

# 1 Préparer l'arrivée

*L'arrivée d'une nouvelle personne dans un service se prépare, à plus forte raison quand il s'agit d'un stagiaire impliqué dans un dispositif particulier de formation.*

## Tâches

- **S'informer sur la personne accueillie et sur le dispositif de formation :**
  - Informations fournies par l responsable hiérarchique,
  - Information venant de l'organisme de formation.
  
- **Définir un parcours global d'intégration et de formation.**  
Fixer les grandes étapes.
  
- **Choisir un tuteur de proximité et l'informer de son rôle.**
  
- **Informé le personnel concerné.**
  
- **Organiser, planifier la future activité du stagiaire :**
  - Prévoir le lieu, le poste où il travaillera,
  - Planifier son emploi du temps avec le tuteur,
  - Prévoir le déroulement de la première journée avec la documentation nécessaire.

### **Points d'attention !!!**

#### **Préparer l'arrivée, c'est avant tout préparer l'équipe.**

Le stagiaire peut être perçu comme un intrus, un concurrent ou au contraire comme bienvenu. Les informations que vous donnerez avant son arrivée contribueront à l'état d'esprit.

# 2 Accueillir la personne

*Les premières semaines et en particulier la première journée sont décisives pour la découverte de l'institution ou du service et pour l'intégration de la personne.*

*Le tuteur doit prévoir d'y consacrer du temps.*

## **Tâches**

■ Faire connaissance avec le stagiaire (connaître ses acquis).

■ Faire visiter l'institution et présenter le personnel.

■ Présenter le projet institutionnel, le travail des éducateurs, la place et le rôle du stagiaire.

Donner les documents existants dans l'institution :

- règlement intérieur à destination du personnel
- documents à destination des personnes accueillies (livret d'accueil, charte de séjour...)
- documents à destination des stagiaires (livret d'accueil du stagiaire...)

■ Présenter le tuteur ou le référent professionnel et expliquer son rôle.

■ Sensibiliser aux règles de sécurité :

■ Le premier jour, laisser du temps au stagiaire pour qu'il se familiarise avec son environnement :

- Qu'il puisse observer ce qui se fait sur son unité ou sur son groupe,
- Lire la documentation remise ...

### **Points d'attention !!!**

**L'intégration ne se fait pas en un jour. Y veiller pendant toutes les premières semaines.**

Quelles sont les relations avec son tuteur de proximité ?

Communique-t-il avec les autres membres de l'équipe ?

# 3

## Assurer le suivi

*La formation du stagiaire sur le poste est de la responsabilité du tuteur ou du référent professionnel. Votre préoccupation à vous :*

- établir une progression dans les tâches confiées,
- veiller à la maîtrise des tâches confiées et à l'émergence des compétences,
- veiller à l'acquisition de la culture professionnelle.

### Tâches

#### ■ Organiser l'activité

- Chaque lundi par exemple voir avec le stagiaire son emploi du temps de la semaine, en y incluant les temps de formation.
- Lui confier des tâches qui soient autant que possible en rapport avec le parcours défini, pour qu'en fin de cursus il ait expérimenté toutes les situations requises pour la certification.
- Confier au stagiaire en formation des tâches qui peuvent être particulièrement formatrices (et que peut-être les personnels en place feront moins facilement)

#### ■ Faire régulièrement le point avec le stagiaire, avec le tuteur ou les deux ensemble

- Entretien régulier et planifié une fois par semaine pendant les premières semaines sur les tâches effectuées : qualité du travail fait, la progression dans l'apprentissage du métier : les nouvelles compétences acquises, l'intégration dans l'équipe et le comportement.
- Ensuite en prévoir un une fois par mois.
- Profiter des occasions pour suivre de façon plus informelle le travail fait.

#### ■ Faire face aux problèmes (si besoin)

- Problème de comportement : provoquer un entretien pour entendre le stagiaire avant de prendre des décisions.
- Problème d'ordre social, orienter vers les interlocuteurs utiles (formateur ...).

### Points d'attention !!!

#### Accompagner le tuteur de proximité dans son rôle de formateur.

C'est lui qui est chargé de transmettre son savoir-faire mais il n'a pas nécessairement la pédagogie appropriée.

Sachez lui donner quelques indications, en particulier :

- montrer d'abord et ensuite faire refaire
- donner des consignes précises
- quand le travail est terminé, revenir sur ce qui s'est bien passé et ce qui peut être amélioré.

**Ce qui est le plus formateur, c'est de se trouver dans des situations qui obligent à réfléchir et à progresser.**

A côté du travail répétitif, pensez à trouver des situations qui soient plus incitatives.

# 4 Mesurer les acquis

## Evaluer les progrès

*. Comme tuteur vous avez à évaluer comment le stagiaire progresse dans sa formation et acquière l'ensemble des compétences du métier et pourra en fin de parcours satisfaire à la certification.*

### Tâches

- **Faire une évaluation systématique des acquis professionnels à quelques étapes** (par exemple une fois tous les 3 mois).
  - Vous pouvez par exemple demander au stagiaire et au tuteur, chacun de son côté, de cocher les acquis sur un référentiel et ensuite en prendre connaissance avec le stagiaire.
- **Faire le point sur l'intégration dans l'entreprise et sur les comportements.**
- **Participer à la visite de stage organisée par l'organisme de formation.**
- **Organiser le bilan final du stage.**

### Points d'attention !!!

#### **Amener les stagiaires à s'auto évaluer.**

- ♦ Un bon professionnel sait si ce qu'il fait est bien fait. Cette capacité à contrôler et évaluer ce que l'on fait nécessite un apprentissage.
- ♦ Fournissez au stagiaire des supports pour qu'il évalue son travail, ses progrès, et discutez en ensuite.
- ♦ Dans les entretiens, amenez le stagiaire à exprimer son propre point de vue et sa propre appréciation pour ensuite en débattre.

#### **Evaluer, pour qui ?**

- ♦ Votre évaluation sert à l'institution (pour apprécier le travail), à l'organisme de formation (pour suivre les progrès de la formation) ... et d'abord au stagiaire lui-même qui a besoin d'être rassuré, encouragé ou au contraire ramené à une plus juste appréciation de ce qu'il fait.
- ♦ Commentez les appréciations que vous portez

# Etre tuteur ou être référent professionnel

*Pendant quelques temps, vous allez avoir à former un stagiaire. Voici ce qui est attendu de vous.*

## Tâches

### ■ Faire découvrir votre poste

- ♦ son environnement,
- ♦ les personnes accueillies, les usages les résidents...
- ♦ les missions que vous sont confiées
- ♦ les règles de fonctionnement que vous vous êtes données.
- ♦

### ■ Montrer votre activité et transmettre vos savoir-faire

C'est en cela que vous êtes formateur. A la fin de la période, le stagiaire devrait être en mesure d'assurer ce que vous pensez être l'essentiel de votre travail, compte tenu de son avancée en formation (stage de début ou de fin de formation).

