The image features two women in a professional setting. One woman, with dark hair and wearing a black top, is looking down. The other woman, with curly hair and wearing a patterned top, is leaning in and looking at the first woman. The background is split into pink and teal sections. The AKTO logo is in the top right corner, and the title 'GUIDE PRATIQUE' is in the bottom right corner.

AKTO

L'humain au cœur des services

SERVICES+

GUIDE PRATIQUE

**Pour le tuteur
ou le maître d'apprentissage**

Préambule

La démarche tutorale est un élément important dans la politique de gestion des ressources humaines d'une entreprise. Elle contribue au recrutement, à l'organisation du travail, à la transmission des compétences et à l'évaluation des nouveaux recrutés.

Aujourd'hui dans les entreprises, il existe **diverses situations de tutorat** :

- ✓ L'accompagnement d'un salarié récemment recruté,
- ✓ L'accompagnement d'un salarié ayant bénéficié d'une mobilité interne et/ou d'une reconversion professionnelle,
- ✓ La transmission de compétences.
- ✓ L'accompagnement obligatoire dans le cadre des contrats en alternance :
 - En contrat de professionnalisation,
 - En contrat d'apprentissage,
 - Dans le cadre d'une Pro-A Reconversion ou promotion par l'alternance.

Ce guide s'adresse principalement aux tuteurs ou maîtres d'apprentissage désignés dans le cadre des contrats en alternance, mais il s'adapte à toutes situations de tutorat. Il vous sera utile dès lors que vous êtes chargé d'accueillir, d'intégrer, d'accompagner, de transmettre vos compétences et d'évaluer un salarié dans votre entreprise.

Il n'a pas vocation à se substituer à une formation tuteur ou maître d'apprentissage.

Sommaire

AVANT DE COMMENCER

7 points clés à connaître 6

PRÉPARER L'ARRIVÉE DE L'ALTERNANT

Organiser l'arrivée de l'alternant..... 10

L'accueil, une étape clé..... 14

ACCOMPAGNER ET INTÉGRER UN ALTERNANT

La transmission des compétences 20

Un bon suivi pour un tutorat de qualité 24

SUIVRE ET ÉVALUER LA PROGRESSION DE L'ALTERNANT

Les étapes clés pour un suivi organisé et de qualité 32

Suivez avec régularité et efficacité sa progression 32

Conseils pour mener un bilan 33

Le suivi réalisé par le centre de formation 34

LES COMPÉTENCES TUTORALES

Valoriser les compétences tutorales 38

Pour aller plus loin... Formez-vous 42

LA BOÎTE À OUTILS

Accueillir l'alternant 46

Les différents entretiens de tutorat..... 47

Panorama des principaux outils..... 54



Avant de commencer

> 7 points clés à connaître

7 points clés à connaître

1

Le tuteur ou le maître d'apprentissage doit **obligatoirement être désigné et apparaître sur le CERFA.**

À défaut, l'OPCO ne pourra ni valider, ni financer le contrat en alternance.

2

Il peut changer en cours de contrat, auquel cas un **avenant** est établi.

3

La fonction de tuteur ou de maître d'apprentissage peut être **partagée entre plusieurs salariés** de l'entreprise.

Dans ce cas, un **tuteur ou maître d'apprentissage référent est désigné.**

Il assure alors la coordination de l'équipe tutorale et la liaison avec l'établissement de formation.

4

Le tuteur ou maître d'apprentissage **met en œuvre la formation pratique** de l'alternant en entreprise.

5

Il a pour mission de contribuer à l'**acquisition des compétences correspondant à la qualification visée ou au titre ou diplôme préparé par l'alternant**, en lien avec le prestataire de formation.

6

L'employeur doit veiller à ce que le tuteur ou le maître d'apprentissage bénéficie des compétences lui permettant d'exercer correctement ses missions. La loi prévoit une prise en charge par l'OPCO de la formation tuteur ou maître d'apprentissage (15€ de l'heure dans la limite de 40 heures)

7

L'employeur doit aussi permettre au tuteur ou maître d'apprentissage **de libérer les disponibilités nécessaires à l'accompagnement** de l'alternant et aux relations avec l'établissement de formation sur son temps de travail.



3 étapes essentielles pour un tutorat réussi

01

PRÉPARER L'ARRIVÉE DE L'ALTERNANT

Prendre le temps nécessaire pour préparer l'arrivée de l'alternant que vous allez accompagner, tant sur le plan matériel qu'organisationnel.

02

ACCOMPAGNER ET INTÉGRER L'ALTERNANT

Faire des liens entre le contenu de la formation en école et les activités en entreprise : ciblez précisément les compétences, les savoir-faire et les savoir-être que l'alternant doit acquérir.

03

SUIVRE ET ÉVALUER LA PROGRESSION DE L'ALTERNANT

Réaliser des évaluations régulières et préconiser, le cas échéant, des actions complémentaires afin de suivre la progression pédagogique de l'alternant.



À chaque étape, vous aurez des conseils et des outils simples qui faciliteront le suivi de l'évolution de l'alternant que vous allez accompagner et qui vous permettront de faire le point en fin de période de tutorat.



01

Préparer l'arrivée de l'alternant

- > Organiser l'arrivée de l'alternant
- > L'accueil, une étape clé



Organiser l'arrivée de l'alternant

Informez-vous à son sujet

L'alternant va intégrer les forces vives de votre entreprise, il faut donc s'assurer de la réussite de cette nouvelle collaboration!

En tant que tuteur ou maître d'apprentissage de ce nouvel arrivant, vous êtes chargé de vous assurer de son arrivée et de son intégration dans l'entreprise. Un accueil réussi permet à un nouveau salarié de se sentir bien, d'être rapidement opérationnel et efficace afin de développer ses compétences sur son nouveau poste de travail.



QUEL EST SON PARCOURS ?

- Quel est le parcours scolaire et professionnel de ce futur collaborateur que je vais accueillir ?
- Quel est l'objectif de son recrutement ou de son arrivée dans le service ?
- Quelles sont les attentes de l'entreprise vis-à-vis de l'alternant que je vais accueillir ?
- Quelles missions lui seront confiées ?
- Quel est le périmètre de ses interventions ?

QUELLE FORMATION PRÉPARE-T-IL ?

- Quel est le programme et le planning de sa formation ?
- Quels sont les grilles/supports mis à disposition par l'établissement de formation pour réaliser son évaluation ?
- Quelles sont les coordonnées de la personne au sein de l'établissement de formation (ou du référent handicap s'il s'agit d'une personne en situation de handicap) ?

