

LICENCE PRO (L3)

Gestion des ressources humaines

Spécialité : Chargé de projet « Organisation, conditions de travail et qualité dans les activités de service (OTQS) »



UFR Sciences Sociales / ISSTO

Département AES

OBJECTIFS

De nombreuses études menées par des spécialistes issus de différentes disciplines (sociologie, économie, gestion, ergonomie, droit) et des témoignages recueillis auprès de salariés, de leurs représentants, de médecins et d'inspecteurs du travail, d'experts de l'ANACT, de la CARSAT, ont mis en lumière, un double mouvement de concurrence accrue entre les entreprises, fondée sur la recherche de qualité et de détérioration des conditions de travail de l'ensemble des salariés. Partant de ce constat les équipes pédagogiques de l'Institut des Sciences Sociales du Travail de l'Ouest (ISSTO) et du Service de Formation Continue (SFC) ont conclu à la nécessité de former des spécialistes (chargés de projet) à un nouveau métier, capables de concilier ces deux impératifs :

- améliorer l'organisation et les conditions de travail des salariés (et leur sécurité),
- tout en veillant à la qualité des services offerts aux usagers et aux clients

L'hypothèse centrale proposée est qu'il est possible d'améliorer la qualité du service offert tout en améliorant les conditions du travail des salariés à condition d'intégrer la dimension « Organisation du travail ». Elle suppose de prendre en considération autant la dimension inventive du fonctionnement humain au travail (travail réel) - mobilisée pour faire face aux aléas, incidents, imprévus de toutes sortes, qui émaillent la quotidienneté du travail - que la dimension prescrite du travail.

Les chargés de projet constitueraient un nouvel encadrement intermédiaire (niveau technicien) fondé sur une approche transversale de ces différentes fonctions. Ce champ professionnel d'intervention concerne plus précisément les organisations de service en raison de la place primordiale et croissante du tertiaire dans les économies occidentales.

Le public visé est un public d'adultes en reprise d'étude. La licence professionnelle offre un cadre de formation continue. Elle propose à ces salariés quatre finalités possibles

- **Insertion professionnelle** ou **changement d'employeur**,
- **Promotion sociale** : maintien dans la structure sans changement dans la définition de la fonction, certification, reconnaissance personnelle,
- **Reconversion interne** : maintien dans la structure avec redéfinition de la fonction : une responsabilité d'équipe axée sur le soutien, la sécurité et la santé,
- **Promotion professionnelle** : maintien dans la structure avec évolution hiérarchique.

COMPÉTENCES VISÉES

L'aptitude de cet encadrement intermédiaire à imaginer des organisations du travail conciliant les deux impératifs mentionnés suppose la maîtrise de démarches de recherche-action ayant pour objet les situations concrètes de travail. Elle exige des compétences spécifiques et transversales :

- Savoir analyser une situation de travail dans sa globalité (c'est-à-dire au regard du fonctionnement physique, physiologique, psychologique, psychique et sociologique),
- Animer des séances permettant d'analyser collectivement les tâches,
- Être capable de co-construire des solutions (avec l'ensemble des acteurs concernés, usagers compris) en matière d'organisation du travail et de relation aux usagers et aux clients,
- Assurer une veille sociale, savoir anticiper et détecter des problèmes et des risques et trouver des solutions collectives,
- Être capable de situer les démarches qualifiées dans une perspective élargie.
- Connaître les législations, normes et recommandations, mais aussi leurs limites et savoir les réinterroger au regard des réalités rencontrées,
- Savoir mettre en œuvre un protocole d'enquête, rédiger un rapport et gérer un projet.

PUBLIC VISÉ ET MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

Le public visé est en grande partie un public en reprise d'étude qui entre dans un dispositif de formation pensé pour la formation continue. Le public doit avoir une expérience d'encadrement d'une petite équipe et/ou une expérience de représentant du personnel, de responsable d'association, d'élu politique, de permanent syndical, etc.

Cette licence professionnelle a comme projet d'organiser des connaissances et des compétences acquises par l'expérience et d'y adjoindre des savoirs et savoir-faire nouveaux. Elle est ouverte à différents parcours de reprise d'études, la sélection se fait sur dossier.

Cette formation accueille également des publics en contrat de professionnalisation ayant exercé des responsabilités associatives, politiques et/ou militantes et/ou des fonctions d'encadrement de petites équipes.

L'hétérogénéité des publics accueillis sera source d'échange d'expériences formateurs entre étudiants. Elle implique une organisation modulaire des enseignements.

Les salariés susceptibles d'être intéressés sont :

- en situation d'acquisition de compétences,
- en situation de réorientation professionnelle

CHAMPS D'INSERTION PROFESSIONNELLE CONCERNÉS ET PARTENARIAT

Ces partenaires ont été sollicités soit pour l'élaboration du projet, et/ou la participation à l'enseignement et au conseil de perfectionnement, et/ou l'organisation des stages ou des projets tuteurés et/ou l'envoi de salariés en formation continue.

Partenaires institutionnels : directions de l'ARACT de Bretagne et de l'ARACT des Pays de Loire, DRTEFP de Bretagne, direction de la CARSAT de Bretagne, Unions régionales et/ou départementales de la CGT, de la CFDT et de la CGTFO

Partenaires pédagogiques : ingénieurs « risques professionnels » de la CARSAT, médecins du travail, médecins-inspecteurs du travail et médecins du travail des DRTEFP des régions Bretagne et Pays de la Loire, chargés de mission des ARACT, consultants de cabinets-conseils en ergonomie et psychodynamique du travail.

