

Paint Tutors Up: Renforcement du rôle des tuteurs dans les petites et moyennes entreprises du secteur de la peinture en bâtiment pour la formation sur le lieu de travail



**I03**

**OUTILS D'APPRENTISSAGE POUR LES TUTEURS D'ENTREPRISE EN  
UNITÉS D'APPRENTISSAGE – FORMATION AU TUTORAT.**

Projet de Partenariat Stratégique Transnational  
Cofondé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne  
*Convention N°2017-1-LU01-KA202-023927*  
[www.eu-paintup.eu](http://www.eu-paintup.eu)



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



*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'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.*

## **RENFORCEMENT DU RÔLE DES TUTEURS DANS LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES DU SECTEUR DE LA PEINTURE EN BÂTIMENT POUR LA FORMATION SUR LE LIEU DE TRAVAIL**

Le projet “*Paint Up*” vise à renforcer le rôle du tuteur lors de la formation sur le lieu de travail, à savoir dans les méthodes d’apprentissage, impliquant les responsables du secteur et un fort investissement de la part des entreprises.

L’objectif est de mettre en évidence les éléments communs qui pourraient contribuer à une approche sectorielle de la peinture, de la décoration et de la finition à travers une description du rôle du tuteur dans différents contextes de l’EFP. Ceci en motivant des professionnels de l’EFP, des écoles, des entreprises et des professeurs, des formateurs et des tuteurs à améliorer leurs compétences, disons leurs compétences transversales à travers une formation avec un objectif d’apprentissage spécialement adressé aux tuteurs. Le tuteur joue un rôle crucial dans l’amélioration de l’insertion professionnelle des élèves et des apprentis. La qualité de la formation du tuteur peut augmenter l’intérêt des jeunes pour le secteur, renforçant leurs compétences et favorisant leur employabilité.

Cette collaboration entre 7 organismes regroupe de nouveaux partenaires ainsi que de partenaires dotés d’une grande expérience dans les projets européens. « *Paint Tutors Up* » vise à rassembler plusieurs perspectives différentes et cherche à établir un système permettant aux tuteurs de soutenir les entreprises de peinture en bâtiment au sein de l’UNIEP et dans d’autres pays en recueillant diverses traditions sur le rôle du tuteur.

Les 7 partenaires proviennent de six pays différents: Luxembourg, France, Royaume-Uni, Belgique, Slovaquie et Portugal:

- Une association européenne qui représente 60.000 entreprises de peinture en bâtiment dans 14 pays (Luxembourg);
- Quatre organisations territoriales de formation professionnelle (France, Royaume-Uni, Belgique et Slovaquie);
- Une association responsable d’un programme dédié au secteur de la peinture en bâtiment (Belgique);
- Une entreprise réunissant un réseau d’experts national et international dans l’enseignement et la formation professionnelle (Portugal).

À travers une cartographie du rôle du tuteur dans la peinture en bâtiment au sein des PME, les activités de « *Paint Tutors Up* » mèneront aux résultats suivants:

- Un guide d’activités pratiques du tuteur,
- Un outil d’apprentissage pour les tuteurs d’entreprise en unités d’apprentissage, et
- La création d’un cours en ligne spécialisé pour les tuteurs.

Dans chaque pays, « *Paint Up* » et ses résultats vont:

- Créer ou renforcer la collaboration entre les parties intéressées du secteur de la Peinture/de la Décoration (associations professionnelles, établissements d’enseignement et formation professionnels, tuteurs et entrepreneurs),
- Soutenir les tuteurs du secteur de la peinture en bâtiment dans leurs tâches,
- Renforcer les compétences transversales requises par les PME du secteur,
- Aider à reconnaître les unités d’acquis d’apprentissage de cette nouvelle qualification: tuteur de peinture en bâtiment,
- Améliorer et adapter l’offre éducative aux besoins du marché du travail.

Un cours en ligne sera disponible pour les tuteurs sur le site internet du projet et chacun des partenaires garantira une formation actualisée et adéquate.

# TABLE DES MATIÈRES

## **1. INTRODUCTION**

1.1 CADRE DE REFERENCE DU TUTEUR

1.2 LISTE DES ACTIVITES

## **2. CADRE DES COMPETENCES**

## **3. CADRE DE LA FORMATION**

3.1 UNITES D'APPRENTISSAGE: ORGANISATION PAR MODULE

1<sup>ERE</sup> UNITE: AVANT L'ARRIVEE – PREPARATION DE L'ARRIVEE DE L'APPRENTI DANS L'ENTREPRISE DE PEINTURE

2<sup>EME</sup> UNITE: PROCESSUS D'ACCUEIL – ACCUEIL DE L'APPRENTI DANS L'ENTREPRISE DE PEINTURE

3<sup>EME</sup> UNITE: FORMATION – FORMATION DES APPRENTIS

4<sup>EME</sup> UNITE: ÉVALUATION – ÉVALUATION DES APPRENTIS

3.2 CADRE METHODOLOGIQUE DU COURS EN LIGNE

## **4. CADRE D'EVALUATION**

# INTRODUCTION

## 1.1. CADRE DE REFERENCE DU TUTEUR

En référence à la première publication du projet Paint Up “*Description de la fonction du tuteur dans les PME du secteur de la peinture en bâtiment*” – développée dans le cadre de la 1<sup>ère</sup> production intellectuelle, les résultats de nos recherches ont montré que pour que le tutorat soit efficace, la condition du bénévolat est un concept clé. Le tuteur doit également avoir une bonne connaissance de l’entreprise et y être bien intégré.

Les étapes ci-dessous résument assez bien les grandes missions du tuteur:

1. Avant l’arrivée de l’apprenti
  - Recruter
  - Informer
  - Organiser
2. Au début de la formation:
  - Accueillir
  - Communiquer, informer
  - Organiser
3. Pendant la formation:
  - Suivre
  - Montrer
  - Transmettre
  - Apprécier
4. Après la formation:
  - Évaluer les résultats de l’apprentissage

**Remarque:** veuillez noter que le mot « formation », inclus dans les compétences, est utilisé au sens large du terme. Il comprend à la fois les objectifs formatifs de la période d’apprentissage sur le lieu de travail et les objectifs d’insertion professionnelle.

## 1.2 LISTE DES ACTIVITES

Dans le cadre de la deuxième publication du projet développée dans le cadre de la 2<sup>ème</sup> production intellectuelle - “Guide des activités pratiques du tuteur”, nos recherches ont permis d’identifier, par le biais de questionnaires nationaux, les activités et les situations de travail clés liées au tutorat dans les entreprises de peinture. Ces activités et situations de travail clés sont décrites en détail dans le tableau ci-dessous.

L’identification des activités et des situations de travail clés nous a permis de mettre en place le cadre de compétences comprenant toutes les aptitudes requises pour un tuteur dans une entreprise de peinture (voir point 2).

Activités principales	Situations de travail
Préparation pour l'arrivée de l'apprenant dans l'entreprise de peinture	<p><b>1<sup>ère</sup> Situation de travail: Participer au recrutement des apprenants à former en entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre en compte un cadre juridique pour la formation prévue.</li> <li>- Proposer des critères de sélection.</li> <li>- Vérifier les opportunités de l'entreprise et les profils des candidats.</li> <li>- Participer à la sélection finale des candidats.</li> </ul>
	<p><b>2<sup>ème</sup> Situation de travail: Obtenir des informations de la hiérarchie sur la personne sélectionnée et sur le programme de formation prévu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir des relations internes et externes avec toutes les personnes concernées par l'arrivée de l'apprenti.</li> <li>- Clarifier les informations concernant les antécédents, l'expérience et les attentes de l'apprenti.</li> <li>- Préciser les rôles partagés entre le tuteur d'entreprise et le centre de formation dans le processus d'apprentissage.</li> <li>- Échanger des informations avec tous les intervenants, y compris la famille (si formation initiale).</li> </ul>
	<p><b>3<sup>ème</sup> Situation de travail: Définir le parcours social et éducatif de l'apprenti sélectionné pour la formation au sein de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les exigences et les conditions de réussite du tuteur dans la tâche, notamment pour développer l'engagement de l'apprenti sélectionné.</li> <li>- Identifier tous les participants du processus de formation et leurs rôles respectifs afin de leur fournir des informations pertinentes concernant l'apprenti.</li> <li>- Collecter les informations nécessaires à la construction d'un parcours de formation personnalisé, autrement dit un ILP (Individual Learning Plan)</li> </ul>
	<p><b>4<sup>ème</sup> Situation de travail: Organiser et planifier l'arrivée des apprentis, en mettant l'accent sur les aspects spécifiques du secteur de la peinture et de la décoration en bâtiment</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser des collaborations avec d'autres travailleurs de l'entreprise.</li> <li>- Vérifier les aspects pratiques des conditions de formation dans l'entreprise.</li> <li>- Préparer les postes de travail et les situations de travail pour la prochaine formation.</li> <li>- Préparer l'horaire de travail et de l'apprentissage simultané.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser les visites en entreprise, les réunions avec les représentants et la documentation nécessaire.</li> </ul>
	<p><b>5<sup>ème</sup> Situation de travail: Coordonner la visite en entreprise et présenter le personnel et les collègues</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Discuter avec l'apprenant des objectifs de travail et d'apprentissage, des droits et devoirs mutuels, des ambitions professionnelles et des objectifs de formation afin d'assurer une intégration adéquate dans l'entreprise.</li> <li>- Expliquer l'entreprise et son environnement (position de l'entreprise dans le secteur, structure simplifiée de l'entreprise ou du site, principales fonctions, relation avec les fonctions, etc.).</li> <li>- Présenter l'équipe, les collègues et leur rôle dans le processus de formation.</li> <li>- Expliquer les pratiques spécifiques lors de l'apprentissage en entreprise.</li> </ul>
	<p><b>6<sup>ème</sup> Situation de travail: Présenter le poste, le travail attendu, les conditions générales (code de conduite interne, règles de sécurité, etc.) et identifier le poste cible comme une opportunité d'apprentissage dans le processus de production de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer ce que l'entreprise et l'équipe attendent de l'apprenant (critères des exigences de l'entreprise, comportement souhaité, etc.).</li> <li>- Préciser les objectifs de son travail dans l'entreprise.</li> <li>- Présenter le ou les emplois ou postes auxquels l'apprenant sera introduit dans le processus de production et dans le cadre de la formation générale en entreprise.</li> <li>- Donner des informations à propos des réglementations en matière de santé et de sécurité et sur le respect de l'environnement.</li> <li>- Expliquer comment manipuler les équipements de sécurité.</li> </ul>
<p><b>Faciliter les processus d'apprentissage et soutenir les apprenants</b></p>	<p><b>7<sup>ème</sup> Situation de travail: Organiser la progression dans le processus d'apprentissage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier le contenu et les objectifs de la formation de l'apprenant afin de lui proposer des tâches appropriées.</li> <li>- Déterminer les tâches à assigner à l'apprenant en tenant compte: du degré de complexité, de l'expérience et du potentiel de l'apprenant, ainsi que des exigences et des contraintes de la production et du chantier.</li> <li>- Organiser les activités et les tâches sélectionnées selon un processus d'apprentissage logique, articulé et progressif.</li> </ul>
	<p><b>8<sup>ème</sup> Situation de travail: Formation sur le lieu de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer les tâches à entreprendre (objectifs, étapes, localisation dans le processus de production) et les attentes en termes de qualité, tout en montrant et en expliquant comment utiliser les équipements techniques appropriés.</li> <li>- Décomposer les activités simples ou complexes en différentes étapes pour en faciliter la maîtrise.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Démontrer et expliquer la posture la plus appropriée pour l'exécution des activités et des tâches assignées.</li> <li>- Choisir le matériel de référence numérique ou documentaire approprié et l'expliquer à l'apprenant.</li> <li>- Employer un langage simple avec l'apprenant et définir les termes techniques spécifiques au travail.</li> <li>- Se tenir informé des nouveaux outils, des procédures de fabrication ou des changements technologiques.</li> <li>- Se tenir informé des évolutions organisationnelles dans le secteur de la peinture et de la décoration en bâtiment.</li> <li>- Analyser les pratiques en tant que tuteur dans des situations de travail.</li> </ul>
	<p><b>9<sup>eme</sup> Situation de travail: Sensibiliser aux aspects réglementaires concernant la santé et la sécurité dans le secteur de la peinture et de la décoration en bâtiment</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Décrire et expliquer les règles et les procédures générales (formelles et pratiques) de santé et de sécurité établies par l'entreprise et par les entreprises de peinture et décoration en bâtiment.</li> <li>- Expliquer comment manipuler le matériel et l'équipement de sécurité.</li> <li>- Engager l'apprenant et s'assurer qu'il/elle soit conscient de ses devoirs et de ses responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail, dans l'entreprise.</li> </ul>
	<p><b>10<sup>eme</sup> Situation de travail: Examiner avec l'apprenant les procédures et les techniques utilisées une fois le travail terminé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier que l'apprenant comprenne chaque étape et s'assurer qu'il/elle applique correctement les acquis d'apprentissage dans des situations réelles.</li> <li>- Encourager l'apprenant à développer une attitude critique par rapport à ses propres performances.</li> <li>- Identifier les situations problématiques, apporter des corrections et des conseils.</li> </ul>
	<p><b>11<sup>eme</sup> Situation de travail: Participer, si nécessaire, à la création d'une synergie entre l'entreprise et le centre de formation pour assurer la cohérence de l'apprentissage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se renseigner sur les formations suivies dans les centres de formation (type: qualification, certification, contacts, références de formation, évaluation, etc.).</li> <li>- Informer le centre de formation du programme et des spécificités de la formation en entreprise, fournir des informations sur la progression de l'apprentissage pour vérifier la cohérence de l'apprentissage.</li> <li>- Préparer et diffuser des documents de liaison (entreprise/centre de formation) pour rendre compte des acquis, des progrès et des difficultés rencontrées.</li> </ul>

<b>Choisir des situations d'évaluation</b>	<b>12<sup>eme</sup> Situation de travail: Mettre en place une évaluation continue des acquis d'apprentissage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer les méthodes et les outils nécessaires à l'évaluation continue.</li> <li>- Vérifier la compréhension et l'application concrète des acquis d'apprentissage, mesurer systématiquement ce qui a été appris et corriger les erreurs.</li> <li>- Proposer des solutions et des remèdes potentiels à mettre en œuvre pour faire progresser l'apprenant.</li> </ul>
	<b>13<sup>eme</sup> Situation de travail: Concevoir des scénarios d'évaluation formels réalistes, basés sur les compétences vérifiées dans le cadre des activités professionnelles courantes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer des outils pour une évaluation formelle construite sur la logique des compétences et sur des critères définis en fonction des objectifs potentiels de certification (le cas échéant).</li> <li>- Mesurer ce qui a été appris par rapport aux exigences de l'entreprise et aux objectifs de certification.</li> <li>- Fournir la documentation relative aux résultats obtenus par l'apprenant aux organismes compétents, conformément aux exigences de la certification (si besoin).</li> </ul>
	<b>14<sup>eme</sup> Situation de travail: Passer à l'évaluation formelle des résultats d'apprentissage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectuer une évaluation positive et apprécier tous les progrès réalisés.</li> <li>- Approuver la reconnaissance formelle des résultats de l'apprentissage par des certificats, une accréditation ou autre.</li> <li>- Informer et guider l'apprenant vers d'éventuelles compétences et qualifications supplémentaires.</li> <li>- Concevoir des perspectives d'évolution professionnelle avec l'apprenant, en fonction des résultats de l'évaluation.</li> </ul>
	<b>15<sup>eme</sup> Situation de travail: Préparer le rapport final avec toutes les informations nécessaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser un entretien avec l'apprenti afin de recueillir des informations complémentaires pour le rapport final.</li> <li>- Examiner les résultats de l'évaluation par rapport aux critères professionnels de qualification (performances dans le poste, degré d'intégration dans l'entreprise, autonomie et responsabilité).</li> <li>- Donner un retour d'information exhaustif sur le processus de formation et ses résultats.</li> </ul>

## CADRE DES COMPETENCES

### DÉSCRIPTION GÉNÉRALE DU POSTE DE TUTEUR (MANUEL DE RÉFÉRENCE)

Chaque compétence sera abordée dans le cours en ligne et des outils seront disponibles pour aider le tuteur dans son travail quotidien.

	<i>Compétences techniques</i>	<i>Compétences transversales</i>				
		Communication	Leadership	Organisation	Résolution de problème	Rapport
U1. Avant l'arrivée	<p><b>Contribuer au recrutement de l'apprenti</b></p> <p>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.</p> <p><b>Connaissances, savoir-faire technique, compétences interpersonnelles, savoir-faire organisationnel</b></p> <p>Collaborer avec un ou plusieurs départements des ressources humaines</p>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter des informations claires sur l'entreprise de formation ;</li> <li>• Appliquer les techniques d'entrevue ;</li> <li>• Expliquer clairement les exigences et les attentes de l'entreprise ;</li> <li>• Informer l'apprenti des besoins de l'entreprise et de ses attentes ;</li> <li>• Comprendre les attentes de l'apprenti ;</li> </ul>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer qu'une formation adéquate ait été suivie pour devenir un formateur/tuteur qualifié ;</li> <li>• Présenter les objectifs de l'entreprise à l'étudiant ;</li> <li>• S'assurer que des mécanismes de soutien soient en place si l'étudiant en a besoin ;</li> <li>• S'assurer que l'élève soit conscient de la Santé et de la Sécurité ;</li> </ul>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir un profil de fonction ;</li> <li>• Dresser la liste des informations requises pour entreprendre un programme de formation ;</li> <li>• Lire et analyser des CV ;</li> <li>• Sélectionner le candidat en fonction de son CV et des exigences de l'entreprise ;</li> <li>• Clarifier la signification de tout document</li> </ul>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer la formation et s'assurer que les problèmes soient résolus avant que la formation n'ait lieu ;</li> <li>• Définir la description de poste à l'apprenti pour s'assurer de sa clarté et de sa compréhension ;</li> <li>• Donner à l'apprenti une liste de problèmes éventuels pour les éviter à l'avenir (un plan de prévention).</li> </ul>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier un organigramme hiérarchique de l'entreprise pour s'assurer que l'apprenti comprenne le rôle des individus ;</li> <li>• Décomposer les expériences antérieures des apprenants de façon à identifier de meilleures méthodes d'enseignement et de compréhension de l'individu.</li> </ul>

	<p>internes et/ou externes dans le cadre du recrutement : services de l'emploi, ...</p> <p><b>Préparer l'arrivée de l'apprenti dans l'entreprise</b> Connaissances, savoir-faire technique, compétences interpersonnelles, savoir-faire organisationnel ;</p> <p>Identifier le rôle du tuteur dans la phase d'accueil et d'intégration ;</p> <p>Demander le matériel mis à disposition par l'entreprise (badge, vêtements, participation au transport, ...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer clairement aux apprentis le parcours et les interlocuteurs ;</li> <li>• Communiquer clairement avec les parties intéressées ;</li> <li>• Rédiger et publier une offre d'emploi en utilisant les bons canaux de communication ;</li> <li>• Mener un dialogue constructif ;</li> <li>• Poser les bonnes questions pour connaître la motivation du futur apprenti ;</li> <li>• Maîtriser les communications par téléphone, par courriel et par médias sociaux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les bons critères de sélection et les prendre en compte.</li> </ul>	<p>présenté à l'apprenti ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer et détailler le plan de formation ;</li> <li>• Décrire les objectifs du plan de formation ;</li> <li>• Connaître les obligations du tuteur et les respecter ;</li> <li>• Inscrire tous les documents administratifs et les procédures d'engagement ;</li> <li>• Planifier les phases de recrutement.</li> </ul>		
--	---	---	--	---	--	--

	Compétences techniques	Compétences transversales				
		Communication	Leadership	Organisation	Résolution de problème	Rapport
U2. Processus d'Accueil	<p><b>Accueillir l'apprenti à son arrivée dans l'entreprise</b></p> <p><b>Description</b></p> <p>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 ;</p> <p>Informé 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 ;</p> <p>Détermination des tâches de formation le premier jour sur le lieu de travail et les jours suivants la semaine d'introduction, en augmentant progressivement.</p>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunir une équipe de collègues et les informer de l'arrivée de l'apprenti ;</li> <li>• Planifier une réunion d'information ;</li> <li>• Maîtriser la communication avec une équipe ;</li> <li>• Communiquer les valeurs de l'organisation ;</li> <li>• Expliquer tout clairement, à partir des objectifs de l'organisation jusqu'aux tâches spécifiques, en passant par les obligations ;</li> <li>• Préparer la visite de l'entreprise ;</li> <li>• Communiquer clairement et efficacement, oralement et par écrit ;</li> </ul>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diriger et motiver le travail en équipe ;</li> <li>• Coordonner les intervenants ;</li> <li>• Identifier les compétences des membres du personnel/collègues pour trouver le bon tuteur ;</li> <li>• Coordonner les travaux ;</li> <li>• Déléguer des tâches ;</li> <li>• Diriger et motiver les jeunes ;</li> <li>• Donner des instructions ;</li> <li>• Maîtriser le travail d'équipe ;</li> <li>• Maîtriser la gestion du temps ;</li> <li>• Hiérarchiser les tâches en fonction des différents niveaux d'importance.</li> </ul>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonner l'arrivée de l'apprenti ;</li> <li>• Attribuer des tâches à des collègues ou à des membres du personnel ;</li> <li>• Préparer le lieu de travail ;</li> <li>• Organiser le plan de travail de la première semaine ;</li> <li>• Organiser la check-list ;</li> <li>• Connaître et médiatiser l'information sur l'organisation du travail dans l'entreprise ;</li> <li>• Reconnaître l'infraction d'une procédure technologique ou de l'utilisation de matériaux appropriés ;</li> </ul>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer des conflits préchés d'exemple ;</li> <li>• Reproduire et résumer l'information relative à l'entreprise ;</li> <li>• Servir de médiateur lors de discussion problématique ;</li> <li>• Faciliter la discussion ;</li> <li>• Compréhension/incompréhension des informations fournies.</li> </ul>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer une check-list ;</li> <li>• Créer la documentation d'accueil ;</li> <li>• Proposer et créer des questionnaires/ des formulaires d'évaluation.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliser des outils de communication TIC ;</li><li>• Maîtriser la communication verbale et non verbale ;</li><li>• Faire un discours ;</li><li>• Présenter les questions contractuelles de manière simple ;</li><li>• Présenter l'entreprise, les services et l'équipe ;</li><li>• Traduire les questions ou les mots peu clairs dans un contexte pertinent.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Prendre des décisions sur l'édition de la procédure, ou sur la correction.</li></ul>		
--	--	--	--	--	--	--

