



# LIVRET DU

# MAÎTRE D'APPRENTISSAGE

GUIDE PRATIQUE  
A L'ATTENTION DES MAÎTRES D'APPRENTISSAGE  
ET TUTEURS PROFESSIONNELS

2023-2024

## 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 professionnels 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

<b>1.</b>	<b>AVANT DE COMMENCER</b>	<b>4</b>
a)	Les formations en alternance et formations courtes	4
b)	7 points clés à connaître	5
c)	3 étapes essentielles	5
d)	Informations complémentaires	6
e)	STUDEA : Le Livret Electronique de l'Apprenant	7
<b>2.</b>	<b>PRÉPARER L'ARRIVÉE DE L'APPRENANT</b>	<b>9</b>
a)	Organiser l'arrivée de l'apprenant	9
b)	L'accueil, une étape clé	11
<b>3.</b>	<b>ACCOMPAGNER ET INTÉGRER L'APPRENANT</b>	<b>12</b>
a)	La transmission des compétences	12
b)	Un bon suivi pour un tutorat de qualité	13
<b>4.</b>	<b>SUIVRE ET ÉVALUER LA PROGRESSION DE L'APPRENANT</b>	<b>16</b>
a)	Les étapes clés pour un suivi organisé et de qualité	16
b)	Suivez avec régularité et efficacité sa progression	16
c)	Conseils pour mener un bilan	16
d)	Le suivi réalisé par le centre de formation	17
<b>5.</b>	<b>LES COMPÉTENCES TUTORALES</b>	<b>17</b>
a)	Valoriser les compétences tutorales	17
b)	Pour aller plus loin... Formez-vous	18
<b>6.</b>	<b>LA BOÎTE A OUTILS</b>	<b>19</b>
a)	Check list : accueillir l'apprenant	19
b)	Associations des compétences et activités	20
c)	Les différents entretiens du tutorat	21

**PÉDAGOGIE**

**ACCOMPAGNEMENT**

**TRANSMISSION**

# 1. AVANT DE COMMENCER



## a) Les formations en alternance et formations courtes

### Les Bachelors Universitaires de Technologie de l'IUT de La Réunion

Bachelor Universitaire de Technologie (BUT)	Parcours	Année
BUT Gestion des Entreprises et des Administrations	Gestion Comptable, Fiscale et Financière – <b>GC2F</b>	BUT 2 et BUT 3
	Gestion, Entrepreneuriat et Management d'Activités - <b>GEMA</b>	BUT 2 et BUT 3
BUT Génie Civil – Construction Durable	Travaux Bâtiment - <b>TBAT</b>	BUT 3
	Bureau d'Etudes Conception - <b>BEC</b>	BUT 3
BUT Génie Biologique	Sciences de l'Aliment et Biotechnologie - <b>SAB</b>	BUT 3
	Sciences de l'Environnement et Ecotechnologies - <b>SEE</b>	BUT 3
BUT Réseaux et Télécommunications	Cybersécurité - <b>CYBER</b>	BUT 2 et BUT 3
	Réseaux Opérateurs et Multimédia - <b>ROM</b>	BUT 2 et BUT 3
BUT Hygiène, Sécurité, Environnement	Science du Danger et Management des Risques professionnels technologiques et environnementaux - <b>SDMR</b>	BUT 3
BUT Techniques de Commercialisation	Marketing et Management du Point de Vente - <b>MMPV</b>	BUT 3
	Marketing Digital, E-business et Entrepreneuriat - <b>MDEE</b>	BUT 3

### Les Licences Professionnelles

LP Assurance Banque Finance – <b>LP ABF</b>
LP Métiers de l'Energétique de l'Environnement et du Génie Climatique – <b>LP MEEGC</b>
LP Métiers de l'Industrie : Mécatronique et Robotique – <b>LP MIMR</b>
LP Qualité Hygiène Sécurité Santé Environnement Management Intégré Qualité Sécurité Environnement – <b>LP QHSSE MIQSE</b>

### Les Formations Courtes

DU Entrepreneur Très Petites Entreprises – <b>DU ETPE</b>	Département GEA
DU Violences et Résiliences – <b>DU VR</b>	Département CS

## b) 7 points clés à connaître



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.