Sans doute faudra-t-il procéder progressivement et par étapes.

### ■ Suivre ses progrès et en rendre compte au responsable hiérarchique.

### ■ Faciliter son intégration dans l'équipe de travail.

Le stagiaire, surtout s'il s'agit d'une personne jeune, peut avoir une certaine difficulté à se situer dans son nouvel environnement de travail ainsi que dans la relation avec les usagers. Vous pouvez lui apporter des informations, faciliter ses contacts avec les usagers, les collègues, l'orienter dans l'institution ou le service en fonction de ses besoins.

## POINTS D'ATTENTION !!!

### Former, c'est :

- ♦ montrer,
- ♦ donner les informations utiles,
  - ♦ expliquer le pourquoi
- ♦ corriger les erreurs
  - ♦ faire réfléchir aux problèmes rencontrés
  - ♦ Faire et ... faire faire.
  - ♦ Parler et ... faire parler.

Comme tuteur ou comme référent professionnel, vous avez à faire pour montrer, mais vous avez surtout à faire faire : c'est en essayant que l'on apprend.

Vous avez à expliquer, mais aussi à questionner, à faire parler, c'est alors que vous verrez ce que le stagiaire a compris.

### Formation pratique, formation théorique.

Pensez à vous informer de la formation que suit votre stagiaire. Il y a certainement des points qui sont en lien avec ce qu'il fait sur le poste.

# 5 Entretien des relations avec l'établissement de formation

*Par rapport à l'objectif de formation, le temps en établissement de formation et le temps passé en stage sont complémentaires. Formateurs et tuteurs ont intérêt, pour le bien du stagiaire en formation, à se connaître et à agir de concert.*

## Tâches

- **Se tenir informé de ce qui se fait à l'établissement de formation.**  
Prendre connaissance des projets pédagogiques
  
- **Connaître les écrits, travaux, rapports à produite par le stagiaire en rapport avec la période de stage et en suivre la réalisation dans votre institution ou service.**
  
- **Connaître et savoir utiliser les outils de l'alternance intégrative..**
  
- **Informers les formateurs sur vos dispositifs, vos projets et leur évolution :**

### **Points d'attention !!!**

**Montrez l'importance que vous accordez à la formation théorique.**

Un stagiaire aura souvent tendance dans l'institution à considérer que les tâches demandées par le centre de formation (noter des observations, faire un dossier, un rapport) sont secondaires.

♦ Sachez au contraire valoriser ce travail, y contribuer en apportant des informations, des remarques.

♦ De temps en temps, échanger avec le stagiaire sur ce qu'il fait en centre de formation, quels points de programme sont traités. C'est un moyen de l'amener à faire un lien entre les notions théoriques et la pratique dans l'institution, car ce lien n'est pas fait spontanément.

♦ Veillez à ce que le tuteur, le référent professionnel soit aussi au courant de ce qui est étudié dans l'établissement de formation

# Fiches pratiques

# Préparer l'accueil

*Préparer c'est faire en sorte que tout le monde soit prêt pour des raisons d'efficacité (éviter les pertes de temps), pour des raisons de convivialité (donner le sentiment d'être accueilli).  
Voici un aide mémoire à relire quelques jours avant l'arrivée du stagiaire.*

**Notez ce qu'il vous reste à faire.**

## **Des informations à obtenir**

- sur le stagiaire
- sur les objectifs du stage
- sur le dispositif pédagogique de l'établissement de formation.
- sur le dispositif, l'organisation, le calendrier

## **Des documents à préparer**

- une plaquette de présentation de l'institution, ou un projet institutionnel
- un organigramme pour présenter l'institution, le service
- un plan des lieux
- des consignes générales
- les documents donnés aux usagers lors de leur arrivée conformes à la législation en vigueur
- Le règlement intérieur à destination du personnel

## **Des lieux et des moyens à prévoir**

- son lieu de travail : où ?
- les moyens mis à sa disposition

## **Un emploi du temps à préparer**

- son emploi du temps le premier jour
- votre emploi du temps : une plage de temps pour le recevoir, le présenter aux collègues.

## **Une information à faire passer**

- informer de son arrivée les personnes directement concernées
- informer globalement l'équipe .

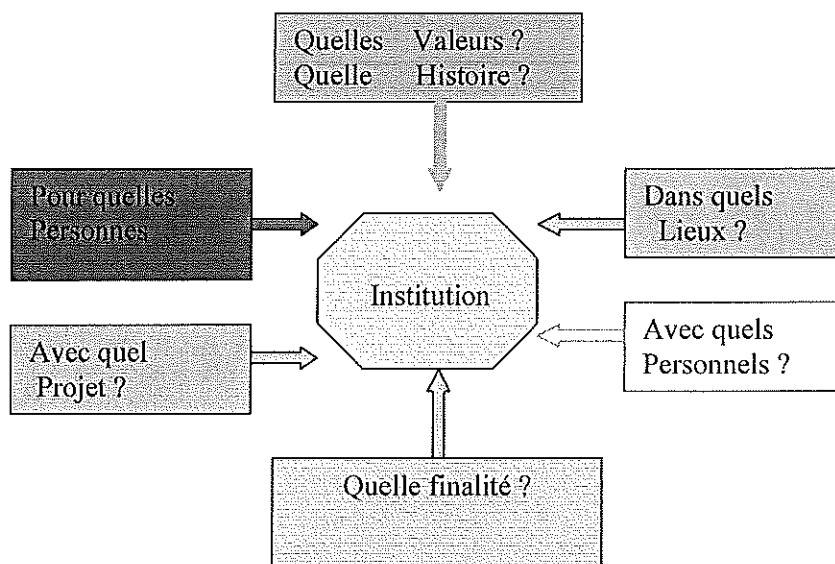
# Présenter L'institution ou le service

*Une personne comprendra bien ce qu'on lui demande si elle a compris dans quel environnement elle se trouve.*

*La présentation de l'institution peut se faire en même temps que la visite des lieux.*

*Cette fiche donne quelques repères pour une présentation de l'institution sous ses différents aspects.*

Présenter une institution c'est répondre aux questions suivantes :



## Point d'attention !!!!!

Avant de vous exprimer, pensez que le stagiaire a déjà une représentation de ce qu'est l'institution. Interrogez-le sur ce qu'il en connaît. Vous pourrez ainsi ajuster vos informations et peut-être corriger des erreurs.

