

»» KIT MÉTHODOLOGIQUE

le tutorat

PrEMIÈrE aPPrOcHE



le tutorat

Pr EMIÈr E a P Pr Oc HE

1) La fonction de tuteur

L'accompagnement des jeunes et des nouvelles recrues par des salariés expérimentés a toujours existé. Compagnonnage, parrainage... aujourd'hui, le terme communément utilisé est celui de **tutorat**.

Cette fonction est désormais codifiée par la loi, Art. D6325-6 à 10.

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 nouveau collaborateur est un salarié à part entière qui a la particularité de passer une partie de son temps en formation. Ni stagiaire, ni étudiant, il est dans une démarche de projet et il incombe au tuteur de l'aider.

Si le tutorat est le plus souvent proposé au salarié par le chef d'entreprise, il doit aussi s'appuyer sur le volontariat.

»» Objectif Professionnalisation !

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, s'articulant entre deux lieux, organisme de formation et entreprise ;
- D'un recrutement, éventuellement sous contrats aidés, de l'accueil de salariés mis à disposition par une agence d'intérim ou un groupement d'entreprises, de l'intégration de nouveaux collaborateurs sous contrats de travail classiques (CDD, CDI)...
- D'une évolution professionnelle de salariés en poste : prise en charge de nouvelles missions, mobilité interne au sein de l'établissement ou au sein du groupe, transfert de compétences en prévision d'un départ à la retraite...

Nature du tutorat	Missions importantes
Alternance (Contrat ou Période de Professionnalisation ; Contrat d'Apprentissage)	<ul style="list-style-type: none"> • Liaison avec l'organisme de formation et l'entreprise • Participation éventuelle au recrutement du salarié • Accueil du salarié • Aide à l'élaboration du projet professionnel • Établissement du parcours de formation • Transfert des pratiques professionnelles • Gestion des situations relationnelles • Suivi et évaluation
Intégration d'un nouveau salarié	<ul style="list-style-type: none"> • Participation éventuelle au recrutement du salarié • Accueil du salarié • Établissement du parcours de formation • Transfert des pratiques professionnelles • Gestion des situations relationnelles • Suivi et évaluation
Transfert de savoir-faire d'expérience (mobilité ou départ en retraite)	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement du parcours de formation • Transfert des pratiques professionnelles • Gestion des situations relationnelles • Suivi et évaluation

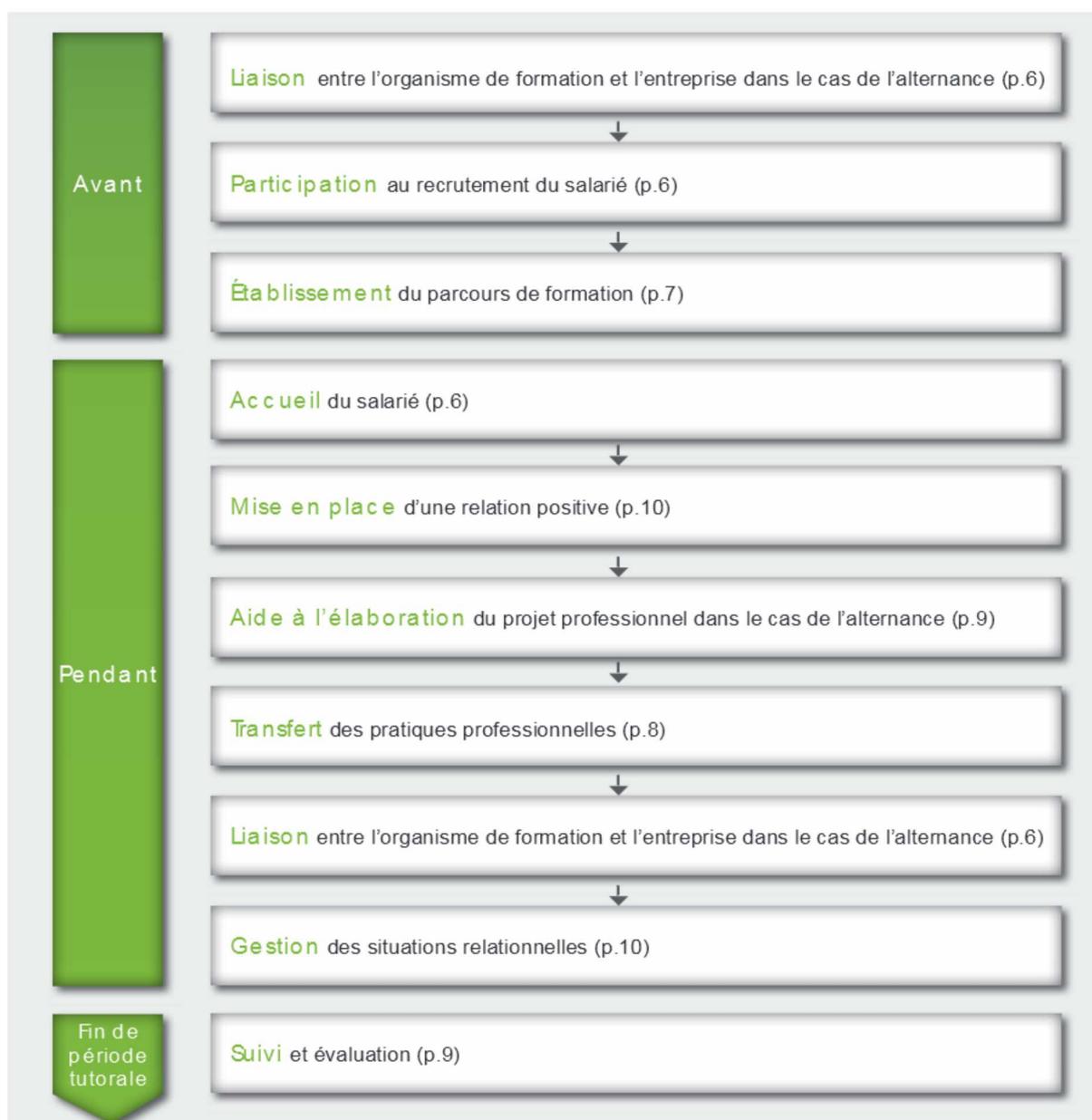
»» Un profil précis

- 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 : contrat de professionnalisation, période de professionnalisation et apprentissage confondus. Si l'employeur est le tuteur, il ne peut exercer cette mission qu'à l'égard de deux salariés au plus.