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.

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

Le tuteur ou le maître d'apprentissage peut changer en cours de contrat, auquel cas un avenant est établi.

Il a pour mission de contribuer à l'acquisition des compétences correspondant au diplôme préparé par l'apprenant, en lien avec le prestataire de formation.

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

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.

## c) 3 étapes essentielles



### 1. PRÉPARER L'ARRIVÉE DE L'APPRENANT

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

### 2. ACCOMPAGNER ET INTÉGRER L'APPRENANT

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'apprenant doit acquérir.

### 3. SUIVRE ET ÉVALUER LA PROGRESSION DE L'APPRENANT

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

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



### Justification des absences en BUT Alternance

L'apprenant absent à une journée ou demi-journée de formation à l'Université est tenu de prévenir ou d'informer le ou la gestionnaire de la formation dans les 48h.

Il lui appartient aussi d'informer impérativement de son absence à une journée ou demi-journée de formation à l'Université : son tuteur professionnel, la Direction des Ressources Humaines ou le Responsable de formation de son entreprise.

Absences justifiées aux enseignements :

Les absences justifiées sont limitativement considérées comme :

- Maladie (**arrêt de travail** fourni), ou incapacité résultant d'un accident ;
- Obligations civiles ou militaires légales ;
- Mariage de l'apprenant ;
- Naissance d'un enfant,
- Décès d'un parent proche ;
- Fêtes religieuses (dates publiées au Bulletin Officiel) ;

- Tout cas de force majeure laissé à l'appréciation du Directeur des Études (les autorisations d'absences restent exceptionnelles, et le responsable de la formation est en droit de refuser la demande). L'employeur peut demander, à titre très exceptionnel, de retenir l'apprenant-salarié dans ses locaux lors d'une période de formation. La demande écrite doit être produite par l'employeur, auprès du responsable de la formation au plus tard une semaine avant la date prévue. Le motif doit être explicité et doit présenter un caractère pédagogique en lien direct avec la mission en entreprise et le programme de la formation. Les absences liées à un surcroît d'activité ou à une pénurie de personnel ne sont pas autorisées.

Chaque absence devra impérativement être justifiée au plus tard dans les 48 heures, faute de quoi elle se transformera en absence injustifiée.

Toute absence non justifiée sera portée à la connaissance de l'employeur et des membres du jury.

### Congés spécifiques de l'apprenant en contrat en d'apprentissage pour la préparation de ses examens

Pour la préparation de ses épreuves, l'apprenti a droit à un congé supplémentaire de 5 jours ouvrables. Ce congé, qui donne droit au maintien du salaire, est situé dans le mois qui précède les épreuves. Ces jours s'ajoutent aux congés payés et sont rémunérés.

[Article L.6222-35 du Code du Travail](#)

### Annulation de cours à l'IUT

En cas d'annulation d'une journée de cours à l'IUT, l'apprenant doit se rendre dans sa structure d'accueil et réaliser ses horaires habituels. La structure d'accueil sera prévenue de l'annulation des cours, par le ou la gestionnaire de pôle FCA. Cette consigne est applicable uniquement lorsque l'annulation des cours concerne la journée entière : lorsque la journée de cours est inférieure à 7h, les étudiants restent à l'IUT pour travailler en autonomie et en équipe leurs projets tutorés.

## e) STUDEA : Le Livret Electronique de L'Apprenant



Dans le but de faciliter le suivi de nos apprenants en alternance, l'IUT s'est équipé du logiciel **STUDEA (Livret Électronique de l'Alternance)** qui est accessible au trinôme (apprenants, tuteurs professionnels et tuteurs pédagogiques) tout au long de la formation.

L'outil a été utilisé pour 3 formations en 2022-2023 et est déployé sur l'ensemble des formations en alternance de l'IUT cette année.