Préparez cette nouvelle collaboration



METTEZ EN PLACE UN SUPPORT D'INFORMATION OU UN LIVRET D'ACCUEIL

Ce document facilitera son intégration en lui apportant des **informations sur l'entreprise et sur le service** (organigramme, plaquette de présentation de l'entreprise,...).

S'il s'agit d'un salarié en situation de handicap, cela vous permettra d'anticiper les adaptations ou aménagements nécessaires du poste et de sensibiliser les équipes. L'organisation d'une sensibilisation en amont de l'insertion est souhaitable dès lors que le handicap a ou peut avoir une incidence sur le travail ou les relations avec le collectif de travail (des horaires aménagés, un siège spécifique, une communication à adapter...).



INFORMEZ LES ÉQUIPES

Plus précisément, les personnes avec qui il travaillera. **Présentez le profil** du candidat retenu : ses atouts et la manière dont il sera intégré afin qu'elles puissent être disponibles pour son accueil.



COMMENCEZ À PRÉPARER LE PARCOURS DE FORMATION

Trouver des missions réalisables en entreprise **en adéquation avec le programme de formation théorique** de l'alternant transmis par l'école.



PRÉPAREZ SON POSTE DE TRAVAIL

Chaque poste nécessite des outils nécessaires à la bonne réalisation du travail : équipement de protection, badge d'entrée, ordinateur, etc.

La préparation des outils en amont de l'arrivée de l'alternant, lui permettra de se sentir tout de suite intégrer et bienvenu sur son poste.



PRÉPAREZ UN MAIL DE BIENVENUE

Ce mail est à envoyer quelques jours avant son arrivée, en lui indiquant **l'heure, le lieu, la personne qui doit l'accueillir, les documents et le matériel** qu'il doit apporter, et éventuellement lui transmettre le programme de sa première journée.

Pour un salarié en situation de handicap, il faut bien s'assurer en amont des éventuels aménagements particuliers ou nécessaires à mettre en œuvre par rapport à son handicap.

The image features a solid pink background. In the upper left, there is a large white shape consisting of a horizontal bar, a vertical bar, and a rounded top section. In the lower right, there is a large white semi-circle. The text is centered in the lower half of the image.

**L'accueil,
une étape clé...**

Pour une intégration réussie

Ce futur alternant est un salarié à part entière. Il est donc essentiel de prendre le temps nécessaire à son intégration.



FAITES CONNAISSANCE ET PRÉSENTEZ-VOUS MUTUELLEMENT :

- **Votre fonction de tuteur ou maître d'apprentissage** : votre rôle et vos missions (transmissions de compétences, suivi de parcours, interface avec l'école de formation, participation à l'évaluation...).
- **Les informations générales sur l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise** : restauration, stationnement, déplacements, le tutoiement, vouvoiement, usage du téléphone portable, internet, etc.

Gardez en tête que, bien souvent, un jeune alternant découvre le monde de l'entreprise et n'en maîtrise pas les codes ni les usages.



S'il s'agit d'un alternant en situation de handicap, lui réserver « un accueil comme les autres ».



PRÉSENTEZ L'ENTREPRISE ET SON ORGANISATION :

Son historique, sa culture, ses produits etc. mais aussi l'organisation des services au sein de l'entreprise.



PRÉSENTEZ-LUI LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE ET SON POSTE DE TRAVAIL

L'organisation, les conditions d'exercice (horaires, contraintes, etc.), les missions de chaque collègue au sein du service sa place au sein de l'équipe et ses missions.



FAITES LE POINT SUR L'ORGANISATION DE L'ALTERNANCE

Rythme entreprise/école, les différents temps d'échange et leur fréquence (les rendez-vous, les points d'étapes et d'évaluation) prévus avec son établissement de formation, les étapes de son évaluation, parcourir ensemble le livret de liaison/apprentissage, etc.



TRANSMETTEZ LES INFORMATIONS ET LES RÈGLES À RESPECTER

Les procédures en vigueur, les informations en matière d'hygiène, de sécurité, de protection de l'environnement, les règles à respecter, les conséquences d'un non-respect des règles, les outils permettant d'assurer la traçabilité des activités réalisées, etc.



RENCONTREZ

Avec lui la personne en charge des Ressources Humaines, et la Mission handicap/ou référent handicap lorsqu'il s'agit d'une personne en situation de handicap.



VISITEZ LES LOCAUX

En insistant sur les lieux clés (services supports, lieux de pauses, etc.) et présentez-lui les collaborateurs surtout ceux avec qui il va travailler.





**POUR VOUS AIDER
À PRÉPARER L'ARRIVÉE
ET L'ACCUEIL DE
L'ALTERNANT, CONSULTEZ
NOTRE CHECK LIST DANS
NOTRE BOÎTE À OUTILS**