Le tuteur doit détenir des compétences complémentaires :

- Techniques : le tuteur connaît l'entreprise, son activité et son organisation, maîtrise les procédures et les règles de sécurité... ;
- Pédagogiques : le tuteur possède une vision globale de son métier et de son organisation de travail. Il est capable de la présenter à une personne non encore initiée. Il sait repérer les situations de travail qui seront l'occasion de développer des compétences et peut varier les choix d'apprentissage : expliquer, montrer, mettre en situation... Il a le sens de l'organisation et est capable de donner des explications claires ;
- Relationnelles : écoute, patience, objectivité, capacité d'évaluation et d'adaptation ;
- D'encadrement : le tuteur élabore et met en œuvre le parcours de formation, identifie des personnes ressources, est capable de réguler les dysfonctionnements et promeut l'autonomie.

»» Quel rôle ? Quelle mission ?



2) L'organisation

Un « Dossier tuteur » est proposé avec ce guide (modèle p. 17) pour faciliter la formalisation des missions du tuteur.

Les « fiches » qui le composent sont téléchargeables sur www.opcalia.com/tutorat

- Une « fiche de mission du tuteur » précisant l'objectif général, la durée, le nom des personnes engagées dans le tutorat (manager, personne tutorée, tuteur et éventuellement représentant de l'organisme de formation), les missions, les activités, les objectifs et les responsabilités des différents acteurs et enfin les moyens mis à disposition (matériels pédagogiques, temps...);
- Un modèle d'attestation de tutorat effectué. Rédigée par l'employeur, cette attestation peut compléter le curriculum vitae du tuteur et valoriser son expérience;
- Un tableau de suivi de l'exercice de la fonction tutorale. Ce tableau permet de recenser les différentes activités réalisées dans le cadre du tutorat.



Bon à savoir

Les compétences acquises au cours du tutorat peuvent être insérées dans le « Passeport Formation ».

>>> www.passeportformation.eu

Se former au tutorat ? Contactez votre interlocuteur OPCALIA pour connaître l'offre de formation de votre territoire (voir p. 24).

»» KIT MÉTHODOLOGIQUE

missions et rôle

DU TUTEUR EN HUIT ÉTAPES



missions et rôle

DU TUTEUR EN HUIT ÉTAPES



1) Recruter ou participer au recrutement

Le tuteur peut participer au recrutement d'un nouveau salarié.

»» Définir le poste à pourvoir (voir Fiche-outil 3)

- Missions ;
- Environnement du poste ;
- Compétences attendues.

»» Étudier le déroulement méthodologique de l'entretien de sélection

Étudier les CV avec précision.

Récapituler les critères de sélection nécessaires selon le poste et les besoins de l'entreprise et établir une trame de questions unique pour tous les candidats : parcours professionnel, motivations du candidat, intérêts pour l'entreprise...

2) 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.

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

- Informer l'équipe de travail de son arrivée ;
- Préparer les documents utiles à remettre : informations pratiques (horaires, restauration, plan des locaux, badge, clé de bureau ou de vestiaire...), présentation de l'entreprise (histoire, secteur d'activité, produits ou services proposés, organigramme...), règlement intérieur et règles de sécurité, équipement spécifique si nécessaire...

»» Préparer en information générale et précise sur l'environnement de travail et ce qui va être donné ou demandé :

- Que va-t-il faire ?
- Comment et avec quels moyens ?
- Avec qui travaillera-t-il ?
- Quels sont ses droits, ses devoirs ?

»» Préparer son espace de travail

Accueillir, c'est aussi donner des repères.

»» Présenter et expliquer l'environnement de travail : (voir Fiches-outil 1 et 3)

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

- Remettre les documents préalablement préparés ;
- Situer les personnes dans leur environnement de travail ;
- Inviter le salarié à poser des questions ;
- Ne pas hésiter à répéter, à reformuler les informations.

»» s'intéresser avec lui, aux objectifs de sa présence en entreprise : (voir Fiche-outil 2)

L'aider à exprimer ses motivations, ses intérêts, ses éventuelles difficultés et préoccupations afin de mieux le connaître. S'il s'agit d'un salarié en alternance, le tuteur devra remplir avec lui la fiche « Recueillir les informations générales ».

»» Poser le cadre d'un contrat :

- Définir avec le salarié les modalités de suivi et d'accompagnement (fréquence de rendez-vous, objectifs, ...)
- Expliquer en détail le dossier de suivi (son utilité, son contenu, les moyens de lui donner vie) ;
- Prévoir des moments de bilan ;
- Enrichir le dossier des éléments importants (objectifs, missions, points forts, axes de progrès...).

3) Construire l'alternance

Dans le cadre du Contrat de la Période de Professionnalisation, de l'Apprentissage, trois acteurs interagissent : le salarié en alternance, le formateur et le tuteur (ou le maître d'apprentissage). Deux lieux déterminent les relations : l'organisme de formation et l'entreprise.

- Fiche-outil 1 : Se situer dans l'Environnement...
- Fiche-outil 2 : Recueillir les informations générales...
- Fiche-outil 3 : Établir le profil de poste
- Fiche-outil 4 : Définir les situations professionnelles ...