# Situer la place du stagiaire éducateur dans l'institution

*La place du stagiaire éducateur est une partie du dispositif, fonction éducative, c'est un des éléments de l'ensemble.*

*Présenter la place du stagiaire, c'est donc d'abord donner une vue d'ensemble de l'institution.*

**Construire un schéma institutionnel, organigramme ou autre permettant au stagiaire de visualiser les places, rôles et fonction, des personnes dont il dépend hiérarchiquement, pédagogiquement ou avec qui il sera en lien.**

# Présenter le rôle de l'éducateur

*Après avoir présenté son environnement, il convient d'indiquer en quoi consiste le rôle de l'éducateur, ce qu'il fait, dans quelles conditions et pourquoi..*

## **Des tâches à effectuer**

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

## **Des règles à respecter (règles et déontologie)**

- 
- 
- 
- 
- 
- 

## **Des moyens à utiliser**

- 
- 
- 
- 
- 

## **Dans quel but :**

# Faciliter l'intégration

*Pendant une première période, le stagiaire doit se familiariser avec un univers inconnu pour lui. Il découvre une équipe, une institution.*

*C'est peut-être même son premier contact avec le monde du travail.*

*Il doit se repérer dans les horaires, les lieux. Quel est votre rôle dans cette période ?*

*Voici quelques points auxquels vous devez être attentifs.*

## **Bien démarrer une séquence de travail**

L'accueil dans la séquence de travail est important. Éviter que le stagiaire attende que quelqu'un veuille bien lui indiquer ce qu'il a à faire.

- Le mettre au courant de ce qui se passe pour les usagers et dans la vie institutionnelle.
- Lui indiquer son travail de la journée
- Lui donner des consignes précises.

## **Apprécier le travail réalisé**

Surtout dans cette première phase, le stagiaire a besoin de savoir si ce qu'il fait correspond à ce qui est attendu. Il a peut-être aussi besoin d'être encouragé.

- Apprécier le travail à la fois sur le plan quantitatif et sur le plan qualitatif
- Valoriser ce qui est bien fait et éviter la situation d'échec
- Faire prendre conscience des lacunes.

## **Etre attentif au plan comportemental**

Le monde du travail a ses règles. Pour s'y intégrer le stagiaire doit jouer le jeu.

Mais peut-être n'a-t-il pas mesuré l'importance de certains comportements. Si des problèmes ou des difficultés apparaissent, il vaut mieux en parler rapidement.

- Respect des horaires
- Assiduité, efficacité dans le travail
- Intégration dans l'équipe.

# Réaliser un entretien de suivi

*Le suivi du stagiaire en formation se fait par l'observation de ce qu'il fait et de la façon dont il le fait. Mais il n'y a pas de suivi sans temps organisé de dialogue. Voici un guide de préparation.*

## Préparer l'entretien

- Fixer ou confirmer la date et l'heure
- Rassembler éventuellement une documentation utile
- S'informer auprès du tuteur ou du référent professionnel sur ce qui s'est passé
- Relire les notes des entretiens précédents
- Se fixer des objectifs prioritaires pour cet entretien
- Demander au stagiaire de préparer l'entretien

## Conduire l'entretien

### ■ Introduire l'entretien

- ♦ Indiquer le but de l'entretien
- ♦ Rappeler si besoin les conclusions de l'entretien précédent

### ■ Suivre une trame (en fonction de l'objectif)

S'il s'agit de faire un point global (sans sujet particulier), le déroulement peut être ;

- 1) activités réalisées
- 2) points forts (ce qui se passe bien, ce qui se renforce ...)
- 3) points faibles (ce qui fait difficulté, pose problème)
- 4) axes de progrès ou objectifs

S'il s'agit d'évaluer une progression dans l'acquisition de compétences, le tuteur part d'un référentiel (les compétences à acquérir) et pointe les compétences où le stagiaire a pu progresser, celles où il ne progresse pas.

Il y a toujours à tenir compte de deux choses : ce qui est attendu (le référentiel), ce qui est constaté (les faits, les comportements), la réflexion porte alors sur l'analyse des écarts.

## Conclure l'entretien

- Dégager des axes de progrès (avec éventuellement les moyens nécessaires)
- Noter par écrit les points clés de l'entretien
- Fixer le prochain rendez-vous

### Points d'attention !!!!!

■ On prétend parfois faire le point de façon informelle, en se croisant dans un couloir ou sur le coin d'un bureau après les heures de travail. L'échange risque alors d'être superficiel et de laisser de côté des questions importantes. C'est pourquoi au cours du tutotat ou de l'accompagnement, le tuteur ne devra retenir que les temps d'entretiens formalisés, programmés, dans un lieu où les échanges sont possibles.

■ L'entretien marque toujours une étape. Il conclut une phase et en ouvre une autre. Il est une borne sur le parcours de formation. Avoir à l'esprit quelle phase il conclut, quelle phase il prépare.

■ Attention à faire s'exprimer le stagiaire : l'entretien est un échange et non un monologue

# Former à un geste, une tâche simple

*Dans la vie quotidienne il existe des situations éducatives au cours desquelles doivent être effectuées des tâches particulières faisant appel à des gestes particuliers. Il ne suffit pas de demander à un stagiaire d'accomplir ces gestes pour qu'il sache le faire.*

*Ces gestes ou ces tâches ; effectuer une toilette, faire manger une personne, positionner des personnes en fauteuil dans un véhicule et le conduire, appareiller une personne..., sont des tâches complexes durant lesquelles d'autres éléments sont mis en jeu en plus du geste.*

*Il est nécessaire de proposer au stagiaire de maîtriser techniquement ces gestes. Vous devez donc apprendre au stagiaire, à accomplir un geste.*

*Le principe pédagogique est simple : montrer, faire reproduire.*

## **Procéder en trois temps :**

### **Faire voir**

Le tuteur explique et montre comment procéder en réalisant l'opération.

Le stagiaire est en position d'observation.

### **Faire avec**

On inverse les rôles : le stagiaire passe à l'action. Le tuteur est présent, il rectifie au fur et à mesure de l'action. Il tend à intervenir de moins en moins.