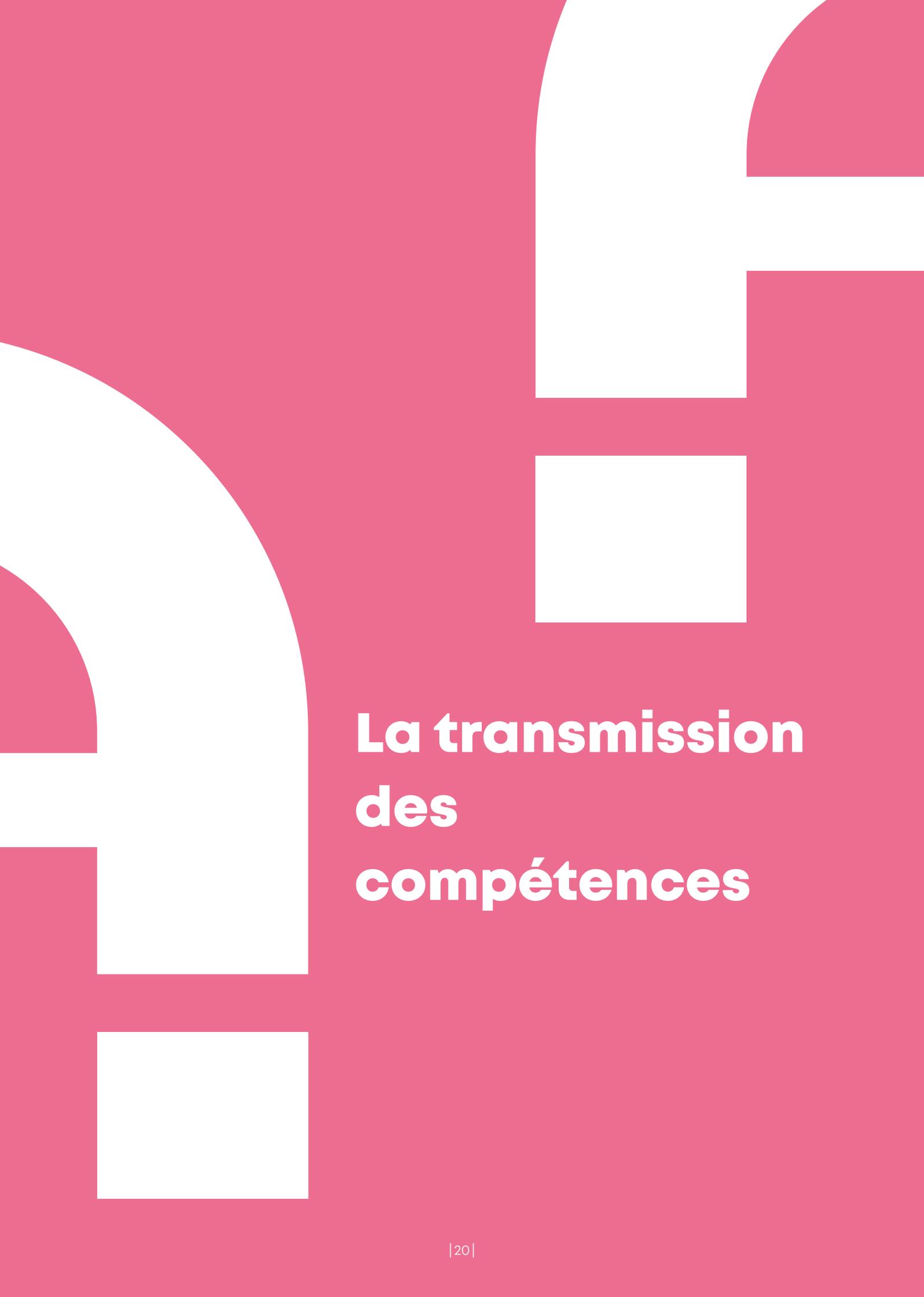


02

Accompagner et intégrer l'alternant

- > La transmission des compétences
- > Un bon suivi pour un tutorat de qualité



The background is a solid pink color. It features several large, white, abstract shapes. On the left side, there is a large white shape that resembles a stylized letter 'E' or a thick vertical bar with rounded ends. To its right, there are two white squares stacked vertically. Further to the right, there is another large white shape that looks like a stylized letter 'F' or a thick vertical bar with rounded ends. The overall composition is minimalist and modern.

La transmission des compétences

Identifiez les compétences à acquérir



Soyez attentif à la nature et à la durée de l'expérience de l'alternant : il ne suffit pas d'avoir déjà eu l'occasion de mettre en œuvre telle ou telle compétence mais de la maîtriser.



Afin d'identifier les compétences à acquérir en lien avec le programme de formation de l'alternant, il est nécessaire d'identifier les activités réalisables sur son poste.

vous sur les ressources à mobiliser à chaque étape de votre activité : matériels, logiciels, sources d'information, personnes ou services au sein de l'entreprise ou à l'extérieur, etc.

Pour vous aider, retrouvez ci-dessous un exemple permettant d'associer compétences/activités dans les différents domaines de votre métier. Pour chaque compétence, questionnez-

Pour une personne en situation de handicap, il faut avoir un minimum de connaissances sur la situation invalidante pour adapter le poste.

COMPÉTENCES À ACQUÉRIR	ACTIVITÉS PERMETTANT D'ACQUÉRIR SES COMPÉTENCES
<p>Compétences liées aux savoirs, à la connaissance du métier : quelles compétences sont nécessaires pour réaliser ses missions ? Pour surmonter les difficultés, de résoudre les incidents ?</p>	
<p>Compétences liées aux techniques du métiers (logiciels, matériels, etc.) : quelles compétences techniques/matériels permettent de mener à bien ses missions ? De mobiliser ces ressources ?</p>	
<p>Compétences liées au savoir-être de l'alternant (communication, esprit d'équipe, organisation, etc.) : quelles compétences sont nécessaires à la recherche et au traitement de l'information, à une bonne communication, organisation, esprit d'équipe, ...?</p>	
<p>Compétences transverses (respect des normes, utilisation d'un ordinateur, pack office, etc.) : quelles compétences acquérir sur le respect des normes, l'utilisation d'un ordinateur, du pack office, ... ?</p>	

Fixez des objectifs

Ensuite, présentez-lui les compétences à acquérir que vous avez définies et échangez avec lui afin de les réajuster si besoin.

L'objectif ici est de l'impliquer dans ses missions et de l'aider à mettre en pratique ses cours théoriques.

Les objectifs doivent être :

- ✓ Clairs, précis et transparents
- ✓ Adaptés à son niveau et à ses compétences déjà acquises
- ✓ Dans une durée définie
- ✓ Mesurables, que le résultat puisse être vérifiable

MISSIONS



OBJECTIFS



COMPÉTENCES



The page features a vibrant pink background with several large, white, abstract shapes. At the top, there is a large white shape that resembles a stylized letter 'F' or a similar geometric form. Below it, a white square is centered. At the bottom, a large white semi-circle is partially visible, overlapping a smaller pink semi-circle. The text is centered in the middle of the page.

**Un bon suivi
pour un tutorat
de qualité**

Accompagnez dans les règles de l'art



En tant que tuteur ou maître d'apprentissage, vous êtes le garant du parcours de votre alternant !