L'objectif est clair : la réussite du salarié dépend d'une bonne coordination entre l'entreprise et l'organisme de formation. Pour que l'entreprise participe activement à la formation, il est nécessaire que son point de vue demeure constamment représenté.

»» Préparation formation

- Se documenter sur la formation en alternance : consulter le site www.opcalia.com pour en savoir plus sur les différents dispositifs (Contrat et Période de Professionnalisation) ou le site www.travail-solidarite.gouv.fr pour en savoir plus sur l'apprentissage ;
- Se renseigner sur le programme auprès du centre de formation avant le début de l'alternance pour organiser le parcours en entreprise ;

- Participer à l'élaboration du Plan de Formation entreprise/ organisme de formation pour garantir une stratégie de formation cohérente ;
- Utiliser des outils de liaison (carnet de liaison ou dossier de suivi) permettant de prendre connaissance des thèmes abordés en organisme de formation et aider le jeune à faire le lien avec ses activités en entreprise ;
- Participer aux réunions planifiées par l'organisme de formation, occasions de rencontres avec les équipes pédagogiques, d'échanges sur l'organisation de l'alternance et de familiarisation aux contraintes liées à la préparation du diplôme envisagé.

4) Établir et organiser le parcours de formation

Il s'agit de recenser l'ensemble des situations professionnelles qui aideront le salarié à acquérir les compétences qui lui sont nécessaires.

»» Établir un référentiel de compétences

Relier les tâches demandées au salarié aux compétences à développer et à une progression d'apprentissage qui lui permette d'occuper un poste et de le maîtriser en un de formation.

Voici un modèle de référentiel des compétences :

	Compétences déjà acquises	Compétences à acquérir	
		Formation en centre	Formation dans l'entreprise
Savoir ou Connaissances			
Savoir-faire			
Attitude et comportement au travail Savoir être			

»» Préparer le contenu de la formation en entreprise (voir Fiche-outil 4)

- Prendre connaissance du contenu de la formation dispensée par l'organisme extérieur ;
- Répondre aux questions suivantes :
 Quel type d'informations donner ?
 Quel type de consignes à transmettre ?
 Quels modes de contrôle adopter ?

» Étalon pour un
de formation progressive
(voir Fiche-outil 5)

Donner du sens à la formation. La progression du parcours doit être logique et s'inscrire dans le temps. Avec l'alternance, le salarié est présent à temps partiel dans l'entreprise. Il est recommandé d'envisager une réactualisation du parcours à chaque période en entreprise.

Si des collègues doivent intervenir auprès du salarié :

- Les informer assez tôt de ce qu'ils auront à faire ;
- Leur donner les informations indispensables sur la personne qu'ils vont rencontrer (identité, formation, missions confiées) ;
- Se donner une vision temporelle du parcours.

Penser à remettre une feuille de route au salarié tuteur à chaque début de période en entreprise. Elle permet de visualiser les compétences à acquérir, les délais et échéances à tenir.

» Déterminer le rythme d'évolution
au moment de la définition du parcours et des situations
professionnelles prévues.

5) Transmettre ses compétences professionnelles

(voir Fiche-outil 4)

Le rôle de tuteur nécessite une attitude pédagogique spécifique : ni professeur, ni formateur de métier, mais référent professionnel pour le salarié, le tuteur devient implicitement un modèle à suivre.

Afin d'assurer le transfert de ses pratiques professionnelles, il mieux vaut bien anticiper les séquences de formation en entreprise.

Reste que le tuteur n'est pas nécessairement le seul accompagnateur au sein de l'entreprise : des collègues peuvent intervenir.

» Transmettre 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 code de la route, les ingrédients du pain, un élément de réglementation...

Les savoir-faire sont les techniques, gestes, actions, processus professionnels acquis par les savoirs, l'expérience, la pratique. Ex : conduire une voiture, pétrir la pâte pour faire du pain, 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, l'exigence du boulanger, la rigueur du comptable...

» adopter une attitude pédagogique

Montrer et expliquer les procédures au salarié tuteur par différentes méthodes veillant à la curiosité et à l'intérêt :

- Méthode d'explication, ex : le boulanger indique les ingrédients utilisés pour faire du pain ;
- Méthode de démonstration, ex : le boulanger explique quel pain il va fabriquer, avec quelles machines, les risques éventuels... Il fabrique la pâte en expliquant ce qu'il fait et pourquoi. La personne tutorée reproduit ensuite l'activité en commentant ses gestes ;
- Méthode d'expérimentation, ex : le boulanger propose à l'apprenti la fabrication d'une autre sorte de pain en lui donnant les consignes et les informations nécessaires à celle-ci. Il laisse se débrouiller seul mais reste disponible en cas de besoin. Il intervient en fin de réalisation pour évaluer le résultat et la démarche suivie.

» Expliquer

- Prendre le temps de dire ;
- Expliquer les termes techniques ;
- Vérifier la compréhension en posant des questions, en faisant reformuler ;
- Faciliter la mémorisation en activant différentes mémoires (auditive, visuelle, émotionnelle...) en établissant le lien avec des éléments connus, en résumant les idées clés.

» agir

- Choisir des tâches de difficulté croissante ;
- Exécuter la tâche complète en expliquant chaque opération, chaque geste avant de les faire exécuter par la personne tuteuré ;
- Réviser sa propre pratique au préalable ;
- Prévoir des temps de pause pour l'intégration des informations.

» contrôler

- 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 réaction du salarié :

- L'interroger sur la démarche entreprise, les outils utilisés ;
- Lui demander de décrire ce qu'il a retenu de l'activité une fois celle-ci terminée ;
- Susciter ses propositions d'organisation du travail s'il est moins à l'aise avec celle mise en place ;
- Écouter ses interrogations... celles peuvent remettre certaines habitudes en question.

