

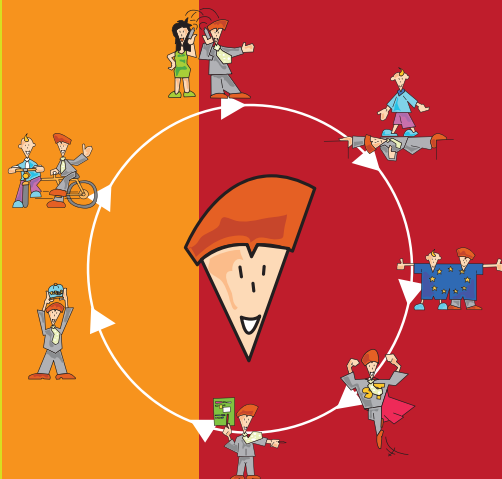


MOUVEMENT DES ENTREPRISES DE FRANCE
MEDEF Auvergne

La bonne altitude

Tél. : 04 73 34 85 96

Guide du "tuteur" en entreprise



Pour les employeurs, à partager avec leurs collaborateurs !

Un tandem



Dans ce guide, le tutorat est pris au sens large, comme une relation entre deux personnes dans une situation de transmission de compétences et de connaissances : un professionnel de l'entreprise et un nouvel arrivant sur un métier ou un poste de l'entreprise.

Il existe plusieurs situations de tutorat suivant les publics auxquels il s'adresse et les dispositifs dans lesquels il s'inscrit :

- contrat d'insertion par l'emploi
- contrat d'apprentissage (« maître d'apprentissage »)
- contrat de professionnalisation
- stage en entreprise sous statut scolaire
- intérim
- nouveau salarié
- etc.

Avec plusieurs niveaux de tutorat :

- tuteur hiérarchique
- tuteur administratif ou tuteur réel
- tuteur opérationnel



Le rôle du tuteur dans l'entreprise est primordial.



Une véritable fonction

Une fonction à 3 dimensions :

- pour l'entreprise** : un outil de management, véritable enjeu stratégique dans la gestion des ressources humaines et des compétences
- pour le tuteur** : une mission pédagogique valorisante qui a pour objectif le transfert des compétences techniques et des valeurs propres à l'entreprise
- pour l'apprenant** : une méthode d'acquisition de compétences efficace qui doit aboutir à une insertion professionnelle durable



Le tuteur est chargé d'accueillir, d'aider, d'informer et de guider le nouvel arrivant pendant la durée de son passage en entreprise et de veiller à son emploi du temps.

Une démarche d'intégration et d'accompagnement

Phase 1 : Préparer l'arrivée

- 📌 **S'informer sur la personne** à accueillir et ses objectifs
 - Pourquoi est-elle là ?
 - Qu'attend-t-on d'elle ?
 - Quel est son statut ?
- 📌 **Informers les collègues** de travail qui vont constituer l'environnement relationnel de la personne accueillie
- 📌 **Préparer les informations** nécessaires à l'accueil
 - Présentation de l'entreprise
 - Plan des locaux
 - Livret d'accueil si possible
 - Organigramme



Phase 2 : Accueillir

- 📌 **Faire connaissance** par une présentation mutuelle
Présenter le service, l'entreprise, le travail, l'organisation, l'espace géographique de l'entreprise (infirmerie, cantine, toilettes, "locaux sociaux", ...) etc.
- 📌 **Organiser les activités** de tutorat en concertation avec la personne
Tâches, missions, professionnels référents

Phase 3 : Accompagner

- 📌 **Faciliter les rapports** entre le nouvel arrivant et les autres salariés sur les lieux de travail
- 📌 **Le mettre en relation** avec les acteurs susceptibles de résoudre certains de ses problèmes
Service RH, collègues pour covoiturage, ...
- 📌 **Planifier des moments d'échanges** afin de faire un point sur le chemin parcouru

- ➔ **Le tuteur favorise la mise en place de repères pour le nouvel arrivant afin que celui-ci évolue dans un contexte le plus familier possible et sécurisé.**

Une pédagogie

📌 **Identifier** des situations de transmission de compétences intéressantes

📌 Dans le cadre des contrats en alternance et des stages : **Elaborer** des contenus de formation en entreprise et établir un calendrier

- Construire le programme détaillé de la période de formation en entreprise
- Prendre en compte ce qui sera observé et appris en centre de formation
- Etre en relation avec les enseignants/formateurs de l'organisme de formation

📌 **Préparer** les séquences de travail

- Quelles informations donner ?
- Quelles consignes transmettre ?
- Quelle aide apporter ?
- Quel contrôle assurer ?
- Quel lien faire entre enseignements théoriques et formation pratique ?