	<i>Compétences techniques</i>	<i>Compétences transversales</i>				
		Communication	Leadership	Organisation	Résolution de problème	Rapport
U3. Formation	<p><b>Utiliser des situations professionnelles pour développer le processus d'apprentissage</b>  <b>Accompagner l'analyse réflexive des situations d'apprentissage</b>  <b>Description de la compétence :</b>  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.</p> <p><b>Connaissances, savoir-faire technique, compétences interpersonnelles, savoir-faire organisationnel</b>  Connaissance des techniques, des méthodes et des outils nécessaires à l'exécution des tâches professionnelles.</p> <p><b>Suivre le parcours avec le centre de formation.</b>  <b>Description de la compétence :</b></p>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mener un entretien individuel ;</li> <li>• Adapter sa propre attitude à l'interlocuteur ;</li> <li>• Faciliter le contact ;</li> <li>• De pratiquer l'écoute active : (capacité à ressentir les émotions, les valeurs et les préoccupations / attentes de l'interlocuteur) ;</li> <li>• Clarifier – capacité de s'assurer que nous comprenons bien et que nous soyons bien compris ;</li> <li>• Transmettre, informer, expliquer, proposer, conseiller, trouver les informations, convaincre.</li> </ul>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner l'apprenti dans l'apprentissage des bonnes pratiques ;</li> <li>• Remplacer le poste de l'apprenti dans le fonctionnement général de l'entreprise ; le tuteur doit révéler la cohérence de l'ensemble ;</li> <li>• Rendre le futur apprenti capable d'assumer ses responsabilités ;</li> <li>• S'assurer que le tuteur confronte l'apprenti à la réalité de son métier ou de sa fonction ;</li> <li>• Aider l'apprenti à prendre des initiatives ;</li> <li>• Aider l'apprenti à résoudre les problèmes ;</li> <li>• Concevoir le parcours de</li> </ul>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer le processus lié à la formation ;</li> <li>• Anticiper pour faciliter le processus de formation ;</li> <li>• Gérer le temps correctement pour éviter le stress ;</li> <li>• Assurer le respect du planning et de la progression de la formation ;</li> <li>• Choisir la bonne situation d'apprentissage qui permette à l'apprenti d'apprendre les techniques appropriées, liées au parcours de progression.</li> </ul>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier la nature d'un problème ou d'un besoin ;</li> <li>• Analyser les facteurs ou les causes qui contribuent à la solution indésirable ;</li> <li>• Générer un ensemble d'alternatives ;</li> <li>• Évaluer les solutions ;</li> <li>• Plan de mise en œuvre ;</li> <li>• Évaluer l'efficacité des décisions ;</li> <li>• Demander un changement de comportement ;</li> <li>• Maîtriser la gestion intergénérationnelle ;</li> <li>• Penser créatif ;</li> <li>• Gérer le travail d'équipe (contribution des autres) ;</li> </ul>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mener un entretien de suivi ;</li> <li>• Signaler les difficultés ou les progrès, quel que soit l'interlocuteur (centre de formation, apprenti, parents, travailleurs, ...) ;</li> <li>• Participer à la production des documents liés aux parcours de l'apprenti ;</li> <li>• Analyser les résultats et donner un retour d'information ;</li> <li>• Prêter attention aux canaux de communication (TIC).</li> </ul>

	<p>« 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. »</p> <p><b>Connaissances, savoir-faire technique, compétences interpersonnelles, savoir-faire organisationnel</b></p> <p>« 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. »</p> <p><b>Organiser le parcours au sein de l'entreprise</b> « Expliquer aux tuteurs le planning et la progression pédagogique prévus par le programme de formation, liés à la production de l'entreprise ».</p> <p><b>Soutenir le développement de l'apprentissage et de</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Communication écrite</b> : Rapports écrits, recommandations sur le parcours de formation.</li> <li>• <b>Communication interpersonnelle</b> : 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.</li> <li>• <b>Communication en groupe</b> : relayer l'information à l'occasion des réunions.</li> <li>• <b>Communication en situation de gestion</b> : feedback; participer aux travaux de groupe; décider en groupe ; consulter le</li> </ul>	<p>progression de l'apprenti :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les comportements professionnels requis pour le poste ;</li> <li>• Concevoir le parcours d'acquisition des compétences.</li> <li>• Accompagner et former :</li> <li>• Connaître et choisir les méthodes pédagogiques appropriées liées aux objectifs.</li> <li>• Établir une relation basée sur la confiance, propice à la transmission :</li> <li>• Trouver la bonne distance, établir une relation de confiance pour atteindre les objectifs ;</li> <li>• Formaliser chaque étape de la progression ;</li> <li>• Valoriser les acquis d'apprentissage et encourager la progression de l'apprenti.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire preuve d'intelligence émotionnelle (reconnaître les émotions) ;</li> <li>• Gérer les risques ;</li> <li>• Gérer les stratégies de prise de décision ;</li> <li>• Effectuer une évaluation de suivi ou un entretien de cotation ;</li> <li>• Agir ou réagir en cas de comportement inapproprié, d'absence, de démotivation, de non-respect des règles ;</li> <li>• Exprimer correctement et de manière constructive une plainte auprès de l'apprenti ;</li> <li>• Gérer ses propres réactions émotionnelles (colère par exemple)</li> </ul>	
--	--	---	--	--	---	--

	<p><b>L'autonomie professionnelle ; Critères de performance.</b></p> <p>L'expression de l'apprenti sur son propre parcours d'apprentissage est facilitée.</p>	<p>personnel ; animer une réunion d'équipe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoriser les erreurs et proposer des méthodes de correction ;</li> <li>• Encourager l'apprenti à faire des recherches d'information ;</li> <li>• Suivre l'évolution du métier (Perspective de formation et d'éducation tout au long de la vie).</li> </ul>				
	<i>Compétences techniques</i>		<i>Compétences transversales</i>				
			Communication	Leadership	Organisation	Résolution de problème	Rapport
U4. Validation des acquis d'apprentissage	<p><b>Connaissance des exigences formelles concernant les normes d'évaluation dans le pays, y compris l'évaluation en situation de travail (en entreprise).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance de la législation appropriée, des tableaux d'évaluation et des critères d'évaluation ;</li> <li>• Connaissance des partenaires appropriés qui participent au processus d'évaluation ;</li> <li>• Connaissance de son rôle dans le système d'évaluation /l'organisation.</li> </ul>	<p>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.</p>		<p>Prendre conscience de l'importance du processus de préparation et de la capacité d'anticipation relative.</p>	<p>Capacité de gestion du temps à consacrer à l'information.</p>	<p>Capacité de rapporter les difficultés rencontrées lors de la préparation de l'évaluation.</p>	
	<b>Évaluation formelle pratique des résultats d'apprentissage :</b>	<p>Capacité de trouver la documentation</p>	<p>Parler en public ; Résolution</p>	<p>Capacité d'anticipation ;</p>	<p>Capacité de gestion du temps à</p>	<p>Signaler les difficultés</p>	

	<p><b>Connaissance des méthodes réalistes applicables aux situations de travail.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des différentes procédures d'examen ;</li> <li>• Connaissance des outils nécessaires à l'évaluation en milieu de travail ;</li> <li>• Capacité à préparer les outils nécessaires à l'évaluation des acquis d'apprentissage en fonction des exigences de l'entreprise et des objectifs de certification ;</li> <li>• Être capable de mesurer ce qui a été appris par rapport aux exigences de l'entreprise et aux objectifs de certification ;</li> <li>• Être capable de vérifier la compréhension de la procédure d'évaluation par les apprenants et de corriger les erreurs si nécessaire ;</li> <li>• Être en mesure de proposer des solutions à court terme et des solutions à mettre en œuvre à l'avenir.</li> </ul>	<p>appropriée (copies papier, internet) ;  Identification des ressources d'information (centre de formation, organisation professionnelle, internet) ;  Capacité d'apprentissage avec toute la 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.</p>	<p>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 entreprise ;  Maîtriser la résistance et la pression du stress ;  Crédibilité, clarté et diplomatie en action (en accord avec l'autorité).</p>	<p>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.</p>	<p>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 recommandations ;  Interagir, comprendre et motiver les apprenants pour l'évaluation (à considérer comme un acte d'apprentissage pour leur propre progrès).</p>	<p>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).</p>
	<p><b>Formalisation des résultats d'évaluation : préparation ou participation à la préparation des rapports d'évaluation aux organismes de certification.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir la documentation relative à l'évaluation requise par les</li> </ul>		<p>Connaissance de la motivation de base.</p>		<p>Trouver des solutions.</p>	<p>Capacité de formalisation écrite (avec des méthodes numériques et des outils de communication modernes) ;  Recueillir et</p>

	<p>organismes de certification et de qualification ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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) ;</li> <li>• Produire des conclusions pour le suivi ultérieur en entreprise et pour la prochaine formation en cours d'emploi (si nécessaire).</li> </ul>					<p>communiquer les bonnes informations ; Bonne capacité d'analyse et de synthèse.</p>
	<p><b>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.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable d'effectuer une évaluation positive, de tirer profit des erreurs, d'évaluer tous les progrès réalisés ;</li> <li>• 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).</li> <li>• 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).</li> </ul>	<p>Capacité de transmission positive des messages ;</p> <p>Traitement de l'information pour prendre des décisions ;</p> <p>Activer les capacités d'observation et d'écoute ;</p> <p>Pouvoir analyser ses propres sentiments et émotions pour mieux communiquer et faire accepter le message.</p>	<p>Capacité de motivation : démontrer sa capacité à utiliser des techniques de motivation et à interagir avec l'intelligence émotionnelle en inspirant les apprenants évalués.</p>	<p>Capacité d'anticipation ;</p> <p>Capacité à préparer les apprenants à la réactivité : reconnaître les points forts et les points à améliorer à la suite de l'auto-évaluation.</p>	<p>Capacité à positionner des situations dans différents contextes (dans le but de trouver des solutions appropriées) ;</p> <p>Identifier des lacunes potentielles et proposer de nouvelles situations d'apprentissage ;</p> <p>Concevoir des plans d'actions de correction.</p>	<p>Capacité de formalisation orale et écrite (avec des méthodes numériques et des outils de communication modernes) ;</p> <p>Capacité d'interprétation des résultats.</p>

## CADRE DE LA FORMATION

Selon la Commission européenne, « l'apprentissage en milieu de travail » est un aspect fondamental de la formation professionnelle – il est directement lié à la mission de l'EFPP qui consiste à aider les apprenants à acquérir des connaissances, des aptitudes et des compétences qui sont essentielles dans la vie professionnelle.”<sup>1</sup> Cela signifie que la formation en alternance est une méthode pédagogique qui fixe l'objectif d'apprentissage d'une profession par un lien constant entre la formation pratique sur le lieu de travail et la formation générale (théorique et pratique) dans le centre de formation.

Les principaux acteurs sont :

- L'apprenti/apprenant
- Le tuteur en entreprise
- Le centre de formation
- Le formateur/enseignant du centre de formation

L'objectif commun de ces acteurs est la qualification professionnelle de l'apprenant.

**L'objectif général de la présente formation au tutorat est de développer les compétences pédagogiques des tuteurs qui encadrent les apprenants en entreprise.**

### 3.1 UNITES D'APPRENTISSAGE: ORGANISATION PAR MODULE

Le cours est organisé en **4 unités d'apprentissage**, chacune d'entre elles étant consacrée à une phase du travail du tuteur avec l'apprenti/apprenant dans l'entreprise de peinture en bâtiment:

**1<sup>ère</sup> unité: Préparation de l'arrivée de l'apprenti/apprenant dans l'entreprise de peinture**

**2<sup>ème</sup> unité: Accueil de l'apprenti/apprenant à son arrivée dans l'entreprise de peinture**

**3<sup>ème</sup> unité: Formation: Faciliter les processus d'apprentissage et soutenir les apprenants**

Module 3.1: Utiliser des situations professionnelles pour concevoir des processus d'apprentissage

Module 3.2: Identifier les connaissances, le savoir-faire technique et les compétences interpersonnelles nécessaires à la performance professionnelle des apprenants

Module 3.3: Suivre le parcours avec le centre de formation

Module 3.4: Transmettre les règles de santé et de sécurité liées au secteur de la peinture et de la décoration

**4<sup>ème</sup> unité: Validation des acquis d'apprentissage**

Module 4.1: Connaître le cadre juridique relatif à l'évaluation des résultats d'apprentissage

Module 4.2: Mettre en place et réaliser une évaluation continue et finale des résultats d'apprentissage

Module 4.3: Formaliser et communiquer les résultats d'évaluation aux organismes institutionnels

---

<sup>1</sup> Source: Commission européenne (2013). *L'apprentissage sur le lieu de travail en Europe: pratiques et orientations politiques*, Union européenne

#### Module 4.4: Communiquer les résultats d'évaluation aux apprenants

La formation des tuteurs dans les entreprises de peinture, développée dans le cadre du projet Paint Tutors Up, suit **un modèle mixte**: chaque unité d'apprentissage propose une partie en ligne (voir la description des unités) et quelques recommandations pour une partie en face à face (hors ligne) organisée par chaque prestataire de formation national en fonction des spécificités locales (voir les lignes directrices présentées à la fin des unités).

La partie en face à face pour chaque unité est censée avoir lieu après que les apprenants aient validé la partie en ligne relative à cette unité spécifique.

1<sup>ère</sup> unité: **AVANT L'ARRIVÉE**

Titre de l'unité: **PRÉPARATION DE L'ARRIVÉE DE L'APPRENTI/APPRENANT  
DANS L'ENTREPRISE DE PEINTURE**

## **PRÉSENTATION DE L'UNITÉ**

### **DURÉE RECOMMANDÉE:**

2 jours

### **OBJECTIFS:**

S'assurer que les besoins de tous les nouveaux apprenants soient pris en compte et que toutes les preuves soient en place afin d'assurer une transition en douceur pour l'arrivée de l'apprenant. Cette transition garantira qu'une image professionnelle soit présentée d'une manière qui dépasse le cadre de la formation et de toute période probatoire éventuellement en place.

### **CONTENU:**

Les outils ci-dessous ne sont pas exhaustifs et ne sont qu'un exemple de la manière dont ils pourraient être utilisés pour promouvoir une apparence professionnelle et fournir les informations nécessaires à l'évaluation d'une personne.

Chaque instrument devra être adapté à l'entreprise en question.

Voici ci-dessous une liste d'outils qui pourraient être pris en considération comme exemples pour les tuteurs en entreprise afin de mieux préparer l'arrivée de l'apprenti/stagiaire.

- Évaluations des connaissances basées sur les performances ;
- Auto-évaluation des connaissances ;
- Techniques d'évaluation en classe (CATS) ;
- Schémas conceptuels ;
- Tests conceptuels ;
- Profils d'entreprises ;
- Check-list pour l'intégration ;
- Programme de la journée d'intégration ;
- Formation organisationnelle en matière de santé et de sécurité ;
- Tableaux hiérarchiques ;
- Description de l'emploi requis ;
- Contrat d'attentes

### **PUBLIC CONCERNÉ:**

Tuteurs d'entreprise ou autres personnes autorisées à s'occuper des apprentis/stagiaires en entreprise.

### **STRUCTURE PÉDAGOGIQUE RECOMMANDÉE:**

Approche théorique (40% du module), discussions et échange de bonnes pratiques (10%), recherche et jeu de rôle (30%), mise en œuvre (20%).

1<sup>ère</sup> unité: **AVANT L'ARRIVÉE**

Titre de l'unité: **PRÉPARATION DE L'ARRIVÉE DE L'APPRENTI/APPRENANT  
DANS L'ENTREPRISE DE PEINTURE**

## LIGNES DIRECTRICES POUR LA FORMATION

Tous les centres de formation fourniront des documents permettant d'évaluer une personne et sa capacité à remplir les tâches demandées. Cette documentation est produite en partie à titre d'information, et en partie à titre d'évaluation. Vous trouverez ci-dessous des exemples d'outils pédagogiques qui peuvent être utilisés par les tuteurs pendant la période de la LBM.

### **Évaluations des connaissances basées sur les performances**

Il s'agit du moyen le plus fiable d'évaluer les connaissances d'un apprenant lors de l'attribution d'une tâche (par ex. un questionnaire). Les apprenants auront la possibilité d'évaluer leurs connaissances de base pertinentes et leur capacité à remplir le rôle qui leur est assigné.

Ces évaluations sont uniquement des évaluations diagnostiques et ne doivent pas être notées. Elles peuvent aider à obtenir une vue d'ensemble du niveau de préparation de l'apprenant, à identifier les points faibles et à ajuster le rythme de tout apprentissage futur qui pourrait avoir lieu.

Pour créer une évaluation des connaissances basée sur les performances, vous devez commencer par identifier les connaissances et les compétences de base dont les apprenants auront besoin pour réussir dans leur rôle. L'évaluation peut comprendre des tâches ou des questions qui testent les capacités dans les domaines requis. Il est essentiel que cette évaluation soit faite au bon niveau tout en étant amusante et non monotone.

### **Auto-évaluation des connaissances**

Une auto-évaluation des connaissances demande à l'apprenant de réfléchir et de commenter son niveau de connaissances et de compétences sur une série de points. Les questions peuvent porter sur des connaissances, des compétences ou des expériences

- Vous supposez que les apprenants aient acquises et qui soient des conditions préalables à votre cours ;
- Vous estimez qu'elles sont précieuses mais pas essentielles au cours ;
- Vous avez l'intention d'aborder dans le cadre du cours.

Les résultats de cette évaluation peuvent vous aider à encadrer la période d'apprentissage LBM de manière appropriée ou à orienter les étudiants vers des matériels complémentaires qui peuvent les aider à remédier aux faiblesses de leurs compétences ou connaissances existantes.

L'avantage d'une auto-évaluation est qu'elle est relativement facile à construire et à noter. L'inconvénient potentiel de cette méthode est que les étudiants peuvent ne pas être en mesure d'évaluer précisément leurs capacités. Toutefois, la précision s'améliore lorsque les options de réponse différencient clairement les types et les niveaux de connaissances.

#### ***Rédaction de Questions Appropriées pour les Auto-Évaluations***

Rédiger des questions appropriées pour l'auto-évaluation des connaissances peut sembler intimidant au début. Identifier des termes, des concepts ou des applications de compétences spécifiques à poser, vous aidera à rédiger des questions efficaces.

## Techniques d'Évaluation en classe (CAT')

Les techniques d'évaluation en classe (CAT) sont une méthode d'évaluation formative relativement rapide et facile qui vous permet de vérifier la compréhension des apprenants en « temps réel ». Ces évaluations formatives fournissent des informations qui peuvent être utilisées pour modifier/améliorer le contenu des cours, ajuster les méthodes d'enseignement et, en fin de compte, améliorer l'apprentissage des étudiants. Ces évaluations peuvent avoir lieu très tôt dans le processus d'évaluation et permettent de déterminer si un apprenant est apte et peut acquérir une compréhension rapide. En même temps, elles peuvent permettre de comprendre les méthodes d'enseignement et la manière dont elles se déroulent. C'est ce qui peut faire la différence entre un apprenant qui est « à fond » dans l'apprentissage ou non. Dans le secteur de la peinture et de la décoration, c'est une bonne occasion de faire connaissance avec les étudiants dans un environnement pratique et de faire tomber les barrières de l'apprentissage.

### Schémas conceptuels

Un schéma conceptuel est un type d'organisateur graphique utilisé pour aider les apprenants à organiser et représenter les connaissances d'un sujet. Les schémas conceptuels commencent par une idée principale (ou par un concept) et se développent ensuite pour montrer comment cette idée principale peut être décomposée en thèmes spécifiques. On peut également les appeler des « cartes heuristiques ».

Les avantages des schémas conceptuels ont plusieurs objectifs pour les apprenants:

- Aider au brainstorming et à générer de nouvelles idées ;
- Encourager la découverte de nouveaux concepts et des propositions qui les relient ;
- Permettre de communiquer plus clairement les idées, les pensées et les informations ;
- Aider à intégrer de nouveaux concepts avec des concepts plus anciens ;
- Permettre d'acquérir une meilleure connaissance de n'importe quel sujet et d'évaluer les informations.

### Comment construire un schéma conceptuel

Les schémas conceptuels sont généralement hiérarchisés, les concepts subordonnés découlant du concept ou de l'idée principale. Ce type d'organisateur graphique permet toutefois toujours d'apporter des modifications et d'ajouter de nouveaux concepts.

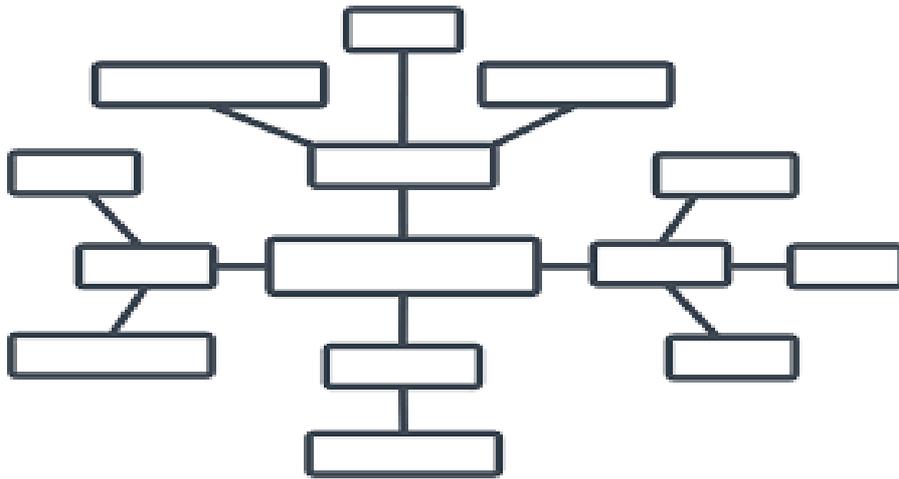
1. Commencez par une idée principale, un sujet ou une question sur laquelle vous devrez vous concentrer.

Une façon utile de déterminer le contexte de votre schéma conceptuel est de choisir une question centrale—quelque chose qui doit être résolu ou une conclusion qui doit être atteinte. Une fois qu'un sujet ou une question a été choisi, cela vous aidera à établir la structure hiérarchique du schéma conceptuel.

2. Déterminer ensuite les concepts clés.

Trouvez les concepts clés qui se rapportent à votre idée principale et classez-les ; les concepts les plus généraux et les plus inclusifs viennent en premier, puis sont liés à des concepts plus petits et plus spécifiques.

3. Terminez en reliant les concepts, en créant des phrases et des mots qui les relient.



## Tests conceptuels

Les tests conceptuels sont courts, informels et ciblés. Ils sont administrés pendant les cours pour aider les instructeurs à évaluer la compréhension des étudiants par rapport aux concepts clés. Ils peuvent être utilisés à la fois pour évaluer les connaissances des étudiants (qui entrent dans un cours ou une unité) ou leur compréhension du contenu du cours en cours.

Généralement, ces tests consistent en une à cinq questions à choix multiples. Les étudiants sont invités à choisir la meilleure réponse et à la soumettre en levant la main ou en s'exprimant simplement oralement.

L'objectif principal des tests conceptuels est d'obtenir un aperçu de la compréhension actuelle de la classe, et non d'un élève en particulier. Par conséquent, les tests conceptuels ne sont généralement pas notés ou ont un très faible enjeu. Ils sont plus utiles dans les grandes classes où il est difficile d'évaluer la compréhension des élèves en temps réel.

Les questions suivantes sont fréquemment utilisées dans les tests conceptuels et peuvent être liées à la compréhension du rôle du peintre et du décorateur.

- Laquelle des questions suivantes décrit le mieux...?
- Quelle est la meilleure méthode pour...?
- Quelle est la meilleure explication pour...?
- Lequel des éléments suivants est un autre exemple de...?
- Quel est le problème majeur de...?
- Que se passerait-il si...?

Toutes ces questions, utilisées dans le cadre du métier de peintre et décorateur, sont des exemples de bonnes pratiques qui pourraient être utilisées dans le processus d'évaluation initiale.

## Profils d'entreprises

Un profil d'entreprise est un résumé professionnel de l'entreprise et de ses activités. Vous avez besoin d'un profil d'entreprise si vous souhaitez lever des capitaux et attirer des investisseurs, mais vous pouvez également l'utiliser pour informer d'autres intervenants, notamment les clients et la main d'œuvre de vos intentions. Vous trouverez de nombreuses variantes et longueurs pour un profil d'entreprise.

Que comprend un profil d'entreprise et à quoi doit-il ressembler?

Les entreprises avec lesquelles vous travaillez doivent toutes avoir un profil, un business plan, un objectif qui doit figurer dans une base de données. Il peut également être utilisé comme un outil publicitaire pour mettre en avant la vision de l'entreprise.

Au début de votre profil d'entreprise, il vous est conseillé d'inclure des informations importantes telles que le nom de votre entreprise, l'emplacement physique de votre entreprise, l'URL d'un site web, les coordonnées de contact et une date établie. Il doit également contenir une description concise qui, entre autres informations, comprenne l'historique de l'entreprise, le nombre et la qualité de ses ressources humaines, financières et physiques, sa structure organisationnelle et de gestion (organigramme), ses performances passées, actuelles et prévues, ainsi que sa réputation et la qualité de ses biens ou services. Il peut également y avoir des preuves par affidavit pour étayer la longue durée de vie de l'entreprise, avec des avis fermes de la part d'anciens clients.