6) Suivre et évaluer

Le tuteur joue un rôle déterminant dans l'évaluation progressive des acquis. La relation qu'il entretient avec la personne tutorée lui confère une réelle légitimité pour apprécier la qualité de son travail, ses progrès, son comportement, le respect des règles... d'autant qu'il suit son évolution d'après des paramètres qu'il lui-même a fixés.

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).

»» a n t i p e n e l e s u i v i e t l ' é v a l u a t i o n

- S'informer des compétences attendues à l'issue de la formation afin d'identifier les critères d'évaluation à mettre en place ;
- Préparer des outils d'évaluation (voir Fiches-outil 4 - 6) ;
- Organiser le déroulement de l'évaluation, quand faire le point... Une demi-heure par semaine suffit ;
- Rappeler d'intérêt des moments de suivi lors du premier entretien en soulignant leur but : progresser ;
- Éviter de réaliser l'entretien en présence d'autres personnes ;
- Rappeler les objectifs de chaque période de travail séparant deux entretiens ;
- Demander à la personne de s'auto-évaluer et de planifier l'acquisition future de compétences (voir Fiche-outil 5) ;
- Analyser les difficultés de façon factuelle et valoriser les points positifs (voir Fiche-outil 9) ;
- Évaluer le comportement au travail. Un métier se définit entre autres par des qualités humaines et comportementales. La capacité à prendre place dans l'environnement professionnel est en jeu (voir Fiches-outil 7 - 8) ;
- Récapituler les principaux points évoqués lors de l'entretien. Le dossier de suivi vous propose des fiches pour ce faire (voir Fiche-outil 10) ;
- L'évaluation suppose que le salarié s'implique. Il est donc naturel de renseigner le dossier de suivi avec lui et, de la même façon, de fixer à deux des objectifs de progrès lorsque cela est nécessaire.

»» E f f e t u e n u n b i l a n e n f i n d e p é r i o d e t u t o r i e

Cette action se révélera d'autant plus juste et aisée que l'ensemble de la période aura été rythmé par des évaluations régulières.



Bon à savoir

Évaluer, c'est faire le point sur :

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

7) Aider à l'élaboration du projet professionnel

Cette mission concerne plus particulièrement les personnes en Contrat de Professionnalisation ou d'Apprentissage dont le projet professionnel est en construction. Leur passage en entreprise est capital dans la mesure de leur choix initial.

Le projet est la situation que l'on souhaite atteindre. Il met en adéquation les désirs immédiats et futurs, les aspirations personnelles, les capacités et les progrès à effectuer afin de concevoir un parcours de formation utile car cohérent avec le ou les métiers choisis.

Un projet professionnel est donc à la fois une synthèse des motivations et des compétences personnelles, une construction évolutive enrichie par chaque expérience nouvelle.

»» É t a b l i s s e m e n t d e l i e u x d u p r o j e t p r o f e s s i o n n e l

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.

»» s u p p l é m e n t d e l ' e n v i e d e r é a l i s e r s o n p r o j e t p r o f e s s i o n n e l

- Aider le salarié à s'interroger s'il n'a pas de projet clairement défini. L'aider à collecter des informations, à en extraire l'essentiel, à les synthétiser puis à les utiliser ;
- Aider le salarié 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. La rencontre avec des professionnels s'avère particulièrement utile à ce stade.

»» a i d e r à l a m i s e e n œ u v r e d u p r o j e t, p r o j e t :

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



Fiche-outil 6 : Évaluer les compétences professionnelles
Fiche-outil 7 : Évaluer le comportement au travail
Fiche-outil 8 : Évaluer l'intégration professionnelle
Fiche-outil 9 : Préparer l'entretien de suivi
Fiche-outil 10 : Établir un bilan de fin de parcours

8) Construire une relation positive

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

»» communication

Instaurer un dialogue constructif, créer un climat d'ouverture et s'assurer d'une compréhension mutuelle, sur la base d'une similitude d'intérêts professionnels.

»» Motive

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

Certaines attitudes contribuent à la motivation du salarié tuteuré.

»» 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.

- Engager le dialogue afin de pouvoir déterminer la nature du conflit ou de la démotivation. Écouter de point de vue de l'autre en essayant de clarifier et de comprendre la nature et les raisons de son ressenti ;
- Aboutir à une vision commune du problème avant d'en chercher les solutions ;
- Se concentrer sur des remarques précises, objectives et factuelles. Éviter des critiques et des jugements qui peuvent avoir un effet désastreux pour les relations interpersonnelles ;
- Lister des solutions possibles et évaluer chacune d'elles ;
- Décider ensemble de celles à retenir ;
- Définir des objectifs précis et équitables ;
- Prévoir le suivi et l'évaluation des résultats après une période donnée.

»» attitude à adopter

Établir le cadre et les limites	<ul style="list-style-type: none"> • Donner des consignes, des repères : limites, normes, lois • Conseiller 	<ul style="list-style-type: none"> • Émettre des recommandations • Contrôler • Montrer l'exemple
Encourager et épauler	<ul style="list-style-type: none"> • Aider • Soutenir • Réconforter • Se montrer disponible 	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes • Se montrer compréhensif • Accepter les erreurs • Sécuriser
Faire réfléchir	<ul style="list-style-type: none"> • Questionner • Informer • Fixer des objectifs • Écouter • Chercher à comprendre 	<ul style="list-style-type: none"> • Reformuler • Être objectif • Faire le point • Émettre des propositions concrètes
Dynamiser	<ul style="list-style-type: none"> • Manifester son enthousiasme, ses émotions • Plaisanter 	<ul style="list-style-type: none"> • Être spontané, expressif • Stimuler

»» Erreurs à éviter

Avoir un comportement trop autoritaire	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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

»» KIT MÉTHODOLOGIQUE

accompagner

UnE PERsOnNE En sITUaTION DE HanDlCaP



accompagner

Un E P E r s O n n E En s I T U a T I O n D E H a n D I c a P

Seulement 20% des handicaps sont des handicaps de naissance.

