DÉSCRIPTION GÉNÉRALE DU POSTE DE TUTEUR (MANUEL DE RÉFÉRENCE)

	Compétences techniques	*Compétences transversales*				
		Communication	Leadership	Organisation	Résolution de problème	Rapport
U1. Avant l'arrivée	**Contribuer au recrutement de l'apprenti** Description « pour formaliser le contenu de la mission en fonction des besoins et des valeurs de l'entreprise » ; Cette compétence s'exerce dans le cadre du recrutement du personnel et dans le respect des règles légales de non-discrimination et du respect des codes et des valeurs des entreprises. **Connaissances, savoir-faire technique, compétences interpersonnelles, savoir-faire organisationnel** Collaborer avec un ou plusieurs départements des	**Être capable de :** • Présenter des informations claires sur l'entreprise de formation ; • Appliquer les techniques d'entrevue ; • Expliquer clairement les exigences et les attentes de l'entreprise ; • Informer l'apprenti des besoins de l'entreprise et de ses attentes ; • Comprendre les attentes de l'apprenti ;	**Être capable de :** • S'assurer qu'une formation adéquate ait été suivie pour devenir un formateur/tuteur qualifié ; • Présenter les objectifs de l'entreprise à l'étudiant ; • S'assurer que des mécanismes de soutien soient en place si l'étudiant en a besoin ; • S'assurer que l'élève soit conscient de la Santé et de la Sécurité ;	**Être capable de :** • Établir un profil de fonction ; • Dresser la liste des informations requises pour entreprendre un programme de formation ; • Lire et analyser des CV ; • Sélectionner le candidat en fonction de son CV et des exigences de l'entreprise ; • Clarifier la signification de tout document présenté à	**Être capable de :** • Préparer la formation et s'assurer que les problèmes soient résolus avant que la formation n'ait lieu ; • Définir la description de poste à l'apprenti pour s'assurer de sa clarté et de sa compréhension ; • Donner à l'apprenti une liste de problèmes éventuels pour les éviter à l'avenir (un plan de prévention).	**Être capable de :** • Identifier un organigramme hiérarchique de l'entreprise pour s'assurer que l'apprenti comprenne le rôle des individus ; • Décomposer les expériences antérieures des apprenants de façon à identifier de meilleures méthodes d'enseignement et de compréhension de l'individu.

Le soutien de la Commission Européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu qui ne reflète que le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

	ressources humaines internes et/ou externes dans le cadre du recrutement : services de l'emploi, … **Préparer l'arrivée de l'apprenti dans l'entreprise** Connaissances, savoir-faire technique, compétences interpersonnelles, savoir-faire organisationnel ; Identifier le rôle du tuteur dans la phase d'accueil et d'intégration ; Demander le matériel mis à disposition par l'entreprise (badge, vêtements, participation au transport, ...)	• Communiquer clairement aux apprentis le parcours et les interlocuteurs ; • Communiquer clairement avec les parties intéressées ; • Rédiger et publier une offre d'emploi en utilisant les bons canaux de communication ; • Mener un dialogue constructif ; • Poser les bonnes questions pour connaître la motivation du futur apprenti ; • Maîtriser les communications par téléphone, par courriel et par médias sociaux.	• Définir les bons critères de sélection et les prendre en compte.	l'apprenti ; • Créer et détailler le plan de formation ; • Décrire les objectifs du plan de formation ; • Connaître les obligations du tuteur et les respecter ; • Inscrire tous les documents administratifs et les procédures d'engagement ; • Planifier les phases de recrutement.		