L'ACCOMPAGNER ET LE RASSURER

✓ APPRENEZ-LUI

les gestes à adopter
(faire avec lui, puis le laisser faire),

✓ EXPLIQUEZ-LUI

les points clés, les erreurs à éviter,

✓ ADAPTEZ

vos explications en fonction
de son niveau,

✓ SOYEZ

à l'écoute et n'hésitez pas à répéter,

✓ MONTREZ-LUI

comment rectifier ses erreurs,

✓ INCITEZ-LE

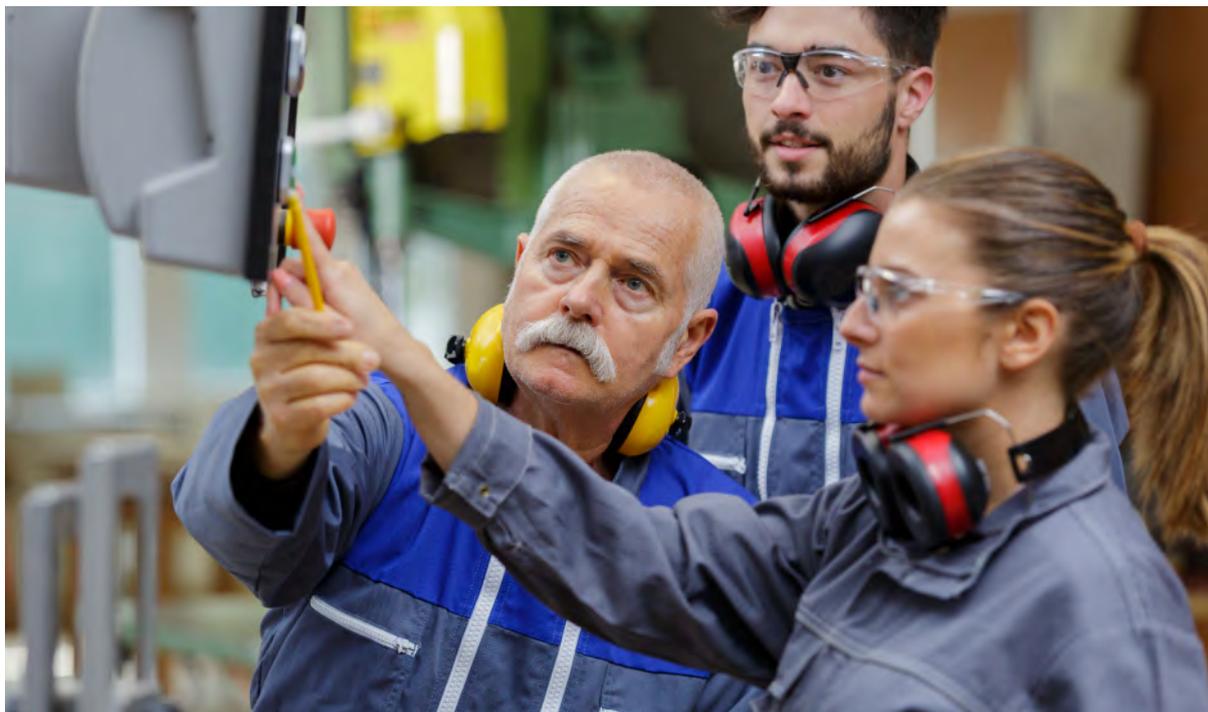
 à demander de l'aide en cas de besoin,

✓ AIGUILLEZ-LE

pour se poser les bonnes questions,

✓ AIDEZ-LE

à identifier les critères qui vont lui
permettre de s'auto-évaluer.



DONNER DU SENS À SON TRAVAIL

- ✓ **N'OUBLIEZ PAS DE LUI
EXPRIMER VOTRE
RECONNAISSANCE**
sur la qualité du travail effectué,
- ✓ **FAITES-LUI DES RETOURS**
dans un contexte positif et constructif
même quand certains points doivent
être améliorés,
- ✓ **OUVREZ SA MISSION
À DE NOUVELLES ACTIVITÉS,
DE NOUVELLES
RESPONSABILITÉS**
pour l'acquisition
de nouvelles compétences,
- ✓ **VEILLEZ À INSTAURER
UNE BONNE AMBIANCE
DE TRAVAIL :**
intégrez-le dans l'équipe.

Dans le cadre de l'accompagnement d'une personne en situation de handicap, une dimension liée à la bonne prise en compte du handicap s'ajoute aux responsabilités plus classiques du tutorat.

Dans tous les cas, il ne s'agit pas de surprotéger ou de déresponsabiliser la personne, mais au contraire de lui offrir toutes les clés pour développer son autonomie dans son travail et de résoudre les difficultés qui n'auraient pas été identifiées de prime abord en lui proposant des solutions de compensation.

Tenez un rôle central tout au long du parcours

Pendant son alternance, soyez disponible et réservez-lui du temps pour établir une bonne relation et le mettre en confiance.

- ✓ Proposez à l'alternant d'établir un **compte rendu d'étonnement** (sur ses missions, son poste, sur l'entreprise, etc.) pour échanger mais aussi pour avoir un regard extérieur,
- ✓ Organisez des **points d'étapes réguliers** pour lui expliquer comment mener à bien ses missions,
- ✓ **Tenez-vous disponible et à l'écoute sur des temps informels** (pauses, pauses déjeuners, etc.) pour savoir comment il se sent dans l'entreprise, lui donner des conseils adéquats afin de favoriser le lien,
- ✓ Échangez **régulièrement avec le référent de l'établissement** de formation (dont le référent handicap formation lorsqu'il s'agit d'une personne en situation de handicap), gardez le contact et informez l'alternant de ces échanges.



Plus que résoudre les situations difficiles, le tuteur ou maître d'apprentissage doit anticiper les problèmes par le dialogue :

✓ **FAITES LE POINT**

sur le travail réalisé,

✓ **IDENTIFIEZ LES PROBLÈMES**

d'apprentissage et informez l'école,

✓ **SUIVEZ SON PLANNING**

En cas d'absentéisme, demandez-lui les causes : problème familial, transport ou motivation...,

✓ **IDENTIFIEZ LES PROBLÉMATIQUES**

d'intégration et de sociabilisation,

✓ **S'IL S'AGIT D'UN SALARIÉ HANDICAPÉ,**

participez à la bonne prise en compte du handicap sur la période d'intégration.



Retrouvez les guides d'entretien de résolution de problèmes.

Dans le cadre d'une alternance avec une personne en situation de handicap, des partenaires sont là pour vous accompagner :



POUR LES QUESTIONS MÉDICALES

Les médecins du travail et psychologues du travail, les infirmières, mais aussi les structures de soins (médecins traitants, spécialistes, services hospitaliers...).



POUR L'ADAPTATION ET L'AMÉNAGEMENT DU POSTE DE TRAVAIL

Le Cap emploi, les aides, services et prestations de l'Agefiph (la Ressource Handicap Formation Agefiph, l'Aide à l'adaptation des situations de travail, les Prestations d'Appuis Spécifiques...) des ergonomes (études ...).



POUR LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Les chargés de mission handicap, les médiateurs de l'insertion et du maintien à l'emploi (Cap emploi...).



POUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

La Maison départementale des personnes handicapées, services sociaux.

Les principaux partenaires sur lesquels vous appuyer :



Découvrez les différents panoramas pour :

- ✓ Professionnaliser et sensibiliser,
- ✓ Accompagner les entreprises et les acteurs de la formation.

Gérez les situations difficiles

Malgré tout, il arrive que certaines situations deviennent difficiles. Il faut désamorcer au plus vite le conflit.

GÉRER UNE SITUATION RELATIONNELLE DÉLICATE :

Lorsqu'une situation devient délicate (conflit, rupture de la communication, démotivation de l'alternant, etc.), il est indispensable d'en parler le plus tôt possible :

- ✓ **Engagez le dialogue** afin de pouvoir déterminer la nature du conflit ou de la démotivation,
- ✓ **Informez et sollicitez l'appui du référent pédagogique** de l'établissement de formation,
- ✓ **Aboutir à une vision commune** du problème avant d'en chercher les solutions.