📌 **Présenter** le travail

- Indiquer les résultats attendus
- Donner les informations et les consignes
- Montrer les gestes
- Vérifier la compréhension
- Informer sur les règles et consignes de sécurité, ainsi que sur les aspects ergonomiques du travail

📌 **Organiser** les équipes de travail

- Organiser les activités qui mettent en relation le nouvel arrivant avec le personnel de l'entreprise
- Expliquer aux équipes de travail le programme du nouvel arrivant

📌 **Suivre** les activités sur la base d'un programme et d'un calendrier établis, en fonction du mode d'accompagnement choisi

- Contrôle continu ? sur demande ? à posteriori ?

📌 **Evaluer** les compétences et les connaissances acquises

- Noter les progrès réalisés, les efforts à fournir, valoriser les réussites.
- Veiller à la délivrance des documents attestant les acquisitions en entreprise.



➔ Dans le cadre des contrats en alternance, les périodes en entreprise et les périodes en centres de formation doivent être réellement complémentaires, il ne s'agit pas de simplement vérifier chez l'un les connaissances acquises chez l'autre mais bien de **co-construire des compétences**. Le rôle PEDAGOGIQUE du tuteur est donc d'autant plus important.

Une relation mutuelle

- de nouvelles compétences et connaissances
 - Repérer les compétences et talents du nouvel arrivant souvent propres à sa génération (par exemple pour les jeunes : aisance en informatique, connaissance de nouvelles technologies, facilité de contact avec les clients, ...)
 - Lui donner l'occasion de les exprimer !
- un regard nouveau sur l'entreprise
 - Demander au nouvel arrivant à la fin de son parcours en entreprise ce qu'il a pensé de l'entreprise, des méthodes de travail, des outils,... (rapport d'étonnement)

Un management

- Communiquer** régulièrement avec la personne
 - Ecoute active, reformulation, empathie...
- Motiver** la personne tout au long de son passage dans l'entreprise
 - Féliciter, encourager, réguler...
- Evoquer** les difficultés rencontrées dans la montée en compétences du nouvel arrivant
 - Solliciter des échanges, aider à relativiser, prendre du recul...
- Participer** à la concertation avec le centre de formation dans le cas des contrats en alternance et stages
 - Connaître le programme de formation, le planning des cours, les résultats d'évaluation ...
- Responsabiliser** la personne et déléguer
 - Donner un sens à la transmission de compétences et connaissances, partager une vision commune ...

Vers une professionnalisation du tutorat

Être tuteur n'est pas facile, ni inné, cela ne s'improvise pas.

Le tuteur est rarement tuteur à temps plein : sa fonction de tuteur intervient en plus de ses missions habituelles, or la mission de tuteur est chronophage.

Les dirigeants d'entreprise doivent donc avoir plusieurs impératifs en tête :

- le tutorat implique un fort investissement, qui va de pair avec le volontariat du tuteur
- le tuteur doit avoir une légitimité professionnelle fondée sur une expérience reconnue, dans ou hors l'entreprise : il ne s'agit donc pas forcément du personnel d'encadrement
- il convient de former le tuteur qui peut maîtriser des savoirs et savoirs faire, mais être moins à l'aise et efficace en terme de pédagogie
- accompagner le tuteur pour lui donner les moyens et les outils nécessaires : sa fonction de tuteur ne doit pas devenir une charge supplémentaire
- valoriser et développer la fonction de tuteur est indispensable surtout lorsque le tutorat spontané n'est pas dans la culture de l'entreprise ou que l'entreprise ne dispose pas de moyens suffisants.

