

# Guide du Tuteur

## Erreurs à éviter



8

*Avoir un comportement trop autoritaire*

- *Interrompre et couper la parole*
- *Imposer son point de vue sans prendre en considération les opinions de l'autre*
- *Tout contrôler*
- *Exiger un niveau trop élevé*

*Avoir un comportement surprotecteur*

- *Effectuer des tâches à la place de l'autre*
- *Se montrer paternaliste*
- *Oublier l'objectif principal : l'équilibre entre la formation de la personne et les nécessités du poste de travail*

# MEMO

Attitudes à adopter



7

*Établir le cadre et les limites.*

- Donner des consignes, des repères : limites, normes, lois...
- Conseiller
- Émettre des recommandations
- Contrôler
- Montrer l'exemple

*Encourager et épauler*

- Aider
- Soutenir
- Réconforter
- Se montrer disponible
- Répondre aux demandes
- Se montrer compréhensif
- Accepter les erreurs
- Sécuriser

*Faire réfléchir*

- Questionner
- Informer
- Fixer des objectifs
- Écouter
- Chercher à comprendre
- Reformuler
- Être objectif
- Faire le point
- Émettre des propositions concrètes

*Dynamiser*

- Manifester son enthousiasme, ses émotions
- Plaisanter
- Être spontané, expressif
- Stimuler

# Guide du Tuteur

## VI. Construire une relation positive.

Mettre en confiance, informer, rappeler les règles de travail, fixer des objectifs, expliquer, encourager, contrôler, émettre des directives, aider sans assister, renvoyer vers d'autres personnes plus compétentes que lui pour gérer des situations complexes... le tuteur a l'occasion d'adopter des comportements très différents au fil du quotidien.

### Communiquer.

Instaurer un dialogue constructif, créer un climat d'ouverture et s'assurer d'une compréhension mutuelle.

6

### Motiver :

- Prendre en compte et respecter la personnalité du salarié tuteuré.
- Mettre en place un bon climat de travail.
- Solliciter sa participation.
- L'encourager.

### Gérer une situation relationnelle délicate.

Lorsqu'une situation devient délicate - conflit, rupture de la communication, démotivation du salarié tuteuré..., il est indispensable d'en parler le plus tôt possible.

*Aboutir à une vision commune du problème avant d'en chercher les solutions.*

*Engager le dialogue afin de pouvoir déterminer la nature du conflit ou de la démotivation. Écouter le point de vue de l'autre en essayant de clarifier et de comprendre la nature et les raisons de son ressenti.*

*Définir des objectifs précis et équitables*

*Lister des solutions possibles et évaluer chacune d'elles. Décider ensemble de celles à retenir*

*Se concentrer sur des remarques précises, objectives et sur les faits. Éviter les critiques et les jugements qui peuvent avoir un effet désastreux pour les relations interpersonnelles.*

## Guide du Tuteur

Le tuteur joue un rôle important dans l'évaluation progressive des acquis. Les périodes en entreprise participent à l'attribution du diplôme. Le tuteur est donc sollicité pour donner son avis aux professeurs responsables du cycle de formation.

L'évaluation fournit des informations utiles au salarié (pour progresser) et à l'évaluateur (pour suivre l'avancement de l'apprentissage et ajuster le programme de formation).

Évaluer, c'est faire le point sur :

- les activités de la personne entre deux évaluations.
- les difficultés rencontrées.
- les acquis.
- le comportement au travail.

5

### V. Aider à l'élaboration du projet professionnel.

Le projet professionnel des personnes en Contrat de Professionnalisation ou d'Apprentissage est en construction. Leur passage en entreprise est capital : il va confirmer ou infirmer le choix initial.

Le projet est la situation que l'on souhaite atteindre.

Il est une synthèse des motivations et des compétences personnelles, une construction évolutive enrichie par chaque expérience nouvelle.

Aider dans le choix d'une orientation et/ou dans la mise en œuvre du projet est l'une des responsabilités importantes du tuteur.

Il vérifie avec le salarié ses motivations, ses intérêts professionnels et personnels, les déclencheurs de son projet..., pour en relever les forces et les éventuelles faiblesses sans jugement.