La plateforme permet :

- d'assurer le suivi et l'évaluation de l'alternance via une interface web collaborative accessible à tout moment depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone ;
- de suivre en temps réel l'avancée des missions réalisées et des compétences acquises par l'apprenant aussi bien en entreprise qu'à l'IUT ;
- de partager, échanger, et télécharger des documents ;
- de communiquer entre membres du trinôme (apprenant - tuteur professionnel - tuteur pédagogique) via la messagerie interne ;

Vous recevrez en fin du mois de septembre 2023 voire début octobre, un mail automatique dans lequel vous seront transmis le lien d'accès à la plateforme, votre identifiant et votre mot de passe que vous pourrez modifier (le mot de passe doit contenir au moins 8 caractères et un chiffre). Nous vous invitons à consulter régulièrement votre boîte mail, et votre boîte spams (il est possible que le mail automatique atterrisse dans les spams).

Un guide vous sera transmis pour faciliter votre utilisation de la plateforme.

STUDEA existe également sous forme d'application, téléchargeable sur Google Play ou AppStore, via les liens ci-dessous :

### Lien Google Play pour Android :

<https://play.google.com/store/apps/details?id=fr.studea.app>



### Lien Apple Store pour Iphone :

<https://apps.apple.com/us/app/studea/id1643143757>



### Lien d'accès à la plateforme :

<https://www.studea-univ-lareunion.fr/accueil-du-lea>

**Pour toute question sur l'utilisation de  
STUDEA :**

**[studea-iut@univ-reunion.fr](mailto:studea-iut@univ-reunion.fr)**



## Les documents en ligne sur STUDEA

Documents	Actions à suivre
<b>Charte d'engagements</b>	<p>La charte d'engagements définit les rôles et les missions de chaque acteur du trinôme (apprenant, tuteur professionnel, tuteur pédagogique).</p> <p><u>Pour compléter ce document :</u></p> <p>Les 3 membres du trinôme cochent les éléments de leurs parties respectives ;</p> <p><u>Signé par :</u> Apprenant, Tuteur professionnel, Tuteur pédagogique</p>
<b>Fiche missions</b>	<p>Ce document a pour but de définir les projets et principales missions qui seront confiés à l'apprenant en entreprise au cours de l'année.</p> <p><u>Pour compléter ce document :</u></p> <p>L'apprenant rédige les éléments de réponses aux questions posées ;</p> <p>Vous avez la possibilité de laisser un commentaire (facultatif) ;</p> <p><u>Signé par :</u> Apprenant, Tuteur professionnel, Tuteur pédagogique</p>
<b>Check-list ; Accueillir l'apprenant</b>	<p>Ce document a pour but de vous aider à préparer l'arrivée de l'apprenant, et de vérifier que l'ensemble des informations essentielles à son intégration dans l'entreprise lui ont été communiquées.</p> <p><u>Pour compléter ce document :</u> Cochez les cases correspondantes ;</p> <p><u>Signé par :</u> Tuteur professionnel</p>
<i>Facultatif</i>	<p>Vous avez la possibilité d'exporter votre check-list et de vous appuyer sur les éléments renseignés pour finaliser l'accueil de l'apprenant.</p>
<i>BOÎTE A OUTILS</i>	
<b>Evaluation périodique</b>	<p>Le tuteur professionnel évalue, à l'issue de chaque période et/ou en fin de formation, les compétences professionnelles de l'apprenant.</p> <p><u>Pour compléter ce document :</u></p> <p>Cochez une case parmi les valeurs proposées ;</p> <p>Vous pouvez faire part de vos observations (facultatif) ;</p> <p><u>Signé par :</u> Tuteur professionnel, Tuteur pédagogique</p>
<b>Bilan d'intégration</b>	<p>Faire le point sur l'intégration de l'apprenant dans l'entreprise, l'organisation du tutorat et les premières semaines à l'IUT.</p> <p><u>Pour compléter ce document :</u></p> <p>Vous pouvez vous appuyer sur ces documents au cours des entretiens ;</p> <p>Vous avez la possibilité de copier le questionnaire pour remplir plusieurs versions, si besoin.</p> <p><u>Signé par :</u> Apprenant, Tuteur professionnel, Tuteur pédagogique</p>
<i>Facultatif</i>	
<i>BOÎTE A OUTILS</i>	
<b>Bilan intermédiaire</b>	<p>Apprécier le degré d'autonomie de l'apprenant au regard de ce qu'il a appris ou des tâches qu'il a réalisées.</p> <p><u>Pour compléter ce document :</u></p> <p>Vous pouvez vous appuyer sur ces documents au cours des entretiens ;</p> <p>Vous avez la possibilité de copier le questionnaire pour remplir plusieurs versions, si besoin.</p> <p><u>Signé par :</u> Apprenant, Tuteur professionnel, Tuteur pédagogique</p>
<i>Facultatif</i>	
<i>BOÎTE A OUTILS</i>	
<b>Bilan final</b> (Evaluation finale des compétences)	<p>Apprécier la maîtrise des compétences de l'apprenant à l'issue de son contrat.</p> <p><u>Pour compléter ce document :</u></p> <p>Cochez une case parmi les valeurs proposées</p> <p>Vous avez la possibilité de faire part de vos observations</p> <p><u>Signé par :</u> Tuteur professionnel, Tuteur pédagogique</p>
<b>Compte-rendu d'entretien périodique</b>	<p>Des entretiens se tiendront au cours de l'année de formation entre l'apprenant, le tuteur professionnel et le tuteur pédagogique (visite en entreprise, ou entretien en distanciel).</p> <p>A l'issue de l'entretien, l'apprenant est chargé de rédiger un résumé des échanges en complétant la fiche « Compte-rendu d'entretien ».</p> <p><u>Pour compléter ce document :</u></p>
<b>3 entretiens préconisés</b>	<p>Le tuteur pédagogique renseigne la date de l'entretien fixée et les horaires de la visite.</p> <p>L'apprenant précise le mode d'entretien (visite du tuteur pédagogique en entreprise / visio), et rédige le résumé des échanges de la réunion.</p> <p>Partie 2 du questionnaire « Progression et compatibilité des missions confiées en entreprise » : Cochez les cases parmi les valeurs proposées ;</p> <p><u>Signé par :</u> Apprenant, Tuteur professionnel, Tuteur pédagogique</p>