Allergies, diabète, lombalgie... sont autant de pathologies susceptibles d'entraîner la reconnaissance d'un handicap.

Il est important d'avoir à l'esprit que le handicap recouvre des réalités très diverses, de dépasser ses préjugés. Chaque personne en situation de handicap est unique et capable de s'adapter. Comme tout un chacun, elle peut efficacement contribuer à la performance de l'entreprise.

Le handicap, c'est-à-dire la déficience motrice, sensorielle, organique, mentale ne s'accompagne pas nécessairement de difficultés de réalisation d'un travail. Le salarié tient difficilement son poste lorsque les conditions de travail sont inadaptées. Il est essentiel de raisonner en termes de compétences et de tâches à effectuer et utile de considérer les conséquences de la déficience dans une situation de travail donnée, et non la déficience elle-même.

Pour faciliter l'intégration et l'accompagnement d'un nouveau collaborateur en situation de handicap, OPCALIA propose une offre de formation : THANDEM. Pour en savoir plus, connectez-vous sur www.opcalia.com/thandem.

1) Conseils spécifiques à chaque étape-clé du tutorat

»» rencontrer ou participer au recrutement

Aborder la question du handicap.

- Ne pas en tenir compte lors du premier entretien serait mal perçu par la personne en situation de handicap elle aurait l'impression que l'on ne prête pas attention à sa situation et cela, même si elle-ci n'implique aucune adaptation de poste particulière ;
- La question du handicap permet de commencer à envisager des solutions d'aménagement de poste adaptées à la personne si cela est nécessaire.

Il s'agit donc de faciliter l'échange en concentrant la discussion sur un plan pratique : le tuteur a seulement besoin d'informations professionnelles. Il doit être attentif à ne pas laisser l'entretien dévier sur un terrain douloureux pour le candidat.

»» accueillir

Il est important de sensibiliser les personnes avec lesquelles le salarié en situation de handicap sera ou pourra être amené à travailler. Lorsque le handicap n'est pas visible, cette décision dépend de la personne elle-même, il faut penser à lui demander si elle accepte que son équipe de travail soit prévenue.

»» Étudier et organiser son poste

Consulter la partie « Les attitudes à privilégier selon le handicap », p. 13 du portail www.opcalia.com Espace Handicap pour obtenir plus d'informations sur la nature des différents types de handicap et adapter par là-même, la durée des activités et/ou les méthodes pédagogiques à privilégier.

»» Travailler en pratique professionnelle

Il est indispensable de conserver la distance nécessaire au bon déroulement du tutorat. Le tuteur ne doit pas être trop protecteur ou dépasser son rôle.

Il doit utiliser des méthodes adaptées au handicap comme, par exemple, la mobilisation d'un interprète à certains moments-clés si le salarié tuteur est une personne souffrant de déficience auditive qui utilise la langue des signes.

»» Méthode d'entretien

Distinguer handicap et personne en situation de handicap dans les éventuelles difficultés évoquées.

Bien préparer ces entretiens est nécessaire s'il est prévu de faire intervenir un appui extérieur lié au handicap.

»» Gérer le relation

Quel que soit leur handicap, les personnes concernées souhaitent pour la plupart être considérées comme des gens ordinaires. Observer des règles de bon sens et de savoir vivre pour travailler ensemble dans de bonnes conditions :

- Rester naturel ;
- S'adresser directement à la personne, même si elle est accompagnée ;
- Proposer son aide sans l'imposer. Il ne faut pas s'offenser si la personne décline cette offre.



Bon à savoir

Pour plus d'information sur chaque type de handicap, consultez la partie « Attitudes à privilégier selon le handicap » p. 13.

2) Points de vigilance

»» Poste de travail

Le poste de travail doit être pris en compte avant et pendant la période de tutorat.

- Comment est-il organisé dans l'espace ?
- Quel matériel nécessite-t-il ?...

On sous-évalue souvent les besoins liés au poste de travail. Le nouveau salarié va-t-il partager du matériel ou de la documentation avec d'autres personnes ? Ce matériel sera-t-il toujours disponible et accessible ?

Il est important que le descriptif des tâches à réaliser soit le plus complet possible.

En cas d'aménagement du poste, le médecin du travail et l'ergonome peuvent être amenés à intervenir sur le poste de travail. Certaines associations peuvent prêter du matériel à la personne handicapée afin de lui permettre d'attendre qu'un dossier soit constitué pour son acquisition de matériel personnel. L'Ageph (Association Nationale pour la Gestion du Fonds d'Insertion Professionnelle des Handicapés, www.ageph.fr) peut prendre en charge l'achat du matériel sous certaines conditions.

»» accès à l'entreprise

Il ne faut pas seulement prendre en compte l'accès à l'entreprise, mais considérer également les déplacements du domicile au lieu de travail. Le médecin du travail doit d'ailleurs alerter l'employeur s'il détecte des difficultés ou des risques dans les déplacements.

Des adaptations peuvent être mises en place pour faciliter l'accès à l'entreprise des personnes en situation de handicap : places de parking, signaux sonores...

»» circulation dans l'entreprise

Le salarié handicapé doit pouvoir se déplacer librement dans l'entreprise au-delà de son seul poste de travail.

Quels lieux sera-t-il amené à fréquenter ? Une salle de réunion collective, la cafétéria, le bureau du comité d'entreprise... Sont-ils accessibles ? Si ce n'est pas le cas, quelles sont les conséquences pour le salarié ?



Bon à savoir

Il est utile d'emprunter avec attention le chemin que devra parcourir la personne handicapée afin de se rendre compte des obstacles éventuels qu'elle pourrait rencontrer.