### **Faire faire**

Le stagiaire réalise sans besoin d'accompagnement.

Le tuteur fait le point après-coup une fois la tâche effectuée. On ne peut considérer que l'apprentissage est fini que lorsque cette phase est atteinte et que le stagiaire a pu réaliser seul et à plusieurs reprises.

## **Points d'attention !!!!!**

■ Pour faciliter l'apprentissage, il est utile de décomposer la tâche en opérations plus élémentaires que l'on apprend successivement. Moins le stagiaire à former est qualifié, plus il faut décomposer.

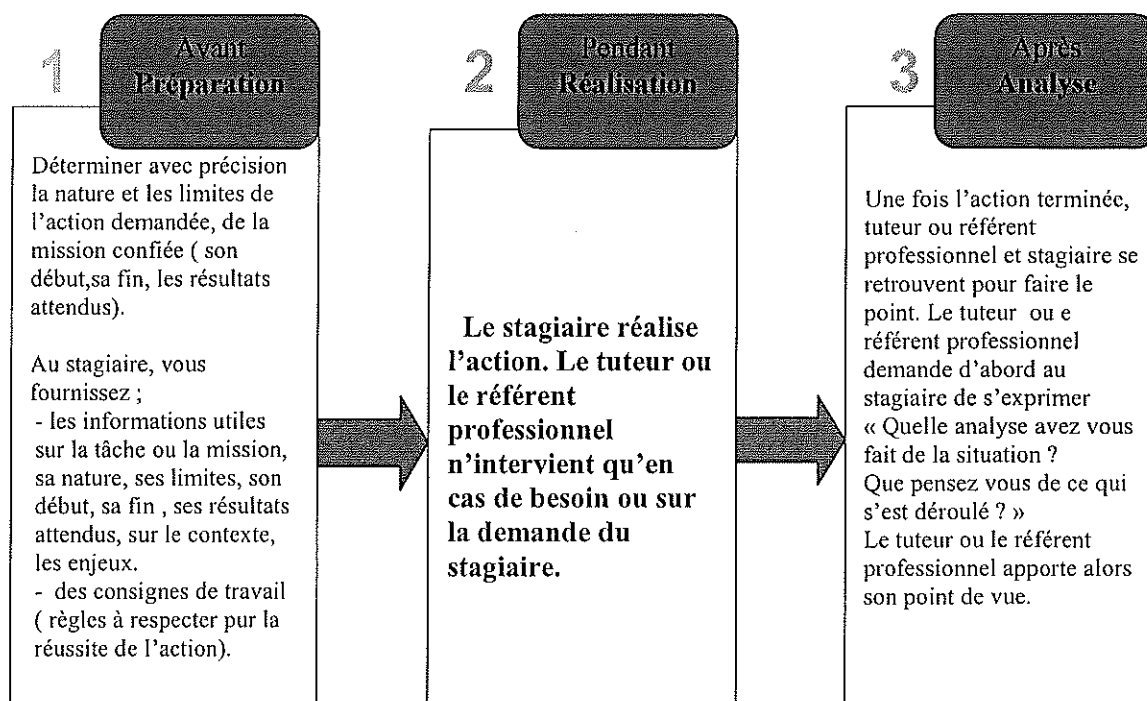
■ Un double but pour la formation sur le tas. Le stagiaire doit ;

- ♦ *savoir faire*, pour cela il a besoin de d'observer mais il doit surtout pratiquer lui-même : *faire faire*
- ♦ *comprendre*, pour cela il a besoin d'informations, d'explications mais il doit aussi reformuler ce qu'il a compris, commenter ce qu'il fait. Un moyen pour renforcer et vérifier la compréhension : *faire parler*.

# Former à une activité relationnelle

*Vous êtes tuteur d'une personne qui doit se former à être en relation avec des usagers. Il s'agit d'une tâche complexe : il ne suffit d'exécuter des consignes, il faut analyser la situation et se déterminer en fonction de plusieurs paramètres. L'action nécessite réflexion et laisse place à la prise d'initiative. L'apprentissage alors ne peut se réaliser par simple imitation ou reproduction mais par mise en situation.*

Déterminer une séquence d'interaction (exemple : accueillir une mère accompagnant son enfant à l'institution, mettre en route une activité de veillée, organiser le coucher des enfants...)



## Points d'attention !!!!

- Le temps 3 « Analyse » fait partie de l'apprentissage : c'est alors que le stagiaire confirme sa démarche, en vérifie la pertinence auprès d'un professionnel, développe sa capacité de compréhension de la situation, s'entraîne à évaluer ce qu'il fait.
- Dans ce temps d'analyse de l'activité réalisée, le tuteur a toujours le souci de provoquer une confrontation des analyses, celle du stagiaire et la sienne, car c'est ainsi que le stagiaire progresse passant d'une analyse partielle à une prise en compte de tous les éléments
- La réflexion porte non seulement sur le résultat mais aussi sur la façon de procéder non seulement sur les choix effectués mais sur l'analyse de la situation qu'ils traduisent.

# Faire le point sur les attitudes professionnelles

*Le professionnalisme se manifeste par des compétences techniques mais aussi par des comportements et attitudes que requièrent la relation aux collègues et aux usagers et d'une façon générale la vie en institution..*

*Le stagiaire parfois n'en perçoit pas l'exigence. Il est donc utile de les identifier avec lui et de faire le point au moins dans une première phase. Le support suivant vous aidera dans ce suivi.*

Voici une liste d'attitudes généralement requises dans le travail.

Vous en retenez un petit nombre (5 par exemple) qui vous apparaissent prioritaires (ce choix peut être discuté avec le stagiaire lui-même).

## Liste

Ponctualité  
Motivation  
Capacité d'organisation  
Sens des responsabilités  
Sens de l'observation  
Aptitude à l'écoute  
Initiative  
Maîtrise de soi  
Présentation  
Aptitude à s'exprimer, communiquer  
Esprit d'équipe  
Discrétion professionnelle  
Respect de la hiérarchie  
Conscience professionnelle  
Disponibilité  
Adaptabilité  
Sécurité

Vous reportez ces attitudes sélectionnées dans la fiche « tableau de bord 1 »

Lors des entretiens, vous identifierez le niveau atteint (du niveau 4 au niveau 1), pour cela vous vous reportez aux tableaux des pages suivantes qui amènent à réaliser le positionnement sur la base de comportement précis (et pas seulement sur le ressenti).

