**GUIDE DU TUTEUR EN ENTREPRISE.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **« DEROULEMENT DES FORMATIONS »** | | | | | | | | PROCESSUS DE REALISATION N°2 | | |
| **« GESTION DE L’ACCOMPAGNEMENT DU STAGIAIRE »** | | | | | | | | PROCEDURE N°4 | | |
| **« MODELE DE GUIDE DU TUTEUR EN ENTREPRISE »** | | | | | | | | DOCUMENT N°92 | | |
| **Pilote du processus.** | | Alexandra CACELLI | | **Version.** | 2 | **Page(s).** | 7 | | **AXE** | **2** |
| **Création.** | Juin-18 | **Révision.** | Mai 19 | **Validation.** | Mai 19 | **Diffusion.** | Mai 19 | | **OBJECTIF** | **9** |
| **Par.** | JP GOLA | **Par.** | JP GOLA | **Par.** | G MUAVAKA | **Par.** | JP GOLA | | **CRITERE** | **21** |

**SOMMAIRE**

**Table des matières**

[1- Un tandem](#_Toc499269906)

[2- Une véritable fonction](#_Toc499269907)

[3- Le rôle du tuteur dans l’entreprise est primordial.](#_Toc499269908)

[4- Une démarche d’intégration et d’accompagnement](#_Toc499269909)

[5- Une pédagogie](#_Toc499269910)

[6- Une relation mutuelle](#_Toc499269911)

[7- Un management](#_Toc499269912)

[8- Vers une professionnalisation du tutorat](#_Toc499269913)

# **Un tandem**

Dans ce guide, le **tutorat** est pris, comme une relation entre deux personnes dans une situation de transmission de compétences et de connaissances :

* D’un professionnel reconnu de l’entreprise vers un apprenant du GIEP-NC. Cette relation est définie obligatoirement par une convention tripartite signée.

Il existe **plusieurs situations** **de tutorat** suivant les publics auxquels il s’adresse et les dispositifs dans lesquels il s’inscrit, pour les stagiaires du GIEP-NC les 2 statuts sont ;

- contrat d’apprentissage (« maître d’apprentissage »)

- stage en entreprise

Il existe également **plusieurs niveaux de tuteur** :

- tuteur hiérarchique

- tuteur administratif ou tuteur réel

- tuteur opérationnel

# **Une véritable fonction**

Le fonctionnement du tutorat revêt **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 efficace d’acquisition de compétences qui doit aboutir à une insertion professionnelle durable

# **Le rôle du tuteur dans l’entreprise est primordial**.

**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.**

**Au-delà des missions pédagogiques et managériales qui lui incombent, le Tuteur est également responsable du suivi administratif suivant :**

* Contacter dès que possible la référente des stagiaires en cas d’absence du stagiaire
* En cas d’accident du travail, prévenir immédiatement la référente administrative du GIEP-NC. La déclaration d’accident est rédigée par le GIEP-NC qui la transmet dans les 48 heures à l’organisme concerné
* Pour chaque jour de présence, faire signer la fiche de présence au stagiaire, puis la transmettre au GIEP-NC chaque fin de semaine avec signature et tampon de l’entreprise
* En fin de stage, le rapport de stage du tuteur et les fiches de présence doivent être intégrés au livret de stage

# 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 ?

Puis informer les collègues de travail qui vont constituer l’environnement relationnel de la personne accueillie.

Enfin, 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.

Puis présenter le service, l’entreprise, le travail, l’organisation, l’espace géographique de l’entreprise (infirmerie, cantine, toilettes, “locaux sociaux”, …), etc…

Enfin, organiser les activités de tutorat en concertation avec la personne : ses tâches, ses missions, ses référents professionnels…

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, tels que le Service RH, des 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 professionnel possible et sécurisé.**

# Une pédagogie

Afin d’optimiser les acquisitions pratiques, il est nécessaire que le Tuteur puisse :

* Identifier des situations de transmission de compétences intéressantes
* Élaborer des contenus de formation en entreprise et établir un calendrier :

• Construire le programme détaillé de la période en entreprise

• Prendre en compte ce qui sera observé et appris en centre de formation

• Être en relation avec les 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 :

• En continu ?

• Sur demande ?

• A postériori ?

* Évaluer les compétences et les connaissances acquises :

• Noter les progrès réalisés, les efforts à fournir, valoriser les réussites, remplir le livret de suivi en entreprise.

***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

La relation doit reposer sur :

* 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,... (L’apprenant peut rédiger un rapport de fin de stage)

# Un management

Le tuteur doit agir en tant que manager avec l’apprenant :

* Communiquer régulièrement avec la personne : pratiquer l’écoute active, la reformulation, l’empathie…
* Motiver la personne tout au long de son passage dans l’entreprise : la féliciter, l’encourager, la réguler…
* Évoquer 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 : connaître le programme de formation, le planning des cours, les résultats d’évaluation …
* Responsabiliser la personne et déléguer : lui 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 de 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.

**De manière générale**, pensez à prendre contact avec votre branche professionnelle ou votre organisation patronale, et gardez en mémoire que le formateur reste votre interlocuteur principal et passera régulièrement faire un point de régulation sur la montée en compétences de l’apprenant.

**NOUS VOUS REMERCIONS POUR VOTRE PARTICIPATION**

**ET VOUS SOUHAITONS UNE BONNE MISE EN PRATIQUE !**