»» Lieux de vie

Les lieux concernés doivent être étudiés pour que la personne y soit autonome : effectuer ses transferts du fauteuil aux toilettes, repérer facilement les lieux de restauration, de pause...

Pour certaines personnes, une aide humaine sera nécessaire.

Elle peut être apportée par une personne de l'entreprise ou une personne extérieure. Comment cela s'organise-t-il dans l'entreprise ? Sur quels moments particuliers ? La personne sera-t-elle toujours la même ? Les besoins vitaux comprennent également la sécurité : les consignes et procédures de sécurité sont-elles connues des personnes handicapées ? Sont-elles adaptées ?

3) Attitudes à privilégier

L'entreprise accueille une personne handicapée. Voici quelques conseils regroupés par situation de handicap. Ils peuvent être communiqués aux salariés amenés à côtoyer une personne handicapée afin de faciliter l'intégration de celle-ci.

»» Le handicap visuel

- Lors des déplacements du salarié tutoré : Lui proposer son bras ou son épaule, le précéder en respectant son allure, le prévenir suffisamment à l'avance des obstacles, des changements de direction, être précis dans ses indications (ne pas dire « par ici... du là-bas... » mais plutôt « à trois pas sur la droite ») penser à proposer son aide en cas d'évacuation.

- Lors des moments de communication : lui prendre la main s'il la tend en évitant de le laisser attendre, ne pas hésiter à parler pour décrire ce qui se passe et ce qui l'entoure, le guider vers le fauteuil pour l'aider à s'asseoir. En cas de remise de document(s), lui en expliquer le contenu ou lui proposer de lui en faire la lecture, sinon s'assurer qu'il dispose d'une synthèse vocale ou d'une transcription braille par exemple. Une personne déficiente visuelle ne doit pas qu'on s'adresse à elle. Il faut capter son attention en l'appelant par son nom. Les expressions du visage et des signes de tête sont inutiles, il faut seulement s'exprimer avec des mots, prévenir lorsqu'on entre dans une pièce ou lorsqu'on en sort, ne pas éviter l'utilisation du vocabulaire de la vision. Les personnes aveugles le font également.

- Lors des rencontres avec le salarié tutoré : Se présenter et annoncer les autres personnes, présenter les participants à une réunion à laquelle il est convié, lui signaler le départ ou l'arrivée d'un collaborateur en indiquant le nom de ce dernier, ne pas déplacer les objets dans son environnement immédiat sans le prévenir car ces derniers sont des repères pour lui, penser aux obstacles les plus dangereux tels qu'une porte à demi ouverte, des objets à terre...



Bon à savoir

Lorsque le salarié tutoré est accompagné d'un chien guide, il ne faut pas oublier que ce dernier travaille et éviter de le distraire. Penser à saluer la personne avant de s'intéresser à son chien et caresser celui-ci seulement après en avoir demandé l'autorisation à son maître.

»» Le handicap auditif

- Lors des moments de communication :
Choisir un endroit calme où le visage est bien éclairé, le salarié tutoré doit distinguer le mouvement des lèvres et l'expression du visage de son interlocuteur. S'assurer que la personne regarde vers soi avant de parler, ne pas lui parler en tournant le dos ou en marchant, ne pas élever la voix, parler normalement et distinctement sans exagérer les mouvements de la bouche, utiliser des phrases courtes ainsi que des mots simples et accompagner ses paroles de gestes expressifs.
D'une façon générale, être patient. Ne pas manifester de signes d'agacement si le salarié tutoré demande à ce qu'on lui répète ce qui vient d'être dit, il doit faire un effort de concentration important pour comprendre, penser à utiliser un papier et un crayon en n'imposant pas ce système de communication.
Être attentif si le salarié tutoré réalise avec difficulté. La compréhension de ses paroles peut être difficile au début, ne pas hésiter à le faire répéter. S'assurer d'avoir bien été compris lors des échanges en groupe, ces derniers sont éprouvants pour une personne malentendante, s'adresser directement à la personne même en présence d'un interprète.



Bon à savoir

Lors des rencontres inattendues avec le salarié tutoré, penser à attirer doucement l'attention d'une personne sourde ou malentendante afin de ne pas la surprendre, en évitant de la toucher : certaines personnes le vivent très mal.

»» Le handicap mental

- Lors de l'arrivée de la personne dans l'entreprise :
L'aider à comprendre et à se repérer en donnant toutes les informations pratiques indispensables pour vivre dans l'entreprise.
- Lors des déplacements de la personne :
Être compréhensif et ne pas hésiter à proposer son aide. Une personne handicapée mentale a parfois des difficultés à évaluer le temps ou à se repérer dans ses déplacements. Un imprévu peut la déstabiliser même si elle est autonome. S'assurer que la personne a compris l'itinéraire qu'elle doit prendre et l'accompagner les premières fois. Le plus important est de la sécuriser en lui donnant des repères. Ces derniers doivent être précis et les consignes décomposées étape par étape. S'adapter à son rythme.
- Lors des moments de communication :
Être souriant et attentif afin de mettre la personne en confiance, parler normalement, sans infantiliser la personne, en utilisant des phrases simples, courtes, concrètes. S'adresser directement à la personne si elle est accompagnée. Prendre le temps d'écouter et de comprendre, laisser le temps à la personne de réagir et de s'exprimer, répéter à la demande, et ce, sans manifester d'impatience, s'assurer que le message a bien été compris.

»» Le handicap psychique

Le handicap psychique entraîne parfois des réactions ou des manifestations imprévisibles, déconcertantes. Il ne faut pas se formaliser à propos de certaines attitudes a priori décalées ou inadaptées. Ceci étant, en cas de difficulté majeure, il est important de prendre contact avec le référent de la personne sans oublier de l'en informer afin de ne pas rompre la relation de confiance qui s'est instaurée avec elle.