Vous devez :

- Aider le salarié à s'interroger s'il n'a pas de projet clairement défini.
- Aider le salarié tuteuré à préciser son projet s'il en a un.

Il s'agit de l'inciter à rechercher des informations complémentaires sur son choix professionnel afin de le rendre davantage réaliste et réalisable.

Aider à la mise en œuvre du projet, c'est :

- Élaborer un plan d'action.
- Planifier les étapes de réalisation.
- Se donner les moyens nécessaires à la réalisation.

## Guide du Tuteur

Adopter une attitude pédagogique !

Bien expliquer, c'est :

*Vérifier la compréhension en posant des questions, en faisant reformuler.*

*Expliquer les termes techniques.*

*Prendre le temps de dire.*

*Réfléchir à sa propre pratique au préalable.*

*Faciliter la mémorisation en activant différentes mémoires (auditive, visuelle, émotionnelle...) en établissant le lien avec des éléments connus, en résumant les idées clés.*

4

Agir **avec** la personne tutorée, c'est :

*Choisir des tâches de difficulté croissante.*

*Prévoir des temps de pause pour l'intégration des informations.*

*Exécuter la tâche complète en expliquant chaque opération, chaque geste avant de les faire exécuter par la personne tutorée.*

Contrôler, c'est :

*Observer les hésitations et les fausses manœuvres pour déceler les difficultés de réalisation.*

*Contrôler le résultat, expliquer avec simplicité les erreurs ou les écarts.*

Le questionnement favorise la réflexion du salarié :

- Interrogez-le sur la démarche entreprise, les outils utilisés.
- Demandez-lui de décrire ce qu'il a retenu de l'activité une fois celle-ci terminée.
- Écoutez ses interrogations...

## Guide du Tuteur

- Avec qui travaillera-t-il ?
  - Quels sont ses droits, ses devoirs ?
- 
- Préparez son espace de travail.

Pour la première rencontre, préférez un lieu calme afin de réduire le stress éventuel.

- Remettez les documents préalablement préparés.
- Situez les personnes dans leur environnement de travail.
- Invitez le salarié à poser des questions.
- Répétez, reformulez les informations.

Intéressez-vous à ses objectifs liés à sa présence en entreprise :

- Aidez-le à exprimer ses motivations, ses intérêts, ses éventuelles difficultés et ses préoccupations.

Posez ensemble les bases d'un contrat :

- Définir avec le salarié les modalités de suivi et d'accompagnement (fréquence de rendez-vous, objectifs, ...).
- Prévoir des moments de bilan (objectifs, missions, points forts, axes de progrès...).

### IV. Transmettre ses compétences professionnelles.

Ni professeur, ni formateur de métier, mais référent professionnel pour le salarié, le tuteur devient un modèle à suivre.

Il transmet des savoirs, des savoir-faire, des savoir-être.

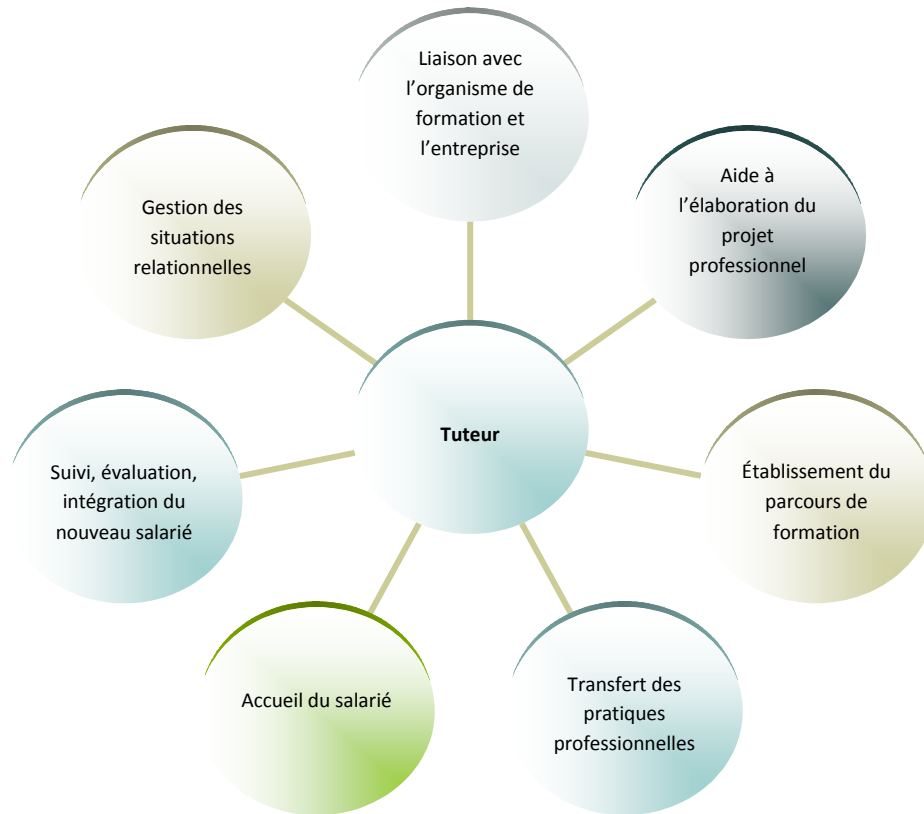
Les savoirs sont toutes les connaissances, notions techniques ou théoriques... acquises en lisant, en écoutant, en regardant. Ex : le mode d'emploi des produits.