UNE ERREUR OU UNE MAUVAISE ORIENTATION

Après quelques semaines ou quelques mois, **l'alternant peut se rendre compte que la formation et le métier qu'il a choisis ne l'intéressent pas.**

S'il s'agit d'un alternant en situation de handicap, analysez les causes des difficultés rencontrées et prenez contact avec les acteurs ressources pour vous aider à trouver des solutions (RH, référent handicap, Cap Emploi, médecin du travail...)

- ✓ Se concentrer sur des **remarques précises, objectives et factuelles,**
- ✓ Listez des **solutions possibles** et évaluez chacune d'elles,
- ✓ **Décidez ensemble** de celles à retenir,
- ✓ Définissez des **objectifs précis et mesurables,**
- ✓ Prévoyez le **suivi et l'évaluation des résultats** après une période donnée.

Si nécessaire, vous pouvez recourir au médiateur.



Découvrez les différents entretiens possibles

Dès que le tuteur ou le maître d'apprentissage en est informé, **il est encore temps d'alerter l'école**, qui peut aider l'alternant à trouver une voie plus adaptée à ses souhaits ou besoins et pourquoi pas démarrer une nouvelle formation sur un autre poste dans l'entreprise qui l'a accueilli.



03

Suivre et évaluer la progression de l'alternant

Les étapes clés pour un suivi organisé et de qualité



Suivez avec régularité et efficacité sa progression

Remettez à l'alternant un support pour lui permettre de s'auto-évaluer, de faire le point sur son parcours et de préparer les bilans.

Pour vous, il s'agit de constater la progression ou non des compétences de l'alternant.

Dans ce support seront identifiés :

- ✓ La capacité d'analyse,
- ✓ L'interaction avec les collègues,
- ✓ Le savoir-faire (outils, logiciel,...).

N'évaluez que les compétences que l'alternant maîtrise et identifiez celles en cours d'acquisition afin de passer à l'étape suivante pour fixer de nouveaux objectifs.

Cet outil vous permet d'avoir une vision globale de l'avancée de l'alternant, à la fois sur les aspects de savoir-faire et de savoir-être.

Tout au long du parcours de formation, des bilans doivent être réalisés avec l'entreprise et le centre de formation en présence des 3 parties prenantes (alternant, référent centre de formation et vous-même) :



Ces bilans permettent d'identifier les compétences acquises (savoir-être et savoir-faire) et de proposer un plan d'action pour transformer les axes de progrès en nouveaux objectifs.

DÉCOUVREZ
LE PLAN D'ACTION



Conseils pour mener un bilan

POUR RÉALISER CETTE ÉVALUATION :

- ✓ Assurez-vous d'être dans de **bonnes conditions** pour mener l'entretien avec l'alternant (évités les locaux bruyants...) et que vous disposez d'un temps suffisant,
- ✓ **Préparez l'entretien** en listant les points que vous souhaitez aborder,
- ✓ **Laissez l'alternant s'exprimer** sans lui couper la parole,
- ✓ Cherchez à identifier si les missions réalisées correspondent bien à sa formation, en posant **des questions concrètes et ciblées**, en lui demandant des exemples,
- ✓ **Reformulez régulièrement** ce que dit l'alternant pour être certain de bien comprendre (ex : si je vous comprends bien, si je résume, en d'autres termes...),
- ✓ Veillez à ne **pas émettre de jugement de valeur**, ni de laisser transparaître votre avis,
- ✓ Posez toutes les **questions nécessaires** pour pouvoir apprécier l'activité réalisée par l'alternant,
- ✓ Concluez l'entretien.

Le suivi réalisé par le centre de formation

FICHE DE SUIVI EN CENTRE DE FORMATION

- ✓ La fiche de suivi en centre de formation est remplie par le responsable de formation en centre,
- ✓ Les notes ne sont **pas communiquées à l'entreprise**, mais un avis global peut être communiqué sur les résultats scolaires,
- ✓ Cette fiche permet d'**évaluer si toutes les conditions matérielles et organisationnelles** ont été mises en place pour que l'alternant puisse effectuer sa montée en compétence,
- ✓ Vous devez être **informé sur le comportement** de l'alternant (assiduité),

FICHE DE VISITE EN ENTREPRISE

- ✓ La fiche de visite en entreprise permet au centre de formation d'**évaluer le parcours de l'alternant** et s'il y a lieu de réorganiser les activités d'apprentissage en entreprise (2 visites du centre de formation conseillées),
- ✓ Cet **échange tripartite** (tuteur, alternant et centre de formation) fait l'objet d'une fiche de visite en entreprise,
- ✓ Chaque fiche doit être **validée et signée par les trois parties**.



UN ACCOMPAGNEMENT ENCADRÉ ET MAÎTRISÉ POUR UN PARCOURS EN ALTERNANCE RÉUSSI !

Un encadrement maîtrisé tout au long de son parcours permet à l'alternant de :

- ✓ Trouver ses repères dans l'entreprise
- ✓ Réussir son parcours sa formation en alternance
- ✓ Faciliter son avenir professionnel

Et qui sait, il sera peut-être un futur tuteur ou maître d'apprentissage qui aura envie de transmettre à son tour...



04

Les compétences tutorales

- > Valoriser ses compétences tutorales
- > Pour aller plus loin...
Formez-vous



Valoriser ses compétences tutorales

Évaluez-vous

Votre mission est terminée et au travers de votre rôle en tant que tuteur ou maître d'apprentissage :

- ✓ Vous avez transmis votre savoir-faire, vos connaissances et la culture de votre entreprise,
- ✓ Vous avez non seulement favorisé l'intégration d'un salarié, mais vous l'avez formé,
- ✓ Et vous avez contribué à améliorer l'image employeur de votre entreprise.

Mais vous pouvez vous demander :

**Avez-vous atteint vos objectifs ?
Comment veiller à renforcer vos compétences et à les maintenir au meilleur niveau ?**

Pour cela, **pensez à vous auto-évaluer** pour :

- ✓ Faire le point sur ce que vous avez accompli et vos axes de progrès,
- ✓ Mettre en avant votre implication dans le processus d'apprentissage et de formation dans votre entreprise,
- ✓ Continuer à développer vos compétences pédagogiques et vos relations dans l'entreprise.



LE SAVIEZ-VOUS ?

L'exercice des fonctions de maître d'apprentissage **permet d'acquérir, via le compte d'engagement citoyen (CEC) jusqu'à 240€ au titre du compte personnel de formation (CPF)**. Pour bénéficier de ces droits, votre entreprise doit déclarer l'activité de maître d'apprentissage sur le portail de l'alternance. Pour en savoir plus, consulter [mon compte formation](#).