# Faire le point sur les attitudes professionnelles (suite)

## Aptitude à s'exprimer, à communiquer

- 1 - Recherche les contacts, les échanges avec les collègues
- 2 - S'exprime facilement et clairement dans les échanges où il est présent
- 3 - N'intervient que lorsqu'il est sollicité
- 4 - Se tient à l'écart et s'exprime rarement

## Conscience professionnelle

- 1 - fait preuve d'un souci de perfection dans toutes ses activités
- 2 - Fait sérieusement ce qui lui est demandé
- 3 - Exécute sans intérêt ce qui lui est demandé
- 4 - En fait toujours le moins possible

## Esprit d'équipe

- 1 - Dynamise l'équipe, joue en rôle d'entraîneur
- 2 - Participe activement au fonctionnement de l'équipe
- 3 - Manifeste une réticence au travail collectif
- 4 - Mène son activité de son côté sans se soucier de ses collègues

## Disponibilité

- 1 - Modifie toujours son temps de travail quand c'est utile
- 2 - Accepte souvent de modifier son temps de travail si c'est nécessaire
- 3 - Accepte exceptionnellement une souplesse des horaires
- 4 - Refuse catégoriquement de modifier son temps de travail

## Discrétion professionnelle

- 1 - Ne divulgue jamais d'informations d'ordre professionnel
- 2 - Saît être réservé
- 3 - Oublie parfois la réserve nécessaire
- 4 - Comporte des informations et des rumeurs

## Adaptabilité

- 1 - Trouve toujours le comportement adapté aux diverses situations
- 2 - ne réussit pas toujours à justifier ces efforts et sa méthode aux situations nouvelles
- 3 - fait des efforts, mais reste en décalage par rapport à ce qu'une situation demande
- 4 - Ne cherche pas à tenir compte des diverses situations

## Intégration dans l'institution ou le Service

- 1 - Partage totalement les orientations et valeurs de l'institution ou du service et propose des initiatives pour leur mise en œuvre
- 2 - S'adapte aux orientations et valeurs de l'institution ou du service
- 3 - est indifférent aux orientations de l'institution ou du service
- 4 - Critique constamment les choix et priorités de la hiérarchie

## Sécurité

- 1 - Respecte les règles même dans un contexte où les autres ont des attitudes plus laxistes
- 2 - Respecte les règles et utilise les équipements comme les autres collègues ont l'habitude de pratiquer
- 3 - Néglige parfois le respect des règles d'utilisation des équipements
- 4 - Ne respecte pas les règles d'utilisation des équipements

# Faire le point sur les attitudes professionnelles (suite)

## Ponctualité

- 1- N'arrive jamais en retard
- 2- Arrive rarement en retard
- 3- Arrive souvent en retard
- 4- Arrive très souvent en retard

## Motivation

- 1- S'intéresse à la marche de l'institution ou du service
- 2- S'intéresse à son poste de travail
- 3- Ne s'intéresse qu'à certaines tâches
- 4- Manifeste un désintérêt habituel

## Capacité d'organisation

- 1- Prépare et planifie lui-même son travail
- 2- Respecte le plan de travail qui lui a été donné
- 3- A du mal à travailler méthodiquement
- 4- Est très désordonné dans son travail et sur son poste

## Sens des responsabilités

- 1- Recherche les responsabilités et les situations difficiles
- 2- Accepte les responsabilités qui lui sont confiées
- 3- Recline à accepter de nouvelles responsabilités
- 4- Reporte la faute de ses échecs sur les autres

## Sens de l'observation

- 1- Observe les autres agir et s'en sert pour progresser
- 2- Tire les leçons de ses essais et erreurs
- 3- N'est sensible qu'à certains aspects plus visibles
- 4- Ne s'arrête sur rien

## Aptitude à l'écoute

- 1- Identifie immédiatement les attentes des collègues, des usagers
- 2- S'intéresse à autrui lorsqu'il n'est pas lui-même préoccupé
- 3- Répond aux sollicitations
- 4- Tend à ignorer autrui

## Initiative

- 1- N'hésite pas à réaliser des tâches qu'on ne lui a pas confiées, en restant dans son domaine de compétence.
- 2- Prend quelquefois des initiatives
- 3- Hésite à prendre des décisions en l'absence de directives
- 4- Se contente d'exécuter et d'attendre l'ordre suivant

## Maîtrise de soi

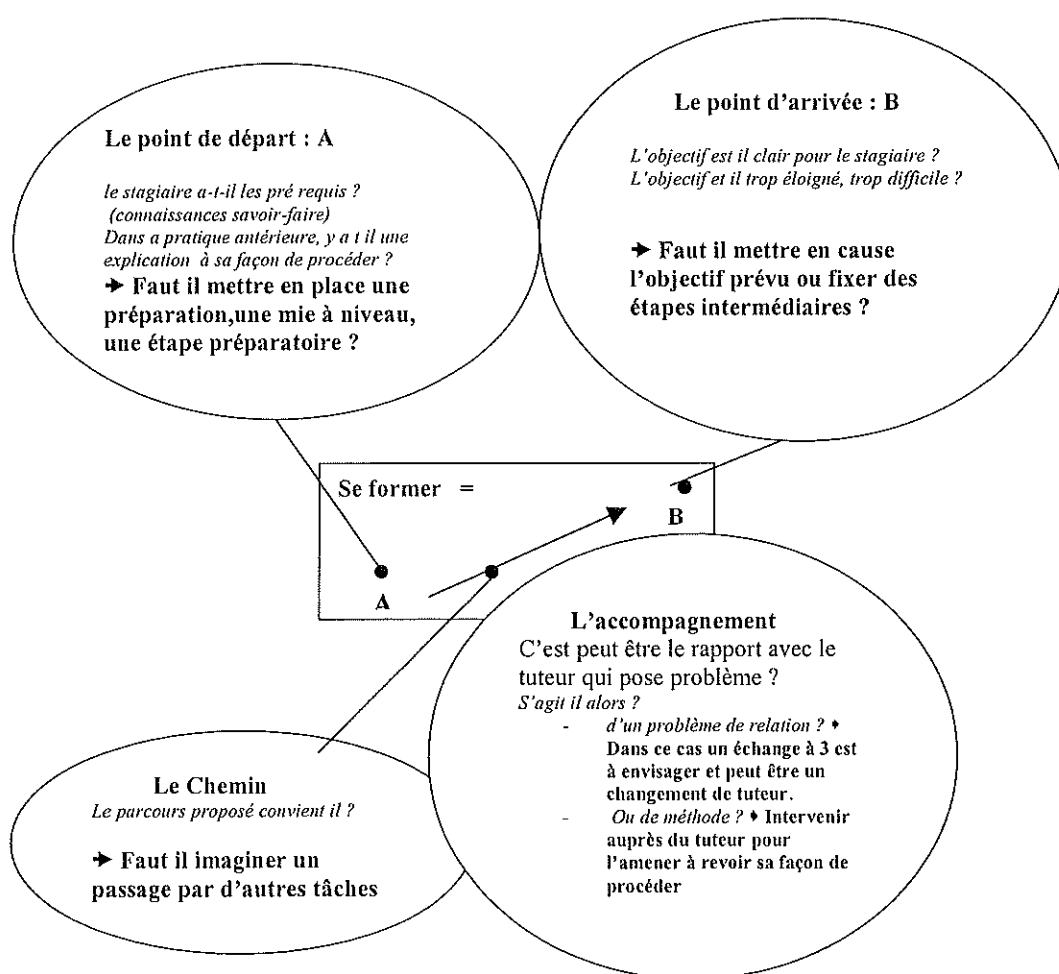
- 1- Sait maîtriser ses émotions quand il le faut
- 2- Laisse parfois transparaître des réactions gênantes pour le travail
- 3- Se laisse souvent perturber par ses émotions
- 4- Perd ses moyens dans toute circonstance difficile