	Compétences techniques	*Compétences transversales*				
		Communication	Leadership	Organisation	Résolution de problème	Rapport
U2. Processus d'Accueil	**Accueillir l'apprenti à son arrivée dans l'entreprise Description** Contact informatif de l'apprenti avant son entrée sur le lieu de travail par : correspondance écrite, e-mail, appel téléphonique. Ce premier contact est important pour obtenir la confiance entre le tuteur et l'apprenti ; Informer l'apprenti de la situation actuelle de l'entreprise, des commandes importantes en cours, des nouvelles et des technologies de peinture utilisées et des matériaux utilisés sur le lieu de travail ; Détermination des tâches de formation le premier jour sur le lieu de travail et les jours suivants la semaine d'introduction, en augmentant progressivement.	**Être capable de :** • Réunir une équipe de collègues et les informer de l'arrivée de l'apprenti ; • Planifier une réunion d'information ; • Maîtriser la communication avec une équipe ; • Communiquer les valeurs de l'organisation ; • Expliquer tout clairement, à partir des objectifs de l'organisation jusqu'aux tâches spécifiques, en passant par les obligations ; • Préparer la visite de l'entreprise ; • Communiquer clairement et efficacement, oralement et par	**Être capable de :** • Diriger et motiver le travail en équipe ; • Coordonner les intervenants ; • Identifier les compétences des membres du personnel/collègues pour trouver le bon tuteur ; • Coordonner les travaux ; • Déléguer des tâches ; • Diriger et motiver les jeunes ; • Donner des instructions ; • Maîtriser le travail d'équipe ; • Maîtriser la gestion du temps ; • Hiérarchiser les tâches en fonction des différents niveaux d'importance.	**Être capable de :** • Coordonner l'arrivée de l'apprenti ; • Attribuer des tâches à des collègues ou à des membres du personnel ; • Préparer le lieu de travail ; • Organiser le plan de travail de la première semaine ; • Organiser la check-list ; • Connaître et médiatiser l'information sur l'organisation du travail dans l'entreprise ; • Reconnaître l'infraction d'une procédure technologique ou de l'utilisation de matériaux	**Être capable de :** • Gérer des conflits prêchés d'exemple ; • Reproduire et résumer l'information relative à l'entreprise ; • Servir de médiateur lors de discussion problématique ; • Faciliter la discussion ; • Compréhension/incompréhension des informations fournies.	**Être capable de :** • Créer une check-list ; • Créer la documentation d'accueil ; • Proposer et créer des questionnaires/ des formulaires d'évaluation.

Le soutien de la Commission Européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu qui ne reflète que le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

		écrit ; • Utiliser des outils de communication TIC ; • Maîtriser la communication verbale et non verbale ; • Faire un discours ; • Présenter les questions contractuelles de manière simple ; • Présenter l'entreprise, les services et l'équipe ; • Traduire les questions ou les mots peu clairs dans un contexte pertinent.		appropriés ; • Prendre des décisions sur l'édition de la procédure, ou sur la correction.		

	Compétences techniques	*Compétences transversales*				
		Communication	Leadership	Organisation	Résolution de problème	Rapport
U3. Formation	**Utiliser des situations professionnelles pour développer le processus d'apprentissage** **Accompagner l'analyse réflexive des situations d'apprentissage** **Description de la compétence :** Inviter les apprentis à décrire les situations de travail, leurs actions, les difficultés rencontrées, les moyens utilisés pour les surmonter, et le résultat qu'ils ont obtenu. **Connaissances, savoir-faire technique, compétences interpersonnelles, savoir-faire organisationnel** Connaissance des techniques, des méthodes et des outils nécessaires à l'exécution des tâches professionnelles. **Suivre le parcours avec le centre de formation.** **Description de la compétence :**	**Être capable de :** • Mener un entretien individuel ; • Adapter sa propre attitude à l'interlocuteur ; • Faciliter le contact ; • De pratiquer l'écoute active : (capacité à ressentir les émotions, les valeurs et les préoccupations / attentes de l'interlocuteur) ; • Clarifier – capacité de s'assurer que nous comprenions bien et que nous soyons bien compris ; • Transmettre, informer, expliquer, proposer, conseiller, trouver les informations,	**Être capable de :** • Accompagner l'apprenti dans l'apprentissage des bonnes pratiques ; • Remplacer le poste de l'apprenti dans le fonctionnement général de l'entreprise ; le tuteur doit révéler la cohérence de l'ensemble ; • Rendre le futur apprenti capable d'assumer ses responsabilités ; • S'assurer que le tuteur confronte l'apprenti à la réalité de son métier ou de sa fonction ; • Aider l'apprenti à prendre des initiatives ; • Aider l'apprenti à résoudre les problèmes ; • Concevoir le	**Être capable de :** • Préparer le processus lié à la formation ; • Anticiper pour faciliter le processus de formation ; • Gérer le temps correctement pour éviter le stress ; • Assurer le respect du planning et de la progression de la formation ; • Choisir la bonne situation d'apprentissage qui permette à l'apprenti d'apprendre les techniques appropriées, liées au parcours de progression.	**Être capable de :** • Identifier la nature d'un problème ou d'un besoin ; • Analyser les facteurs ou les causes qui contribuent à la solution indésirable ; • Générer un ensemble d'alternatives ; • Évaluer les solutions ; • Plan de mise en œuvre ; • Évaluer l'efficacité des décisions ; • Demander un changement de comportement ; • Maîtriser la gestion intergénérationnelle ; • Penser créatif ; • Gérer le travail d'équipe	**Être capable de :** • Mener un entretien de suivi ; • Signaler les difficultés ou les progrès, quel que soit l'interlocuteur (centre de formation, apprenti, parents, travailleurs, …) ; • Participer à la production des documents liés aux parcours de l'apprenti ; • Analyser les résultats et donner un retour d'information ; • Prêter attention aux canaux de communication (TIC).