## 2. PRÉPARER L'ARRIVÉE DE L'APPRENANT

### a) Organiser l'arrivée de l'apprenant

#### Informez-vous à son sujet

L'apprenant 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'apprenant ?*
- *Quelles missions lui seront confiées ?*
- *Quel est le périmètre de ses interventions ?*



Après avoir discuté de ses missions avec vous, l'apprenant complétera la fiche «Missions de l'apprenant » sur STUDEA, dans laquelle il indiquera les projets et principales missions sur lesquels il travaillera tout au long de son année de formation. Cette fiche sera validée et signée par le tuteur professionnel et le tuteur pédagogique.

#### Quelle formation prépare-t-il ?

- *Quel est le programme et le planning de sa formation ?*

Vous pouvez retrouver le calendrier d'alternance, les modalités de contrôle de connaissance et maquettes de formation en page d'accueil de STUDEA.

- *Quels sont les grilles/supports mis à disposition par l'établissement de formation pour réaliser son évaluation ?*

L'ensemble des grilles et supports sont mis à disposition sur STUDEA.

- *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) ?*

Vous retrouverez les coordonnées des Responsables Pédagogiques et des gestionnaires de pôle FCA en dernière page de ce guide. Vous aurez accès aux coordonnées du tuteur pédagogique de l'apprenant sur STUDEA en cliquant sur le nom du tuteur en haut de la page.

# Preparez 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 l'apprenant 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'apprenant transmis par l'IUT.

## 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'apprenant, lui permettra de se sentir tout de suite intégré 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.



## b) L'accueil, une étape clé

### Pour une intégration réussie

Ce futur apprenant 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'IUT, 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 apprenant découvre le monde de l'entreprise et n'en maîtrise pas les codes ni les usages.