## Présentation

- 1- Choisit une tenue et une attitude correspondant aux exigences de la situation
- 2- Sa présentation et son comportement sont parfois en décalage avec la situation
- 3- A de la peine à trouver le comportement juste
- 4- Sa tenue et son comportement sont toujours incompatibles avec l'emploi

# Problèmes d'apprentissage : que faire ?

*Le stagiaire ne réussit pas à faire. Il se trompe. Quand on lui ré explique, il dit avoir compris, mais les erreurs persistent.  
Que faire ?*



**Point d'attention !!!!**  
 Parfois une difficulté d'apprentissage peut être liée à des préoccupations tout à fait extérieures à la tâche : perspectives d'emploi, logement, santé, difficulté familiale... Savoir alors orienter vers des personnes susceptibles d'aider

# Problèmes de comportement : que faire ?

*Le stagiaire n'a pas le bon comportement, la bonne attitude. Il parle trop, ou pas assez.*

*Comment réagir ?*

Dire ce qu'il faut faire, indiquer le comportement, l'attitude juste ne suffira sans doute pas. Car le stagiaire n'a peut être pas conscience du problème que vous posez.  
➔ **Alerter le stagiaire, l'amener à réfléchir**, à prendre conscience de sa façon d'agir, à se poser des questions et ainsi à être en cause son comportement ou ses attitudes.

Le stagiaire peut réagir négativement, se sentir mal jugé.  
➔ **Partir des faits, et poser des questions** (plutôt que d'émettre d'emblée des jugements) soit « Avez-vous noté que vous avez fait ceci ou cela ? » soit « Avez-vous noté que l'utilisateur a eu telle ou telle réaction ? A quoi est ce dû à votre avis ? »

Le stagiaire est en formation, il faut donc non seulement qu'il fasse, mais qu'il comprenne pourquoi il doit faire de telle ou de telle façon.  
➔ **Fonder vos conseils sur les conséquences des comportements ou des attitudes** sur la marche du groupe, les besoins des usagers.

Après coup il est toujours délicat d'intervenir dans ce domaine des comportements et des attitudes relationnelles.  
➔ **Dès le départ, lors du premier entretien, indiquez les attitudes et comportements relationnels requis** dans l'institution.  
Il vous sera ensuite plus aisé d'y revenir s'il y a un problème

## Point d'attention !!!!

Si un problème de comportement ou d'attitudes se pose, il n'est jamais bon d'attendre. Plus le temps passera, plus il sera difficile de l'aborder.

# **F**iches **Approfondissement**

# La double mission du tuteur

*Deux préoccupations vous guideront dans votre activité de tuteur référent ou de référent de site qualifiant*

## Professionnalisation

### *Le tuteur forme au métier.*

Le stagiaire est là soit pour découvrir une profession en vue de s'y orienter, soit pour apprendre le métier (et peut-être passer le diplôme correspondant), soit pour se familiariser sur le terrain avec une activité qu'il a déjà apprise en centre de formation. Dans tous les cas il doit acquérir un certain nombre de savoir-faire, de savoir vivre avec.

Il doit s'entraîner pour développer ses compétences, son habileté, sa capacité à résoudre les problèmes concrets : il est "en apprentissage".

Le tuteur est donc chargé de lui transmettre ses connaissances, ses méthodes. Il doit montrer, expliquer, vérifier la bonne mise en pratique. On dit qu'il forme, mais en réalité n'est-ce pas plutôt le stagiaire qui se forme en réalisant, en recherchant les renseignements nécessaires, en corrigeant ses erreurs ? Le rôle du tuteur est de faciliter cet apprentissage : il guide, il donne les consignes et les informations utiles, il apprécie le résultat, il aide à réfléchir sur les problèmes.

## Intégration

### *Le tuteur aide à l'intégration dans le monde du travail.*

Le tuteur risque de privilégier l'aspect technique et d'oublier que le travail est aussi fait de relations, de communication, de règles de comportement, etc.

Le stagiaire arrive dans un milieu qui est nouveau pour lui. Il découvre l'équipe de travail, l'institution. Dans certain cas, c'est son premier contact avec le monde du travail et avec les exigences des horaires après une période de sa vie pendant laquelle parfois son horizon s'est limité à sa famille, à son quartier. Dans d'autres cas, il change de métier, de branche professionnelle.

Le tuteur référent, le référent de site qualifiant est là pour lui donner les informations dont il a besoin pour se repérer, faire les bonnes démarches.

Il l'aide à assimiler les règles du monde du travail. Il facilite les relations avec les collègues, avec la hiérarchie. Parfois il est amené à soutenir le stagiaire face aux difficultés personnelles qu'il rencontre. Il peut alors l'orienter vers des personnes utiles (services sociaux,...).

# Retour sur votre parcours

*Vous-même tuteur référent, référent de site qualifiant, comment avez vous appris votre métier ?*

*Considérez ce que vous savez faire aujourd'hui.*

*Les compétences que vous vous mettez en oeuvre au long des journées, des semaines, d'où viennent-elles ?*

*Aujourd'hui vous avez à accompagner un stagiaire dans un parcours qui en partie ressemble, en partie diffère du vôtre.*

## Etablissement de formation

Quel que soit votre métier, vous avez fait un passage plus ou moins long en établissement de formation, en stage. Vous y avez appris des notions, des concepts, des principes généraux, des manières de faire : pouvez-vous énumérer quelques-uns des savoirs de types "scolaires" qui vous servent aujourd'hui ?

