

Se former, valeur ajoutée

■ Cela mérite réflexion

Des formations sont parfois organisées pour le personnel, mais elles se décident souvent au coup par coup. Elles font aussi rarement l'objet d'une évaluation.

■ Bon, mais encore ?

Les formations doivent être intégrées dans une réflexion plus globale sur les compétences à acquérir et les objectifs fixés dans le temps.

■ Soyons concrets

Il faut établir un plan de formation à l'échelle de l'entreprise qui prend en compte les besoins pour maîtriser de nouvelles compétences.

Il faut aussi prendre en compte les besoins de formation de l'ensemble des travailleurs.

Il faut établir son plan de formation sur une période conséquente, à savoir plusieurs années.

■ Retenez bien ceci

- Le conseil: "une formation doit être perçue comme une opportunité par la personne qui la suit".
- Vous pouvez vous faire accompagner dans la mise en place d'un plan de formation par un accompagnateur externe. Cela a un certain coût mais peut se révéler utile au niveau de la méthodologie pour des moyennes et grandes structures.
- Un bon cahier de charges, rédigé avec l'aide d'un formateur externe avant la mise en place d'une formation, augmente les chances d'efficacité de cette formation.
- Une bonne formation est celle qui correspond de façon précise aux attentes fixées avant la participation. Toutes les formations proposées n'offrent pas nécessairement un angle d'approche pour les attractions ou les musées.
- Il faut, au départ de votre projet de formation, anticiper la façon dont les connaissances acquises au cours de la formation vont être utilisées par la personne ou par les autres membres du personnel au sein de l'attraction/musée.

■ Les tuyaux du net

- Le Centre de compétence Forem tourisme organise des formations : www.formation-tourisme.be
- Des conseils pour la formation du personnel dans les petites entreprises : <http://detailformation.com/outils/conseils-et-outils-pratiques/rh/formation-du-personnel/>
- Une présentation détaillée de la problématique de la formation du personnel: <http://fr.scribd.com/doc/26064588/Formation-Du-Personnel-GRH>
- Portail référentiel d'activités tourisme et hôtellerie : <http://referentiel.atout-france.fr>

■ Le mot : plan de formation

Il s'agit d'un véritable outil de gestion et de développement des compétences, qui a aussi une incidence sur la motivation du personnel.

Il doit s'appuyer sur des objectifs collectifs et individuels préalablement clarifiés et répondre à la stratégie définie par l'attraction ou le musée. Il doit également se fonder sur un système d'évaluation et de communication efficaces.

Résumons-nous

- La formation du personnel doit s'appréhender comme un investissement et une activité à valeur ajoutée qui favorise l'adaptation et la flexibilité du personnel
- Elle doit être réfléchie, structurée, organisée dans le temps et faire l'objet d'une évaluation
- Elle doit correspondre aux besoins des travailleurs