### Check liste pour l'intégration

Il s'agit d'une check liste d'informations qu'un nouvel apprenant devrait connaître. En général, il s'agit d'informations qui permettent d'assurer la sécurité d'un employé lorsqu'il se trouve à proximité du centre de formation. L'exemple ci-dessous est une liste de règles et de règlements qu'un nouvel apprenant doit respecter et comprendre.

#### Partie A à remplir par l'évaluateur avec l'apprenti/travailleur

1. Le nouvel apprenant a reçu les documents et les informations suivants:	Fait
Coordonnées de l'évaluateur	
Une insertion sur le lieu de travail [Date d'insertion _____, durée _____]	
Programme d'apprentissage (y compris des plans d'apprentissage, PPE)	
Date et heure du premier jour de fréquentation du Collège/travail (le cas échéant)	
Résultats de l'évaluation initiale	

Plan ou Dossier d'apprentissage individuel (ou du moins pour savoir où il sera stocké)	
Processus et procédures d'évaluation	
Procédures de recours et de plaintes en matière d'évaluation	
Politique d'égalité et de diversité (y compris les agressions et le harcèlement) et comment signaler	
La date et l'heure de la prochaine session de l'apprenti/apprenant ou de la visite de l'évaluateur	

<b>2. L'apprenti a discuté avec son évaluateur de ce qui suit:</b>	Fait
Qu'il/elle est sur le bon programme et que les itinéraires de progression sont disponibles	
La procédure d'absence sur le lieu de travail et les moyens de contacter le collègue	
Que des analyses de la progression auront lieu tous les ... (à remplir en fonction de vos besoins)	
Besoin de soutien supplémentaire (si identifié) et comment l'organisation peut soutenir l'apprenti	
Toute difficulté à organiser des vêtements ou des équipements spéciaux	
Toute situation ou condition pouvant affecter la performance de l'apprenti dans le cadre du cours	
Toute limitation en matière de santé et de sécurité que l'apprenant doit respecter	

Signature de l'apprenti		Date	
Signature de l'évaluateur		Date	

## Programme de la journée d'intégration

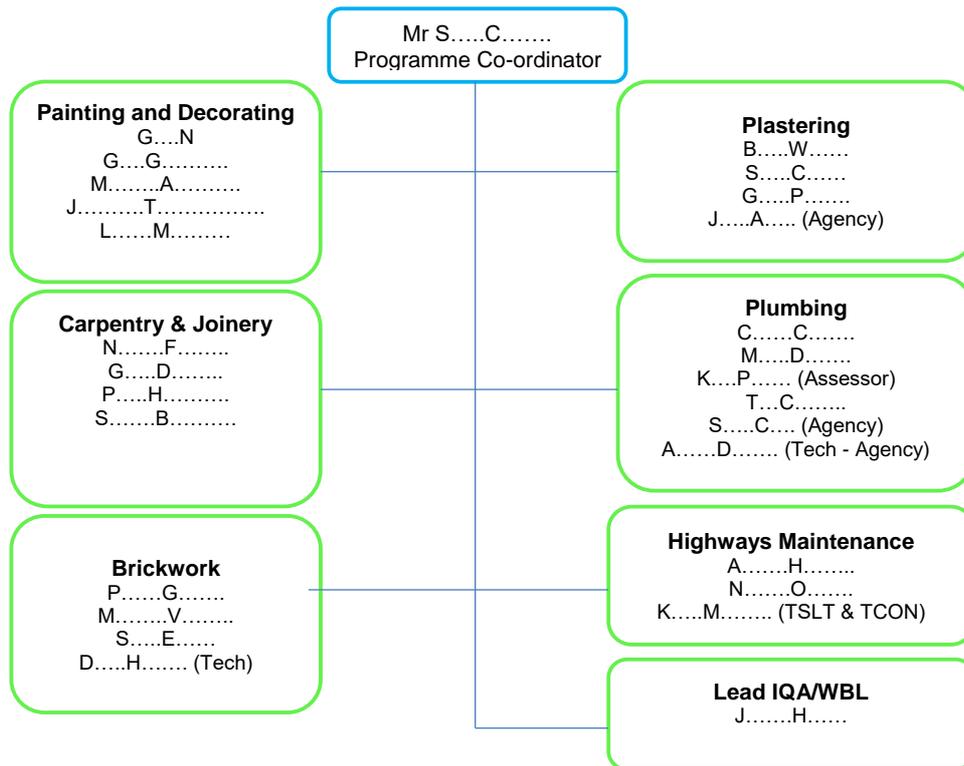
En général, un programme pour la journée, visant à attirer l'attention de l'apprenant, doit être rédigé par les tuteurs/professeurs. Il ne se présente généralement pas sous la forme d'une journée complète mais comporte différentes activités que les tuteurs/enseignants sont en mesure de proposer.

Organiser la formation pendant la période d'initiation : cette unité peut être utilisée comme un complément pour la journée, si vous terminez plus tôt. Le processus d'intégration peut parfois être rapide en raison de l'absence d'interaction. Il peut être judicieux de préparer des activités alternatives pour la journée. La projection d'une vidéo explicative pourrait être un exemple de ce qui pourrait être utilisé<sup>2</sup>.

## Organigramme

Cet outil se présente sous la forme d'un tableau des personnes exprimant leur rôle au sein de l'entreprise. C'est un bon document à avoir car il montrera à l'apprenant le rôle de toutes les personnes impliquées dans le processus de prestation et la procédure complète d'apprentissage.

<sup>2</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=HjZhPOF4ukM>



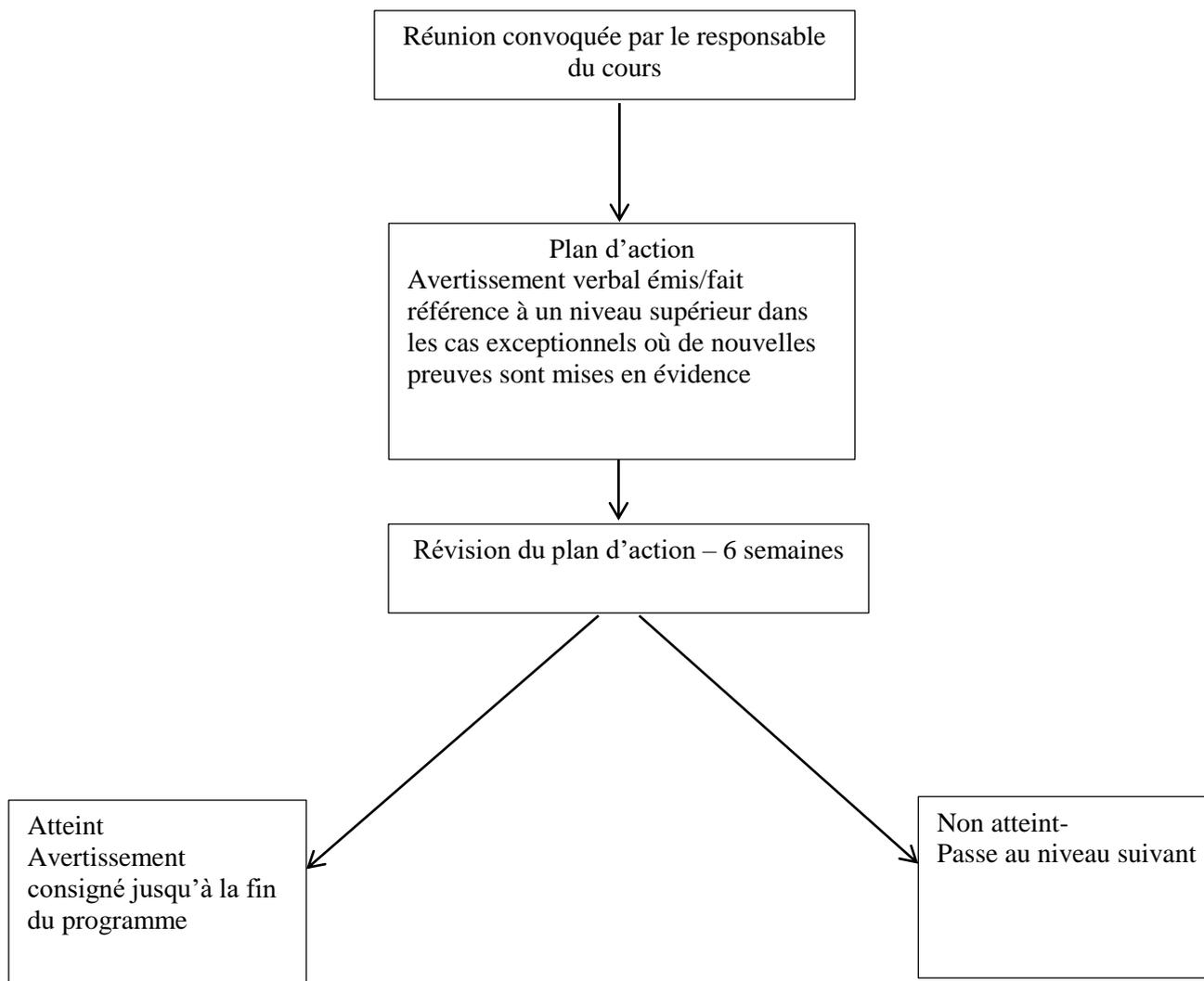
## Les règles de l'entreprise et leurs conséquences

Ils indiquent un ensemble complet de règles afin que l'apprenant connaisse les limites de l'apprentissage et les conséquences du non-respect de celles-ci.

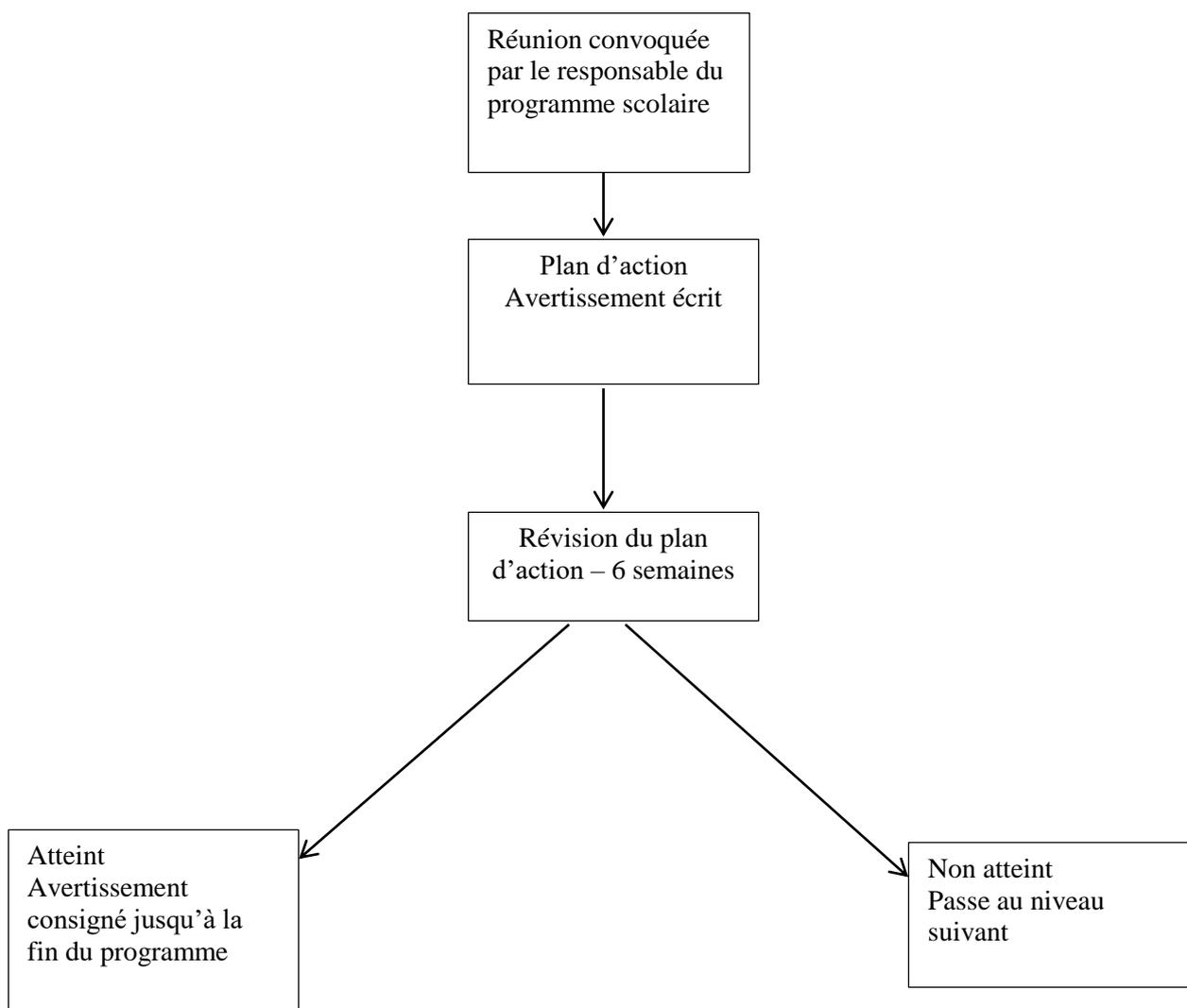
L'exemple ci-dessous montre une politique de comportement qui pourrait être utilisée comme explication des règles, des exigences et des conséquences en cas de non-respect des comportements.

### Niveau 1: Avertissement verbal

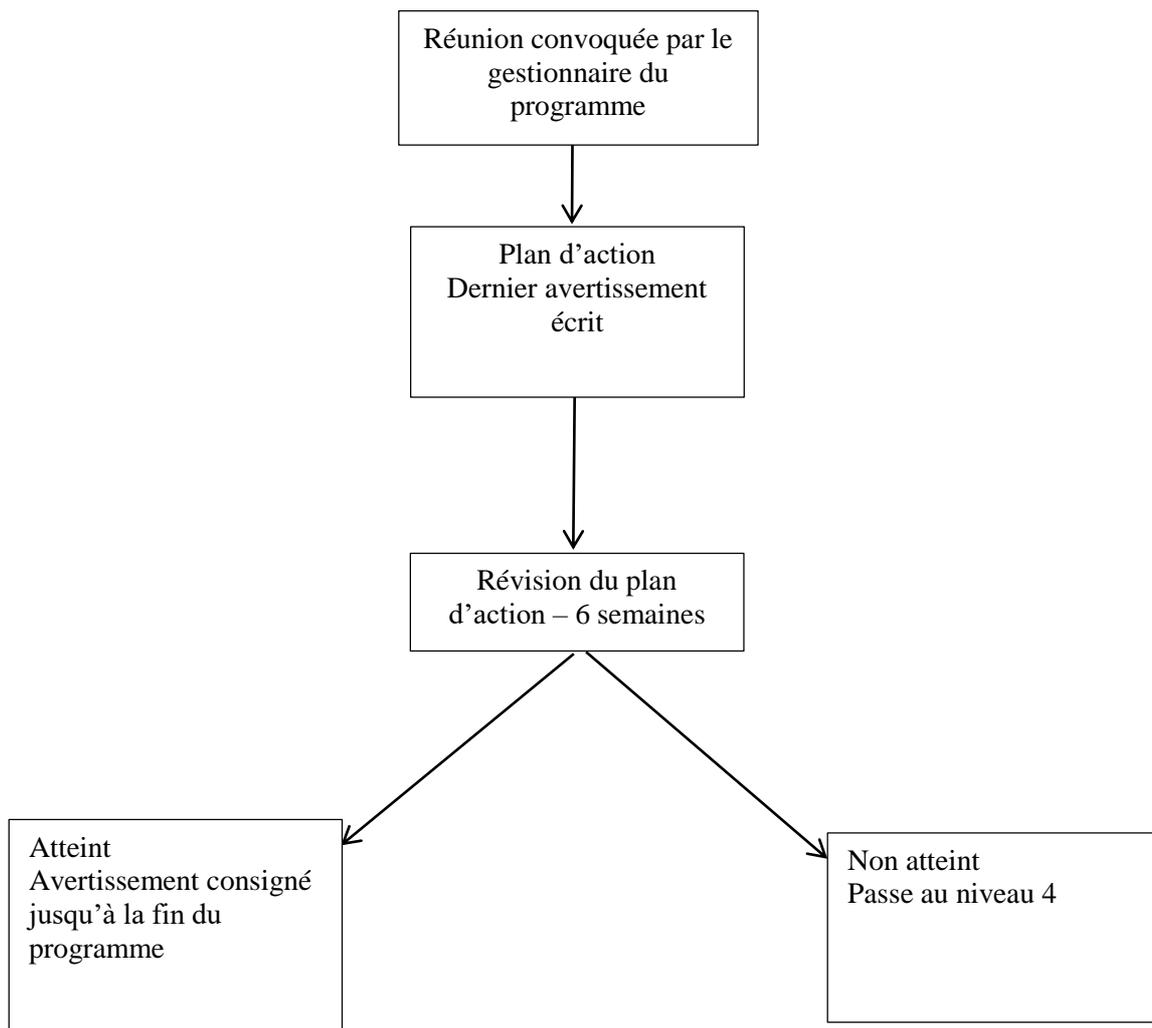
Saisi uniquement lorsque tous les processus informels n'ont pas atteint les résultats escomptés – avertissement verbal.



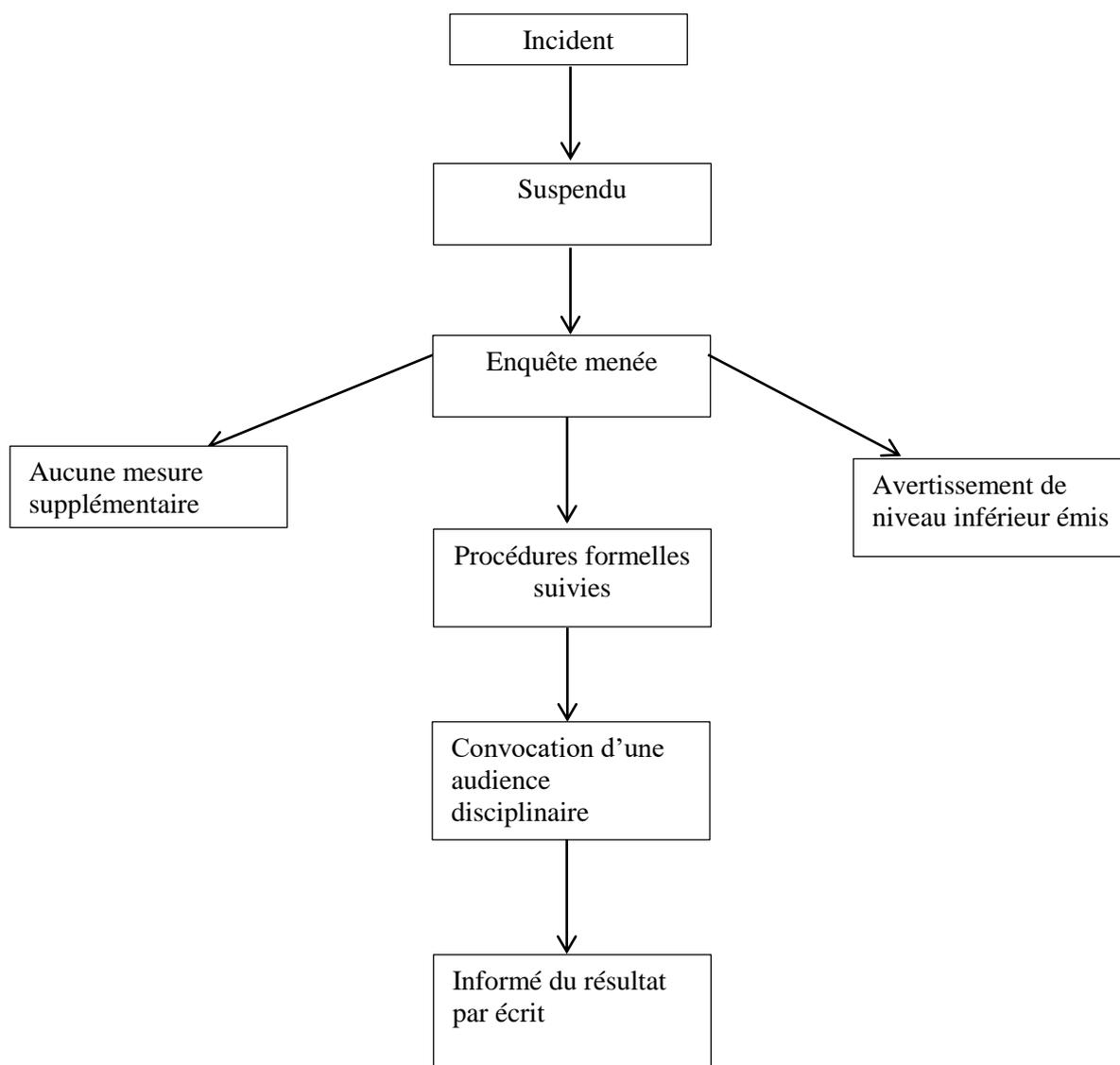
## Niveau 2: Avertissement écrit



### Niveau 3: Dernier avertissement écrit



#### Niveau 4: Suspension/ Incident grave



## Description de l'emploi requis

Elle énumère les responsabilités de l'employé au sein de l'entreprise. Il s'agit d'un guide général sur ce qui est nécessaire, mais qui devra parfois être complété pour les tâches opérationnelles.

Le recrutement d'un apprenti implique la réalisation de procédures administratives ainsi qu'un travail de préparation spécifique. Il est nécessaire de rédiger une description de poste, de détecter les besoins de l'entreprise et d'analyser en conséquence le type de formation. Le recrutement doit également être déclaré aux contacts correspondant au secteur d'activité de l'entreprise.

Attirer le candidat idéal pour un emploi est le défi de toute entreprise. Pour recruter la perle rare, elle doit pouvoir exprimer précisément ses besoins: c'est le rôle de la **description de poste**. En tant qu'outil central de recrutement, elle doit être rédigée de manière claire et être aussi proche que possible aux caractéristiques de l'emploi.

### 1. Description de poste: définition

La description de poste est avant tout un outil de communication utilisé par les ressources humaines pour recruter avec succès. Elle décrit les éléments de base d'un poste, à savoir son rôle et sa mission au sein de l'entreprise. Il est nécessaire de différencier la description de poste et le profil de poste. Le profil présente les missions telles qu'elles devraient idéalement être exécutées, tandis que la description les présente telles qu'elles sont réalisées dans la pratique.

### 2. Quel est l'objectif de la description de poste?

Utilisée en interne, la description de poste permet d'évaluer les compétences d'un employé par rapport aux performances attendues. Rendant compte des tâches et des compétences liées au poste, elle sert de délimitation de la fonction et de norme lors des entretiens annuels. Elle peut également aider à identifier les besoins en formation.

Utilisée dans le cadre d'un recrutement, elle permet à l'entreprise d'exprimer son besoin et de communiquer aux candidats, par le biais de l'offre d'emploi. Elle sert de référence lors de l'entretien d'embauche. La précision de l'écriture est donc très importante pour optimiser le processus de recrutement.

### 3. Que doit contenir la description de poste?

La description de poste doit s'articuler autour de trois axes principaux.

1. La présentation de l'entreprise: outre les éléments factuels (nature de l'activité, organisation ...), elle doit pouvoir attirer des candidats en mettant en avant certains atouts (dynamisme, évolution, réalisations, projets ...).
2. La description de poste, qui comprend plusieurs éléments essentiels:
  - Le titre et le résumé du poste;
  - La position hiérarchique: rattachement, nombre d'employés à superviser ...;
  - Les caractéristiques du poste et les conditions d'exercice: type de contrat, lieu et durée du travail, horaires ...;
  - La définition des missions et des activités du poste, ainsi que les moyens mis à disposition pour son exercice (moyens techniques, budget ...);
  - La rémunération.
  - La description de poste peut également mentionner les attraits spécifiques de l'emploi (autonomie, perspectives d'avenir ...).
3. La description du profil du candidat:
  - La formation et l'expérience souhaitées, si elles ne sont pas requises;

- Les compétences et connaissances requises.