- Lors des moments de communication :
Donner la possibilité à la personne de sortir de la pièce afin d'écartier les éventuelles sensations d'oppression, éviter de poser plusieurs fois la même question, ne couper les temps de parole de la personne. Proposer une pause si cela semble nécessaire.
- Lors du travail pratique en entreprise :
Repérer et anticiper les situations susceptibles d'entraîner le stress. Certains comportements sont des signes d'anxiété, nervosité, repli sur soi... Essayer de repérer les causes de cette anxiété et en parler avec la personne, prévenir la personne des changements et l'associer à la mise en place de ces derniers.

»» Le handicap moteur

- Lors de la préparation du premier entretien :
S'assurer que le salarié tutoré puisse parvenir au rendez-vous sans difficulté : les ascenseurs fonctionnent, une place de stationnement est disponible à proximité, il n'y a pas d'obstacles inhabituels..., déterminer un chemin qui lui sera facile d'accès : parking réservé, plans inclinés, portes plus larges...
- Lors des moments de communication :
Regarder normalement le salarié tutoré. Si votre regard est appuyé ou fuyant, il est source de gêne. Certaines personnes en situation de handicap moteur éprouvent des difficultés d'élocution, cela ne signifie pas pour autant que leurs capacités intellectuelles soient altérées. Il faut leur parler normalement et leur laisser le temps de répondre.
Si la personne tutorée est en fauteuil : penser à dégager la place devant votre bureau pour qu'elle puisse se placer correctement, s'asseoir afin de se placer à la même hauteur physique de façon à établir une relation d'égalité qui facilitera l'échange.
S'adresser directement au salarié tutoré s'il est accompagné.
- Lors du travail pratique en entreprise :
Laisser les passages libres pour que le salarié tutoré puisse accéder sans difficulté à son poste de travail ou aux autres lieux, penser à ne pas placer les objets qu'il doit utiliser en hauteur ou dans des endroits inaccessibles pour lui, marcher à côté de lui en respectant son allure lors des déplacements, lui proposer son aide en cas d'évacuation.
Si la personne tutorée est en fauteuil : ne pas s'appuyer sur le fauteuil roulant, ne pas le déplacer sans son autorisation. Ce dernier est fait corps avec elle.

4) Relations avec l'équipe

Le simple mot de « handicap » véhicule son lot d'a priori et d'idées reçues. Pourquoi ne pas parler de compétences et d'aptitudes avec les collaborateurs ?

Évoquer, lorsque cela est nécessaire, les règles à respecter en fonction des préconisations du médecin du travail et les situations à éviter (telles que le port de charges lourdes, la station debout prolongée...).

5) Rester à l'écoute

Une fois passée la phase d'accueil du salarié tuteuré, il est important de rester à son écoute car la situation est toujours susceptible d'évoluer et la personne handicapée peut minimiser ses difficultés de peur de perdre son emploi.

Il s'agit donc d'anticiper les changements et de procéder aux ajustements nécessaires.

Comme pour tout collaborateur, certaines périodes sont plus sensibles. La fin de la période d'essai ou les périodes d'examens par exemple, sont susceptibles d'être stressantes, de provoquer une fatigue supplémentaire dont il faut tenir compte.



Bon à savoir

Si vous souhaitez en savoir plus ...

>>> www.agezph.asso.fr

>>> www.handicap-rh.fr www.handicap.gouv.fr



»»» KIT MÉTHODOLOGIQUE

dossier tuteur

MODÈLE

La fonction de tuteur est reconnue comme expérience professionnelle. Elle peut être inscrite dans un curriculum vitae ou dans un passeport formation. Afin de valider cette expérience, il est recommandé de faire compléter le dossier tuteur par le chef d'entreprise en fin de période tutorale. L'exemple suivant vous permet de visualiser le type d'informations devant figurer dans le dossier tuteur.



dossier tuteur

MODÈLE

1) Fiche de mission du tuteur (cas de l'alternance)

Téléchargeable sur www.opcalia.com/tutorat

Identification du tuteur	Identification du salarié en alternance
Nom :	Nom :
Prénom :	Prénom :
Qualification :	Qualification préparée :
Poste occupé :	Poste occupé :
.....	Type d'alternance : <input type="checkbox"/> PP <input type="checkbox"/> CP <input type="checkbox"/> Apprentissage
.....	Organisme de formation :
.....
Objet du contrat :	
.....	
Missions confiées au tuteur (voir « Aide » ci-dessous) :	
.....	
.....	
Moyens à disposition :	
.....	
.....	
Durée du tutorat :	
.....	
.....	
Aide	
Missions du tuteur (exemples de missions qui peuvent être confiées) :	
Recruter le salarié	
Établir son parcours de formation et de professionnalisation	
Accueillir le salarié et l'aider à s'intégrer dans l'entreprise	
Transférer ses pratiques professionnelles	
Organiser les activités du salarié en relation avec son parcours de formation et de professionnalisation	
Suivre l'alternance : entretenir des liens avec l'organisme de formation	
Suivre et évaluer les acquis et progrès du salarié	
...	
Moyens à disposition :	
Personnes ressources du métier (éventuellement)	
Autres services mobilisés	
...	

3) Modèle d'attestation de tutorat effectué

Téléchargeable sur www.opcalia.com/tutorat

- À imprimer sur papier à tête de l'entreprise

Je soussigné(e) (employeur)
agissant en qualité de (fonction)
pour l'entreprise (adresse complète)

atteste que :

Tutorat effectué ☐
Monsieur/Madame (tuteur)
a bien exercé une fonction de tuteur auprès du salarié ☐ (bénéficiaire) ☐
.....
du : au soit une durée de : mois.