#### **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/IUT, les différents temps d'échange et leur fréquence (les rendez-vous, les points d'étapes et d'évaluation), les étapes de son évaluation, 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 l'apprenant 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'apprenant, vous pouvez vous appuyer sur la Check-list disponible dans la boîte à outils sur STUDEA.

## 3. ACCOMPAGNER ET INTÉGRER L'APPRENANT

### a) La transmission des compétences

<b>ETAPE 1 -</b>	Tout d'abord, avant de définir les compétences à acquérir, il est nécessaire de mieux connaître l'apprenant : posez-lui des questions sur ses précédentes expériences (stage, alternance, job d'été) et les missions qui lui ont été confiées.	➔ <i>Soyez attentif à la nature et à la durée de l'expérience de l'apprenant : il ne suffit pas d'avoir déjà eu l'occasion de mettre en œuvre telle ou telle compétence mais de la maîtriser.</i>
<b>ETAPE 2 -</b>	Une fois cet échange réalisé, vous pouvez définir les compétences à acquérir de l'apprenant au regard de son programme théorique.	
<b>ETAPE 3 -</b>	Fixer les objectifs et planifiez ces activités dans le temps en fonction de leur degré de complexité et identifiez les ressources à mobiliser.	

### Identifiez les compétences à acquérir

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

Pour vous aider, retrouvez dans la boîte à outils un exemple permettant d'associer compétences/activités dans les différents domaines de votre métier. Pour chaque compétence, questionnez-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 une personne en situation de handicap, il faut avoir un minimum de connaissances sur la situation invalidante pour adapter le poste.



Les compétences à acquérir sont consultables dans l'onglet «e-compétences»

### 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



## b) Un bon suivi pour un tutorat de qualité

### Accompagner 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,
- EXPLIQUEZ-LUI les points clés, les erreurs à éviter,
- ADAPTEZ vos explications en fonction de son niveau,
- SOYEZ à l'écoute,
- 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'apprenant 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,

Tenez-vous disponible et à l'écoute sur des temps informels pour savoir comment il se sent dans l'entreprise, lui donner des conseils adéquats afin de favoriser le lien,

Organisez des points d'étapes réguliers pour lui expliquer comment mener à bien ses missions,

Échangez régulièrement avec le tuteur pédagogique (dont le référent handicap formation lorsqu'il s'agit d'une personne en situation de handicap), gardez le contact et informez l'apprenant.

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,
- 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 la boîte à outils de ce guide.

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 :



## 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'apprenant, 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 tuteur pédagogique de l'apprenant,
- Aboutir à une vision commune du problème avant d'en chercher les solutions.
- 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.

S'il s'agit d'un apprenant 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...)

### Une erreur ou une mauvaise orientation :

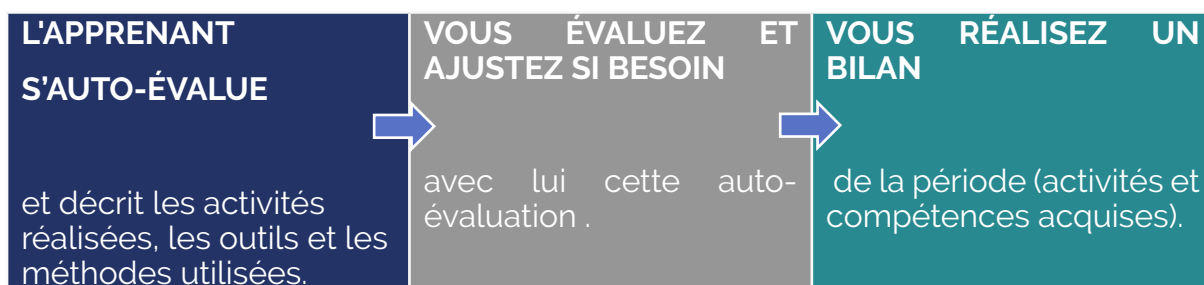
Après quelques semaines ou quelques mois, l'apprenant peut se rendre compte que la formation et le métier qu'il a choisi ne l'intéresse pas.

Découvrez dans la boîte à outils de ce guide les différents entretiens possibles

Dès que le tuteur ou le maître d'apprentissage en est informé, il est encore temps d'alerter l'IUT, qui peut aider l'apprenant 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.