Les savoir-faire sont les techniques, gestes, actions, processus professionnels acquis par les savoirs, l'expérience, la pratique. Ex : conduire une auto-laveuse, tirer des vitres à la raclette, passer des écritures comptables...

Les savoir-être sont les comportements adéquats à une situation. On les acquiert par des mises en situation, des expériences... Ex : le calme du conducteur, la rigueur du comptable...

# Guide du Tuteur

## II. Vos missions importantes :



2

## III. Accueillir le salarié.

L'accueil détermine en grande partie la qualité de la relation qui s'instaure entre le nouvel arrivant et son tuteur, d'autant plus lorsqu'il s'agit d'un jeune vivant une première expérience en entreprise.

Préparez l'intégration du nouveau salarié de façon à ce qu'il se sente attendu lors de son arrivée :

- Informez l'équipe de travail de son arrivée.
- Préparez les documents utiles à remettre : informations pratiques (horaires, restauration, plan des locaux, badge, clé ...), présentation de l'entreprise, règlement intérieur et règles de sécurité, équipement spécifique si nécessaire...
- Préparez des informations claires et précises sur l'environnement de travail et ce qui va être confié au salarié :
  - Que va-t-il faire ?
  - Comment et avec quels moyens ?

# Guide du Tuteur

## Vous êtes tuteur ?

Ce guide a été réalisé pour vous accompagner dans votre mission de tutorat et vous donner quelques clés pratiques.

L'exercice du tutorat est codifié par la loi, Art. D6325-6 à 10 du code du travail.

Vous devez :

- justifier d'une expérience professionnelle d'au moins deux ans.
- avoir une qualification ou des compétences en rapport avec l'objectif de professionnalisation visé.
- savoir gérer l'activité de plusieurs collaborateurs, un tuteur encadre l'activité de trois salariés au plus.
- connaître l'entreprise, son activité et son organisation, vous maîtrisez les procédures et les règles de sécurité.
- posséder des compétences relationnelles : écoute, patience, objectivité, capacité d'évaluation et d'adaptation.
- posséder des compétences pédagogiques : expliquer, montrer, mettre en situation être capable de donner des explications claires.

1

## I. Votre fonction de tuteur.

Le tuteur facilite l'intégration de la personne.

Il est chargé d'accueillir, d'aider, d'informer et de guider le salarié dans l'exercice de son emploi.

Dans le cas d'un contrat en alternance, il assure notamment la liaison avec l'organisme de formation et participe par là-même à la professionnalisation et à la qualification des salariés.

Le tutorat accompagne la préparation d'un diplôme ou d'une qualification, l'acquisition du métier (savoir-faire et aptitudes associés), l'adaptation à l'environnement professionnel.

Un tutorat peut être mis en place dans le cadre d'un contrat ou d'une période de professionnalisation, d'un contrat d'apprentissage. Il s'articule entre deux lieux : l'organisme de formation et l'entreprise.



# Guide du Tuteur