

Cahier des charges

Permis de former

Maîtres d'apprentissage et Tuteurs

Secteur HCR

Sommaire

I.	Contexte de la demande	p. 2
II.	Les principes du Permis de former en alternance	p. 3 et 4
III.	Engagements des organismes de formation	p. 4
IV.	Les modules de formation	
	1. Permis de former en alternance « formation initiale » -14 H	p. 5 à 7
	2. Permis de former en alternance « mise à jour » - 7 H	p. 8

Donner envie... Donner confiance... Donner l'exemple...

I. Contexte de la demande

Dans le cadre de sa politique pour le développement de la formation et de l'emploi dans les hôtels, cafés et restaurants, les partenaires sociaux du secteur souhaitent améliorer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement dans l'alternance.

En effet, compte tenu de leurs spécificités, les compétences des métiers HCR s'acquièrent d'abord dans les actes réels de travail. Par conséquent, la voie de l'alternance en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation est largement plébiscitée par la profession comme outil de première insertion professionnelle.

Or, la réussite d'un jeune en formation dépend, pour beaucoup, de la qualité de l'accueil, de l'enseignement et de l'accompagnement dont il bénéficie en entreprise. Ceci met en exergue le caractère fondamental de l'action des tuteurs et des maîtres d'apprentissage dans la formation des alternants.

Savoir accueillir, pouvoir montrer et expliquer les gestes aux jeunes et être capable d'échanger régulièrement avec les centres de formation sont des compétences majeures que les tuteurs et les maîtres d'apprentissage doivent développer et mettre en œuvre constamment pour chaque alternant.

La conviction des partenaires sociaux est qu'un professionnel formé aux techniques d'accueil et de pédagogie accompagnera bien mieux les alternants dans la perspective d'une intégration durable. Il pourra également davantage situer son intervention dans le parcours de formation des alternants. Au-delà de l'acquisition des techniques de management, les tuteurs et maîtres d'apprentissage pourront également jouer pleinement leur rôle d'interface et de coordination avec les centres de formation. Il s'agit à cet égard d'améliorer les relations entre les entreprises et les centres de formation, et, par ricochet, de valoriser davantage l'image du secteur.

C'est dans ce contexte que les partenaires sociaux souhaitent développer le Permis de former en alternance : une formation harmonisée sur tout le territoire national, à destination des tuteurs et des maîtres d'apprentissage du secteur HCR.

Cette obligation de formation constitue une grande opportunité pour rapprocher les entreprises des centres et organismes de formation.

II. Les principes du Permis de former

1. Une formation « initiale » obligatoire pour exercer la fonction de tuteur et maître d'apprentissage dans le secteur HCR

Il s'agit d'une formation d'une durée de 14 (quatorze) heures modulables en journée continue ou en demi-journées organisée en présentiel.

Elle concerne tous les tuteurs et maîtres d'apprentissage n'ayant jamais encadré d'alternants sous contrat de travail (contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage) et tous les tuteurs et maîtres d'apprentissage n'ayant pas encadré d'alternants sous contrat de travail (contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage) sur une période de 5 ans précédant la date de signature dudit contrat.

Cette formation devra être suivie préalablement à la signature d'un contrat de travail en alternance.

2. Une formation de « mise à jour des connaissances et des pratiques » obligatoire pour tous les tuteurs et maîtres d'apprentissage

Il s'agit d'une formation d'une durée de 7 (sept) heures consécutives organisée en présentiel.

Celle-ci est dispensée par l'un des organismes de formation habilités pour :

- tous les tuteurs et maîtres d'apprentissage ayant suivi la formation initiale après l'entrée en vigueur de cet avenant
- pour tous les tuteurs et maîtres d'apprentissage dispensés de la formation initiale et n'ayant pas déjà suivi la formation de mise à jour.

Cette formation de mise à jour devra être renouvelée tous les 4 ans.