- Lire, écrire, compter, ... et encore ?
- Des connaissances générales. Lesquelles ?
- Des connaissances techniques. Lesquelles ?
- .....

## Sur le tas : par imitation

Mais les savoir-faire les plus quotidiens, vous les avez acquis "sur le tas", par la pratique. Essayez de vous remémorer comment vous vous les êtes appropriés.

Dans certains cas, vous avez procédé **par imitation** et ensuite entraînement à faire. Pour acquérir votre savoir faire, vous avez regardé autour de vous comment les autres pratiquaient, vous avez essayé, regardé de nouveau et quand vous avez senti que c'était la bonne façon, vous avez fait et refait pour que la posture devienne automatique. Ce qui vaut pour une attitude comme être dans une posture empathique vaut aussi pour d'autres activités : si je dois rédiger pour la première fois un rapport, je vais m'inspirer de ce qui a été écrit par d'autres avant moi.

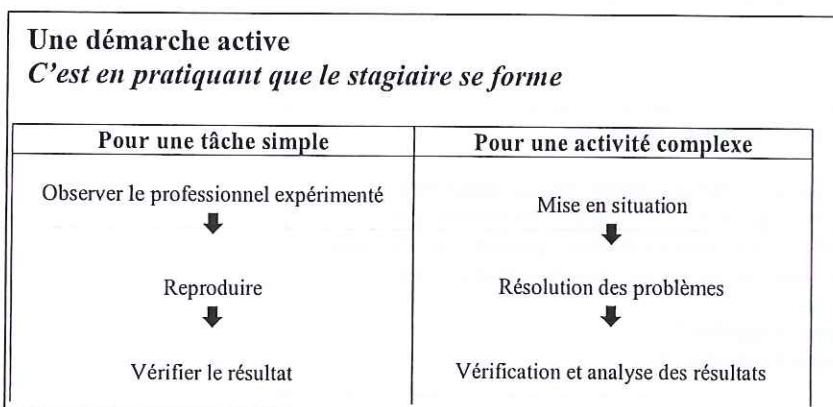
## En pratiquant : démarche expérimentale

Plus la tâche est complexe, moins l'imitation suffit. Prenez quelques savoir-faire plus élaborés (du type animer le quotidien) comment les avez-vous acquis ? Essayez de vous remémorer les étapes de cet apprentissage...

A l'origine vous vous êtes trouvé devant un problème à résoudre : on vous avait confié un travail que vous n'aviez pas encore fait, ou bien vous avez rencontré une difficulté imprévue, ... comment faire ? Vous avez observé comment on procédait autour de vous, vous avez pris des informations auprès de collègues, vous avez peut-être recherché dans un livre. Vous avez fait des essais. Vous avez analysé vos résultats et cela vous a permis de pointer des erreurs à ne pas renouveler. Et ainsi petit à petit vous avez construit votre qualification : c'est la démarche expérimentale.

# La formation par le travail

**Trois conditions pour que le travail soit formateur :**  
**la démarche active, l'autonomie, l'accompagnement.**



## **Autonomie**

Cette démarche « active » ne peut avoir lieu que si le stagiaire dispose d'une autonomie, ceci dans un double sens :

- attitude personnelle du stagiaire : « j'essaie de trouver moi-même la solution, je n'attends pas tout des autres, je me sens responsable du travail qui m'est confié. Si j'échoue, je n'en reporte pas la faute sur les autres.
- autonomie laissée par l'environnement : « Il a besoin d'une marge de manœuvre, d'une certaine liberté d'action. Si on lui répète : « Fais ce que l'on te dit de faire et pas plus, car cela pourrait être 'dangereux' pour les usagers de faire n'importe quoi (sous entendu, n'importe quoi c'est ce que je ne t'ai pas dit de faire, mais que tu perçois que tu peux faire), il pourra difficilement progresser.

## **Accompagnement**

Le stagiaire a besoin d'être guidé, conseillé. Il doit savoir à qui s'adresser pour trouver des informations utiles. Il a besoin qu'on contrôle ses résultats. Il a parfois besoin d'être encouragé. Voilà notre rôle de tuteur référent ou de référent de site qualifiant.

Souvent on définit le tuteur comme celui qui transmet ses connaissances, comme si le stagiaire recevait ses connaissances du tuteur. En réalité c'est plutôt le travail, la pratique qui forment le stagiaire... mais la présence d'un compagnon, d'une "personne ressource" est là pour faciliter l'apprentissage. Quand de jeunes alpinistes partent en course, personne ne peut escalader à leur place, mais sans guide ils risquent bien de ne jamais arriver au sommet.

# L'accompagnement

*Trois points d'appui peu auxquels vous n'avez peut-être pas pensé.*

## L'erreur

Le stagiaire se trompe. Il n'utilise pas la bonne méthode !

Vous pouvez (et parfois vous devez) corriger immédiatement et expliquer ou montrer comment faire.

Mais pourquoi se trompe-t-il ? Est-ce par inattention ? Par manque d'information ? Ou parce qu'il croit bien faire ? L'erreur est comme un clignotant : "Attention problème !" N'y a-t-il pas une mauvaise appréciation ou une mauvaise compréhension quelque part ? Alors face à l'erreur (surtout si elle se répète), prenez le temps avec le stagiaire de rechercher le pourquoi et surtout le comment en est on arrivé là.

L'erreur n'est pas seulement un comportement à corriger, c'est le révélateur d'une lacune, d'une faille en amont. Remontez à la source !

## Les dysfonctionnements

Dans une institution tout ne fonctionne pas comme prévu, il y a des erreurs, des oublis, des usagers qui manifestent leur souffrance de façon inattendue voire violente, de collègues qui arrivent en retard ... C'est la réalité du travail et c'est peut-être un des meilleurs leviers de formation.

Prenons le cas d'un adolescent menace de tout casser. Le tuteur peut dire au stagiaire : "Laisse moi faire, je m'en occupe, !" Mais il peut aussi chercher à associer le stagiaire à la résolution de la situation.

C'est de cette deuxième façon que le stagiaire apprendra à trouver des solutions, à gérer l'imprévu, et même à anticiper les difficultés, à observer les signes avant-coureurs de problèmes, à prendre les mesures préventives, bref à agir avec autonomie.