Grille d'auto-évaluation du tuteur

Ce questionnaire vous permet d'**analyser vos pratiques concernant le suivi de l'alternant** et l'exercice de votre fonction tutorale, et vous amène à réfléchir éventuellement sur vos axes de progrès.

Cette grille reste votre propriété. Elle peut être utilisée avec votre accord pour étudier vos axes de progrès avec votre manager.

GRILLE D'AUTO-EVALUATION DU TUTEUR											
Nom du tuteur :		Date du contrat alternance :			Évaluation*						
Nom de l'alternant :		Du :	/	/	au	/	/	0	1	2	3
1	Par mon comportement, je montre l'exemple à l'alternant (organisation, discipline, esprit d'équipe, communication.)										
2	Je transmets à l'alternant les informations nécessaires pour le bon déroulement de son parcours de formation, pour son activité et son intégration dans l'entreprise.										
3	J'aide l'alternant à s'impliquer dans l'activité et la vie du service de l'équipe.										
4	Je sensibilise l'alternant à l'organisation et la bonne tenue de son poste de travail (classement, rangement,).										
5	Chaque objectif que je fixe à l'alternant est exprimé de manière claire et précise.										
6	Je m'assure que les activités que je lui confie sont réalistes, réalisables et qu'il les perçoit comme telles.										
7	J'aide l'alternant à structurer ses activités en gérant son temps et en hiérarchisant les priorités.										
8	Je participe efficacement à la formation de l'alternant (formation théorique et/ou en situation de travail).										
9	Je favorise le développement de l'autonomie de l'alternant sur le poste de travail.										
10	J'encourage l'alternant à proposer des idées. J'analyse avec lui ses propositions et je les prends en compte lorsqu'elles sont pertinentes.										
11	Je lutte contre les stratégies d'évitement et j'accepte que l'alternant me sollicite lorsqu'il en a besoin.										
12	J'évalue régulièrement l'alternant et je réalise avec lui les bilans intermédiaires de suivi du tutorat.										
13	J'évite de mettre systématiquement l'accent sur les faiblesses ou les points à améliorer de l'alternant, sans valoriser ses qualités et ses réussites.										
14	Je suis vigilant quant à ses éventuelles manifestations de démotivation.										
15	J'invite l'alternant à s'exprimer sur les difficultés qu'il rencontre.										
16	Quand la situation le permet, j'essaie de remédier aux problèmes de l'alternant en mettant à sa disposition les moyens nécessaires.										
17	Je suis ferme et direct avec lui lorsqu'il le faut.										
18	En cas de non-respect des règles de l'entreprise, je mets en œuvre les moyens prévus par le règlement intérieur et les usages internes (entretien avec hiérarchie).										
19	Je veille à la qualité des relations qu'il a avec les autres membres de l'équipe.										
20	En cas de problème ou de conflit avec des collègues, j'interviens rapidement pour ne pas laisser la situation s'envenimer.										

* **0** = Ne maîtrise pas (= Non Acquis)

1 = Maîtrise certains aspects
(= En cours d'Acquisition)

2 = Maîtrise principaux aspects

(= Acquis : réalisé en autonomie partielle)

3 = Maîtrise totalement

(= Maîtrisé : acquis et réalisé en autonomie)



The background is a solid light pink color. Overlaid on this are several large, dark red geometric shapes. On the left side, there is a large, thick, curved shape that resembles a stylized letter 'F' or a partial circle. On the right side, there are two smaller, solid red squares stacked vertically. The overall composition is minimalist and modern.

**Pour aller
plus loin ...
Formez-vous**

Des formations tuteur ou maître d'apprentissage existent

Pour le bon accomplissement de vos missions, il est utile de suivre une formation spécifique dont l'objectif est d'acquérir les outils et les méthodes pour :

- ✓ Transmettre les savoir-faire professionnels,
- ✓ Organiser et coordonner les activités de l'alternant dans l'entreprise,
- ✓ Évaluer sa progression.

AKTO finance les formations tuteur ou maître d'apprentissage, n'hésitez pas à retrouver les formations disponibles sur nos catalogues de formation :

➔ akto.fr/catalogue-des-formations

LE SAVIEZ-VOUS ?

Au-delà de la connaissance des méthodes et outils du tutorat classique, le tuteur ou le maître d'apprentissage de personnes en situation de handicap doit être sensibilisé à certains handicaps spécifiques, afin de lui permettre de mieux comprendre la personne, ses difficultés et les réactions comportementales liées à l'environnement de travail. Il existe de nombreuses formations, dont l'objectif est de préparer l'accueil de salariés en situation de handicap et organiser leur parcours d'intégration.



05

La boîte à outils

Accueillir l'alternant

CHECK-LIST

À compléter par le chef d'entreprise et le tuteur/maître d'apprentissage.

Qui va accueillir l'alternant le 1 ^{er} jour : M. ou Mme :	
Quand et où :	
1. PRÉCISER :	PAR :
<p>Les points d'ordre administratifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les horaires : • La rémunération du contrat : • La prise en charge des frais de : <ul style="list-style-type: none"> • Repas : • Déplacements : • Hébergement : • Les congés payés sont de : • Les attentes de l'alternant : <p>Les attentes de l'entreprise vis-à-vis de lui sont :</p>	M. ou Mme :
2. PRÉCISER L'ORGANISATION DU TUTORAT	PAR :
<ul style="list-style-type: none"> - Le tuteur est : - Le travail sera organisé par : - Pour avoir de l'aide l'alternant pourra s'adresser à : - Des bilans intermédiaires seront effectués entre le tuteur/ Maître d'apprentissage tous les : - La formation en entreprise sera assurée par : 	M. ou Mme :
3. PRÉSENTER L'ENTREPRISE ET L'ALTERNANT	
- Présenter le règlement intérieur :	Par : Réalisé : oui / non
- Expliquer l'organisation :	Par : Réalisé : oui / non
- Présenter chaque service et son personnel :	Par : Réalisé : oui / non
- Présenter le fonctionnement spécifique de l'entreprise, ses habitudes, sa culture	Par : Réalisé : oui / non
4. FOURNIR L'ÉQUIPEMENT DE TRAVAIL PAR L'ENTREPRISE	
- Bureau ou poste de travail :	Par : Réalisé : oui / non
- Fournitures (administrative, outils) :	Par : Réalisé : oui / non
5. PRÉVOIR UN TEMPS EN FIN DE PREMIÈRE SEMAINE	
- Répondre aux questions	Par : Réalisé : oui / non
- Recueillir les premières impressions	Par : Réalisé : oui / non

Les différents entretiens de tutorat

Cette fiche propose au tuteur ou maître d'apprentissage **une trame pour les différents types d'entretiens qu'ils peuvent être amenés à conduire avec l'alternant en fonction de la situation** : la résolution de problème, le recadrage, les félicitations et la remotivation

L'ENTRETIEN DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES

Ce type d'entretien est très utilisé et réalisé le plus souvent de façon informelle, dès que le problème survient. Il peut être plus intéressant d'un point de vue

pédagogique de le réaliser de manière formelle. L'alternant peut ainsi préparer son entretien et réfléchir aux solutions à apporter.