#### **4. Les étapes de la rédaction d'une description de poste**

Une description de poste doit être rédigée avec soin. Le responsable doit d'abord recueillir et rassembler toutes les informations requises avant de commencer à la rédiger. Une fois rédigée, dans un langage simple et clair, la description de poste doit être validée par le responsable de la future recrue et des ressources humaines.

#### **LA RÉDACTION DE L'OFFRE D'EMPLOI:**

Le recrutement de nouveaux talents est un défi pour toute entreprise, mais du côté des candidats, nous sommes souvent noyés dans un flot d'annonces qui peuvent sembler identiques.

Rédiger une offre d'emploi attractive, en respectant quelques règles simples, vous permettra de vous différencier de vos concurrents, mais aussi d'affirmer votre identité en tant qu'employeur. Pour vous aider dans cette tâche, nous vous donnons quelques conseils pour faire des annonces attractives.

##### **Le titre de l'annonce:**

Le titre d'une offre d'emploi doit être aussi court et précis que possible. Il doit être clair et donner envie aux candidats potentiels de cliquer sur votre annonce. Un titre court, simple et précis leur permettra de se projeter dans le poste.

Soyez explicite: indiquez par exemple un critère obligatoire dans le titre de l'annonce et utilisez le même langage dans le texte de l'annonce et dans le titre.

La règle d'or est de faire le plus simple possible.

##### **Le texte de l'annonce:**

Votre annonce sert à mettre en valeur votre entreprise, n'oubliez donc pas d'inclure:

- Une brève description de votre entreprise qui reflètera votre culture d'entreprise. En effet, pour attirer les talents, il est nécessaire de communiquer vos valeurs et les avantages de devenir l'un de vos employés.
- La description du poste, le type de contrat et, si nécessaire, le département.
- La description de la mission avec des exemples de tâches spécifiques.
- Le profil idéal du candidat ainsi que le niveau d'éducation et l'expérience requis.

##### **En ce qui concerne le formatage:**

L'offre doit exprimer toutes les informations importantes mentionnées ci-dessus, sans être trop longue . L'utilisation d'une liste est un bon moyen de réduire la taille de votre annonce, tout en allant à l'essentiel. Il est essentiel d'avoir une mise en page aérée, claire, tout en faisant très attention aux fautes d'orthographe!

Enfin, n'oubliez pas de pré visualiser votre annonce avant de la publier, pour vérifier qu'il n'y ait pas de fautes ou de sauts de ligne manquants.

##### **Après la publication:**

La redirection des candidatures se fait généralement vers une adresse électronique valide.

##### **Améliorez la visibilité de votre annonce:**

Pour attirer un maximum de candidats, il est important de se mettre à la place de celui qui postule.

Une annonce n'est pas une description de poste, elle doit rester aussi simple et attrayante que possible. Les détails, tels que la référence interne du poste, ne doivent pas être précisés.

Si possible, n'oubliez pas de rafraîchir votre annonce de temps à autre pour qu'elle reste toujours sur la première page du site.

Pour être visible, l'annonce doit comporter plusieurs mots clés génériques dans le titre et dans le corps.

## **Contrat d'attente**

Cet outil se présente sous la forme d'un contrat type que l'apprenant et l'employeur doivent signer. Il s'agit d'un engagement au nom des deux parties qui doit répondre aux attentes de la poursuite de l'emploi.

2<sup>ème</sup> unité:       **PROCESSUS D'ACCUEIL**

Titre de l'unité:   **ACCUEIL DE L'APPRENTI/APPRENANT À SON ARRIVÉE AU SEIN DE L'ENTREPRISE**

<b>PRÉSENTATION DE L'UNITÉ</b>
--------------------------------

**DURÉE RECOMMANDÉE:**

1/2 jour – 4 heures

**OBJECTIFS:**

Sensibiliser le tuteur à l'accueil, à l'information, à la préparation de l'intégration de l'apprenti/apprenant au sein de l'entreprise.

**CONTENU:**

- Le premier contact avec l'apprenti/apprenant:
  - Motivation ;
  - Conflit ;
  - Explication conceptuelle et théorique d'un concept ;
  - Qu'est-ce qu'un conflit?
  
- Préparation d'une place :
  - Coordination des travaux et de l'équipe ;
  - Créer une documentation d'accueil ;
  - Contenu du dossier de bienvenue ;
  - Informations sur l'acquisition de la formation ;
  - Check-list
  
- Utilisation des outils de communication digitale TIC:
  - Méthodes d'enseignement innovantes
  
- Informations commerciales et code de conduite

**PUBLIC CONCERNÉ:**

Les tuteurs d'entreprise (en particulier les débutants) ou autres personnes en contact avec les apprentis/apprenants en entreprise.

**STRUCTURE PÉDAGOGIQUE RECOMMANDÉE:**

Approche théorique (40% de la leçon), discussions et échange de bonnes pratiques (20%), recherche et jeu de rôle (20%), mise en œuvre (20%)

2<sup>ème</sup> unité:           **PROCESSUS D'ACCUEIL**  
Titre de l'unité:   **ACCUEIL DE L'APPRENTI/APPRENANT À SON ARRIVÉE AU SEIN DE L'ENTREPRISE**

## LIGNES DIRECTRICES POUR LA FORMATION

### ACCUEIL DE L'APPRENTI/APPRENANT

**Mots clés:** Résolution des problèmes ; Gestion des conflits ; Illustré par des exemples ; Reproduire et résumer les informations relatives à l'entreprise ; Servir de médiateur dans les discussions problématiques ; Faciliter la discussion ; Compréhension/non-compréhension des informations fournies.

L'accueil d'un apprenti implique la réalisation de procédures administratives ainsi qu'un travail de préparation spécifique. Il est nécessaire de rédiger une description de poste, de détecter le besoin de l'entreprise et d'analyser le type de formation en conséquence.

À l'arrivée de l'apprenti, une réunion d'information doit être prévue, afin d'informer les apprentis et de leur communiquer le processus d'acquisition de la formation.

#### **Le premier contact avec l'apprenti/apprenant**

Le processus d'accueil de l'apprenti/apprenant est un premier contact important avec lui/elle, car il devient un nouvel employé de l'entreprise. C'est l'occasion d'établir une relation de confiance entre le tuteur et l'apprenti/apprenant, mais aussi de donner à l'apprenti/apprenant la confiance et le soutien nécessaires pour qu'il puisse se sentir à l'aise et compétent dans un emploi. Pour y parvenir, il faut préparer un programme d'accueil bien conçu et bien pensé qui aide également à vendre votre entreprise à l'apprenti/apprenant.

Le premier contact avec l'apprenti/apprenant avant qu'il/elle n'entre sur le lieu de formation professionnelle est une première étape importante pour réussir à établir une relation professionnelle avec un apprenti/apprenant. La confiance entre vous – un tuteur et l'apprenti/apprenant se crée dès le premier contact. Il est donc essentiel d'établir une communication claire et compréhensible et de mettre en place une certaine organisation.

Pour le tuteur, la confiance signifie que l'effort, le temps et les connaissances passés avec l'apprenti auront une progression et que l'apprenti restera dans un emploi après la fin de sa formation, s'intégrera bien dans un environnement de travail et une équipe, et poursuivra son travail avec des résultats et une attitude satisfaisants.

Vous devez comprendre que chaque nouvel apprenti/apprenant peut posséder de nouvelles ressources de connaissances et une expertise unique, que l'équipe de travail existante peut utiliser de manière productive.

Pour l'apprenti/apprenant, la confiance envers le tuteur est attribuée à des caractéristiques plus complexes comme le leadership, l'autorité, les expériences, l'organisation, les connaissances, etc.

Par conséquent, en tant que tuteur, vous devez accompagner l'apprenti afin qu'il/elle sache à qui s'adresser pour obtenir des informations utiles.

Le style de la correspondance, du courrier électronique et de la conversation téléphonique doit être très clair afin de fournir des instructions correctes à l'apprenti et d'accroître sa motivation dans un processus de travail et d'apprentissage. (Pour plus d'informations, voir la référence à la rubrique « Motivation »).

Le tuteur aide et tente de transformer les capacités d'apprentissage, les attitudes et les compétences, il aide à transférer

les connaissances et à développer les compétences souhaitées de l'apprenti/apprenant sous sa direction et sa supervision.

## **Motivation**

La motivation est très importante dans le processus d'apprentissage et elle est la plus efficace et la plus désirée lorsqu'elle vient de l'apprenant lui-même. Dans la plupart des cas, cependant, la motivation est plus extrinsèque et l'apprenant doit être motivé par une autre personne ou un autre sujet, ce qui lui fournit un exemple ou lui promet des avantages, et ici les facteurs gagnants et perdants jouent un rôle très important.

Dans les deux cas, la motivation doit être renforcée, c'est là que vous, tuteur, jouez un rôle important. La motivation peut être aussi bien positive que négative. Le tuteur doit gérer un bon équilibre entre les renforcements positifs et négatifs, ce qui est nécessaire pour permettre à l'apprenant de progresser.

Elle est souvent davantage basée sur l'expérience, mais il est important de comprendre, tant pour le tuteur que pour l'apprenant, que les erreurs sont normales dans un processus d'apprentissage, mais qu'elles doivent tout de même être corrigées.

Par conséquent, le rôle du tuteur est d'expérimenter une approche plus personnalisée de l'apprenant, en pratiquant des jeux de rôle, des situations, des expériences, où les apprenants sont mis dans diverses situations et acquièrent de l'expérience.

Des renforcements positifs sont nécessaires pour une bonne progression de l'apprentissage.

## **Conflit**

Le même principe de bonne coopération en équipe s'appliquera aux apprentis/nouveaux arrivants. Une équipe est formée de personnes ayant des valeurs, des idées et des positions différentes et similaires, et il peut arriver très fréquemment que des situations conflictuelles se produisent. Cela peut également être valable pour la réunion d'accueil. Par conséquent, le tuteur doit posséder des compétences en matière de gestion et de résolution des conflits afin de gérer le conflit et aider à le résoudre.

### **Explication conceptuelle et théorique d'un concept de conflit**

#### **- Qu'est-ce qu'un conflit?**

Un conflit peut être défini comme une situation dans laquelle des personnes, des groupes ou des pays sont impliqués dans un désaccord ou une dispute grave (Oxford Advanced Learners Dictionary, 8<sup>ème</sup> édition)

Le conflit est un élément naturel et fréquent de l'équipe. La résolution réussie d'un conflit est susceptible de conduire à un renforcement de la confiance, qui à son tour encourage les membres du groupe à s'informer plus en détail sur les problèmes, à être plus créatifs dans la résolution de problèmes et à s'engager davantage dans les décisions du groupe en étant moins sur la défensive et plus ouverts à d'autres points de vue.

Les conflits peuvent survenir pour diverses raisons, comme des opinions différentes sur le contenu et les résultats de la tâche exécutée, plus axées sur le processus – sur la délégation des tâches et des responsabilités, ou sur des questions interpersonnelles (Jehn et Bendersky, 2003)

Pour que le tuteur soit en mesure de gérer efficacement de tels conflits, il est essentiel qu'il comprenne et interprète clairement les questions relatives aux conflits.

Tous les conflits ne peuvent pas être résolus, mais le tuteur peut les gérer et les régler. Par conséquent, les tuteurs doivent gérer les situations de conflit en aidant à la médiation des discussions problématiques.

Les conflits dans l'environnement de l'entreprise peuvent également concerner la création et l'établissement d'ordres injustes, de désordre, entre les personnes, résultant d'un désaccord.

### **Préparation d'une place**

#### **- Coopération au sein de l'équipe**

### - **Coordonner les travaux et l'équipe**

**Mots clés:** Coordonner les travaux ; Déléguer les tâches ; Diriger et motiver les jeunes ; Donner des instructions ; Maîtriser le travail en équipe ; Maîtriser la gestion du temps ; Hiérarchiser les tâches en fonction des différents niveaux d'importance ; Coordonner l'arrivée de l'apprenti ; Attribuer des tâches aux collègues/membres du personnel ; Préparer le lieu de travail ; Traiter le plan de travail de la première semaine ; Traiter la check-list ; Connaître et transmettre les informations sur l'organisation du travail dans l'entreprise ; Reconnaître la violation des procédures technologiques ou l'utilisation de matériaux appropriés ; Prendre des décisions sur la modification de la procédure ; ou la correction, Identifier les compétences des membres du personnel.

Dans une entreprise, l'environnement de travail est généralement basé sur le travail d'équipe. Chaque employé est assemblé avec des tâches, des devoirs et des responsabilités en fonction de sa position et des compétences obtenues. Pour un tuteur, Il sera essentiel de constituer une équipe de collègues afin de déléguer les tâches et les activités liées à l'arrivée de l'apprenti. Après avoir identifié et sélectionné avec succès les membres de l'équipe, le tuteur doit planifier et organiser une réunion d'information, au cours de laquelle les tâches et les détails organisationnels seront discutés et expliqués plus en détail. Le tuteur doit maîtriser d'excellentes compétences en matière de communication au sein de l'équipe dont il est désormais responsable, afin de fournir des instructions claires et précises sur l'accueil de l'apprenti.

Il peut arriver que les agendas et les horaires de vos collègues soient déjà réservés à la date choisie. Vous devez donc toujours avoir une autre alternative à votre disposition. Vous pouvez utiliser votre style de communication préféré avec vos collègues, comme un appel téléphonique, ou programmer une invitation sur Outlook et envoyer une invitation à faire une présentation par voie électronique. Vous devez prévoir l'envoi d'une invitation bien à l'avance, afin que vos collègues aient suffisamment de temps pour réserver leur temps ou reprogrammer leur agenda.

Une fois la liste des orateurs confirmée, l'étape suivante consiste à coordonner le temps consacré aux présentations, leur structure et à organiser les installations techniques.

Le jour de l'accueil, vous serez occupé à organiser et à coordonner des activités; vous devez donc déléguer des tâches et des activités spécifiques à vos collègues. Lors d'une réunion d'équipe, observez attentivement et menez la discussion de manière à pouvoir identifier les compétences et l'expertise de vos collègues, qui pourraient vous accompagner lors de la journée d'accueil. Choisissez un assistant technique pour l'entretien des installations techniques car, en cas de difficultés, vous devez être prêt à les régler ainsi que les tâches administratives que vous pouvez déléguer à votre assistant administratif, qui lui, enregistrera et guidera les apprentis/apprenants en leur donnant des instructions, effectuera les tâches liées aux questionnaires, aux feedbacks obtenus des apprentis/apprenants.

### - **Créer une documentation d'accueil**

Les dossiers de bienvenue permettent aux employés d'être informé de leur nouveau rôle et de leur nouveau lieu de travail. Vous devez préparer un dossier de bienvenue avant leur date d'entrée en fonction, mais vous pouvez choisir de le fournir à l'apprenti/apprenant par voie électronique en envoyant un courriel ou en le laissant sur leur bureau. Nous vous recommandons de laisser un kit sur le bureau, afin que l'apprenti/apprenant puisse revenir sur les informations à tout moment pendant la journée d'accueil et, en cas de questions, qu'il puisse se référer facilement à la documentation. Les kits ont pour but de fournir aux apprentis/apprenants les ressources nécessaires à leur travail et de les aider à préparer une première journée de travail réussie.

Une fois que vous avez établi un bon plan de livraison du colis de bienvenue, vous pouvez commencer par la création du colis.

### - **Contenu du dossier de bienvenue**

Le dossier de bienvenue doit contenir des informations utiles sur votre entreprise, comme sa mission, sa vision et un aperçu de sa culture, y compris des éléments qui incarnent la culture de l'entreprise pour aider les apprentis/nouveaux employés à se sentir comme faisant partie de l'équipe. Fournissez des informations qui aideront les apprentis/apprenants à s'adapter dans leur nouvel espace de travail.

### - **Informations sur l'acquisition de la formation**

Préparez des informations détaillées sur la formation qui sera exécutée et invitez les intervenants à fournir des informations et des preuves sur la formation et sur l'entreprise aux apprentis/apprenants.

- **Check liste**

Vous trouverez ici une check liste du dossier de bienvenue avec des documents et des guides informatifs

Préparez:

- Documentation pour les apprentis/apprenants énumérant les détails de la formation ;
- Informations sur votre entreprise ;
- Plan du bureau ;
- Informations sur le personnel de votre entreprise, par ex. le numéro de téléphone de l'employé, son adresse électronique, son nom d'utilisateur sur l'application de messagerie de l'entreprise, le numéro d'urgence, une copie de votre manuel de l'employé ;
- Organigramme ;
- Politiques d'entreprise ;
- Contrat de travail ;
- Formulaires de prestations, accords de confidentialité ;
- Papeterie, par ex. stylos, crayons, carnets de notes, autocollants de l'entreprise ;
- Articles personnalisés: Offrez des articles personnalisés et bien pensés pour accueillir chaleureusement les nouveaux employés, par ex. une lettre de bienvenue du PDG de l'entreprise ;
- Cadeau de bienvenue.

Proposez et créez des questionnaires/formulaires de feedback

- **Utilisation des outils de communication digitale TIC**

La technologie a un impact sur la façon de communiquer avec les autres et sur la façon dont l'entreprise est menée. L'utilisation de ressources digitales permet aux apprentis/apprenants d'apprendre de nouvelles informations à leur propre rythme. Ils peuvent rapidement résumer ce qu'ils savent déjà sur le thème et prendre plus de temps pour absorber les informations qui sont nouvelles pour eux. Les ressources digitales permettent également d'économiser de la paperasse et donc de préserver l'environnement.

Il est important pour vous, tuteur, de comprendre que la communication par les TIC présente des caractéristiques différentes de la communication en face à face à laquelle elle n'est que complémentaire. Dans le métier de peintre, l'apprentissage en face à face et l'exercice pratique sont fondamentaux dans un processus d'apprentissage comme dans la pratique. Toutefois, si vous décidez de combiner un processus d'apprentissage basé sur l'apprentissage en face à face et l'apprentissage digital, la conception et le choix de méthodes d'enseignement innovantes appropriées peuvent vous aider à maximiser vos efforts.

**Des méthodes d'enseignement innovantes** qui combinent les TIC et l'enseignement en face à face :

- Réflexion visible ;
- Instruction par les pairs ;
- Classe inversée ;
- Pensée critique.

**Informations commerciales et code de conduite**

Il est essentiel de fournir aux apprentis/nouveaux arrivants les informations pertinentes sur la situation commerciale actuelle de l'entreprise, les commandes importantes, les nouvelles technologies de peinture et les matériaux utilisés sur le lieu de travail.

Le tuteur doit communiquer les valeurs de l'organisation et expliquer tout clairement, des objectifs de l'organisation aux tâches spécifiques, aux devoirs à accomplir et à bien comprendre par les apprentis.

Chaque entreprise a ses propres lignes directrices pour la conduite de ses employés. Il s'agit généralement de la protection des biens de l'entreprise, de la diversité et de la lutte contre le harcèlement, de la santé et de la sécurité, des

médias sociaux, du code vestimentaire et de certains autres processus et procédures. Certaines entreprises offrent à leurs apprentis/apprenants des avantages et des programmes de mentorat, des programmes de responsabilité sociale des entreprises. Préparez un bref résumé des lignes directrices de votre entreprise et assurez-vous que tous les points clés y figurent.

Vous pouvez l'appeler « Manuel des lignes directrices de l'entreprise » et pour chaque point clé, fournir une référence du document concerné.

3<sup>ème</sup> unité:      **FORMATION: FACILITER LES PROCESSUS  
D'APPRENTISSAGE ET SOUTENIR LES APPRENANTS**

Module 3.1:      **UTILISER DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES POUR  
CONCEVOIR DES PROCESSUS D'APPRENTISSAGE**

## PRÉSENTATION DU MODULE

### **DURÉE RECOMMANDÉE:**

2 jours

### **OBJECTIFS:**

À la fin du module, le tuteur d'entreprise doit être capable d'identifier les situations professionnelles et les techniques d'apprentissage nécessaires pour permettre la formation adéquate de l'apprenti/apprenant au sein de l'entreprise.

### **CONTENU:**

- Les conditions pour un apprentissage en milieu de travail réussi :
  - Approche expérimentale ;
  - Autonomie ;
  - Soutien.
- Les conditions pour un apprentissage réussi ;
- Organiser un cours d'apprentissage progressif ;
- Méthodes de formation :
  - Méthode explicative ;
  - Méthode de démonstration ;
  - Méthode expérimentale ;
- Plusieurs pédagogies :
  - Pédagogie de la réussite ;
  - Pédagogie différenciée ;
  - Approche inductive.

### **PUBLIC CONCERNÉ:**

Les tuteurs d'entreprise ou autres personnes qui s'occupent des apprentis/apprenants en entreprise.

### **STRUCTURE PÉDAGOGIQUE RECOMMANDÉE:**

Approche théorique (40% du module), discussions et échange de bonnes pratiques (20%), recherche et jeu de rôle (20%), mise en œuvre (20%). Ce module peut être combiné avec les modules 3.2, 3.3 et 3.4.

3<sup>ème</sup> unité: **FORMATION: FACILITER LES PROCESSUS  
D'APPRENTISSAGE ET SOUTENIR LES APPRENANTS**

Module 3.2: **IDENTIFIER LES CONNAISSANCES, LE SAVOIR-FAIRE  
TECHNIQUE ET LES COMPÉTENCES INTERPERSONNELLES  
NÉCESSAIRES À LA PERFORMANCE PROFESSIONNELLE DES  
APPRENANTS**

## PRÉSENTATION DU MODULE

**DURÉE RECOMMANDÉE:**

1 jour – 8 heures

**OBJECTIFS:**

À la fin du module, le tuteur d'entreprise doit être en mesure de communiquer efficacement avec l'apprenti/apprenant et de résoudre les éventuelles difficultés survenant pendant la formation en entreprise.

**CONTENU:**

- Améliorer la communication :
  - En tant que destinataire de la communication ;
  - En tant qu'émetteur de la communication ;
- Résoudre les problèmes survenant pendant la formation en entreprise :
  - Le modèle Thomas-Kilmann ;
  - Les 5 options pour la résolution de conflits.

**PUBLIC CONCERNÉ:**

Les tuteurs d'entreprise ou tout autres personnes autorisées à s'occuper des apprentis/apprenants en entreprise et qui remplissent les conditions relatives à l'évaluation et à la certification officielles.

**STRUCTURE PÉDAGOGIQUE RECOMMANDÉE:**

Approche théorique (10% du module), discussions et échange de bonnes pratiques (30%), recherche et jeu de rôle (40%), mise en œuvre (20%). Ce module peut être combiné avec les modules 4.1, 4.3 et 4.4.

3<sup>ème</sup> unité:           **FORMATION: FACILITER LES PROCESSUS  
D'APPRENTISSAGE ET SOUTENIR LES APPRENANTS**

Module 3.3:           **SUIVRE LE PARCOURS AVEC LE CENTRE DE FORMATION**

## PRÉSENTATION DU MODULE

**DURÉE RECOMMANDÉE:**

1/2 jour – 4 heures (maximum)

**OBJECTIFS:**

À la fin du module, le tuteur d'entreprise devrait être informé des types de formation possible suivie par les apprenants et devrait être en mesure d'établir des canaux de communication efficaces avec les centres de formation.

**CONTENU:**

- Informations concernant les possibilités de formation ;
- Calendrier et plans de formation ;
- Rapports et documents de liaison.

**PUBLIC CONCERNÉ:**

Les tuteurs d'entreprise ou tout autres personnes autorisées à s'occuper des apprentis/apprenants en entreprise et qui remplissent les conditions relatives à l'évaluation et à la certification officielles.

**STRUCTURE PÉDAGOGIQUE RECOMMANDÉE:**

Approche théorique (15% du module), discussions et échange de bonnes pratiques (25%), recherche et jeu de rôle (40%), mise en œuvre (20%). Ce module peut être combiné avec les modules 4.1, 4.2 et 4.4.