3. Tuteurs et maîtres d'apprentissage dans le secteur HCR

Les tuteurs et maîtres d'apprentissage sont les co-acteurs d'une formation par alternance de qualité. Au sein de l'entreprise, ils constituent l'élément majeur de socialisation, de transmission des valeurs, d'appropriation des savoir-faire opérationnels et de développement des compétences. Reconnus pour leurs savoirs, ils accompagnent et guident l'alternant jusqu'à l'autonomie. C'est dans cette perspective que les partenaires sociaux souhaitent développer le Permis de former en alternance pour accroître les compétences des tuteurs et des maîtres d'apprentissage en matière :

- d'accueil, d'information et de communication,
- d'encadrement et d'accompagnement,
- d'évaluation,
- de transfert de compétences.

4. Organisation de la formation

Afin de faciliter l'organisation des départs en formation des personnes exerçant dans les établissements HCR, la formation initiale et la mise à jour pourra être modulée soit en demi-journée soit en journée.

III. Engagements de l'organisme de formation

1. Organismes de formation habilités

Les organismes de formation qui souhaitent dispenser le Permis de former doivent disposer d'une convention conclue avec CERTIDEV pour le compte et après accord des organisations syndicales de salariés et des organisations professionnelles d'employeurs, représentatives du secteur HCR au niveau national réunis en CPNEF-ih.

Cette convention, indique notamment les engagements et obligations des organismes de formation.

L'habilitation des organismes de formation entre en vigueur après la signature de la convention par CERTIDEV via la plateforme Certibloc

Pour être habilités les organismes de formations doivent bénéficier de la subrogation de financement par l'OPCO et avoir la qualité de :

- CFA, membres du réseau de la branche HCR,
- Centre de formation habilités CQP-ih,
- Toute autre demande formulée par un prestataire sera examinée par la CPNEF-ih. L'organisme de formation devra télécharger, compléter et redéposer sur la plateforme Certibloc les éléments constitutifs de la demande d'habilitation.

Phase transitoire :

Compte tenu de l'extension tardive de l'accord de branche fixant les nouvelles modalités de mise en place du permis de former, les organismes habilités à dispenser le Permis de former au 31/12/2018, bénéficie d'une autorisation jusqu'au 30/06/2019. A cette date, ils devront justifier de la conclusion de cette convention avec CERTIDEV pour pouvoir mettre en place les formations initiales et de mise à jour du Permis de former.

2. Engagements de l'organisme de formation habilité

a. Répondre aux objectifs de formation

L'organisme de formation habilité pour le Permis de former en alternance s'engage à dispenser un contenu de formation qui réponde aux objectifs des modules de formation, déterminés par les partenaires sociaux membres de la CPNEF-ih (cf. p.5 et 8 mettre les articles concernés).

b. Formation actualisée du module « Initiation au droit social : les contrats de formation en alternance dans le secteur HCR »

Au regard des spécificités relatives à l'alternance dans le secteur HCR et des évolutions rapides de la législation et des accords conventionnels dans ce domaine, les partenaires sociaux ont le souci de voir les connaissances actualisées en fonction des dernières évolutions. Cette actualisation sera diffusée par CERTIDEV sur son site.

c. Suivi administratif du Permis de former

L'organisme de formation habilité s'engage à transmettre aux stagiaires ayant suivi la totalité de la formation une attestation « normée », téléchargeable sur le site Certibloc, en sus des documents légaux relatifs à leur activité de formation.

Le coût de traitement et de suivi administratif est fixé par la CPNEF-ih pour une année civile à 2 000€ HT. Si l'habilitation intervient en cours d'année, ce coût est proratisé au nombre de mois restant à couvrir jusqu'au 31 décembre. Tout mois commencé est dû.

La CPNEF-ih se réserve la possibilité de diligenter tout contrôle des organismes de formation habilités.

d. Promotion du Permis de former

Les organismes de formation habilités s'engagent à promouvoir le Permis de former auprès des employeurs du secteur HCR dès l'enregistrement des contrats en alternance.