Le stagiaire apprendra son travail d'éducateur par une réflexion sur les ratés, les aléas, les imprévus, les problèmes.

A vous de susciter sa réflexion.

## Le questionnement

On progresse en "se posant des questions", en acceptant de se "mettre en question".

Les questions des autres nous ouvrent les yeux sur des aspects qui étaient passés inaperçus.

Pour vous, tuteur, référent, référent de site qualifiant, le questionnement est un outil pour favoriser la réflexion du stagiaire.

Avant de lui apporter vos explications —> questionnez-le sur ce qu'il sait.

Il se trompe —> demandez-lui pourquoi il a procédé ainsi.

Il a terminé un travail —> interrogez-le sur la démarche qu'il a suivie, les outils qu'il a utilisés.

Un chantier se termine —> faites-lui décrire ce qu'il a appris.

Il est mécontent de l'organisation du travail —> questionnez-le sur ce qu'il propose.

Ecoutez aussi ses questions ... Peut-être vous amèneront-elles à remettre certaines de vos habitudes... en question !

# L'évaluation

*Mesurer les acquis, évaluer les progrès : tâche délicate. Quatre règles*

## **Des faits et non des impressions**

Le tuteur référent, le référent de site qualifiant ne cherche pas à porter des jugements sur le stagiaire. Ce qui l'intéresse ce sont les savoir-faire, les compétences : il va donc se centrer sur des faits, des comportements, ces attitudes observables et non des impressions et surtout pas des rumeurs : le stagiaire fait ou il ne fait pas ; il arrive à l'heure ou il arrive en retard, ... et non "il paraît que, il a l'air de ...".

## **Par rapport aux objectifs du stage**

Le tuteur cherche à se référer à des critères explicités et connus du stagiaire : il évalue ses acquis par rapport aux objectifs du stage. Si le stagiaire est là pour préparer des certifications, il jugera par rapport aux exigences du référentiel ou au moins par rapport aux normes professionnelles. Si le stagiaire est aussi là pour découvrir le milieu du travail, les critères seront différents : il s'agira d'apprécier les comportements par rapport aux règles de ponctualité, assiduité, ... de l'institution. Mais ces objectifs sont-ils clairs pour vous ? Pour le stagiaire ? Pour ses collègues de travail ?

## **A deux**

Le tuteur référent le référent des site qualifiant cherche toujours à associer le stagiaire à sa propre évaluation.

Partons du principe que si les critères sont clairs, le stagiaire peut lui-même s'auto évaluer. Il sera alors intéressant de confronter l'appréciation du tuteur et celle du stagiaire. S'il y a une grille d'évaluation, pourquoi ne pas la remplir chacun de son côté et ensuite comparer et discuter.

## **Pour former**

Le stagiaire peut à la fois craindre et rechercher le jugement du tuteur. Craindre parce qu'il a peur d'être mal jugé, d'être dévalorisé. Rechercher, car il n'est pas sûr de son travail, de ses résultats, il a besoin du jugement de quelqu'un d'expérimenté. Ceci est d'autant plus vrai s'il s'agit d'une personne jeune, encore incertain sur ses capacités, ses aptitudes et ses lacunes. L'évaluation est un moment de toute action éducative.

# **F**iches

## **Tableaux de bord**

Nom :

## Comportements professionnels

Vous reportez ici les 5 attitudes essentielles dans le travail, que vous avez sélectionnées (voir fiche pratique) et à chaque entretien vous notez, après discussion avec le stagiaire, le niveau qu'il manifeste dans son comportement

Les 5 attitudes essentielles	Niveau de pratique lors des différents entretiens			
	Entretien 1 (date)	Entretien 2 (date)	Entretien 3 (date)	Entretien 4 (date)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Nom :

## Compétences professionnelles

Ici est introduit ce qui sert de référentiel soit pour une période, soit pour la totalité de la formation avec la grille pour noter le niveau d'acquisition à différentes dates.

	Date 1	Date 2	Date 3	Date 4
Compétence A	Niveau atteint			
Compétence B				
Compétence C				
.....				

# L'entretien : garder des traces

Les entretiens peuvent se succéder sans qu'ils correspondent à un véritable suivi. D'un entretien à l'autre il est important de vérifier si les décisions ont été suivies d'effets, s'il y a progrès d'une étape à l'autre. Prendre des notes au cours ou à l'issue de l'entretien permet cette continuité. Voici plusieurs grilles possibles.

## Grille 1

Une liste des tâches à maîtriser sur le poste permet de passer en revue la totalité des compétences visées. Trois niveaux :

1. Tâche faite avec difficultés (lesquelles ?), (suites à donner : résoudre ce problème)
2. faite (sans problèmes notables), (suites : trouver d'autres occasions de pratiquer)
3. maîtrisée (réalisée suffisamment de fois pour considérer que c'est une compétence acquise durablement) l'apprentissage sur ce point est terminé.

<b>Nom :</b>				
	<b>Entretien 1</b>	<b>Entretien 2</b>	<b>Entretien 3</b>	
Tâche 1	Fait....	Maîtrise...		
Tâche 2	Difficulté à ....	Difficulté à.....	Commence à...	Fait ....
Tâche 3	Pas fait....	Difficulté à...	Fait ....	Maîtrise...
...				

...

## Grille 2

Cette grille permet de noter aussi bien les aspects techniques que comportementaux. Elle permet de mettre en relief quelques points importants à l'issue de l'entretien.

Entretien 1 (date)	Entretien 2 (date)	Entretien 3 (date)
Points positifs (acquis) ....		
Points à consolider		
Points de progrès		

# L'entretien : garder des traces (suite)

## Grille 3

Cette grille part d'un compte-rendu par le stagiaire des tâches effectuées dans la période précédente. Elle permet de vérifier la compréhension qu'en a le stagiaire par la façon dont il les décrit. Cette entrée donne une base plus objective à l'entretien.

Elle ouvre à une analyse des situations rencontrées.

Activités effectuées	Problèmes rencontrés	Axes de progrès décidés
Entretien 1		
Entretien 2		
Entretien 3		

Points d'attention !!!!

- Les grilles utilisées pour noter les conclusions servent aussi de guide pour le déroulement de l'entretien.
- Pourquoi ne pas demander au stagiaire de remplir lui-même une grille de ce type avant l'entretien pour le préparer ? C'est une bonne façon de le rendre participant.