3<sup>ème</sup> unité: **FORMATION: FACILITER LES PROCESSUS  
D'APPRENTISSAGE ET SOUTENIR LES APPRENANTS**

Module 3.4: **TRANSMETTRE LES RÈGLES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ  
LIÉES AU SECTEUR DE LA PEINTURE ET DE LA  
DÉCORATION**

## PRÉSENTATION DU MODULE

### **DURÉE RECOMMANDÉE:**

1/2 jour – 4 heures (maximum)

### **OBJECTIFS:**

À la fin du module, le tuteur d'entreprise doit être capable de communiquer à l'apprenti/apprenant les règles de santé et de sécurité liées au secteur de la peinture et de la décoration.

### **CONTENU:**

- Identifier les lois et règlements pertinents concernant la santé et la sécurité dans le secteur de la peinture :
  - Lois et réglementations nationales et internationales ;
  - Règles établies par l'entreprise.
- Communiquer les règles de santé et de sécurité à l'apprenti/apprenant de manière efficace :
  - Effectuer des exercices sur la santé et la sécurité ;
  - Effectuer des contrôles réguliers sur l'apprenti/apprenant en matière de santé et de sécurité.

### **PUBLIC CONCERNÉ:**

Les tuteurs d'entreprise ou tout autres personnes autorisées à s'occuper des apprentis/apprenants en entreprise et qui remplissent les conditions relatives à l'évaluation et à la certification officielles.

### **STRUCTURE PÉDAGOGIQUE RECOMMANDÉE:**

Approche théorique (15% du module), discussions et échange de bonnes pratiques (25%), recherche et jeu de rôle (40%), mise en œuvre (20%). Ce module peut être combiné avec les modules 4.1, 4.2 et 4.3.

**LIGNES DIRECTRICES POUR LA FORMATION****1. UTILISER DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES POUR CONCEVOIR DES PROCESSUS D'APPRENTISSAGE**

Les tuteurs en entreprise sont des formateurs d'un type très particulier: ils n'ont pas de temps ni de lieu précis pour enseigner. Leur intervention se fait dans le cadre même de la production. De plus, leur rôle n'est pas principalement de transmettre des connaissances ou « d'enseigner », mais de faire travailler l'apprenti, c'est-à-dire de créer des conditions favorables à l'acquisition de compétences:

- Organiser un parcours d'apprentissage progressif ;
- Identifier les situations de travail qui permettent de développer un savoir-faire ;
- Fournir des informations utiles et des instructions spécifiques pour le travail ;
- Choisir le type d'aide approprié (aide permanente ou occasionnelle) ;
- Analyser avec l'apprenant, les résultats obtenus et la démarche suivie.

**Deux logiques se croisent et doivent s'équilibrer lors de la formation alternée d'un apprenant:**

- La logique de formation: l'apprenant doit développer ou acquérir des compétences et le tuteur doit prendre le temps de l'aider ;
- La logique de production - rentabilité: nécessité pour l'entreprise d'être rentable avec un nombre déterminé d'objets à produire ou de services à rendre.

En tant que tuteur, vous devez respecter les principes éthiques de la formation:

**Principes du respect:**

- Ne considérez jamais les apprenants comme des objets ou des sujets passifs qui n'auraient pas leur mot à dire ;
- Ne leur donnez pas des opinions toutes faites ou des lignes d'action déjà tracées mais donnez-leur une méthode de raisonnement correcte afin de leur laisser, à la fin de leur formation, le libre choix de leurs idées et de leurs attitudes ;
- Donnez-leur un aspect complet et objectif de la situation ou des problèmes abordés.

**Principes de loyauté:**

- N'agissez jamais à l'insu des apprenants ;
- Dites-leur les objectifs de la formation ;
- Interdisez les méthodes et les techniques de formation qui pourraient conduire à la « manipulation des consciences » ;
- Soyez tenu à la discrétion des apprenants, ne divulguez pas les informations recueillies au cours de la formation à l'extérieur (et vice versa).

**LES CONDITIONS POUR UN APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL RÉUSSI****A) Approche expérimentale**

L'apprentissage en milieu de travail est un processus en plusieurs étapes:

- 1) Une difficulté à résoudre un obstacle qui vous arrête dans votre action ;
- 2) Une analyse de la situation (Quel est le problème? Quelles sont les causes? ...);
- 3) Une recherche d'informations supplémentaires ;
- 4) Des hypothèses de solution ;
- 5) Une expérience ;
- 6) Une analyse des résultats ;
- 7) Et quand le problème se pose, on sait comment procéder.

➔ **C'est en s'exerçant de cette manière dans le travail quotidien, même de manière inconsciente, que l'apprenant, tout comme le professionnel, est formé.**

## **B) Autonomie**

L'apprenant doit être autonome, et ce de deux manières:

- L'attitude personnelle de l'apprenant: "J'essaie de trouver la solution moi-même, je n'attends pas tout des autres, je me sens responsable du travail qui m'est confié. Si j'échoue, je ne blâme pas les autres".
- Autonomie laissée par l'environnement: "J'ai besoin d'une marge de manœuvre, d'une certaine liberté d'action".

## **C) Soutien**

L'apprenant a besoin d'être guidé, conseillé. Il doit savoir à qui s'adresser pour obtenir des informations utiles. Il a besoin de contrôler ses résultats. Il a parfois besoin d'être encouragé.

Le soutien est particulièrement important dans les situations suivantes:

### 1. Erreurs

L'apprenant commets des erreurs. Il ne rapporte pas ses mesures, n'utilise pas le bon outil ou ne parvient pas à assembler ses pièces! Le tuteur peut (et parfois, doit) corriger immédiatement et expliquer ou montrer comment faire.

Mais pourquoi est-ce mal fait? Est-ce par inattention? Par manque d'information?  
Ou parce qu'il pense savoir le faire? L'erreur est comme un clignotant: "Problème d'attention!  
N'y a-t-il pas une mauvaise appréciation ou un malentendu quelque part? Alors, face à l'erreur (surtout si elle est répétée), prenez le temps de découvrir pourquoi avec l'apprenant.

L'erreur n'est pas seulement un comportement à corriger, c'est l'indicateur d'un écart, d'une faille en amont. Retournez à la source!

*"L'erreur n'est pas de commettre une faute, c'est de la commettre une deuxième fois.  
Mais pour éviter de commettre deux fois la même erreur, il faut être conscient d'en avoir commis une la première fois".*

### 2. Dysfonctionnements

Sur un chantier, tout ne fonctionne pas comme prévu, il y a des pannes, du matériel manquant, le client qui arrive en retard ... C'est la réalité du travail et c'est peut-être l'un des meilleurs leviers

de formation.

Prenez le cas d'un problème mécanique. Le tuteur peut dire à l'apprenant: "Écarte-toi de ce que je répare! Mais il peut surtout essayer d'associer l'apprenant au diagnostic et à la réparation.

C'est de cette deuxième manière que l'apprenant apprendra à trouver des solutions, à gérer les imprévus, voire à anticiper les difficultés, à observer les signes avant-coureurs des problèmes, à prendre les mesures préventives, bref à agir en toute autonomie. Ce qui s'applique aux incidents techniques s'applique également aux problèmes humains.

### 3. Questionnement

Nous progressons en nous "posant des questions" et en acceptant de "nous remettre en question". Les questions des autres nous ouvrent les yeux sur des aspects qui sont passés inaperçus. Pour vous, tuteur, le questionnement est un outil pour encourager la réflexion de l'apprenant.

Avant de lui donner vos explications, interrogez-le sur ce qu'il sait:

Il a tort, demandez-lui pourquoi il a fait cela.

Il a terminé un travail, demandez-lui les étapes qu'il a suivies, les outils qu'il a utilisés.

Un chantier s'achève, faites-lui décrire ce qu'il a appris.

Il n'est pas satisfait de l'organisation du travail, interrogez-le sur ce qu'il propose.

Écoutez aussi ses questions ... elles vous ramèneront peut-être à certaines de vos habitudes ... en question.

## LES CONDITIONS POUR UN APPRENTISSAGE RÉUSSI

### **Un apprenant apprend s'il comprend**

Le mode d'apprentissage doit être structuré selon une logique facile à retenir.

Par exemple, pour réparer une machine, il faut d'abord savoir comment la monter et comment la démonter. Le vocabulaire utilisé doit faire partie du vocabulaire quotidien de l'apprenti et des exemples, des illustrations, des anecdotes doivent être repris dans sa vie quotidienne.

#### **1. Un apprenant apprend si la formation est directement liée à sa vie quotidienne.**

Les techniques ou les connaissances qui sont présentées pendant la formation doivent se rapporter facilement à ce que les participants savent déjà ou font. En effet, nous savons que les nouvelles connaissances sont organisées dans le cerveau comme une extension de ce qui est déjà acquis. Par conséquent, le tuteur augmente les chances de mémorisation s'il présente de nouveaux concepts avec quelques éléments familiers.

#### **2. Un apprenant apprend s'il perçoit, comprend et accepte les objectifs de la formation.**

Les objectifs doivent être annoncés au début de la formation et être cohérents avec les attentes de l'apprenant. Cela suppose que chacun exprime ses attentes : le tuteur et l'apprenant.

### **3. Un apprenant apprend s'il agit et s'engage.**

Plus l'apprenant agit, plus il apprend. Cela signifie également qu'après la formation, l'apprenant doit disposer des outils avec lesquels il peut continuer à pratiquer.

### **4. Un apprenant apprend si le tuteur sait comment utiliser le feedback de manière adéquate.**

Respect de l'apprenant, remarques sur les productions, les activités, le comportement observable et non sur la personne.

### **5. Un apprenant apprend s'il se sent intégré dans un groupe.**

Un apprenant est plus facilement convaincu par ses pairs que par un formateur externe. Sur le lieu de travail, de bonnes relations avec les autres collègues affecteront la qualité de l'apprentissage.

### **6. Un apprenant apprend s'il se trouve dans un climat de participation.**

L'apprenant doit se sentir utile, impliqué dans ce qui lui est demandé, considéré et non jugé.

## ORGANISER UN COURS D'APPRENTISSAGE PROGRESSIF

### **Des tâches simples aux tâches complexes, comment planifier la progression?**

Exemple d'une grille à 3 niveaux où l'apprenant va:

- Niveau 1: appliquer, imiter, reproduire, refaire dans les mêmes conditions ;
- Niveau 2: adapter, refaire dans des conditions différentes ;
- Niveau 3: innover, faire face à l'imprévu, trouver ses propres solutions.

### **Processus**

1. Choisissez une tâche que l'apprenant doit accomplir ;
2. Décomposez-la en plusieurs étapes à franchir. Les niveaux seront tous une progression dans la difficulté ;
3. Anticipez les conditions favorables à la réussite des différentes étapes ;
4. Prévoyez les lieux – les moments – où l'apprenant pourrait être en difficulté ;
5. Imaginez les explications – les gestes – à donner pour aider l'apprenant à surmonter cette difficulté temporaire ;
6. Faites prendre conscience à l'apprenant des progrès réalisés: "Il y a quelque temps, tu n'aurais pas pu accomplir cette tâche et aujourd'hui ..."

## TROIS MÉTHODES DE FORMATION

### **1. MÉTHODE EXPLICATIVE**

**Le tuteur expose, explique. L'apprenant écoute et essaie de se souvenir.**

Pour que cette méthode soit efficace, plusieurs étapes doivent être suivies:

1. Le tuteur demande à l'apprenant ce qu'il sait déjà ou ce qu'il a appris au centre de formation.
2. Il donne les informations et les explications en utilisant, si nécessaire, des croquis, des cartes ou d'autres supports écrits (partie centrale).

3. Il vérifie la bonne compréhension de ce qui a été dit en faisant parler (ou agir) l'apprenant (exercices, ...).

## **2. MÉTHODE DÉMONSTRATIVE**

**Le tuteur montre les gestes. L'apprenant reproduit ces gestes.**

Pour que cette méthode soit efficace, elle doit être répétée plusieurs fois:

1. Avant la formation, le tuteur doit avoir découpé la tâche à accomplir en plusieurs gestes, afin que chacun de ces gestes puisse être appris par l'apprenant en une seule fois. Ces gestes, le tuteur les fera reproduire séparément, l'un après l'autre.
2. Le tuteur présente la situation (d'où vient le produit, que fait la machine, ...).
3. Le tuteur fait les gestes, d'abord sans commentaires, puis avec des commentaires (en expliquant ce qu'il fait et pourquoi il le fait).
4. L'apprenant reproduit les gestes, d'abord sans commentaires, puis avec des commentaires (il est en effet important de faire parler l'apprenant, car cela aide à mémoriser et permet de vérifier la bonne compréhension).

## **3. MÉTHODE EXPÉRIMENTALE**

**Le tuteur met l'apprenant en situation. L'apprenant dirige lui-même l'action.**

Le tuteur met l'apprenant sur une tâche. Il lui donne les instructions et les informations nécessaires. L'apprenant apprendra en agissant et en résolvant les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent. Si, au début, le tuteur suit de près ce que fait l'apprenant, très rapidement, il le laisse « se débrouiller seul ».

Cette méthode est le cœur de l'apprentissage en entreprise. Elle développe l'autonomie de la personne, sa capacité de raisonnement, son aptitude à faire face à de nouvelles situations et, en particulier, à des incidents.

Le tutorat est basé sur le principe que l'entreprise est un lieu de formation.

Selon le théoricien de l'éducation américain David KOLB, il n'y a pas d'apprentissage sans travail sur l'expérience. Il distingue 4 phases dans cette élaboration de la connaissance par la transformation de l'expérience.

### **1. L'EXPÉRIENCE CONCRÈTE**

C'est l'expérience, c'est ce que la personne fait et ce qu'elle ressent lorsqu'elle le fait.

Question du tuteur à l'apprenant: "Qu'est-ce que tu as fait? »

### **2. L'OBSERVATION RÉFLÉCHIE**

C'est la possibilité de mettre des mots sur des machines et des produits, sur des événements, sur des acteurs et de décrire des événements, des problèmes.

C'est la possibilité d'exprimer des liens de succession dans le temps, des relations dans l'espace.

C'est faire le lien entre l'expérience concrète et les concepts.

Question du tuteur à l'apprenant: "Comment as-tu fait? Comment cela s'est-il passé? »

### **3. CONCEPTUALISATION**

Il s'agit de relier des événements, des situations à des principes généraux, à des théories.

Il s'agit d'émettre des hypothèses explicatives.

Question du tuteur à l'apprenant: "Pourquoi cela s'est-il passé ainsi? »

#### 4. EXPÉRIMENTATION

L'expérimentation se distingue de l'expérience dans le sens où elle est construite dans l'intention de tester des hypothèses.

Question du tuteur à l'apprenant: "Comment pourrais-tu le faire la prochaine fois? Comment pourrais-tu le faire dans telle ou telle circonstance?"

### PLUSIEURS PÉDAGOGIES

#### 1. La pédagogie de la réussite

La pédagogie de la réussite est axée sur la progression et la réussite du plus grand nombre de personnes. Pour ce faire, elle met en œuvre un processus dynamique basé sur la division du contenu de la formation en niveaux successifs. Chaque apprenant qui rencontre des difficultés aura le temps nécessaire pour atteindre les objectifs..

Proposez des situations accessibles, par ex.:

- Demandez assez que pour permettre la progression ;
- Pas trop difficile afin d'éviter l'échec.

Que faire de l'erreur? Deux options:

- Erreur: les faux pas doivent être sanctionnés ;
- Erreur: indicateur d'une incompréhension , et donc un élément sur lequel travailler (faire verbaliser la cause, rechercher la cause, fournir les informations nécessaires).

#### 2. Pédagogie différenciée

La pédagogie différenciée est basée sur l'existence de processus d'apprentissage en fonction des apprenants, sur l'existence de différentes caractéristiques qui influencent l'apprentissage et sur un soutien individualisé aux progrès de chacun.

#### 3. L'approche inductive

L'approche inductive consiste à s'appuyer en permanence sur les situations de travail, les problèmes rencontrés, les expériences réussies, pour faire découvrir des règles et des principes généraux.

## ACTIVITÉS À METTRE EN AVANT AVEC L'APPRENANT

Expliquez à l'apprenant la tâche qu'il doit entreprendre (objectifs, étapes, situation dans le processus de production) et les attentes en termes de qualité, tout en montrant et en expliquant comment utiliser les équipements techniques.
Décomposez une activité (simple, complexe) en différentes étapes pour faciliter la maîtrise de l'apprenant.
Démontrez et expliquez la posture la plus appropriée pour l'exécution d'une tâche.
Sélectionnez le matériel documentaire de référence approprié et l'expliquer à l'apprenant.
Utilisez un langage simple avec l'apprenant et définissez les termes techniques spécifiques à l'emploi.

<i><b>Ressources</b></i>	<i><b>Méthodes et procédures</b></i>	<i><b>Connaissances connexes</b></i>	<i><b>Exigences professionnelles</b></i>
<i>Description du site</i> <i>Outils, machines et équipements</i> <i>Mode d'emploi</i> <i>Livres spécialisés</i> <i>Dossiers pratiques</i> <i>Plans, croquis</i> <i>Instructions de travail</i> <i>Glossaires professionnels</i>	<i>Profil de l'emploi</i> <i>Cours de formation développé par le tuteur</i> <i>Processus de production formalisé et critères qualitatifs</i>	<i>Fournir du matériel pédagogique</i>	<i>Conformité des connaissances professionnelles et du travail de l'apprenti par rapport aux attentes de l'entreprise et aux exigences du référentiel de formation</i>  <i>Indépendance de l'apprenti</i>  <i>Comptabilisation des consignes de sécurité</i>

## **2. IDENTIFIER LES CONNAISSANCES, LE SAVOIR-FAIRE TECHNIQUE ET LES COMPÉTENCES INTERPERSONNELLES NÉCESSAIRES À LA PERFORMANCE PROFESSIONNELLE DES APPRENANTS**

### **1<sup>ère</sup> ACTIVITÉ – Améliorer la communication**

Plusieurs techniques peuvent être utilisées pour améliorer la communication entre le tuteur et l'apprenti/apprenant.

#### **1. Trois qualités pour communiquer**

##### La volonté de communiquer (motivation)

Vouloir communiquer, c'est être à la disposition de l'autre, à la fois comme émetteur et comme récepteur. Vouloir communiquer implique un effort pour comprendre que l'échange ne sera pas à sens unique, et que chacun aura le sentiment d'avoir un intérêt personnel.

##### La capacité de communiquer (moyens)

Pouvoir communiquer, c'est avoir les moyens de le faire. Ces moyens sont d'ordre:

- Physique: la parole et l'ouïe.
- Instrumental: le lieu où les échanges ont lieu n'est pas neutre. Veillez à choisir des lieux propices à la confiance de la personne. Veillez également à ce que l'acoustique des salles soit suffisante.
- Intellectuel: le récepteur doit pouvoir comprendre les mots que vous dites: les mots utilisés doivent être compréhensibles pour le récepteur.
- Veillez également à expliquer et à répéter.

##### Les compétences en matière de communication (technique)

Savoir communiquer, c'est respecter les principes suivants: l'émetteur veut qu'on l'écoute, qu'on le comprenne. Le récepteur veut comprendre, pouvoir dire s'il a compris ou non, avoir le droit de répondre.

#### **2. Améliorez vos qualités en tant que récepteur d'une communication**

##### **A. Recadrer et mettre en perspective**

Comme les humains ont tendance à interpréter constamment ce qu'ils perçoivent, nous devons mettre en perspective ce que nous entendons.

Paul Watzlawick, un célèbre psychologue autrichien, qui a beaucoup travaillé sur la communication, a distingué 2 ordres dans la réalité:

La réalité du 1<sup>er</sup> ordre est un fait réel. C'est une réalité concrète et objective.

Par exemple: "Je suis classé dans la 7<sup>e</sup> catégorie du niveau national de tennis".

La réalité du 2<sup>e</sup> ordre, c'est ce que nous en faisons. C'est une réalité avec un jugement de valeur, une connotation sociale.

Par exemple: "Je suis le meilleur joueur de tennis de mon club".

Recadrer, c'est voir les choses sous un autre angle. C'est ce qui nous permettra de prendre du recul par rapport à un évènement que nous avons interprété ou qui nous semble lourd à porter. Il n'est pas possible de changer ce qui s'est passé, mais bien de changer notre vision des choses.

## B. Reformuler

Reformuler, c'est répéter **dans ses propres mots** ce que l'autre personne vient d'exprimer:

"Si j'ai bien compris, vous pensez que..."

"En d'autres termes, ce qui vous préoccupe, c'est..."

Reformuler vous permet de:

- Donner à l'autre la possibilité de se corriger si ce n'est pas ce qu'il/elle voulait transmettre comme message ;
- Synthétiser et se concentrer sur l'objectif en laissant tomber les détails inutiles, en apportant un rythme plus calme à la conversation et en soulageant les tensions,...

La reformulation peut parfois sembler fastidieuse, mais elle dépend aussi de la finesse de compréhension qui y est mise. Nous pouvons reformuler à différents niveaux:

- Au niveau des mots ;
- En termes de sentiments ;
- Au niveau des valeurs.

La reformulation permet à l'autre de se sentir reconnu et ouvre le dialogue.

## C. Synchroniser

La reformulation peut également se faire au niveau non verbal. Se synchroniser avec une personne, c'est refléter ce qu'elle exprime dans son langage non verbal (ce qu'elle montre par ses positions corporelles, ses mouvements, le ton et le rythme de sa voix, sa façon de respirer...) à travers un non verbal similaire. Cette façon de s'entendre avec la personne est une façon de lui montrer qu'elle est comprise.

## D. L'écoute active

L'écoute active consiste à **montrer par des signes verbaux et non verbaux que vous vous intéressez à ce que l'autre personne vous dit** et que vous essayez de comprendre les sentiments qui l'animent. Nous ne pouvons jamais être certains d'avoir compris ce que l'autre personne nous dit; c'est pourquoi il est essentiel de tester la précision de notre écoute et de réduire ainsi les incompréhensions et les distorsions qui se produisent dans la plupart des communications.

Les 3 étapes de l'écoute active:

1. **Écoutez** très attentivement le message de l'autre tout en essayant d'être sensible au niveau implicite (non verbal) de la communication.
2. **Reformulez** en synthétisant, si nécessaire, ce qui a été compris. Réorienter dans nos propres mots ce que nous percevons du contenu exprimé. Jouer le rôle du miroir de telle sorte que l'autre puisse se voir sous un nouvel angle grâce à notre réflexion.
3. Faire **corriger** ou confirmer notre compréhension, ce qui minimise le risque d'incompréhension.

### 3. Améliorez vos qualités en tant qu'émetteur d'une communication

## A. Adapter

S'adapter implique **d'être attentif à la différence de l'autre**, de comprendre qu'il communique lui-même à partir de son cadre de référence, de sa culture, de sa personnalité.

Un double effort d'ouverture et d'adaptation est donc nécessaire afin d'utiliser un langage commun acceptable et compréhensible.

Ex: Nous utiliserons progressivement le jargon du métier avec l'apprenant pour ne pas l'assommer.

## B. Rechercher des feedbacks

Dans l'échange verbal, la communication requiert des feedbacks (réaction à l'information), surtout si elle est nouvelle ou spécifique. L'expéditeur doit s'assurer que son message a été correctement compris. **Ce sont les feedbacks qui prouvent qu'il existe une véritable communication entre deux personnes.** Sans ceux-ci, il n'y a pas de réciprocité, pas d'échange. L'émetteur adapte son message en fonction des réactions perçues par le destinataire.

## C. Exploiter les différents canaux

Une étude réalisée en 1973 par l'**Industrial Audio visual Association** a montré que nous mémorisons:

- 10% de ce que nous lisons ;
- 20% de ce que nous entendons ;
- 30% de ce que nous voyons ;
- 50% de ce que nous voyons et entendons en même temps ;
- 80% de ce qu'ils disent ;
- 90% de ce que nous disons en faisant quelque chose qui nous implique.

Ces chiffres soulignent l'importance de la participation de l'apprenant. Ils révèlent également l'intérêt pour le formateur d'exploiter les 3 principaux canaux de communication:

- **Visuel:** tableau, rétroprojecteur, diapositives, vidéos, dessins, schémas, graphiques, organigrammes.