3. Informatique et libertés

3.1 Formalités préalables

Dans le cadre de l'exécution de la Convention entre CERTIDEV et l'Organisme, chacune des Parties fait son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées, ainsi que du Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données personnelles.

3.2 Garantie

Chacune des Parties garantit l'autre Partie du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel.

3.3 Droits des personnes

Dans le cadre de l'exécution des présentes, CERTIDEV, mandaté par le CPNEFP, est amené à recueillir des données personnelles protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Sauf mention particulière, ces données sont nécessaires à l'exécution du contrat.

Le responsable du traitement de ces données personnelles est CERTIDEV, 22 rue d'Anjou - 75008 Paris, qui les utilise principalement pour les finalités suivantes :

- gestion et suivi de la procédure d'habilitation ;
- gestion et suivi des formations ;
- gestion et suivi de la qualité des formations ;

- gestion et suivi des audits réalisés sur les organismes ;
- gestion et suivi de la relation contractuelle ;
- gestion de la comptabilité, de la trésorerie et du reporting ;
- gestion des précontentieux et contentieux.

A ce titre, les personnes physiques dont les données personnelles sont utilisées aux fins de l'exécution de la Convention sont informées que les données personnelles les concernant peuvent être transmises au personnel habilité de CERTIDEV et partagées au niveau du CPNEFP. CERTIDEV ne conserve les données collectées que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la législation en vigueur.

Conformément à la loi Informatique et Libertés modifiée, la personne dont les données personnelles sont collectées dans le cadre de l'exécution du contrat est informée qu'elle dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, d'opposition pour motif légitime, d'opposition à la prospection commerciale, de limitation au traitement de ses données personnelles, de rectification, de portabilité de ses données, de suppression et de définir les directives relatives à ses données personnelles après son décès.

Elle dispose également du droit d'introduire une réclamation relative au traitement de ses données personnelles auprès d'une autorité de contrôle

Pour exercer ses droits, la personne concernée peut s'adresser à : contact@certidev.com. Toute demande devra être accompagnée d'une copie, recto-verso, d'une pièce d'identité.

3.4 Utilisation

Il est rappelé que CERTIDEV ne concède aucun droit d'utilisation des données à caractère personnel échangées aux fins d'exécution des de la Convention.

3.5 Sous-traitance – Données personnelles

Les prestations de formation réalisées par l'Organisme pour le compte de CERTIDEV, mandaté par le CPNEFP, peuvent impliquer des traitements de données à caractère personnel au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite Informatique et Libertés (« les Données Personnelles ») ou un accès par l'Organisme aux Données Personnelles de candidat à la certification.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent ainsi à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier la loi Informatique et Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 (ci-après, « RGPD »).

L'Organisme, agissant en qualité de sous-traitant sera en outre, tenu de respecter les dispositions de la réglementation actuellement applicable aux Données Personnelles et du RGPD ainsi que les obligations prévues à l'Annexe - Sous-traitant/Données Personnelles.

IV. Le référentiel d'activités des tuteurs et maîtres d'apprentissage

1. Permis de former - « formation initiale » - 14 heures

Activités/Modules	Objectifs	Compétences
Information sur les parcours de formation professionnelle par alternance dans le secteur HCR	Participer à l'information, l'orientation et l'articulation du parcours de formation professionnelle de l'alternant dans le secteur CHR Permettre à l'alternant de tirer profit au maximum de l'alternance	Dans ce module il sera rappelé les devoirs de former du maitre d'apprentissage et du tuteur. Articulation entre les attentes de l'alternant et la formation <ul style="list-style-type: none">○ Présenter son entreprise et son environnement pour situer le secteur HCR○ Présenter son rôle de maitre d'apprentissage ou tuteur○ Echanger sur le projet professionnel de l'alternant○ Cerner les besoins, les attentes et le degré d'autonomie○ Formuler les différentes étapes du parcours de formation○ Présenter la mission de l'alternant○ Présenter le contrat d'apprentissage et le contrat de professionnalisation (devoirs de l'employeur et de l'alternant)○ Identifier les connaissances et compétences des qualifications visées Point sur des qualités pédagogiques nécessaires favorisant le dialogue, l'écoute et l'explicitation du projet de formation.