## 4. SUIVRE ET EVALUER LA PROGRESSION DE L'APPRENANT

### a) Les étapes clés pour un suivi organisé et de qualité



### b) Suivez avec régularité et efficacité sa progression

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 (apprenant, tuteur pédagogique et vous-même). L'IUT préconise la réalisation de 3 entretiens déclinés comme suit :

- **Entretien initial**, en présentiel avec le tuteur pédagogique dans l'entreprise d'accueil, durant la période probatoire de l'apprenant (45 premiers jours en entreprise, consécutifs ou non), afin de vérifier que les missions confiées à l'apprenant lui permettront d'atteindre les objectifs certificatifs du diplôme préparé ;
- **Entretien à mi-parcours** pour faire un bilan intermédiaire avec l'apprenant et l'entreprise, afin de proposer une éventuelle redéfinition des missions de l'apprenant ;
- **Entretien final** pour faire le bilan certificatif de la formation en entreprise.

### c) Conseils pour mener un bilan

- Assurez-vous d'être dans de **bonnes conditions** pour mener l'entretien avec l'apprenant,
- **Préparez l'entretien** en listant les points que vous souhaitez aborder,
- 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'apprenant pour être certain de bien comprendre,
- 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'apprenant,
- Concluez l'entretien.



Pour préparer l'entretien, vous avez la possibilité de consulter les fiches bilans sur STUDEA et de les exporter en format PDF si besoin. Ces documents sont disponibles dans la boîte à outils de la plateforme (facultatifs).



## d) Le suivi réalisé par le centre de formation

### Compte-rendu d'entretien apprenant-tuteur

- Le compte-rendu d'entretien permet au centre de formation d'évaluer le parcours de l'apprenant et s'il y a lieu de réorganiser les activités d'apprentissage en entreprise ;
- Cet échange tripartite (tuteur professionnel, apprenant et tuteur pédagogique) fait l'objet d'un compte-rendu ;
- Le compte-rendu est rédigé par l'apprenant, suite à l'entretien qui s'est déroulé en présence du tuteur pédagogique et du tuteur professionnel (visite en entreprise ou entretien en distanciel) ;
- Les tuteurs ont la possibilité de laisser des commentaires avant de valider et signer le compte-rendu ;
- Chaque compte-rendu doit être validé et signé par les trois parties.



Vous recevrez un mail automatique pour vous informer de l'ouverture du formulaire de compte-rendu sur STUDEA : vous pourrez suivre les étapes listées ci-dessus pour compléter le formulaire.

### Un accompagnement encadré et maîtrisé pour un parcours en alternance réussi

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

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

## 5. LES COMPETENCES TUTORALES

### a) 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.



La grille d'auto-évaluation est disponible sur STUDEA : vous avez la possibilité de compléter directement sur la plateforme ou de l'exporter en PDF. Ce document est disponible dans la boîte à outils de la plateforme et n'est pas obligatoire

## b) Pour aller plus loin ... formez vous

Pour le bon accomplissement de vos missions, vous pouvez 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.

## 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.

## 6. LA BOITE A OUTILS

### a) Check list : accueillir l'apprenant

1. PRECISER LES POINTS D'ORDRE ADMINISTRATIFS	Suivi de l'action	
	A faire	Fait
Les horaires		
La rémunération du contrat		
La prise en charge des frais de repas		
La prise en charge des frais de déplacement		
Les congés payés		

2. PRECISER L'ORGANISATION DU TUTORAT	Suivi de l'action	
	A faire	Fait
Informé sur l'identité du tuteur professionnel		
Informé sur la fréquence des bilans intermédiaires entre l'apprenant et le tuteur professionnel		

3. PRESENTER L'ENTREPRISE ET L'APPRENANT	Suivi de l'action	
	A faire	Fait
Transmettre le règlement intérieur		
Expliquer l'organisation de l'entreprise		
Présenter le service et le personnel		
Présenter le fonctionnement spécifique de l'entreprise, ses habitudes, sa culture		