- **Auditif:** Comme nous l'avons vu, la perte de messages est très importante.

Si le tuteur ne peut pas les supprimer complètement, il peut les réduire.

- Comment? Comment? Par:
- Le questionnement ;
- Une variation de rythme et de ton ;
- Synthèses partielles ;
- Les reformulations.

Crochets de mémoire (Les exemples, les métaphores, les chiffres clés sont des crochets de mémoire. Stimulants, ils attirent l'attention et permettent, par association d'idées, de retrouver les idées qu'ils illustrent.

- **Kinesthésique** (sensations, émotions): Pour faire manipuler, sentir, faire exprimer ; la sensation est un excellent moyen d'utiliser le canal kinesthésique.

## D. Attitudes à privilégier

En matière de communication, certaines attitudes encouragent l'échange, d'autres le bloquent.

Ces attitudes, décrites par le psychologue J. PORTER, évoluent entre deux pôles (+ et -) d'**autorité** pour le

supérieur hiérarchique (ou tuteur) et de **liberté** pour le subordonné (ou apprenant).

En quelques mots, voici une définition pour chacune des 6 attitudes définies:

Solution immédiate (commande)

Proposer, voire imposer à d'autres personnes avec une certaine autorité, ce qui devrait être fait, leur laissant peu d'initiative. Introduire une solution sur une base impérative.

Évaluation (jugement)

Porter un jugement de valeur basé sur soi-même sur ce qui est dit ou fait. C'est une attitude qui a souvent un aspect moralisateur.

Soutien (attention)

Un soutien, un conseil, qui cherche à rassurer l'interlocuteur: généraliser, dédramatiser, revenir sur une expérience antérieure, laisser le temps faire son cours.

Interprétation (chercher une explication)

Enquête, recherche d'informations supplémentaires pour mieux comprendre le problème en jeu.

Investigation (recherche d'informations)

Analyser avec l'interlocuteur les idées exprimées afin de découvrir leur origine et de rechercher des explications.

Compréhension (reformulation)

Exprimer à l'autre personne que vous avez compris ce qu'elle vient de vous dire sans interprétation.

Introduction: Exemples de problèmes

**1<sup>er</sup> cas**

John est un fan de musique et il emporte son lecteur MP3 partout avec lui. Il l'écoute également sur le chantier et écoute la musique pendant le travail. Cependant, lorsque le patron vient sur le chantier, il le cache.

→ Que doit faire son tuteur?

**2<sup>e</sup> cas**

Le lundi matin, Alexandra n'était pas présente à son poste de travail. Ce n'est pas la première fois qu'elle s'absente un lundi matin et elle n'a pas notifié son absence au tuteur.

→ Que doit faire son tuteur?

**3<sup>e</sup> cas**

Mercredi, l'équipe est sur place. William quitte son poste de travail sans en informer les travailleurs mais en informant le patron. Il s'effondre et explique qu'il est seul sur son poste de travail, que les charges de travail sont horriblement lourdes à porter et qu'il n'en peut plus.

→ Que doit faire son tuteur?

**4<sup>e</sup> cas**

Emma est une très bonne apprentie et fait preuve d'une grande motivation. Toute l'équipe est très satisfaite de son travail. Tout va donc très bien dans l'entreprise. Mais le jeudi matin, le Centre de Formation a appelé le tuteur pour l'avertir qu'Emma n'était pas allée à l'école depuis plus d'un mois et qu'elle risquait d'être licenciée et de rompre son contrat.

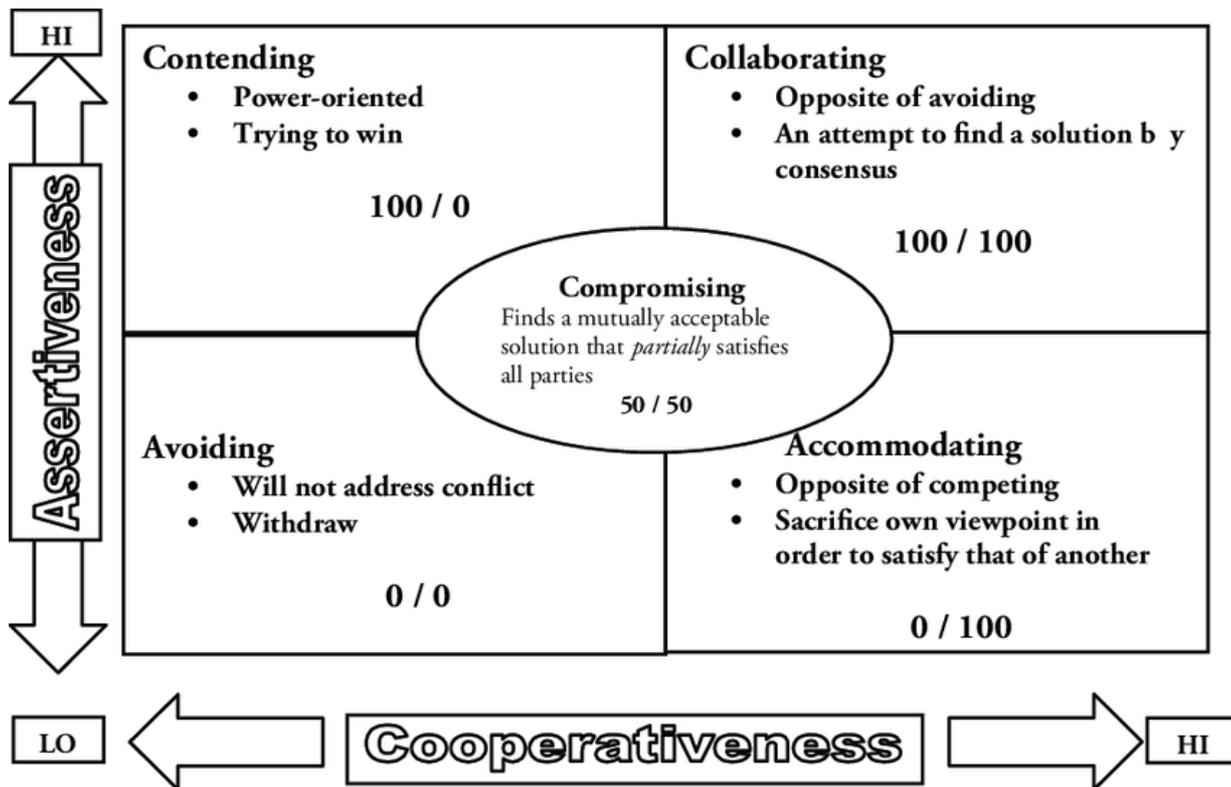
→ Que doit faire son tuteur?

## Le modèle Thomas-Kilmann

Le modèle Thomas-Kilmann a été conçu par deux psychologues, Kenneth Thomas et Ralph Kilmann, pour illustrer les options dont nous disposons pour gérer les conflits. Le modèle comporte deux dimensions.

- La première dimension, l'axe vertical, concerne les réponses au conflit basées sur notre tentative d'obtenir ce que nous voulons → Options d'affirmation de soi.
- L'autre dimension, l'axe horizontal, concerne les réponses basées sur l'aide apportée aux autres pour obtenir ce qu'ils veulent → Options de coopération.

→ **Cela crée 5 types de réponses de base.**



## Les 5 Options de Résolution des Conflits

Ce sont les 5 options de résolution des conflits dans le modèle Thomas-Kilmann.

### **1. L'option de la concurrence.**

L'option de la concurrence se trouve en haut à gauche du modèle, ce qui signifie que vous adoptez une approche totalement assertive et non coopérative pour résoudre le conflit. Cela signifie que vous vous battez pour vos droits, vous défendez une position que vous estimez correcte ou simplement essayez de battre l'autre partie.

### **2. L'option de la conciliation.**

L'option de la conciliation se trouve en bas à droite du modèle, ce qui signifie que vous adoptez une approche totalement non assertive et coopérative. Cela peut prendre la forme d'une générosité désintéressée ou d'une charité, d'une soumission aux ordres d'une autre personne lorsque vous préféreriez ne pas le faire, ou d'une soumission au point de vue d'une autre personne.

### **3. L'option de l'évitement.**

L'option de l'évitement se trouve en bas à gauche du modèle, ce qui signifie que vous adoptez une approche non assertive et non coopérative du conflit et que vous ne vous en préoccupez pas. « Éviter » peut prendre la forme d'un contournement diplomatique du problème, d'un report du problème à un moment plus propice ou simplement sortir d'une situation menaçante.

#### **4. L'option du compromis.**

L'option du compromis est au centre du modèle car elle est à la fois assertive et coopérative mais seulement dans une certaine mesure. Il s'agit de l'approche "mieux vaut peu que rien du tout". Les deux parties obtiennent quelque chose mais pas tout. Il peut s'agir de diviser la différence entre les deux positions, de faire des concessions, ou de chercher une solution rapide à mi-chemin.

#### **5. L'option de la collaboration.**

L'option de la collaboration se trouve en haut à droite du modèle et est à l'opposé de l'option « esquive ». Cela signifie qu'il faut être prêt à croire que lorsque deux parties sont en désaccord, il est possible pour chacune d'elles d'obtenir ce qu'elle veut. La collaboration exige des compétences développées en matière de résolution de conflits, fondées sur le respect mutuel, la volonté d'écouter les autres et la créativité dans la recherche de solutions.

#### Les Choix que Nous Faisons dans la Résolution de Conflits

Les conflits abondent sur le lieu de travail. Les recherches montrent que chacun d'entre nous passe en moyenne 2 à 3 heures par semaine à être impliqué d'une manière ou d'une autre dans un conflit. Dans la plupart des cas, les résultats sont insatisfaisants et entraînent des retombées, des désaccords et des distractions par rapport aux véritables objectifs du travail. Le coût en termes de perte de productivité et de douleur humaine est considérable. C'est pourquoi les modèles de résolution de conflits, tels que le modèle Thomas-Kilmann, sont essentiels pour apprendre à gérer les conflits plus efficacement.

Les différents modes de gestion des conflits:

Les conflits ne sont pas tous identiques. En tant que tuteur, certains des conflits auxquels vous serez confronté seront plus difficiles à résoudre que d'autres, vous devrez examiner comment votre approche de la gestion des conflits pourrait avoir un impact sur l'issue du conflit ou comment ajuster cette approche pour mieux faire face à la situation. Cet article vous aidera à déterminer votre approche préférée de la gestion des conflits et à comprendre les diverses autres approches, le moment où il convient de les appliquer; ainsi que les comportements caractéristiques de ceux qui les utilisent.

Voici une brève enquête pour vous aider à déterminer la méthode que vous préférez lorsque vous devez gérer un conflit. Cet exercice sera plus utile si vos choix illustrent votre comportement actuel et non celui que vous souhaiteriez avoir. Inscrivez le numéro de la question et la lettre de l'énoncé qui décrit le mieux votre comportement d'accompagnement dans la plupart des situations. À l'aide de cette feuille de calcul, découvrez quelle est votre méthode préférée...

#### **INSTRUCTIONS**

Envisagez les situations où vous constatez que vos souhaits diffèrent de ceux d'une autre personne.

Quelle est votre réaction habituelle dans ce type de situation? Pour chaque paire de descriptions, encerclez le "A" ou le "B" selon le comportement que vous adopteriez; dans un certain nombre de cas, ni le "A" ni le

"B" ne représenteront votre comportement habituel; choisissez donc la réponse qui correspond le mieux au comportement que vous adopteriez.

1. A. Je laisse parfois à d'autres le soin de résoudre le problème.  
B. Au lieu de débattre des problèmes entre nous, j'essaie de me concentrer sur les choses sur lesquelles nous sommes d'accord.
2. A. J'essaie de résoudre le problème en trouvant un compromis.  
B. J'essaie d'agir au mieux des intérêts de l'autre et des miens.
3. A. J'adopte généralement une position ferme pour atteindre mes objectifs.  
B. Je pourrais essayer de calmer les sentiments de l'autre personne et ne pas couper les ponts.
4. A. J'essaie de résoudre le problème en trouvant un compromis.  
B. Parfois, je renonce à mes souhaits au profit de ceux de l'autre personne.
5. A. Je suis constamment à la recherche de l'aide de l'autre pour trouver une solution.  
B. J'essaie de faire le nécessaire pour éviter les tensions inutiles.
6. A. J'essaie d'éviter les désagréments qui pourraient m'affecter.  
B. J'essaie d'imposer mon point de vue.
7. A. J'essaie de différer le problème jusqu'à ce que j'aie le temps de l'examiner.  
B. Je fais des concessions sur certains points en échange de concessions sur d'autres.
8. A. J'adopte généralement une position ferme pour atteindre mes objectifs.  
B. J'essaie d'évoquer immédiatement tous les intérêts et les problèmes.
9. A. Je trouve que les désaccords ne valent pas toujours la peine de s'en inquiéter.  
B. J'essaie d'obtenir ce que je veux.
10. A. Je persévère pour atteindre mes objectifs.  
B. J'essaie de trouver un compromis.
11. A. J'essaie de mettre tous les intérêts et les problèmes sur la table immédiatement.  
B. Je pourrais essayer de calmer les sentiments de l'autre personne et de ne pas couper les ponts.
12. A. J'évite parfois de prendre des positions qui pourraient conduire à des conflits.  
B. Il m'arrive de faire des concessions si l'autre personne fait de même.
13. A. Je propose un juste milieu.  
B. Je parviens à imposer mes points de vue.
14. A. Je partage mes idées avec lui et lui demande les siennes.  
B. J'essaie de lui faire comprendre la logique et les avantages de mon point de vue.
15. A. Je pourrais essayer de calmer les sentiments de l'autre et de maintenir une bonne relation.  
B. J'essaie de faire tout le nécessaire pour éviter les tensions.
16. A. J'essaie de ne pas blesser l'autre.  
B. J'essaie de convaincre l'autre personne de la valeur de mon point de vue.
17. A. J'adopte généralement une position ferme pour atteindre mes objectifs.  
B. J'essaie de faire le nécessaire pour éviter les tensions inutiles.
18. A. Si cela plaît à l'autre personne, je respecte son opinion.  
B. Je respecte certaines des opinions de l'autre s'il respecte certaines des miennes.
19. A. J'essaie de mettre tous les intérêts et les problèmes sur la table immédiatement.  
B. J'essaie de différer le problème jusqu'à ce que j'aie le temps de l'examiner.
20. A. Je cherche immédiatement à discuter en profondeur de nos désaccords.  
B. J'essaie de trouver une combinaison équitable de gains et de pertes pour chacun d'entre nous.
21. A. J'essaie de tenir compte des souhaits de l'autre dans mon approche des négociations.  
B. Je suis toujours disposé à discuter directement du problème.
22. A. J'essaie de trouver une position intermédiaire entre la sienne et la mienne.  
B. J'exprime mes souhaits.
23. A. Je suis très souvent soucieux de répondre à tous nos souhaits.  
B. Je laisse parfois à d'autres le soin de résoudre le problème.
24. A. Si l'autre personne trouve son point de vue très important, je suis enclin à répondre à ses souhaits.  
B. J'essaie de décider l'autre personne à adopter un compromis.

25. A. J'essaie de lui faire comprendre la logique et les avantages de mon point de vue.  
B. J'essaie de tenir compte des sentiments de l'autre dans mon approche des négociations.
26. A. J'apporte un point de vue.  
B. Je suis presque toujours soucieux de répondre à tous nos souhaits.
27. A. J'évite parfois de prendre une position qui pourrait entraîner un conflit.  
B. Si cela plaît à l'autre personne, je pourrais accepter son point de vue à l'occasion.
28. A. J'adopte généralement une position ferme pour atteindre mes objectifs.  
B. La plupart du temps, je demande l'aide de l'autre pour trouver une solution.
29. A. J'apporte un point de vue.  
B. Je trouve que les différences d'opinion ne valent pas toujours la peine de s'en inquiéter.
30. A. J'essaie de ne pas blesser l'autre.  
B. Je discute toujours du problème avec l'autre pour que l'on puisse trouver une solution.

### Scoring and Interpretation

When you have completed the survey, transfer your choices to this scoring sheet by circling, for each statement, the letter you chose for that statement in the survey. For example, if you circled the letter B in statement 1 of the survey, circle B in the first row below.

Count the number of circled responses in each column. Record the total in the box under the column.

1.				A	B
2.		B	A		
3.	A				B
4.			A		B
5.		A		B	
6.	B			A	
7.			B	A	
8.	A	B			
9.	B			A	
10.	A		B		
11.		A			B
12.			B	A	
13.	B		A		
14.	B	A			
15.				B	A
16.	B				A
17.	A			B	
18.			B		A
19.		A		B	
20.		A	B		
21.		B			A
22.	B		A		
23.		A		B	
24.			B		A
25.	A				B
26.		B	A		
27.				A	B
28.	A	B			
29.			A	B	
30.		B			A
<b>TOTAL</b>					
	<b>Competing</b>	<b>Collaborating</b>	<b>Compromising</b>	<b>Avoiding</b>	<b>Accommodating</b>

Maintenant que vous connaissez votre approche préférée, vous pouvez vous familiariser avec les autres approches. Il vous sera extrêmement utile de pouvoir comprendre et utiliser l'approche la mieux adaptée à la

situation de conflit. Les informations et le modèle ci-dessous décrivent les cinq méthodes de gestion des conflits: la concurrence, la collaboration, le compromis, l'évitement et la conciliation.

### **La méthode de la concurrence est affirmative et non coopérative**

Vous voulez que votre point de vue triomphe au détriment de celui de l'autre. Cette méthode est basée sur l'affirmation du pouvoir; vous utilisez toute source de pouvoir que vous jugez appropriée pour faire prévaloir votre point de vue – votre capacité à argumenter, votre autorité ou votre capacité à récompenser ou à punir l'autre. La concurrence signifie "faire valoir ses droits", défendre un point de vue que vous estimez justifié ou simplement essayer de gagner.

### **La méthode de la conciliation est non affirmative et coopérative**

Cette méthode est tout à fait à l'opposé de la concurrence. Vous négligez vos propres intérêts afin de satisfaire ceux de l'autre. La conciliation peut avoir lieu lorsque vous faites preuve de générosité ou de bienveillance désintéressée, lorsque vous exécutez les instructions d'une autre personne même si vous préférez ne pas y consentir ou lorsque vous cédez au point de vue de l'autre personne.

### **La méthode de l'évitement est non affirmative et non coopérative**

Vous ne défendez pas vos intérêts ou ceux de l'autre personne. Vous n'êtes pas confronté au conflit. Vous utilisez l'évitement lorsque vous évitez un sujet par la diplomatie, reportez la confrontation d'un problème à un moment plus approprié ou vous vous retirez simplement d'une situation menaçante.

### **La méthode de la collaboration est affirmative et coopérative**

Cette méthode est à l'opposé de l'évitement. Vous travaillez avec l'autre personne pour trouver une solution qui servira adéquatement vos intérêts et ceux de l'autre personne. Cela nécessite un examen approfondi du problème afin d'identifier les besoins et les souhaits sous-jacents de toutes les parties. Vous avez recours à la collaboration lorsque vous explorez un désaccord pour savoir ce que l'autre personne en pense ou lorsque vous essayez de trouver une solution créative à un problème interpersonnel.

### **La méthode du compromis est modérément affirmative et coopérative**

Vous voulez trouver une solution rapide et mutuellement acceptable qui satisfasse partiellement les deux parties. Cette méthode se situe à mi-chemin entre la concurrence et la conciliation. Le compromis vous amène à céder sur plus de points que la concurrence, mais sur moins de points que la conciliation. Cette méthode aborde le problème plus directement que dans le cas de l'évitement, mais ne vous permet pas de l'explorer aussi en profondeur que la collaboration. Lorsque vous faites un compromis, vous adoptez une position intermédiaire, faites des concessions mutuelles ou cherchez une solution rapide qui vous permettra de trouver un terrain d'entente.

Dans la gestion des conflits, il est important de comprendre les comportements caractéristiques qu'une personne pourrait manifester en fonction de l'approche de gestion des conflits qu'elle préfère. Il est également important de comprendre quelle méthode utiliser dans une situation donnée. Le tableau ci-dessous résume ces deux aspects importants.

## ACTIVITÉS À METTRE EN AVANT AVEC L'APPRENANT

Vérifier la compréhension de l'apprenant à chaque étape et s'assurer qu'il applique correctement les idées apprises dans des situations réelles
Encourager l'apprenant à développer une attitude critique par rapport à ses propres performances
Identifier les situations problématiques, apporter des corrections et des conseils
Se tenir informé des nouvelles machines, des nouveaux procédés de fabrication, des changements technologiques et de la formation à ces changements (méthode: Autoformation – ressources: Internet, littérature spécialisée, etc.)
Se tenir informé de l'évolution de l'emploi
Tenir à jour sa propre formation, analyser ses propres pratiques en tant que tuteur et ses méthodes

<i>Ressources</i>	<i>Méthodes et procédures</i>	<i>Connaissances connexes</i>	<i>Exigences professionnelles</i>
<i>Livres spécialisés</i> <i>Dossiers pratiques</i> <i>Plans, croquis</i> <i>Instructions de travail</i> <i>Tableaux d'évaluation</i>	<i>Réalisation d'interviews</i>  <i>Effectuer une évaluation systématique</i>	<i>Utilisation des techniques de communication</i>  <i>Application des critères d'évaluation</i>	<i>Développer la capacité d'auto-évaluation de l'apprenti</i>  <i>Accroître l'indépendance de l'apprenti</i>

### 3. SUIVRE LE PARCOURS AVEC LE CENTRE DE FORMATION

#### ACTIVITÉS À METTRE EN AVANT AVEC L'APPRENANT

Renseignez-vous sur la **formation suivie par l'apprenant** (type: qualification, certification, temps partiel: Tuteur, contacts, référence de la formation, relations de travail entre l'entreprise et le centre de formation de l'apprenant, nature des examens de qualification/évaluation de la formation, etc.)

Informez le centre de formation du **calendrier et du plan de formation en entreprise**, fournissez des informations sur la progression prévue de l'apprentissage dans le centre de formation afin de vérifier la cohérence de l'apprentissage

Préparez et distribuez **des documents de liaison pour rendre compte** de ce qui a été appris, ainsi que des progrès et des difficultés rencontrés

<i>Ressources</i>	<i>Méthodes et procédures</i>	<i>Connaissances connexes</i>	<i>Exigences professionnelles</i>
<p><i>Documents de liaison pour les partenaires de formation (entreprise de formation – centre de formation - école professionnelle)</i></p> <p><i>Plan de formation</i></p> <p><i>Livret de suivi</i></p>	<p><i>Organiser des rencontres et des collaborations entre le centre de formation et l'entreprise de formation</i></p>	<p><i>Production de documents d'appui à la formation</i></p>	<p><i>Une synergie formalisée et efficace entre l'entreprise et le centre de formation</i></p> <p><i>Coordination de l'équipe d'enseignants</i></p> <p><i>Établir une stratégie de formation commune et partagée entre le centre de formation et l'entreprise de formation</i></p>

## 4. TRANSMETTRE LES RÈGLES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ LIÉES AU SECTEUR DE LA PEINTURE ET DE LA DÉCORATION

Un tuteur d'entreprise ne peut pas ignorer les lois et règlements applicables en matière de santé et de sécurité sur le lieu de travail. Cela inclut les lois et règlements relatifs au **bien-être des travailleurs**, comme les personnes liées par un contrat d'apprentissage et les stagiaires.

Le bien-être est recherché par le biais de mesures qui concernent entre autres:

- La sécurité au travail;
- La protection de la santé du travailleur sur le lieu de travail;
- La charge psychosociale causée par le travail;
- L'ergonomie;
- L'hygiène du travail;
- Les mesures environnementales;
- La protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

Le tuteur d'entreprise a **l'obligation de présenter les règles de santé et de sécurité applicables à l'apprenti/apprenant**. Si l'on veut inculquer de bonnes habitudes aux apprenants, tout doit être mis en place pour qu'ils soient bien orientés et formés dès le départ. Souvent, un accident survient après quelques mois de travail, par relâchement, par habitude de danger, par mauvaises pratiques. Leur comportement ultérieur dépend donc, dans une large mesure, de la manière dont ils ont été traités lorsqu'ils sont entrés sur le lieu de travail et de la manière dont ils ont été contrôlés.