Activités/Modules	Objectifs	Compétences
<p>Intégration de l'alternant à son nouvel environnement professionnel Accueil et accompagnement & Organisation du parcours de formation</p>	<p>Créer les conditions d'une intégration professionnelle réussie dans l'entreprise, le métier et plus largement le secteur CHR</p> <p>Accompagner l'alternant dans la découverte du métier et dans la construction de son projet professionnel</p>	<p>Il s'agit dans ce module de formation de bien faire comprendre l'importance de préparer l'accueil, l'intégration et l'accompagnement. Les notions de disponibilité seront abordées également pendant cette phase. Ce module de formation apporte des éclairages sur les représentations, les attentes et les pratiques des différentes catégories de bénéficiaires. L'apport de connaissance et les différentes modalités pédagogiques doivent permettre d'identifier collectivement les actions pouvant être menées pour réussir l'accueil, l'intégration et l'accompagnement</p> <p>Accueil de l'alternant dans l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Présenter l'entreprise, le service, l'équipe, et l'organisation du travail ○ Présenter le métier visé par l'alternant, ainsi que son environnement (situation du poste dans la chaîne des autres emplois de l'entreprise) ○ Présenter le référentiel métier et les perspectives de formation et d'évolution dans le secteur CHR <p>Accompagnement de l'alternant dans l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Présenter les règles d'hygiène et de sécurité ○ Planifier le suivi régulier de l'alternant ○ Développer la motivation de l'alternant et ses aptitudes pour le métier ○ Développer le professionnalisme, l'autonomie et la responsabilisation de l'alternant ○ Elaborer le parcours et le rythme de formation en situation de travail au regard des compétences et du niveau de l'alternant ○ Identifier les personnes ressource en fonction des techniques à apprendre ○ Définir les séquences formatives et leurs évaluations en situation réelle de travail <p>Intégration de l'alternant dans l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Présenter les règles de l'organisation du travail et du fonctionnement de l'entreprise ○ Faciliter la relation de l'alternant avec les autres collaborateurs de l'entreprise sans oublier de présenter son activité au sein de l'entreprise ○ Identifier toute difficulté susceptible de perturber la formation et l'intégration de l'alternant ○ Repérer les enjeux et les conditions de réussite de la mission, notamment pour fidéliser l'alternant dans le secteur CHR ○ Mettre en situation l'alternant et vérifier sa motivation ○ Valoriser le travail réalisé

Activités/Modules	Objectifs	Compétences
Transmission et évaluation des compétences professionnelles en situation de travail	<p>Organiser et réaliser le parcours de formation professionnelle de l'alternant en situation de travail</p> <p>Contribuer à l'évaluation des acquis professionnels de l'alternant tout au long du parcours de formation</p>	<p>Ce module met l'accent sur la dimension fondamentale du rôle pédagogique du maître d'apprentissage ou du tuteur. Il rappelle que les conditions d'alternance ne sont pas le fait du hasard mais sont liées à une préparation méthodologique du parcours de formation du jeune accueilli. La dimension alternance entre entreprise et centre de formation prend ici son sens pour aider le jeune à réaliser le travail attendu et atteindre les objectifs de diplôme ou de certification. La prise en compte de ces éléments indispensables favorise la réussite de l'alternant dans ce parcours.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Présenter le référentiel et les activités professionnelles relatives au diplôme ou certificat préparé ○ Echanger et entretenir une relation suivie avec un référent du centre de formation ○ Organiser les activités de l'alternant en fonction des compétences clés à acquérir ○ Etablir un programme de travail de l'alternant et identifier les personnels avec lesquels l'alternant réalisera les tâches ○ Analyser et exploiter les erreurs et les difficultés pour faciliter les apprentissages ○ Articuler les séquences formation en entreprise avec la progression établie en centre de formation ○ Mesurer les progrès de l'alternant et adapter sa progression en fonction des difficultés repérées en centre de formation ○ Encourager les progressions et maintenir la relation de confiance ○ Participer aux évaluations qualifiantes et mettre en œuvre le Contrôle en Cours de Formation (CCF)