OBJECTIF	DÉROULEMENT	PIÈGES À ÉVITER
Aider l'alternant à résoudre un problème relatif à l'exercice de son métier.	<ol style="list-style-type: none">1. Écouter l'alternant exposer le problème.2. Questionner l'alternant afin de l'amener à trouver lui-même la solution.3. Inviter l'alternant à résumer ce qu'il va être amené à faire pour résoudre son problème.4. Profiter de l'exemple de ce problème pour en tirer des enseignements généraux.	<p>Vouloir donner la réponse immédiatement sans amener l'alternant à trouver par lui-même la solution.</p> <p>Laisser l'alternant mettre en œuvre sa solution au problème sans s'assurer qu'elle ne présente pas de risques pour sa sécurité ou celle de son environnement.</p>

L'ENTRETIEN DE RECADRAGE

Ce type d'entretien permet au tuteur ou maître d'apprentissage de faire passer une critique à l'alternant en vue de le faire progresser. Ce type d'entretien

peut s'avérer délicat pour les personnes qui ne sont pas à l'aise dans la gestion des conflits.

OBJECTIF	DÉROULEMENT	PIÈGES À ÉVITER
Faire une remarque à l'alternant afin de le faire changer de comportement ou d'attitude	<ol style="list-style-type: none"> 1. Décrire les faits concrets qui ont conduit à provoquer cet entretien de recadrage. 2. Exprimer votre sentiment sur l'enjeu et la gravité de l'incident. 3. S'accorder avec l'alternant sur le constat de la situation et l'inviter à proposer son explication des faits. 4. Aider l'alternant afin qu'il trouve des solutions pour changer de comportement. 5. Inviter l'alternant à s'engager à changer de comportement. 	<p>Adopter un ton de colère et mettre l'alternant dans une relation « parent-enfant ».</p> <p>Empêcher l'alternant de s'expliquer sur les faits.</p> <p>Faire du chantage affectif et demander à l'alternant de changer de comportement seulement pour faire plaisir au tuteur ou au maître d'apprentissage.</p> <p>Ne pas fixer un rendez-vous de contrôle dans un délai raisonnable pour s'assurer que le comportement a réellement changé.</p>

L'ENTRETIEN DE FÉLICITATIONS

L'entretien de félicitations est l'entretien opposé à l'entretien de recadrage. Il a pour but de sanctionner positivement les progrès de l'alternant. Il est le plus souvent réalisé de façon informelle.

C'est dans l'instant et spontanément qu'il faut reconnaître les progrès accomplis, et non pas à retardement.

OBJECTIF	DÉROULEMENT	PIÈGES À ÉVITER
Féliciter l'alternant afin de l'encourager dans son apprentissage.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Décrire les faits concrets qui témoignent d'une performance de qualité 2. Comparer la performance de l'alternant à la norme 3. Exprimer chaleureusement sa satisfaction et sa reconnaissance 	Avoir une attitude démagogique et féliciter pour une performance seulement moyenne.

L'ENTRETIEN DE REMOTIVATION

La motivation de l'alternant tout au long de l'apprentissage est un facteur clé de succès. Sur un parcours de formation de plusieurs mois, il peut arriver qu'il passe par des phases de démotivation. Il revient

au tuteur ou maître d'apprentissage et parfois au responsable du parcours de formation d'agir afin de créer à nouveau les conditions favorables à son engagement dans la formation.

OBJECTIF	DÉROULEMENT	PIÈGES À ÉVITER
Aider l'alternant à trouver une nouvelle motivation dans son apprentissage.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Décrire les faits concrets qui témoignent d'une démotivation de l'alternant. 2. Inviter l'alternant à rechercher les causes de sa démotivation : perte de confiance, manque d'intérêt pour l'apprentissage, manque de but. 3. Rechercher avec l'alternant les solutions à mettre en œuvre pour l'amener à retrouver sa motivation. 	<p>Croire que les facteurs de motivation sont universels et que l'alternant doit avoir les mêmes motivations que les siennes.</p> <p>Proposer des solutions toutes faites à l'alternant pour l'amener à se remotiver sans rechercher les causes profondes de sa démotivation passagère.</p>

Les fiches de suivi/bilan

FICHE DE SUIVI MENSUEL DU PARCOURS DE FORMATION / ÉVALUATION

Cet outil permet à l'alternant de faire un point mensuel sur son parcours de formation et de préparer ses rencontres avec son tuteur, notamment dans le cadre des bilans tutorat.

NOM DE L'ALTERNANT :	
Nom du tuteur ou du maître d'apprentissage :	Mois :
Pendant cette période, j'ai appris : - - - -	J'ai réalisé les activités suivantes :
Les points intéressants de cette période / Ce qui a bien fonctionné : - - -	Les difficultés que j'ai rencontrées : - -
Commentaires / Observations : - - - -	

BILAN À 2 MOIS

Ce 1^{er} bilan est l'occasion de faire le point sur l'intégration de l'alternant dans l'entreprise, l'organisation du tutorat et les premières semaines de formation. Il s'agit également de clarifier tous les points qui posent question.

NOM DE L'ALTERNANT :			
Nom du tuteur ou maître d'apprentissage :		Date du bilan 1 ^{er} bilan :	
		Période écoulée :	
Bilan de l'intégration de l'alternant			
Je suis au clair avec l'entreprise sur :	Oui	Non	Notez vos observations, questions ou remarques
- Les horaires de travail de l'alternant			
- Le salaire			
- Les congés payés			
- La prise en charge des frais (Repas, hébergement, déplacement,...)			
L'alternant connaît :			
- L'organisation de l'entreprise			
- Son équipe de travail			
- Les personnes des différents services			
- Le règlement intérieur de l'entreprise			
L'alternant se sent plutôt :		Sur quoi je me base pour le constater :	
<input type="checkbox"/> Bien intégré dans l'entreprise et l'équipe			
<input type="checkbox"/> Moyennement intégré			
<input type="checkbox"/> Pas bien intégré			
En cas de difficultés, l'alternant trouve de l'aide dans le service ou l'entreprise :			
<input type="checkbox"/> Facilement		<input type="checkbox"/> auprès du tuteur	
<input type="checkbox"/> Difficilement		<input type="checkbox"/> Autre personne (préciser)	
Autres points que je souhaite clarifier / comprendre ou me posent problème :			
-			
-			

BILAN À MI-PARCOURS

Il s'agit d'une évaluation factuelle qui a pour but d'apprécier le degré d'autonomie de l'alternant au regard de ce qu'il a appris ou des tâches concrètes qu'il a réalisé au cours de la période.