Pour vous aider, les OPCA (organismes paritaires collecteurs agréés) prévoient des aides spécifiques :

- formation des tuteurs
- tutorat renforcé, externe à l'entreprise, pour des publics en difficulté
- aide à l'exercice de la fonction tutorale
- aide à la rémunération des tuteurs qui encadrent des publics dits « prioritaires ».



Vous pouvez obtenir des précisions sur les conditions et modalités de prise en charge auprès de votre OPCA.

De manière générale, pensez à prendre contact avec votre branche professionnelle ou votre organisation patronale.

BONNE PRATIQUE !

Certains OPCA ou branches diffusent des outils destinés aux tuteurs. C'est le cas du réseau OPCALIA qui propose à ses adhérents un outil pédagogique en ligne, THANDEM, <http://www.think-dajm.com/thandem/>, destiné aux tuteurs. Cet outil permet spécifiquement de préparer le parcours d'intégration dans l'entreprise de salariés en situation de handicap. OPCALIA met aussi à disposition un Kit méthodologique DEVENIR TUTEUR, <http://www.opcalia.fr/index.php?id=2658>, qui permet de professionnaliser les tuteurs de votre entreprise en leur permettant de mieux appréhender les conditions de succès du tutorat.

Pour plus d'infos : vous pouvez contacter OPCALIA Auvergne, **04 73 98 32 32**

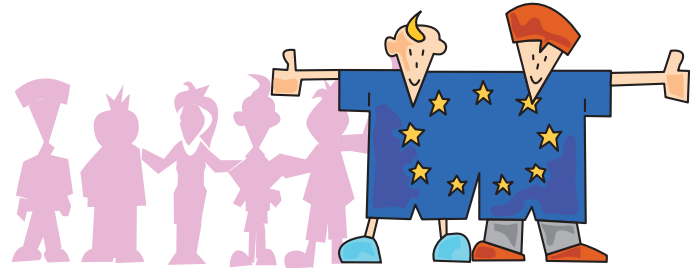
Le cas de la formation en alternance transnationale ou européenne

L'entreprise peut être amenée à former en alternance un stagiaire/apprenti venant d'un pays étranger.

Le tuteur doit prendre en compte des éléments supplémentaires, tels que les aspects INTERCULTURELS de la relation :

- ☛ identifier les caractéristiques différentes des métiers et du secteur professionnel entre les deux pays
- ☛ connaître les principales différences culturelles entre les deux pays impliqués (en terme notamment de relations hiérarchiques, comportement au travail, relations sociales, culture d'entreprise...)
- ☛ repérer les codes de communication et les valeurs dominantes dans chaque pays
- ☛ connaître les méthodes pédagogiques, les conditions et rythmes habituels de travail du pays partenaire

Ceci afin de prévenir au maximum tensions et conflits, et aider le nouvel arrivant et l'équipe de travail à retirer le meilleur profit mutuel de l'échange.



Grâce au travail du GIP* Auvergne et de nombreux partenaires européens (dont l'ANFA en France - secteur du commerce et de la réparation automobile), il existe une véritable boîte à outils pour les tuteurs « transnationaux » qui répond aux besoins spécifiques du tuteur « transnational » :

- un module de formation des tuteurs pour l'alternance européenne
- une base de données pour perfectionner les connaissances sur les différentes cultures d'entreprises et les réalités de la vie professionnelle dans les autres pays d'Europe
- un focus particulier sur les différences dans certains secteurs d'activités
- une plate-forme de communication pour faciliter le travail organisme de formation/tuteur/stagiaire en tenant compte de l'éloignement géographique

Découvrez TUTOR-ING sur www.tutor-ring.org

* Groupement d'intérêt public formation continue et insertion professionnelle de l'Académie de Clermont-Ferrand



La bonne altitude

Tél. : 04 73 34 85 96

Mail : MEDEF-AUVERGNE@wanadoo.fr

Directeur rédaction : Philippe CHARVÉRON

Rédaction : Cécile FURNESTIN



Juin 2010



www.meleduvergne.com

