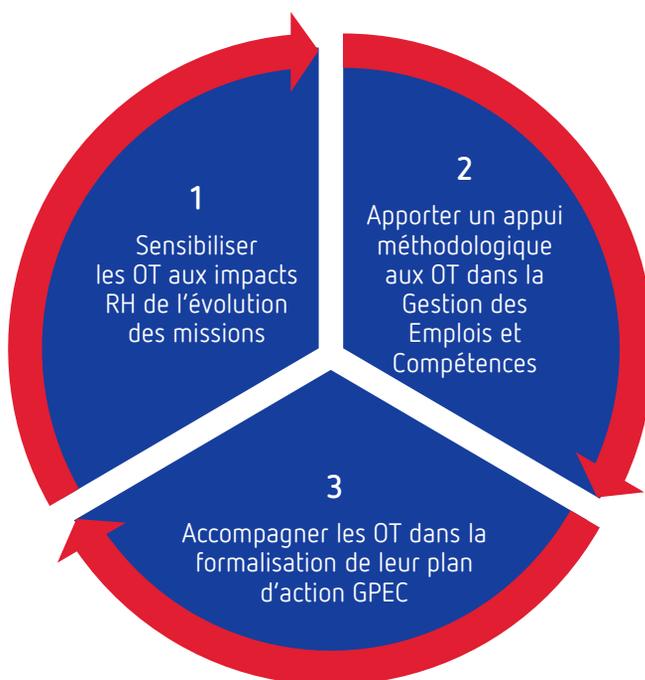
> Pour les élus : s'assurer de l'adéquation des ressources humaines avec la stratégie politique et les moyens financiers déployés.

> Pour les acteurs régionaux de la formation : mieux identifier les besoins collectifs en formation, assurer les partenaires financiers que l'offre en formations répond aux besoins réels des OT.

Notre démarche d'accompagnement

Offices de Tourisme & Territoires de Normandie (OTN), propose d'accompagner les Offices de Tourisme et territoires adhérents à la fédération régionale à la GPEC.

Une démarche articulée autour de 3 objectifs



Cadre de l'accompagnement d'OTN

Cet accompagnement, s'inscrit dans la lignée des actions portées par OTN auprès de son réseau : mise à disposition d'outils et méthodes permettant aux managers d'OT de gérer leurs emplois et de leurs compétences, appui à la formalisation de leur plan d'actions GPEC. Le manager conduit lui-même ses évaluations et décide des actions RH à engager.

Signature d'une charte d'accompagnement entre l'OT et OTN

Coût de l'accompagnement : 300 € net de TVA / jour

Les phases d'accompagnement

Nous vous accompagnons à partir d'outils et méthodes que nous avons conçus avec des OT pilotes, sous l'œil expert d'un cabinet RH.

Phase 1

- FAIRE le point sur les objectifs de l'OT, établir un diagnostic flash RH et identifier les premiers impacts RH. Créer un référentiel fonction/compétences pour chaque poste (adaptation des référentiels types).

Phase 2

- EVALUER les compétences.

Phase 3

- FAIRE la synthèse des évaluations et élaborer un plan d'actions.

Phase 1 – FAIRE le point sur les objectifs de l'OT, établir un diagnostic flash RH et identifier les premiers impacts RH. Créer un référentiel fonction/compétences pour chaque poste (adaptation des référentiels types).

Toute GPEC s'appuie d'abord sur le projet !

Quelles sont les fonctions et compétences nécessaires pour atteindre les objectifs qui m'ont été fixés ?

Il s'agit à ce stade de définir des contours de postes nécessaires pour atteindre ces objectifs (référentiel fonction) et de déterminer pour chaque poste les compétences requises (référentiel compétence: type et niveau de compétences attendues : savoirs, savoir-faire, savoirs comportementaux).

> Avec l'appui méthodologique d'OTN

Phase 2 – EVALUER les compétences.

Le salarié s'autoévalue à partir du référentiel compétences qui lui a été fourni. En parallèle, le manager évalue son collaborateur à partir de la même grille de son côté. Il s'agit ici de mesurer les écarts entre le niveau de compétences observé et celui qui est attendu.

Les deux évaluations sont confrontées au cours d'un entretien entre le salarié et son manager.

Phase 3 – FAIRE la synthèse des évaluations et élaborer un plan d'actions.

Un plan d'action est défini, qui permet d'identifier les actions correctives à mettre en place pour avoir une organisation des fonctions et des compétences permettant d'atteindre les objectifs fixés (formation, recrutement, organigramme, mobilité, mutualisation avec d'autres OT, externalisation...).

> Avec l'appui méthodologique d'OTN

Pensez-y !

Les référentiels compétences types peuvent aussi être utilisés pour dresser l'état des lieux des compétences de vos équipes à l'instant T, afin d'alimenter la réflexion dans le cadre des fusions à venir.

Les outils mobilisés

- > Un modèle d'état des lieux des ressources humaines.
- > Un modèle de diagnostic flash de l'OT.
- > Un outil d'évaluation de la polyvalence : il permet de détecter les seuils critiques de polyvalence des salariés.
- > 8 fiches de fonction types : la fiche de fonction présente le contexte et le contenu d'une fonction et détaille chacune des missions et leurs activités associées.
Les 8 fonctions types : Administration/gestion, E-tourisme, Commercialisation, Conseiller en séjour, Direction, Promotion destination, Référent qualité, Responsable animations.
- > 8 référentiels compétences types (1 pour chaque fonction) : ils listent l'ensemble des compétences requises pour l'exercice de chaque fonction : savoirs, savoir-faire, savoirs comportementaux.
- > Les outils d'entretiens : guide méthodologie, guide de préparation pour le salarié, support d'entretien.
- > Les outils du plan d'actions GPEC : trame de plan d'action, dispositifs de formation.

Quelques définitions

- > Compétence : capacité à mettre en action des savoirs, savoir-faire et savoirs comportementaux nécessaires à l'exercice de la fonction au sein de l'office de tourisme. Une compétence n'existe que si elle s'exerce. Elle se vérifie, elle ne se présume pas.
- > Les 3 blocs de compétences :
 - Savoir : ensemble de connaissances ou d'aptitudes reproductibles, acquises par l'étude ou l'expérience.
 - Savoir-faire : connaissance des moyens qui permettent l'accomplissement d'une tâche.
 - Savoir comportemental : capacité à s'adapter à des situations variées et à ajuster ses comportements en fonction des caractéristiques de l'environnement, des enjeux de la situation et du type d'interlocuteur.
- Pour chaque compétence, l'OT définit le niveau qu'il attend pour l'exercice de la fonction.

Votre interlocuteur



Emmanuel TRICOIRE
Chargé de mission
GPEC

etricoire@ottnormandie.fr
02 72 88 02 44