Partenaires potentiels : CAF d'Ille-et-Vilaine, direction des RH de France Télécom Région Ouest, direction générale des services Région Bretagne, branches professionnelles du tourisme.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Ce dispositif de formation est proposé sur le mode de l'alternance. Il est fondé sur le rythme suivant : une semaine de face à face pédagogique, deux semaines de stage et une semaine d'autoformation.

Le volume des enseignements est de 408 heures. Ils sont regroupés sur une semaine à raison de 13 semaines. Le stage est d'une durée de 14 semaines.

Le projet tuteuré (102 heures) permet une individualisation des parcours et la problématisation de la réflexion professionnelle. Il comprend un projet de stage, un bilan personnel, la définition d'un projet innovant d'intervention et l'analyse des situations professionnelles rencontrées lors du stage. Il prévoit également des suivis collectifs et individualisés assurés par deux types de tuteurs : un tuteur pour la démarche de recherche et un tuteur pour l'aspect professionnel.

Le projet tuteuré débouche sur la réalisation d'un mémoire dont l'objectif général est d'analyser une situation problème dans le cadre d'un stage. Il fait l'objet d'une soutenance.

Les enseignements sont assurés pour 50% par des professionnels.

ORGANISATION DE LA FORMATION ET PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Licence professionnelle (L3)

SEMESTRE 5 septembre - janvier	SEMESTRE 6 janvier-mai
<p>→ Enseignements fondamentaux - 96h / 12 ECTS</p> <p>UEF1 « Droit social et économie » (60 CM / TD) ECTS : 6</p> <ul style="list-style-type: none">• Economie et droit de la santé au travail• Droit social communautaire <p>UEF2 « Sciences de l'homme appliquées au travail » (48h CM) / ECTS : 6</p> <ul style="list-style-type: none">• Sociologie de l'organisation et de l'entreprise• Psychologie du travail	<p>→ Enseignements Fondamentaux - 120h / 12 ECTS</p> <p>UEF1 « Qualité et services » (48 CM/TD) / ECTS : 6</p> <ul style="list-style-type: none">• Economie de services• Qualité du service <p>UEF2 « Travail et santé » 60 CM / ECTS : 6</p> <ul style="list-style-type: none">• Ergonomie et psychodynamique du travail• GRH/prévention des risques
<p>→ Enseignements professionnels - 72h / 15 ECTS</p> <p>UEP1 « Méthodologie » (24 CM/TD) : ECTS : 6</p> <ul style="list-style-type: none">• Méthodologie appliquée et outils <p>UEP2 « Projet tutoré » (48 TD) / ECTS : 9</p> <ul style="list-style-type: none">• Analyse de pratiques professionnelles	<p>→ Enseignements professionnels - 72h / 15 ECTS</p> <p>UEP1 : « Psychodynamique du travail appliquée aux services » (24 TD) / ECTS 6</p> <p>UEP2 : « Projet tutoré - stage » : 48 TD / ECTS : 9</p> <ul style="list-style-type: none">• Analyse de situations professionnelles
<p>→ UEL 1 Langue appliquée usage professionnel (24 TD) ECTS : 3</p>	<p>→ UEL 1 Langue appliquée usage professionnel (24 TD) ECTS : 3</p>

EFFECTIFS PRÉVUS : 15 stagiaires

Demande d'inscription :

Le dossier de candidature est à retirer auprès du secrétariat de l'ISSTO, sur place (bureau 038 campus La Harpe) ou par courrier. Toute demande doit être accompagnée d'une enveloppe au format A4, libellée à l'adresse du candidat, affranchie à 1,30 € et expédiée à l'adresse suivante :

Secrétariat de la licence Professionnelle OTQS
Gwenola Billon, porte 038

Institut des Sciences Sociales du Travail de l'Ouest (ISSTO),
Campus Rennes 2 La Harpe,
Avenue Charles Tillon
CS 24 414
35044 Rennes cedex

Renseignements : tél. : 02 99 14 20 82
Fax : 02 99 14 20 80
Mél : gwenola.billon@univ-rennes2.fr

Dossier de financement (service de formation continue)
Renseignement : 02 99 14 20 59
Mél : karine.latouche@univ-rennes2.fr

CALENDRIER 2011-2012

Date limite de dépôt des dossiers : le 20 août 2011
Entretien oral : 29 août 2011
Notification des décisions : début septembre 2011
Rentrée universitaire : 19 septembre 2011

CONTACTS

• **ISSTO (Institut des sciences sociales du travail de l'ouest)**
- Responsable de la formation : **Annie Gouzien** / annie.gouzien@univ-rennes2.fr

• Pour tout renseignement d'ordre général, s'adresser au :

Service universitaire d'information, d'orientation et d'insertion professionnelle (SUIO.IP)

Université Rennes 2, campus Rennes 2 / Villejean, Place du recteur Henri Le Moal, CS 24307, 35043 Rennes Cedex
Tél. : 02 99 14 13 91 ou 87 / Courriel : r2suiο@univ-rennes2.fr

WWW.UNIV-RENNES2.FR