Les apprenants présentent généralement 4 tendances, qui peuvent influencer leur attitude à l'égard de la sécurité:

- La curiosité,
- La nécessité d'agir,
- La soif de responsabilité,
- Obtenir rapidement ce qu'ils veulent.

En plus de s'assurer que la formation obligatoire à la sécurité ait été dispensée à l'apprenant, le **tuteur doit avoir une action préventive pour assurer une sécurité maximale à l'apprenant** dont il est responsable.

### 1) À l'embauche ou à l'arrivée

- Pour se familiariser avec le règlement d'intérieur et, plus particulièrement, avec la partie concernant la sécurité ;
- Fournir l'équipement de sécurité personnel (casque, chaussures, bottes...) ;
- Fournir un exemplaire des consignes générales de sécurité et les commenter ;
- Présenter le lieu de travail dans son ensemble et indiquer l'emplacement du poste de travail ;
- Informer sur les voies de circulation pour se rendre au poste de travail ;
- Mettre l'accent sur les zones dangereuses à éviter ;
- Indiquer les machines dangereuses ou les machines destinées à être utilisées uniquement par le personnel désigné ;
- Renseignez-vous sur les principales instructions: utilisation des extincteurs, actions ;
- Les systèmes de contrôle conventionnels, les mesures à prendre en cas d'accident.

Compléter ces connaissances si nécessaire.

## 2) Avant de commencer à travailler et en cas de changement d'affectation

- Environnement du poste de travail: risque de chute; zone de travail à proximité de l'énergie électrique; indiquer les moyens de prévention collective et individuelle ;
- Travail à effectuer, rôle de l'apprenant dans l'équipe: indiquer les risques du travail à effectuer pour lui-même et pour les autres; donner des instructions précises sur les moyens de prévention à utiliser, en les combinant à chaque fois avec des instructions professionnelles ;
- Matériel à utiliser: montrer ce matériel, donner des explications claires sur son utilisation, son stockage, sa manipulation ;
- Manipulation manuelle: expliquer les procédures de fonctionnement, faire des démonstrations si nécessaire ;
- Effectuez des contrôles réguliers!

## 3) Sanctionner

De plus, le tuteur ne cessera jamais de rappeler à l'apprenant qu'un accident n'est pas inévitable et que la sécurité est l'affaire de tous. Il veillera à ce que **l'état d'esprit "sécurité" devienne une habitude**, presque une seconde nature.

Le tuteur doit apprendre à l'apprenant que les accidents peuvent être évités par:

- L'attention et la vigilance;
- L'ordre et la propreté.

## 4) Comment pouvons-nous renforcer l'attitude de sécurité des apprenants?

L'apprenant doit être formé à la prévention des risques. Vous pouvez renforcer votre attitude de sécurité en:

- Dressant une liste des risques possibles au poste de travail;
- Avertissant l'apprenant de ces risques;
- Indiquant les moyens de protection, les conditions d'utilisation, les consignes à respecter.

## ACTIVITÉS À METTRE EN AVANT AVEC L'APPRENANT

Décrire et expliquer les règles et procédures établies par l'entreprise en matière de santé et de sécurité
Expliquer comment manipuler les équipements de sécurité
Engager l'apprenant et s'assurer qu'il est conscient de ses responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail et de respect des réglementations

<i>Ressources</i>	<i>Méthodes et</i>	<i>Connaissances</i>	
-------------------	--------------------	----------------------	--

	<i>procédures</i>	<i>connexes</i>	<i>Exigences professionnelles</i>
<i>Outils, machines et équipements</i>  <i>Mode d'emploi</i> <i>Règles de sécurité</i>	<i>Appliquer les instructions d'utilisation et les règles de sécurité</i>  <i>Démonstration et explication des règles de sécurité</i>  <i>Effectuer des exercices pratiques de sécurité</i>	<i>Connaissance du mode d'emploi et des règles de sécurité</i>	<i>Veiller à ce que l'apprenti comprenne les réglementations et la sécurité de son travail</i>  <i>Accroître l'indépendance de l'apprenti</i>

4<sup>ème</sup> unité: **VALIDATION DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE**

Module 4.1: **CONNAÎTRE LE CADRE JURIDIQUE RELATIF À  
L'ÉVALUATION DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE**

## PRÉSENTATION DU MODULE

### **DURÉE RECOMMANDÉE:**

1/2 jour – 4 heures (partiellement en ligne possible)

### **OBJECTIFS:**

Le tuteur d'entreprise doit connaître les exigences formelles liées à l'évaluation des connaissances et des compétences acquises par les apprenants formés en entreprise, y compris les apprentis.

Le tuteur d'entreprise doit être capable de planifier un ensemble d'activités d'évaluation, comme spécifié dans les exigences formelles liées à l'évaluation des acquis d'apprentissage en entreprise.

- Évaluation formative tout au long du processus de formation ;
- Évaluation finale des acquis d'apprentissage.

### **CONTENU:**

- Analyse des exigences formelles:
  - Processus d'évaluation et résultats attendus ;
  - Calendrier du processus d'évaluation ;
  - Critères d'évaluation ;
  - Rôle du tuteur (tel que spécifié dans les formulaires juridiques).
- Planification d'une série d'activités d'évaluation:
  - Situations sélectionnées pour l'évaluation de la préparation de l'environnement de travail ;
  - Situations sélectionnées pour l'évaluation de la préparation des supports (murs, plafonds, sols, etc.) ;
  - Situations sélectionnées pour l'évaluation de l'application de peintures, vernis, teintures, papiers peints, etc. ;
  - Situations sélectionnées pour l'évaluation des travaux annexes (pose de revêtements muraux/planchers, décoration, etc.)

### **PUBLIC CONCERNÉ:**

Les tuteurs d'entreprise ou toute autre personne qui s'occupe des apprentis/apprenants en entreprise.

### **STRUCTURE PÉDAGOGIQUE RECOMMANDÉE:**

Approche théorique (40% du module), discussions et échanges de bonnes pratiques (20%), recherche et jeu de rôle (20%), mise en œuvre (20%). Ce module peut être combiné aux modules 4.2, 4.3 et 4.4.

4<sup>ème</sup> unité: **VALIDATION DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE**

Module 4.2: **ÉLABORATION ET RÉALISATION D'UNE ÉVALUATION CONTINUE ET FINALE DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE**

## PRÉSENTATION DU MODULE

### **DURÉE RECOMMANDÉE:**

1/2 jour – 4 heures

### **OBJECTIFS:**

Permettre au tuteur d'entreprise ou à une autre personne autorisée de procéder, dans des situations de travail concrètes, à une évaluation formative formelle et informelle en entreprise:

- Évaluation formative tout au long du processus de formation ;
- Évaluation finale des acquis d'apprentissage.

### **CONTENU:**

- Cadre de l'évaluation continue:
  - Les outils nécessaires à l'évaluation sur le terrain, conformément aux exigences de l'entreprise ;
  - Mise en pratique des processus d'évaluation dans l'entreprise, en tenant compte des situations de travail concrètes ;
  - Mise en pratique des critères d'évaluation spécifiques ;
  - Vérifier la compréhension des instructions à donner pour le travail à effectuer ;
  - Vérification de la qualité du travail une fois terminé ;
  - Expliquer le résultat de l'évaluation continue.
- Cadre de l'évaluation finale et formelle:
  - Différentes procédures et outils d'examen, compte tenu des objectifs de la certification ;
  - Proposer l'évaluation de la préparation des supports (murs, plafonds, sols, etc.) ;
  - Proposer l'évaluation de l'application des peintures, vernis, teintures, papiers peints, etc. ;
  - Proposer l'évaluation des travaux annexes (pose de revêtements muraux/planchers, décoration, etc.)

### **PUBLIC CONCERNÉ:**

Les tuteurs d'entreprise ou toute autre personne autorisée à s'occuper des apprentis/apprenants en entreprise et qui remplit les conditions relatives à l'évaluation et à la certification officielles.

### **STRUCTURE PÉDAGOGIQUE RECOMMANDÉE:**

Approche théorique (10% du module), discussions et échanges de bonnes pratiques (30%), recherche et jeu de rôle (40%), mise en œuvre (20%). Ce module peut être combiné avec les modules 4.1, 4.3 et 4.4.

4<sup>ème</sup> unité: **VALIDATION DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE**

Module 4.3: **FORMALISER ET COMMUNIQUER LES RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS AUX ORGANISMES INSTITUTIONNELS**

## PRÉSENTATION DU MODULE

### **DURÉE RECOMMANDÉE:**

1/2 jour – 4 heures (maximum)

### **OBJECTIFS:**

Permettre au tuteur d'entreprise ou à une autre personne autorisée de communiquer les résultats de l'évaluation formative formelle et informelle à la hiérarchie et aux organismes institutionnels externes:

- Résultats de l'évaluation formative (suite à la formation sur le lieu de travail) ;
- Résultats de l'évaluation finale et formelle des acquis d'apprentissage.

### **CONTENU:**

- Connaissance de la documentation requise par les organismes appropriés pour une reconnaissance formelle des acquis d'apprentissage:
  - Analyse ;
  - Compréhension ;
  - Utilisation.
- Examiner et commenter les résultats de l'évaluation pour un usage interne (entreprise/centre de formation):
  - Choix de canaux et de méthodes de communication appropriés ;
  - Choix d'outils de communication appropriés ;
  - Production de conclusions pour un suivi ultérieur en entreprise et/ou pour la formation continue.

### **PUBLIC CONCERNÉ:**

Les tuteurs d'entreprise ou toute autre personne autorisée à s'occuper des apprentis/apprenants en entreprise et qui remplit les conditions relatives à l'évaluation et à la certification officielles.

### **STRUCTURE PÉDAGOGIQUE RECOMMANDÉE:**

Approche théorique (15% du module), discussions et échanges de bonnes pratiques (25%), recherche et jeu de rôle (40%), mise en œuvre (20%). Ce module peut être combiné avec les modules 4.1, 4.2 et 4.4.

4<sup>ème</sup> unité: **VALIDATION DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE**

Module 4.4: **COMMUNIQUER LES RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS AUX APPRENANTS**

## PRÉSENTATION DU MODULE

### **DURÉE RECOMMANDÉE:**

1/2 jour – 4 heures (maximum)

### **OBJECTIFS:**

Permettre au tuteur d'entreprise ou à une autre personne autorisée de communiquer les résultats de l'évaluation formative formelle et informelle aux apprenants concernés, y compris aux apprentis:

- Résultats de l'évaluation formative (suite à la formation sur le lieu de travail).
- Résultats de l'évaluation finale et formelle des acquis d'apprentissage.

### **CONTENU:**

- Produire une évaluation positive:
  - Travailler sur les capacités à produire une transmission positive des messages.
- Préciser la signification concrète des résultats de l'évaluation:
  - Interpréter les résultats de l'évaluation ;
  - Exploiter les résultats de l'évaluation.
- Concevoir un processus d'amélioration (apprentissage formel ou informel)
  - Travailler sur la motivation appropriée des apprentis/apprenants en favorisant l'intelligence émotionnelle ;
  - Renforcement des interactions avec les apprenants grâce à des processus d'évaluation continue.

### **PUBLIC CONCERNÉ:**

Les tuteurs d'entreprise ou toute autre personne autorisée à s'occuper des apprentis/apprenants en entreprise et qui remplit les conditions relatives à l'évaluation et à la certification officielles.

### **STRUCTURE PÉDAGOGIQUE RECOMMANDÉE:**

Approche théorique (15% du module), discussions et échanges de bonnes pratiques (25%), recherche et jeu de rôle (40%), mise en œuvre (20%). Ce module peut être combiné avec les modules 4.1, 4.2 et 4.3.

**LIGNES DIRECTRICES POUR LA FORMATION****(1) Connaître le cadre juridique relatif à l'évaluation des acquis d'apprentissage**

Le centre de formation doit fournir la documentation (également disponible en ligne) relative au cadre juridique concernant l'évaluation (formelle, non formelle et informelle).

*Définitions (Interprétation des sources du CEDEFOP, 2016-2018)*

**Évaluation formelle des acquis d'apprentissage:** Évaluation qui, dans un environnement organisé et structuré (comme dans un établissement d'enseignement ou de formation ou sur le lieu de travail), est explicitement désignée comme processus d'évaluation (en termes d'objectifs, de temps et de ressources consacrés). Cette évaluation est intentionnelle et formalisée. Elle peut avoir lieu pendant le travail ou peut être finale. Elle conduit généralement à une certification.

**Évaluation non formelle:** Évaluation intégrée dans des activités planifiées menées en entreprise et non explicitement désignée comme évaluation formelle (en termes d'objectifs, de temps ou de soutien). Toutefois, cette évaluation non formelle est intentionnelle du point de vue de l'apprenant. Les résultats de cette évaluation non formelle pourraient être pris en considération lors de l'évaluation formelle (des liens entre les deux évaluations sont possibles).

**Évaluation informelle:** Cette évaluation n'est pas intentionnelle et n'est pas formellement structurée. Elle concerne l'évaluation des compétences qui résultent des activités quotidiennes liées au travail, à la famille et aux loisirs. Elle n'est ni organisée ni structurée en termes d'objectifs formels, de temps ou de soutien à l'apprentissage. Elle peut être intentionnelle ou non intentionnelle du point de vue de l'apprenant. Toutefois, ses résultats peuvent être inclus dans des processus d'évaluation formels ultérieurs.

Exemple d'un ensemble de documents à fournir (de préférence en ligne):

- Le code du travail précisant qui peut devenir tuteur d'entreprise et à quelles conditions, y compris l'autorisation de procéder à une évaluation formelle (certification) ;
- Les Accords des Partenaires Sociaux précisant les conditions dans lesquelles l'apprentissage ou la formation en entreprise peuvent être mis en place, y compris les conditions de participation aux processus d'évaluation ;
- La législation relative à l'apprentissage formel, non formel et informel, ainsi qu'à l'évaluation formelle, non formelle et informelle ;
- Les recommandations institutionnelles relatives aux tuteurs d'entreprise, notamment concernant leur rôle dans les processus d'évaluation ;
- Les réglementations spécifiques aux entreprises de peinture-décoration, notamment concernant l'évaluation des compétences techniques et technologiques ;
- Des grilles et des outils d'évaluation formellement approuvés.

**Planifier un ensemble d'activités d'évaluation conformément aux exigences formelles liées à l'évaluation des acquis d'apprentissage en entreprise:**

- Situations sélectionnées pour l'évaluation de la préparation de l'environnement de travail.  
*Exemple: Chez le client, recouvrir le sol et l'escalier d'un matériau approprié.*
- Situations sélectionnées pour l'évaluation de la préparation des supports (murs, plafonds, sols, etc.)  
*Exemples:*
  - Pour le palier et les escaliers, laver les murs et les plafonds, puis les gratter ;
  - Préparation des boiseries: ponçage.

- Situations sélectionnées pour l'évaluation de l'application de peintures, vernis, teintures, papiers peints, etc.

*Exemples:*

- Application du plâtre sur les murs et les plafonds ;
- Ponçage et dépoussiérage ;
- Application d'une couche d'impression à base d'eau pour fixer le support ;
- Application d'une peinture à l'eau mate au rouleau et au pinceau ;
- Application d'une deuxième couche de peinture au plafond ;
- Ponçage et deuxième couche sur les boiseries avec un papier de verre de 120 mm, puis application de la deuxième couche de peinture phthalique à la glycérine microporeuse.

- Situations sélectionnées pour l'évaluation des travaux annexes (pose de revêtements de murs/planchers, décoration, etc.)

*Exemples:*

- Nettoyage du chantier ;
- Ponçage et lavage des escaliers.

**Vérification que les grilles d'évaluation des acquis d'apprentissage en entreprise répondent aux normes législatives et formelles.**

## **(2) Élaboration et réalisation de l'évaluation continue et finale des acquis d'apprentissage**

### **Cadre de l'évaluation continue:**

- Lorsque le tuteur d'entreprise considère que l'apprenant est prêt, il le laisse agir seul sur le chantier, en lui confiant les activités et les tâches dont la maîtrise est précisée dans le programme de formation et dans le cadre du bilan de compétences ;
- Plusieurs activités professionnelles peuvent être évaluées sur un même chantier. Toutefois, il n'est pas souhaitable de "diviser" l'évaluation des tâches d'une même activité professionnelle sur plusieurs sites ;
- Le tuteur s'assure que le candidat fasse ce qui lui est demandé: le tuteur observe la façon dont les apprenants mettent en place leurs activités et exécutent les tâches qui leur sont assignées ;
- Le tuteur ne se limite pas à l'évaluation des résultats obtenus, mais il prend également en compte la manière dont le résultat a été atteint dans un temps normal d'exécution: respect des méthodes, organisation du poste de travail, utilisation appropriée des matériaux et des outils, respect des règles de sécurité, etc. ;
- Le tuteur propose des remèdes et des solutions à mettre en œuvre pour améliorer la performance de l'apprenant ;
- Lorsque cela est prévu par la législation nationale ou d'autres règles, le tuteur communique le résultat de l'évaluation continue aux organismes appropriés avec des outils appropriés qui peuvent varier d'un pays à l'autre.

### **Cadre de l'évaluation finale:**

- Le tuteur d'entreprise s'assure qu'il connaît les procédures formelles d'examen lui permettant de mettre en place et de réaliser une évaluation formelle et finale appropriée, ancrée dans des situations de travail concrètes ;
- Le tuteur s'assure qu'il possède tous les outils nécessaires lui permettant de procéder à l'évaluation finale des connaissances et des compétences. Plusieurs activités professionnelles peuvent être évaluées en même temps ;
- Le tuteur s'assure que le candidat fasse ce qui lui est demandé: le tuteur observe la façon dont les apprenants mettent en place leurs activités et exécutent les tâches qui leur sont assignées ;
- Le tuteur ne se limite pas à l'évaluation des résultats obtenus, mais il prend également en compte la manière dont le résultat a été atteint dans un temps normal d'exécution: respect des méthodes, organisation du poste de travail, utilisation appropriée des matériaux et des outils, respect des règles de sécurité, etc. ;
- Lorsque cela est prévu par la législation nationale ou d'autres règles, le tuteur communique le résultat de l'évaluation finale aux organismes appropriés avec des outils appropriés qui peuvent varier d'un pays à l'autre.

**Situations d'évaluation (valables pour l'évaluation continue et finale des acquis d'apprentissage):**

**Histoires proposées:**

- Montage, démontage et utilisation d'un échafaudage mobile.

	Mounting / dismounting	Using
<b>The learner is given...</b>	All the components of an indoor mobile scaffold tower (floor height > 6 m). Assembly instructions corresponding to the brand used. Necessary assistance related to assembly techniques, safety rules, etc.	An assembled scaffold, ready for use. A questionnaire.
<b>The learner's task is...</b>	Assembling, by choosing the necessary components, for a height of 4 m max. Disassembling and storing the various components of a mobile scaffold tower.	Perform actions for moving the scaffolding and for access to the work platform. To answer the questionnaire orally (if any).
<b>The learner is assessed on...</b>	The assembly, by choosing the necessary elements, from those proposed, for a height of 4 m max. Disassembling and storing the various components of a mobile scaffold tower.	Use in accordance with safety rules. Accurate and justified answers to the questionnaire (if any).

- Teindre une peinture.

	Searching for a shade	Correcting a shade
<b>The learner is given...</b>	A satin finish paint in white water phase. A sample extracted from the colour chart corresponding to the supplied painting. A set of available dyestuffs.	A sample of a satin paint in aqueous phase of pastel shade. A satin paint in aqueous phase, of a shade close to the sample. A set of available dyestuffs.
<b>The learner's task is...</b>	To draw a square of 50 cm on each side. To put the white paint to the colour sample. Apply the paint on the square (1 to 2 coats, depending on the opacifying power of the paint).	To match the paint to the colour of the sample (max. 2 dyestuffs).
<b>The learner is assessed on...</b>	A clean layout that respects the dimensions. After drying, an identical shade between the sample and the paint. A correct application. The storage and cleanliness of the station of materials and equipment.	The sample and the paint merge "fresh in fresh." The station and tools are stored and clean.

- Application de la peinture sur une surface moulée et application d'un papier peint à pose droite.

	<b>Painting</b>	<b>Wallpaper</b>
<b>The learner is given...</b>	A panel door, ready to paint. A white paint with a satiated appearance. A universal "dye" or a "mother" shade.	2 adjacent wall faces with a door (cabin, room...). 2 to 3 rolls (7 to 9 strips) of wallpaper with straight connections. Powdered glue to prepare
<b>The learner's task is...</b>	To prepare the painting. To paint (with a brush) the door in "tone on tone": the panels, the fields and crosspieces, the moulding (from light to dark).	2 adjacent wall faces with a door (cabin, room...). 2 to 3 rolls (7 to 9 strips) of wallpaper with straight connections. Powdered glue to prepare
<b>The learner is assessed on...</b>	An application in accordance with a quality of finish B. A regularity between tones.	A cut and installation in accordance with the rules of the art.

- Pose de revêtements muraux.

<b>The learner is given...</b>	2 adjacent wall faces (height to be glued 1.20 m limited by a line, width to be glued 2.00 m), an applied element and a "rack" staircase plinth. A thin patterned wall covering coil, corresponding to the surface to be covered (double-cut joints required). The right glue (type: aqueous dispersion based on synthetic resins).
<b>The learner's task is...</b>	To cut and install the strips, to lay the covering by making cuts and levelling, the corner passage and the applied element
<b>The learner is assessed on...</b>	A cut and installation in accordance with the rules of the art.

- Pose de revêtements de sol en carreaux.

<b>The learner is given...</b>	A model (see plan on next page). Slabs (the number of slabs corresponds to the quantity required). The right glue.
<b>The learner's task is...</b>	To make the layout plan on a drawing sheet. To install and lay the slabs on the model, making the obstacle steps and levelling cuts.
<b>The learner is assessed on...</b>	A layout plan that respects the distribution rules. An implementation faithful to the layout plan. Clean, clean and clean installation and cutting, respecting the installation rules.

### (3) Formaliser et communiquer les résultats de l'évaluation aux organismes institutionnels:

<b>Step 1:</b> Providing documentation required by appropriate bodies for a formal recognition of learning outcomes	Provide documentation related to the evaluation as required by certification and qualification bodies.
<b>Step 2:</b> Reviewing and commenting evaluation results for internal use (company/training centre)	Review evaluation results with regard to company objectives (matching learning outcomes and potential progression in the job with regard to the qualification obtained (if relevant)).
<b>Step 3:</b> Formalizing conclusions for further following up in company/training centre	Produce conclusions for further follow-up in company and for in-job next training (if relevant).

#### (4) Communiquer les résultats de l'évaluation aux apprenants:

<b>Step 1:</b> Producing positive appraisal	Specify that the tutor must be able to perform a positive appraisal, turn errors to good account, appraise all progress achieved.
<b>Step 2:</b> Specifying concrete meaning of the evaluation results	Specify that the tutor must be able to specify concrete meaning of the evaluation results (positive and negative) for the learner (formal and informal impact on his/her future career).
<b>Step 3:</b> Designing improvement process (formal or non-formal learning)	Specify that the tutor must be able to help the learner in the design of the next improvement (if necessary or relevant), together with appropriate training centres (lifelong learning roadmap).

Finalités suggérées:

- Exemples de questionnaires pour les tests écrits à remplir par les apprenants ;
- Exemples des processus d'évaluation à réaliser par les tuteurs d'entreprise ;
- Liste de liens utiles (spécifiques à chaque pays).