Activités/Modules	Objectifs	Compétences
Initiation au Droit Social : Les contrats de formation en alternance dans le secteur HCR	<p>Appliquer les règles légales et conventionnelles régissant les contrats de formation en alternance dans le secteur HCR</p>	<p>Expliquer l'objectif et le contenu des contrats de formation en alternance</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Les contrats en alternance dans le secteur HCR ○ Le cadre juridique, le contrat de travail, le statut de salarié ○ Forme et durée des contrats ○ Règlementation et durée de formation ○ Rappel sur la réglementation des mineurs ○ Informer l'alternant sur les aides possibles dans le secteur HCR (logement, permis de conduire...)

2. Permis de former - « mise à jour » - 7 heures

Activités/Modules	Objectifs	Compétences
<p>Rôle et missions de la fonction de tuteur, Maître d'apprentissage dans le cadre des contrats en alternance</p>	<p><u>Mise à jour sur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les conditions d'une intégration professionnelle réussie, - Les principes d'organisation et de réalisation du parcours de formation professionnelle de l'alternant en situation de travail (transmission et évaluation des compétences), - Les règles légales et conventionnelles régissant les contrats de formation en alternance dans le secteur des HCR. 	<p><u>Objectif : mettre à jour les connaissances acquises</u></p> <p>Comprendre les enjeux du tutorat :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Une relation pédagogique pour former efficacement dès la phase d'accueil, ○ Etablir un programme de travail en concertation avec le centre de formation, ○ Organiser les activités de l'alternant, ○ Aider l'alternant à l'exécution de son travail, ○ Suivre la réalisation du travail, ○ Evaluer les résultats et mesurer les progrès de l'alternant, <p>Les contrats en alternance dans le secteur des HCR :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Le cadre juridique, le contrat de travail, le statut du salarié, ○ Forme et durée des contrats, ○ Règlementation et durée de formation. <p><u>Objectif : évaluation et préconisation – 2h -</u></p> <p>Les Tuteurs et Maîtres d'apprentissage contribueront à l'amélioration du dispositif grâce aux expériences acquises lors de l'accompagnement des contrats précédents. Ces éléments qualitatifs collectés par le centre de formation seront transmis à CERTIDEV.</p>

Dépôt des propositions des prestataires autres que :

- Les CFA membres du réseau de la branche HCR
- Les centres de formations habilités CQP-ih

Votre demande d'habilitation doit exclusivement être déposée sur la plateforme CERTIBLOC.

Elle devra contenir et détailler sur le document « PERMIS DE FORMER fiches 1 à 6 », au format PDF, les points suivants :

Fiche n°1 : Présentation du centre de formation

Fiche n°2 : Contenu de la proposition

- Connaissance et expériences du secteur professionnel
- La compréhension de l'action de formation et de ses objectifs
- Modalités d'organisation et déroulement des prestations

Fiche n°3 : CV des intervenants

Fiche n°4 : Modalités d'intervention

- Les lieux d'intervention sur le territoire national

Fiche n°5 : Uniquement pour les centres de formation habilités sur la période en cours

- Nombre de sessions et nombre de stagiaires formés en 2018.

Fiche n°6 : Promotion du Permis de former et impact attendu en nombre de stagiaires formés.