Le soutien de la Commission Européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu qui ne reflète que le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

	« Pour contribuer à l'organisation du parcours et au suivi de l'apprentissage en participant à des réunions pédagogiques et en visitant les lieux d'apprentissage chez le(s) formateur(s) du centre de formation, incluant les moyens et les ressources de l'entreprise. » **Connaissances, savoir-faire technique, compétences interpersonnelles, savoir-faire organisationnel** « Identifier les difficultés qui affectent la continuité du contrat d'apprentissage » ; « Travailler en équipe avec les personnes internes et externes impliquées dans le parcours de l'apprenti. » **Organiser le parcours au sein de l'entreprise** « Expliquer aux tuteurs le planning et la progression pédagogique prévus par le programme de formation, liés à la production de	convaincre. • **Communication écrite :** Rapports écrits, recommandations sur le parcours de formation. • **Communication interpersonnelle :** communiquer des informations, des concepts, des résultats ; stimuler une relation de confiance mutuelle et de coopération ; convaincre sur la légitimité d'une solution ; obtenir l'adhésion à un projet ; aider l'apprenti à comprendre ses responsabilités. • **Communication en groupe :** relayer l'information à l'occasion des réunions. • **Communication en situation de**	parcours de progression de l'apprenti : • Définir les comportements professionnels requis pour le poste ; • Concevoir le parcours d'acquisition des compétences. • Accompagner et former : • Connaître et choisir les méthodes pédagogiques appropriées liées aux objectifs. • Établir une relation basée sur la confiance, propice à la transmission : • Trouver la bonne distance, établir une relation de confiance pour atteindre les objectifs ;		(contribution des autres) ; • Faire preuve d'intelligence émotionnelle (reconnaître les émotions) ; • Gérer les risques ; • Gérer les stratégies de prise de décision ; • Effectuer une évaluation de suivi ou un entretien de cotation ; • Agir ou réagir en cas de comportement inapproprié, d'absence, de démotivation, de non-respect des règles ; • Exprimer correctement et de manière constructive une plainte auprès de l'apprenti ; • Gérer ses propres réactions émotionnelles (colère par	

	l'entreprise ». **Soutenir le développement de l'apprentissage et de l'autonomie professionnelle ; Critères de performance.** L'expression de l'apprenti sur son propre parcours d'apprentissage est facilitée.	**gestion :** feedback; participer aux travaux de groupe; décider en groupe ; consulter le personnel ; animer une réunion d'équipe.	• Formaliser chaque étape de la progression ; • Valoriser les acquis d'apprentissage et encourager la progression de l'apprenti. • Autoriser les erreurs et proposer des méthodes de correction ; • Encourager l'apprenti à faire des recherches d'information ; • Suivre l'évolution du métier (Perspective de formation et d'éducation tout au long de la vie).		exemple)	