NOM DE L'ALTERNANT :	
Nom du tuteur ou du maître d'apprentissage :	Date du bilan : Période écoulée :
Rappel des objectifs pour la période écoulée : - - -	Résultats acquis : - - Actions mises en œuvre : - - -
Bilan de la période (Évaluation des acquis / objectifs pédagogiques) - - - - -	

BILAN FINAL

Ce bilan final reprend les différentes évaluations intermédiaires et propose une synthèse. Il a pour but d'apprécier la maîtrise des compétences de l'alternant à l'issue de son contrat de formation. Ce bilan permet également à l'alternant de donner son point de vue sur sa progression et l'accompagnement dont il a pu bénéficier.

* **0** = Ne maîtrise pas (= Non Acquis)

1 = Maîtrise certains aspects (= En cours d'Acquisition)

2 = Maîtrise principaux aspects

(= Acquis : réalisé en autonomie partielle)

3 = Maîtrise totalement

(= Maîtrisé : acquis et réalisé en autonomie)

NOM DE L'ALTERNANT :						
Nom du tuteur ou du maître d'apprentissage :		Date du bilan :		Période écoulée :		
Lister les compétences attendues (savoir, savoir-faire, savoir être) :		Évaluations				Commentaires
		0	1	2	3	
-						
-						
-						
-						
Compétences mises en œuvre		0	1	2	3	Commentaires
-						
-						
Acquis / Forces (compétence maîtrisées)			Axes de progrès (compétences à développer) Y compris complément formation à envisager			
-			-			
-			-			
Commentaires observations :			Date et signatures :			
L'alternant :			.			
Le tuteur / maître d'apprentissage :			.			
Le centre de formation :			.			

Plan d'action : Transformer les axes de progrès en objectifs

Afin de vous aider dans votre rôle de tuteur ou de maître d'apprentissage et pour que le parcours se déroule le mieux possible. Traduisez ensemble (avec l'alternant) les points à améliorer.

PLAN D'ACTION	
Les points positifs du tutorat et du parcours : - - - -	Les points à améliorer dans le tutorat / parcours : - - - -
Travaux à confier en priorité à l'alternant - - -	L'alternant doit orienter ses efforts sur : - - -
Autres points d'amélioration / Axes de progrès : - - -	
Signature de l'alternant :	Signature du maître d'apprentissage ou du tuteur :

Panorama des principaux outils

PROFESSIONNALISER ET SENSIBILISER

L'Agefiph propose :

- ✓ Des modules Pro – Handicap
- ✓ La fiche pratique Tuteur Agefiph
- ✓ Une page internet et vidéos Handicap AKTO : AKTO dans le cadre de son partenariat avec l'Agefiph propose sur les territoires des actions, des webinaires, et/ou ateliers de sensibilisation auprès des entreprises
- ✓ Le centre de ressources Agefiph (vidéos, flyers, livret...)
- ✓ Le réseau des référents handicap entreprise
- ✓ L'Activ box une solution clé en main pour les entreprises qui souhaitent mener auprès de leurs collaborateurs des actions de sensibilisation au handicap toute l'année
- ✓ BD AKTO - Handicap
- ✓ Vidéos AKTO - Handicap



Réseau des Référents
Handicap



Ressource Handicap
Formation

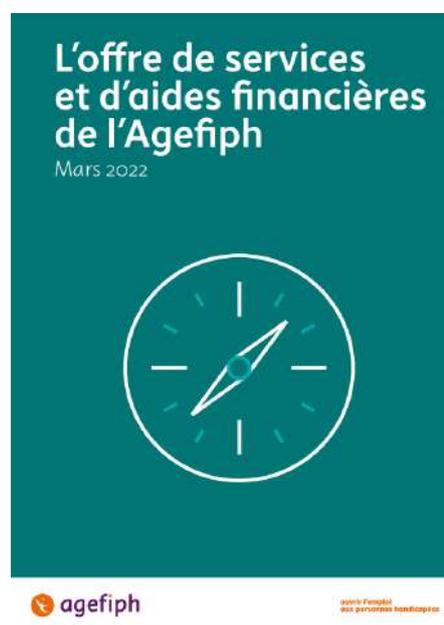


ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES, LES ACTEURS DE LA FORMATION

L'Agefiph propose aussi :

- ✓ Des aides financières et ressources pour mettre en œuvre la compensation du handicap
- ✓ La Ressource Handicap Formation Agefiph la mise en place de solutions afin de sécuriser l'entrée et le suivi de la formation de la personne handicapée en prenant en compte ses besoins de compensation.
- ✓ Le CFA peut bénéficier d'une aide majorée de 4 000€ versée par AKTO pour l'accueil d'un apprenti en situation de handicap en fonction de l'identification de ses besoins en compensation.
- ✓ Pour les OF/CFA, à disposition : la grille d'évaluation des besoins en compensation et d'adaptation de l'Agefiph
- ✓ Pour en savoir plus sur les outils de l'Agefiph pour accompagner les acteurs de la formation et l'ensemble des parties prenantes dans l'accompagnement des publics en situation de handicap

Découvrez le guide



À PROPOS D'AKTO

AKTO est l'opérateur de compétences des services à forte valeur ajoutée humaine. Il accompagne 27 branches professionnelles dans leur stratégie de développement des compétences : agir pour l'alternance, l'emploi durable et la construction de parcours professionnels, accompagner la performance des entreprises en renforçant la montée en compétences et la qualification des salariés, déployer sur tout le territoire en métropole et dans les DROM les actions en faveur de l'attractivité des métiers et des emplois, développer les synergies entre les acteurs de la formation professionnelle.

AKTO en quelques chiffres : 27 branches professionnelles, 164 000 entreprises adhérentes qui représentent 6 millions de salariés. En 2020, AKTO a facilité l'accès à la formation de plus de 880 000 salariés et de 68 000 alternants. AKTO, c'est près de 900 salariés sur tout le territoire dont les DROM dans lesquels AKTO a délégation pour 4 OPCO : Atlas, l'Opcommerce, Opco Mobilités et Opco 2I, qui représentent plus de 70 branches. AKTO est également l'Opco unique sur les territoires de Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Saint-Pierre-et-Miquelon et Mayotte depuis le 1^{er} janvier 2021.

**CONTACTEZ
VOTRE CONSEILLER AKTO
POUR PLUS D'INFORMATIONS.**

<https://www.akto.fr/contact/>