L'entreprise tient à disposition de ☐ les justificatifs liés à la réalisation de ses ☐
missions (exemple ☐ feuilles de temps et compte-rendus de réunions).

Attestation de salariat / d'activité ☐
Monsieur/Madame (tuteur)
a bien été salarié(e) ou en activité [si dirigeant(e) non salarié(e)] pendant la période
mentionnée ci-dessus.

Monsieur/Madame (bénéficiaire) ☐
a bien été salarié(e) pendant la période mentionnée ci-dessus.

Fait à, le

Signature du bénéficiaire Signature du tuteur Signature de l'employeur

Cachet de l'entreprise



»» KIT MÉTHODOLOGIQUE

contacts

.....
b r a n c H E s - r É G I O n s - n a T I O n a L



»» OPCA LIA b r a n c H E s

OPCALIA ADAGIO

Transport aérien
Manutention aéroportuaire et ferroviaire
54 rue de Paradis □ Bât A □ 75010 PARIS
Tél. 01 43 43 39 99

OPCALIA MÉTIER S DE L'ENVIRONNEMENT

Énergie, environnement
Services de l'eau - Assainissement
Activité du déchet
23 rue Taitbout □ 75009 PARIS
Tél. 01 53 34 25 50

OPCALIA OPÉRATEUR NATIONAL

Prévention sécurité - Bijouterie,
joaillerie, orfèvrerie, cadeaux
Services funéraires
Jouets et puériculture
12 rue de Berri □ 75008 PARIS
Tél. 01 53 93 79 10

»» OPCA LIA E n r É G I O n

OPCALIA ALSACE

18 rue des Métiers
68000 COLMAR
Tél. 03 89 21 64 70

OPCALIA GUADELOUPE

Immeuble le Bravo
Voie Verte □ BP 2393
97188 JARRY □ CEDEX
Tél. 05 90 60 18 13

OPCALIA MIDI-PYRÉNÉES

11 boulevard des Récollets
31078 TOULOUSE □ CEDEX
Tél. 05 61 14 51 61

OPCALIA AQUITAINE

Les Bureaux de Bordeaux Lac □ Bât. B □
4 allées de Chavailles
33525 BRUGES □ CEDEX
Tél. 05 56 69 85 08

OPCALIA HAUTE-NORMANDIE

Le Galilée □ Technoparc des Bocquets
10 allée Enrico Fermi □ BP 436
76230 BOIS GUILLAUME
Tél. 02 35 12 17 17

OPCALIA NORD-PAS-DE-CALAIS

96 rue Nationale
59000 LILLE
Tél. 03 20 05 06 87

OPCALIA AUVERGNE

18 avenue de l'Agriculture
63100 LERMONT-FERRAND
Tél. 04 73 98 32 32

OPCALIA ILE-DE-FRANCE

7 rue de Madrid
75008 PARIS
Tél. 01 44 06 77 10

OPCALIA PAYS DE LA LOIRE

37 bis quai de Versailles
BP 41101 □
44011 NANTES □ CEDEX 01
Tél. 02 40 99 38 00

OPCALIA BASSE-NORMANDIE

Maison des Professions
10 rue Alfred Kastler
14000 CAEN
Tél. 02 31 95 03 64

OPCALIA LANGUEDOC-ROUSSILLON

La Salicorne
909 avenue des Platanes
34970 ATTES
Tél. 04 67 15 63 63

OPCALIA PICARDIE

26 route d'Amiens □
80480 DURY
Tél. 03 22 71 29 50

OPCALIA BOURGOGNE

6 allée André Bourland □ BP 67007
21070 DIJON □ CEDEX
Tél. 03 80 77 85 75

OPCALIA LIMOUSIN

7 bis rue du Général Cérez □
87000 LIMOGES □
Tél. 05 55 10 89 61

OPCALIA POITOU-CHARENTES

44 avenue de Paris □
BP 139 □
79005 NIORT □ CEDEX
Tél. 05 49 28 47 19

OPCALIA BRETAGNE

4 bis allée du Bâtiment □
CS 34228 □ 35042 RENNES □ CEDEX
Tél. 02 23 20 00 20

OPCALIA LORRAINE

Maison de l'entreprise
Site Technologique Saint-Jacques 2
8 rue Alfred Kasler
54522 MAXEVILLE □ CEDEX
Tél. 03 83 95 65 40

OPCALIA PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Les Carrés de l'Arc
Bâtiment C
Rond point du Canet
13590 MEYREUIL □
Tél. 04 42 91 27 99

OPCALIA CENTRE

22 rue Vallée Maillard
BP 80008
41913 BLOIS □ CEDEX 9
Tél. 02 54 90 40 40

OPCALIA MARTINIQUE

Centre d'affaires de la Martinique
ZI California 2 Bât. A □ Entrée Coralie
97232 AMENTIN
Tél. 05 96 50 79 31

OPCALIA RÉUNION

Centre d'Affaires de la Mare
5 rue André Lardy □ Bât. la Turbine
97438 SAINTE-MARIE
Tél. 02 62 90 23 45

OPCALIA CHAMPAGNE-ARDENNE

26 rue Jacquard □
51000 CHALONS EN CHAMPAGNE
Tél. 03 26 21 30 14

OPCALIA MAYOTTE

BP 469 Kawéni
97600 MAMOUDZOU
Tél. 02 69 61 44 45

OPCALIA RHONE-ALPES

Cité des Entreprises
66 avenue Jean Mermoz
BP 8048 □
69351 LYON □ CEDEX 08
Tél. 04 78 77 06 87

ORGANISME PARITAIRE COLLECTEUR AGRÉÉ INTERPROFESSIONNEL, INTERBRANCHE, INTERRÉGIONAL
OPCALIA □ 47, avenue de l'Opéra □ 75002 Paris □ tél. 01 44 71 99 00 □ fax 01 44 71 99 09 □ www.opcalia.com