4. FOURNIR L'EQUIPEMENT DE TRAVAIL	Suivi de l'action	
	A faire	Fait
Bureau ou poste de travail		
Fournitures (administrative, outils)		
Equipements		

5. PREVOIR UN TEMPS EN FIN DE PREMIERE SEMAINE	Suivi de l'action	
	A faire	Fait
Répondre aux questions de l'apprenant		
Recueillir les premières impressions de l'apprenant		

## b) Association des compétences et activités

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

## c) Les différents entretiens du 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'apprenant en fonction de la situation : la résolution de problème, le recadrage, les félicitations et la remotivation

### L'entretien de résolution des 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'apprenant peut ainsi préparer son entretien et réfléchir aux solutions à apporter.

#### OBJECTIF

Aider l'apprenant à résoudre un problème relatif à l'exercice de son métier.

#### DÉROULEMENT

1. Écouter l'apprenant exposer le problème.
2. Questionner l'apprenant afin de l'amener à trouver lui-même la solution.
3. Inviter l'apprenant 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.

#### PIÈGES À ÉVITER

- Vouloir donner la réponse immédiatement sans amener l'apprenant à trouver par lui-même la solution.
- Laisser l'apprenant 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.

### 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

Faire une remarque à l'apprenant afin de le faire changer de comportement ou d'attitude

#### DÉROULEMENT

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'apprenant à s'engager à changer de comportement.

#### PIÈGES À ÉVITER

- Adopter un ton de colère et mettre l'apprenant dans une relation « parent-enfant ».
- Empêcher l'apprenant de s'expliquer sur les faits.
- Faire du chantage affectif et demander à l'apprenant de changer de comportement seulement pour faire plaisir au tuteur ou au maître d'apprentissage.
- Ne pas fixer un rendez-vous de contrôle dans un délai raisonnable pour s'assurer que le comportement a réellement changé.

## 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'apprenant. 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

Féliciter l'apprenant afin de l'encourager dans son apprentissage.

### DÉROULEMENT

1. Décrire les faits concrets qui témoignent d'une performance de qualité
2. Comparer la performance de l'apprenant à la norme
3. Exprimer chaleureusement sa satisfaction et sa reconnaissance

### PIÈGES À ÉVITER

Avoir une attitude démagogique et féliciter pour une performance seulement moyenne.

## L'entretien de remotivation

La motivation de l'apprenant 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

Aider l'apprenant à trouver une nouvelle motivation dans son apprentissage.

### DÉROULEMENT

1. Décrire les faits concrets qui témoignent d'une démotivation de l'apprenant.
2. Inviter l'apprenant à rechercher les causes de sa démotivation : perte de confiance, manque d'intérêt pour l'apprentissage, manque de but.
3. Rechercher avec l'apprenant les solutions à mettre en œuvre pour l'amener à retrouver sa motivation.

### PIÈGES À ÉVITER

Croire que les facteurs de motivation sont universels et que l'apprenant doit avoir les mêmes motivations que les siennes.  
Proposer des solutions toutes faites à l'apprenant pour l'amener à se remotiver sans rechercher les causes profondes de sa démotivation passagère.



Ce livret a été réalisé par l'IUT de La Réunion et rédigé par Sonia Welsch, animatrice qualité

Source : «Guide pratique pour le tuteur ou le maître d'apprentissage» AKTO

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions :  
[sonia.welsch@univ-reunion.fr](mailto:sonia.welsch@univ-reunion.fr)

Dernière mise à jour : septembre 2023

# IUT de La Réunion

## RESTONS CONNECTÉS !



### Contact :

Pôle Formation Continue et Alternance  
Willy BOULANGER, chargé des relations  
entreprises  
40, Avenue de Soweto - BP 373  
97455 Saint-Pierre cedex  
Tél : 02 62 96 29 53  
E-mail : fc-iut@univ-reunion.fr



### Le site internet :



[iut.univ-reunion.fr](http://iut.univ-reunion.fr)

### L'application gratuite IMAGINA :



### Les réseaux sociaux :



IUT de La Réunion Officiel