	Compétences techniques	*Compétences transversales*				
		Communication	Leadership	Organisation	Résolution de problème	Rapport
U4. Validation des acquis d'apprentissage	**Connaissance des exigences formelles concernant les normes d'évaluation dans le pays, y compris l'évaluation en situation de travail (en entreprise).** • Connaissance de la législation appropriée, des tableaux d'évaluation et des critères d'évaluation ; • Connaissance des partenaires appropriés qui participent au processus d'évaluation ; • Connaissance de son rôle dans le système d'évaluation /l'organisation.	Capacité de trouver la documentation appropriée (copies papier, internet); Identification des ressources d'information (centre de formation, organisation professionnelle, internet) ; Capacité d'apprentissage avec toute la documentation disponible.		Prendre conscience de l'importance du processus de préparation et de la capacité d'anticipation relative.	Capacité de gestion du temps à consacrer à l'information.	Capacité de rapporter les difficultés rencontrées lors de la préparation de l'évaluation.
	Évaluation formelle pratique des résultats d'apprentissage : Connaissance des méthodes réalistes applicables aux situations de travail. • Connaissance des différentes procédures d'examen ; • Connaissance des outils nécessaires à l'évaluation en milieu de travail ; • Capacité à préparer les outils nécessaires à l'évaluation des acquis d'apprentissage en fonction des exigences de l'entreprise et des objectifs de	Capacité de trouver la documentation appropriée (copies papier, internet) ; Identification des ressources d'information (centre de formation, organisation professionnelle, internet) ; Capacité d'apprentissage avec toute la	Parler en public ; Résolution d'incidents relationnels ; Maîtriser les méthodes de médiation en tant que leader du processus d'évaluation ; Gestion des interfaces entre tous les partenaires participant à l'évaluation en	Capacité d'anticipation ; Capacité d'utiliser des esquisses et des lignes directrices pour faciliter les processus d'évaluation ; Maîtriser le temps et réduire le stress ; Assurer le respect du planning de l'évaluation.	Capacité de gestion du temps à consacrer à l'information sur les processus d'évaluation pour éviter les problèmes lors de l'évaluation (anticipation des problèmes pour les éviter). Identifier les risques potentiels de mauvaise compréhension des	Signaler les difficultés potentielles aux partenaires et aux organismes institutionnels appropriés ; Produire des documents et des lignes directrices (en collaboration avec des centres de formation ou des organismes professionnels).

	certification ; • Être capable de mesurer ce qui a été appris par rapport aux exigences de l'entreprise et aux objectifs de certification ; • Être capable de vérifier la compréhension de la procédure d'évaluation par les apprenants et de corriger les erreurs si nécessaire ; • Être en mesure de proposer des solutions à court terme et des solutions à mettre en œuvre à l'avenir.	documentation disponible ; Maintenir un climat positif et constructif pendant les processus d'évaluation grâce à des méthodes de communication appropriées ; Établir son autorité au cours des processus d'évaluation ; Activer les capacités d'observation et d'écoute.	entreprise ; Maîtriser la résistance et la pression du stress ; Crédibilité, clarté et diplomatie en action (en accord avec l'autorité).		recommandations ; Interagir, comprendre et motiver les apprenants pour l'évaluation (à considérer comme un acte d'apprentissage pour leur propre progrès).	
	Formalisation des résultats d'évaluation : préparation ou participation à la préparation des rapports d'évaluation aux organismes de certification. • Fournir la documentation relative à l'évaluation requise par les organismes de certification et de qualification ; • Examiner les résultats de l'évaluation en fonction des objectifs de l'entreprise (alignant les acquis d'apprentissage et la progression potentielle dans l'emploi par rapport à la qualification obtenue (si nécessaire) ;		Connaissance de la motivation de base.		Trouver des solutions.	Capacité de formalisation écrite (avec des méthodes numériques et des outils de communication modernes) ; Recueillir et communiquer les bonnes informations ; Bonne capacité d'analyse et de synthèse.

	• Produire des conclusions pour le suivi ultérieur en entreprise et pour la prochaine formation en cours d'emploi (si nécessaire).					
	Communication des résultats d'évaluation à l'apprenant ayant fait l'objet d'une évaluation afin de lui permettre d'identifier ses propres résultats d'apprentissage et les progrès qui restent à faire. • Être capable d'effectuer une évaluation positive, de tirer profit des erreurs, d'évaluer tous les progrès réalisés ; • Être capable de spécifier la signification concrète des résultats d'évaluation (positifs et négatifs) pour l'apprenant (impact formel et informel sur sa future carrière). • Aider l'apprenant à s'améliorer (si nécessaire ou pertinent), avec les centres de formation appropriés (feuille de route pour l'apprentissage tout au long de la vie).	Capacité de transmission positive des messages ; Traitement de l'information pour prendre des décisions ; Activer les capacités d'observation et d'écoute ; Pouvoir analyser ses propres sentiments et émotions pour mieux communiquer et faire accepter le message.	Capacité de motivation : démontrer sa capacité à utiliser des techniques de motivation et à interagir avec l'intelligence émotionnelle en inspirant les apprenants évalués.	Capacité d'anticipation ; Capacité à préparer les apprenants à la réactivité : reconnaître les points forts et les points à améliorer à la suite de l'auto-évaluation.	Capacité à positionner des situations dans différents contextes (dans le but de trouver des solutions appropriées) ; Identifier des lacunes potentielles et proposer de nouvelles situations d'apprentissage ; Concevoir des plans d'actions de correction.	Capacité de formalisation orale et écrite (avec des méthodes numériques et des outils de communication modernes) ; Capacité d'interprétation des résultats.