#### Exemple de questionnaire pour un test écrit à remplir par l'apprenant dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail

(source: OPPBTP PRACTICAL MEMO B2 M O2 94)

Questions	Réponses attendues	Score
1 Quel est l'âge minimum pour monter et démonter un échafaudage?	18 ans.	/02
2 Quels sont les éléments de protection personnelle à utiliser par l'assembleur?	Casque, gants de protection, chaussures de sécurité, éventuellement un harnais.	/02
3 Pourriez-vous énumérer les qualités requises d'un plancher sur lequel un échafaudage mobile doit être installé?	Plat, horizontal, résistant, libre de tout objet.	/02
4 Quels sont les éléments de protection contre les chutes de personnes et de matériel? Précisez leurs hauteurs?	Sur les 4 côtés: plinthes de 0.15 m; 1 garde-corps constitué de 2 rails à 0.45 m et à 1.00 m du sol.	/02
5 Comment l'accès au sol est-il possible pour une hauteur de travail de 2,50 m?	Obligatoire de l'intérieur.	/02
6 Quel est le rôle des stabilisateurs?	Éviter de faire basculer l'échafaudage à partir d'une hauteur de travail de 2.20 m et selon le type d'équipement.	/02
7 Est-il permis de déplacer l'échafaudage de la plate-forme de travail?	Non.	/02
8 Est-il permis de déplacer l'échafaudage avec un collègue restant sur la plate-forme de travail?	Non.	/02
9 Quelles sont les 5 étapes à suivre pour déplacer un échafaudage mobile?	Abaisser, retirer les freins, rouler, serrer les freins, tirer vers le haut.	/02

10	Comment réparer un élément déformé par une chute? Quelles sont les précautions à prendre en premier lieu lors de l'installation des éléments?	Cette opération étant interdite, l'élément endommagé doit être remplacé. Vérifier et lubrifier.	/02
			/20

### Exemple d'un processus d'évaluation à réaliser par les tuteurs d'entreprise

(source: CCCA-BTP)

Phases d'évaluation:

- Travaux préparatoires;
- Application de la peinture;
- Application des vernis et des teintures;
- Pose d'un papier ou d'un revêtement à peindre;
- Application de papier peint (au moins uni ou homogène).

Toutes ces activités doivent être réalisées par le candidat et évaluées. En outre, les activités suivantes doivent également être réalisées: protection des murs et des sols, application de produits décoratifs et installation d'une toile de verre à motifs. Plusieurs activités professionnelles peuvent être évaluées sur un même site. Toutefois, il n'est pas souhaitable de "diviser" l'évaluation des tâches d'une même activité professionnelle sur plusieurs sites.

Le tuteur d'entreprise veille à ce que le candidat fasse ce qui lui est demandé: Il observe les activités du candidat pendant leur réalisation. Ainsi, il ne limite pas son évaluation au résultat obtenu, mais prend en compte les conditions dans lesquelles le résultat est obtenu dans un temps normal d'exécution: respect de la méthode donnée, organisation du poste de travail, utilisation appropriée des matériaux et des outils, respect des règles de sécurité, etc.

Le tuteur rapporte son évaluation sur l'extrait du livret de certification mis à sa disposition. Il évalue chaque tâche et valide l'évaluation des activités professionnelles, sur le livret de certification officiel. Ensuite, il délivre les notes qu'il propose au jury d'examen dans le cadre de l'évaluation formelle des acquis d'apprentissage.

**ÉVALUATION DANS UN CENTRE DE FORMATION** (si le processus de formation est partagé entre l'entreprise et le centre de formation)

1<sup>ère</sup> étape (1 h): Dans une classe, réalisation d'un croquis à main levée et une inspection de l'état des locaux et des supports.

2<sup>e</sup> étape (2 h): Conception d'une chaîne des tâches à réaliser, comprenant le choix des matériaux, des produits et des revêtements, le calcul des surfaces de revêtement et le contrôle des quantités de matériaux et de produits nécessaires à leur mise en œuvre.

3<sup>e</sup> étape: Achèvement de la chaîne des tâches à réaliser en tenant compte des croquis en couleur, des contraintes techniques et esthétiques, des plans d'architecte, des fiches techniques, des documents de l'entreprise et des prescriptions du client. Cette phase consiste également à prendre en compte les dimensions et autres exigences spécifiques liées à la situation de travail.

**ÉVALUATION DES RÉALISATIONS EN ENTREPRISE**

*1<sup>er</sup> exemple*

Cette situation pourrait être basée sur les thèmes suivants:

- Montage, démontage et utilisation d'un échafaudage mobile;
- Mise en teinte d'une peinture;
- Application d'une peinture sur une surface moulée et application d'un papier peint avec des raccords droits.

Elle peut se dérouler sur plusieurs séances de travail en entreprise.

Montage, démontage et utilisation d'un échafaudage mobile	/20		
Mise en teinte d'une peinture	/20		
Application d'une peinture sur une surface moulée et application d'un papier peint avec des raccords droits.	/20	/60	/20

**Rapport d'évaluation:**

.....

.....

.....

*2<sup>e</sup> exemple*

Cette situation pourrait être basée sur les thèmes suivants:

- Installation de revêtements muraux;
- Pose de revêtements de sol en dalles;
- Travaux de peinture des façades.

Elle peut se dérouler sur plusieurs séances de travail en entreprise.

Installation de revêtements muraux	/20	3 thèmes évalués	2 thèmes évalués	
Pose de revêtements de sol en dalles	/20			
Travaux de façade	/20	/60	/40	/20

**Rapport d'évaluation:**

.....

.....

.....

## Conclusion

Cette approche permet aux tuteurs d'entreprise d'établir des évaluations périodiques des progrès de l'apprenant par rapport aux objectifs de formation fixés. Elle peut se résumer en trois étapes essentielles:

- Avant la formation: **l'évaluation « diagnostique »**, qui identifie les connaissances et les capacités préalables de l'apprenant au début de sa formation en entreprise afin de planifier à l'avance la mise en place de la formation (contenu, méthodes et calendrier). Cette phase permet également d'anticiper les difficultés que le tuteur d'entreprise pourrait rencontrer.
- **L'évaluation formative et régulière intégrée dans la formation en entreprise** qui permet de suivre les progrès de l'apprenant au quotidien, en termes de compétences techniques, d'organisation du temps et de l'espace, d'autonomie, de contraintes de sécurité et de compétences liées au comportement professionnel et social. Tout au long du processus, le tuteur aide l'apprenant à identifier non seulement ses progrès et ses faiblesses, mais aussi les causes de ses difficultés. L'objectif est d'informer l'apprenant et le centre de formation du degré d'atteinte des objectifs. Cette évaluation n'est pas un moyen de donner des notes. Idéalement, elle devrait avoir lieu à la fin de chaque tâche d'apprentissage. Il s'agit avant tout d'un outil pédagogique, c'est-à-dire d'une aide dans le processus d'apprentissage. Ce type d'évaluation ne peut être réalisé que par l'observation attentive du tuteur d'entreprise dans la façon de faire de l'apprenant afin de pouvoir évaluer la qualité du résultat et d'analyser la démarche suivie pour l'améliorer ou la transformer.
- **L'évaluation finale**, qui porte sur les compétences acquises à l'issue de la formation. Cette évaluation est strictement réglementée dans chaque pays, et il existe une documentation abondante la décrivant. Elle a également un rôle social. Elle est finale, car elle évalue les processus d'apprentissage. Il s'agit d'une évaluation formelle qui a lieu à la fin d'une série de tâches d'apprentissage qui constituent un tout unifié.

Les éléments suivants peuvent être considérés comme les priorités les plus importantes dans tout processus d'évaluation sur le terrain:

- Le degré d'autonomie au cours d'une opération ou d'une tâche ;
- Les compétences techniques acquises (connaissances et savoir-faire) ;
- Le respect des consignes de sécurité ;
- La compréhension et le respect des normes, des procédures et des méthodes de travail ;
- La gestion des contraintes (ressources matérielles, temps, etc.) ;
- Le contrôle de la tâche ou de l'opération (conformément au cahier des charges, aux procédures d'essai, etc.).

L'évaluation, qu'elle soit formelle ou informelle, pour ne pas être perçue comme une mesure disciplinaire, doit faciliter la communication entre les tuteurs et les apprenants sur la base de critères objectifs.

### Rôle des tuteurs dans le processus d'évaluation formative

On ne dira jamais assez que les tuteurs doivent suivre régulièrement les apprenants. Le soutien constant qu'ils apportent est de première importance, car il aide le tuteur à suivre les progrès de l'apprenant et fournit en même temps une base objective pour évaluer ses progrès et ses faiblesses. En outre, il permet de formaliser et de mettre en œuvre des mesures correctives essentielles.

Dans ce contexte, le tuteur d'entreprise, en concertation avec un organisme de soutien (l'école professionnelle ou le centre de formation) et avec l'apprenant:

- Négocie l'approche à suivre et établit un calendrier des évaluations à effectuer ;
- Utilise ou construit une check-list des objectifs essentiels de la formation en entreprise en termes de comportement et de techniques ;
- Évalue régulièrement les progrès de l'apprenant, analyse les problèmes rencontrés et cherche des solutions sur la base du système de soutien existant ;
- Utilise et complète tout document fourni par le centre de formation ou par tout autre organisme chargé du suivi des formations en alternance ;
- Encourage toutes les mesures qui facilitent l'auto-évaluation de l'apprenant.

## Rôle des tuteurs d'entreprise dans le processus d'évaluation en vue de la certification

Dans certains pays, les tuteurs d'entreprise participent à l'évaluation formelle des résultats obtenus au cours de la formation en vue de la délivrance d'un diplôme reconnu. Dans ce cas, chaque législation nationale organise ses propres procédures et fixe ses propres exigences sous forme synthétique en fixant les tâches à accomplir par le tuteur dans ce cadre:

- L'assimilation des manuels de référence professionnelle qui englobent toutes les compétences requises par le diplôme ou le certificat que l'apprenant espère acquérir ;
- La préparation des situations d'évaluation au sein de l'entreprise (tâches qui testent l'acquisition de certaines compétences explicitement définies) et l'évaluation des résultats obtenus par l'apprenant selon les critères formels ;
- La participation à l'évaluation finale du test.

Une liste commune de critères d'évaluation professionnelle basée sur 5 éléments:

- L'autonomie dans la réalisation d'une opération ou d'une tâche ;
- La maîtrise des compétences (connaissances et savoir-faire) ;
- Le respect des procédures, des modalités d'organisation et des méthodes de travail ;
- Le respect des contraintes liées à la réalisation effective de la tâche : utilisation rationnelle des ressources (outils, matériaux, équipements et temps), contraintes liées à la réalisation de la tâche par rapport à l'environnement ;
- La qualité de l'opération ou de la tâche réalisée: évaluation des qualités dimensionnelles et des critères esthétiques et fonctionnels qui déterminent si le travail est vendable.

### Les critères d'évaluation

Il arrive que le tuteur, en tant que professionnel expérimenté, oublie la difficulté d'un travail donné. ***L'évaluation consiste à juger le travail, et non la personne.*** La manière dont l'évaluation est effectuée peut être une source de motivation ou de démotivation pour les apprenants.

Il est donc essentiel:

- De définir dès le départ les critères d'évaluation qui s'appliquent au travail à réaliser ;
- D'informer l'apprenant des critères d'évaluation au début de la tâche.

Achever un travail sans savoir ce qui en fera un succès ou de quelle manière la personne qui l'effectue a démontré sa maîtrise d'une compétence donnée est inutile et même démotivant pour les apprenants.

## 4.2. CADRE METHODOLOGIQUE DU COURS EN LIGNE

Le cours en ligne Paint Tutors Up sera développé sous la forme d'une application web qui permettra à tous les utilisateurs d'y accéder via un dispositif connecté à Internet, qu'il s'agisse d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone.

La méthodologie de ce cours en ligne sera axée sur deux aspects: l'apprentissage « en ligne » et la période de débriefing « hors ligne » en face à face.

L'objectif de cette méthodologie est de permettre aux tuteurs « apprenants » d'apprendre et de se former sur les différents sujets de manière individuelle et de participer ensuite à des sessions organisées afin d'en discuter en personne avec d'autres tuteurs, mais aussi avec les différents formateurs.

De cette façon, le tuteur ne se sentira pas seul dans cet apprentissage, mais plutôt soutenu et suivi lors de sa participation aux différentes sessions qui renforceront son idée de faire partie d'un groupe d'apprentissage.

Pour mettre en œuvre cette méthodologie, le cours en ligne sera divisé en 4 modules distincts, chacun d'entre eux comprenant des outils d'apprentissage tels que des vidéos, des documents, des images et des liens entre autres vers des sites annexes pour explorer un point de matière. Après chaque module de formation, le participant trouvera un calendrier, ou les coordonnées du centre de formation national, des différentes sessions « hors ligne » organisées en face à face. Les utilisateurs pourront ensuite s'inscrire via un formulaire de contact.

Lors de ces sessions en face à face, il sera possible (selon chacun des centres de formation organisateurs) d'enregistrer entièrement la session, permettant ainsi aux participants qui n'ont pas la possibilité d'assister à l'activité de la regarder plus tard par le biais d'une vidéo dans le cadre du cours en ligne. En outre, il s'agira d'une méthode efficace qui permettra aux participants de la session en face à face « hors ligne » de revoir les activités réalisées, en mémorisant les concepts appris.

Après avoir visionné la vidéo, il sera possible pour le tuteur de contacter le formateur pour lui poser des questions supplémentaires.

## CADRE D’EVALUATION

Dans la phase actuelle du projet, aucune certification formelle n’est prévue. Cependant, les participants pourront évaluer chaque module ou unité selon une méthodologie simple et pragmatique. Le modèle proposé est un cadre théorique, qui pourrait aider à la préparation des sessions de formation (analyse des besoins avant d’en venir aux modules de formation) et à l’évaluation des acquis d’apprentissage (par unité ou par module).

Le modèle proposé permet de recueillir des feedbacks par le biais des **trois étapes** suivantes:

(1) *Enquêtes auprès des apprentis avant le début de la formation* – pour analyser leurs réactions aux contenus proposés, pour autoévaluer les progrès réalisés et pour évaluer l’utilité des acquis d’apprentissage.

(2) *Évaluation des acquis d’apprentissage au moyen de questionnaires appropriés systématiquement adaptés* – pour analyser si les apprenants ont maîtrisé les connaissances, les aptitudes et les compétences et, dans une certaine mesure, également l’efficacité de la formation. Cet outil fait référence aux examens (et autres méthodes) utilisés par les partenaires en phase d’expérimentation.

(3) *Entretiens post-formation* – pour analyser les résultats et l’évolution du comportement professionnel des tuteurs d’entreprise concernés. À ce stade, il serait également possible d’évaluer le niveau de satisfaction des chefs d’entreprise suite à la formation proposée.

Chaque étape aura des objectifs d’évaluation spécifiques, comme mentionné ci-dessous:

Phase d’évaluation	Principaux aspects à analyser ou à vérifier:
1) “Enquête pré formation” pour tous les participants aux modules prévus	Raisons de la participation; Résultats attendus; Auto-évaluation à l’aide de la liste des résultats proposés.
2) “Enquête post formation” pour tous les participants à la formation directement après la formation	Réalisation des objectifs de formation; Réponse aux attentes; Auto-évaluation à l’aide d’une liste de résultats proposés; Choix du contenu de la formation; Améliorations possibles; Organisation de la formation.
3) Entretiens avec les participants et les chefs d’entreprise concernés	Utilité des compétences sur le lieu de travail (exemples); Auto-évaluation à l’aide d’une liste de résultats proposés; Améliorations possibles; Utilité des compétences sur le lieu de travail; Évaluation des compétences de l’apprenti à l’aide de la liste des résultats proposés; Pertinence de la formation par rapport aux besoins sur le lieu de travail.

Les aspects clés suivants devraient faire l’objet d’une évaluation:

- Les acquis d’apprentissage;
- L’offre de formation;
- L’impact de l’apprentissage.

L’évaluation se réfère à quatre aspects clés, à savoir les acquis d’apprentissage (compris comme étant les objectifs prédéfinis ainsi que l’acquisition de nouvelles compétences qui en résulte), le processus de formation (prestation), le processus d’évaluation (outils et organisation de la vérification de la bonne réalisation des acquis d’apprentissage) et l’impact de la formation sur l’environnement.

L’évaluation des acquis d’apprentissage implique une appréciation de la manière dont ils sont formulés, c’est-à-dire s’ils sont précis, mesurables, réalisables et compréhensibles, mais aussi s’ils sont "réfléchis", c’est-à-dire cohérents,

adaptés aux besoins des bénéficiaires (participants et employeurs). En outre, cette évaluation comprend la vérification de la réalisation des acquis d'apprentissage présumés par les participants. Afin d'évaluer cela, des méthodes de vérification des acquis d'apprentissage, sélectionnées de manière appropriée et appliquées par des évaluateurs compétents, sont utilisées. Par conséquent, non seulement le résultat de cette mesure, mais aussi le choix des méthodes et la manière d'effectuer la validation sont soumis à évaluation.

L'évaluation du processus de formation comprend une analyse de la qualité du travail et de la compétence du formateur, la sélection des méthodes de formation et du matériel/des outils de formation, ainsi que l'aspect organisationnel de la formation.

L'évaluation de l'impact de la formation sur l'environnement comprend l'analyse de l'utilité des effets de la formation, leur application au travail et les bénéfices qui en découlent.

### **Outils pratiques pour l'évaluation combinée**

La source d'information et le point de référence de base sont des documents tels que le scénario de formation et le programme de formation, la description des qualifications, les unités d'apprentissage, le programme des matières, le matériel de formation (guides, instructions, présentations, tâches), les fiches d'examen / questions, etc.

Une analyse approfondie de ces documents constitue la première étape de l'évaluation. L'analyse doit impliquer une réflexion sur le contenu et les interrelations entre leurs éléments. Il n'existe pas d'outils spécifiques pour cette première tâche, si ce n'est une check liste composée de questions générales :

- Les acquis d'apprentissage sont-ils clairement énoncés et faciles à comprendre par les tuteurs d'entreprise concernés?
- Les acquis d'apprentissage proposés sont-ils pertinents pour le contexte de travail concerné (peinture-décoration)?
- Le programme de formation et/ou les supports de formation proposés correspondent-ils aux acquis d'apprentissage escomptés (en accord avec les modules proposés)?
- Le programme de formation et/ou les supports de formation proposés sont-ils cohérents avec les objectifs annoncés et de haute qualité?
- La formation comporte-t-elle des éléments d'évaluation formative accessibles aux tuteurs d'entreprise dans le secteur de la peinture-décoration?
- L'évaluation finale est-elle adaptée aux acquis d'apprentissage escomptés?
- La documentation globale de la formation est-elle cohérente avec les objectifs globaux des unités et des modules proposés?

**1<sup>ère</sup> étape: “Enquête pré formation” pour tous les participants aux modules prévus**

Titre de l'unité d'apprentissage: \_\_\_\_\_

Date et lieu de la formation: \_\_\_\_\_

Formateur(s): \_\_\_\_\_

*Les informations qui seront fournies dans cette enquête serviront de guide pour élever le niveau de la formation, ainsi que le niveau d'efficacité et d'attractivité de la prochaine formation. Il est conseillé de demander aux participants de répondre aux questions suivantes.*

**1. Pourquoi participez-vous à la formation?**

<b>RAISONS / MOTIVATION</b>	<b>Marquez votre réponse d'un X et/ou développez</b>
J'ai besoin de compétences – elles seront utiles pour le travail	
J'aime apprendre de nouvelles choses / par curiosité	
Mon employeur m'a envoyé / c'était obligatoire	
Autre:	

**2. Quels résultats attendez-vous après la formation? (choix multiple)**

<b>RÉSULTATS DE FORMATION</b>	<b>Marquez votre réponse d'un X et/ou développez</b>
Nouvelles compétences pour le travail / efficacité accrue	
Augmenter ma valeur pour l'employeur (les futurs employeurs) en tant qu'employé	
Renforcer et étendre mes connaissances	
Apprendre à résoudre des problèmes typiques	
Autre:	

**3. Qu'attendez-vous de la formation par rapport à sa forme? (choix multiple)**

<b>FORMES DE FORMATION</b>	<b>Marquez votre réponse d'un X et/ou développez</b>
Conférences	
Formation pratique / simulation	

Travail de groupe	
Présentations	
Résolution de tâches pratiques pendant les cours [ateliers]	
Travail personnel sous la supervision de l'enseignant	
Présentation sur le forum du groupe [participants]	
Consultations individuelles avec le conférencier	
Évaluation mutuelle par les participants	
Autre:	

**4. Quelle est la compétence la plus importante que vous attendez de la formation en tant que tuteur d'entreprise dans le secteur de la peinture-décoration et pourquoi?**

**5. Auto positionnement. Répondriez-vous aux exigences suivantes?**

Je peux/ Je suis capable:	Je ne peux pas	Je préfère ne pas	Difficile à dire	Je préfère	Je peux
Insérer L.O 1	1	2	3	4	5
Insérer L.O 2	1	2	3	4	5
Insérer L.O 3	1	2	3	4	5
Insérer L.O 4	1	2	3	4	5
Insérer L.O 5	1	2	3	4	5

## 2<sup>e</sup> étape: “Enquête post formation” pour tous les participants à la formation directement après la formation

Titre de l’unité d’apprentissage: \_\_\_\_\_

Date et lieu de la formation: \_\_\_\_\_

Formateur(s): \_\_\_\_\_

### 1. Feedback général:

[Veuillez évaluer les éléments énumérés ci-dessous en utilisant l’échelle de 1 à 5]

	Mauvais / faible / Je ne suis pas d’accord	Plutôt mauvais / plutôt faible / Je ne suis pas d’accord	Difficile à dire	Plutôt bon / utile / Je suis d’accord	Parfaitement / très utile / Je suis tout à fait d’accord
Verdict global	1	2	3	4	5
Structure de formation	1	2	3	4	5
Contenu de la formation	1	2	3	4	5
La formation a-t-elle porté sur l’expérience professionnelle quotidienne?*	1	2	3	4	5
La formation a été un plaisir	1	2	3	4	5
J’ai appris quelque chose d’utile	1	2	3	4	5
La formation a-t-elle répondu à mes attentes?	1	2	3	4	5
La qualité du matériel de formation (le cas échéant)	1	2	3	4	5

### 2. Évaluation du formateur. Comment évaluez-vous la façon dont les formateurs conduisent la formation?

	1 Mauvais	2 Insuffisant	3 Juste	4 Bien	5 Très bien
La capacité à transférer les connaissances	1	2	3	4	5
Conduire la formation de manière logique et compréhensible	1	2	3	4	5
La capacité à établir un contact avec le groupe et à créer une atmosphère positive lors de la formation	1	2	3	4	5
La capacité d’impliquer les participants dans les discussions et les exercices	1	2	3	4	5
Impression générale	1	2	3	4	5

**3. Auto évaluation. Avez-vous atteint les acquis d'apprentissage suivants?**

<b>Je peux/ Je suis capable:</b>	<b>Je ne peux pas</b>	<b>Je préfère ne pas</b>	<b>Difficile à dire</b>	<b>Je préfère</b>	<b>Je peux</b>
Insérer L.O 1	1	2	3	4	5
Insérer L.O 2	1	2	3	4	5
Insérer L.O 3	1	2	3	4	5
Insérer L.O 4	1	2	3	4	5
Insérer L.O 5	1	2	3	4	5

**4. Quels sont les résultats qui, selon vous, seront particulièrement utiles pour votre travail?**

<b>Acquis d'apprentissage:</b>	<b>Pas du tout utile</b>	<b>Plutôt inutile</b>	<b>Difficile à dire</b>	<b>Plutôt utile</b>	<b>Très utile</b>
L.O. 1	1	2	3	4	5
L.O. 2	1	2	3	4	5
L.O. 3	1	2	3	4	5
L.O. 4	1	2	3	4	5
L.O. 5	1	2	3	4	5

**5. Que souhaitez-vous apprendre d'autre au cours de cette formation (unité ou module)?**

**6. Qu'est-ce qui peut être amélioré / changé?**

*[Veuillez nous fournir les aspects et solutions spécifiques qui pourraient être améliorés. N'oubliez pas que des déclarations telles que « améliorer la qualité du matériel de formation » n'amélioreront que légèrement la formation]*

### **3<sup>e</sup> étape: Entretiens avec les participants et avec les chefs d'entreprise concernés**

**Objectif:** analyser les acquis d'apprentissage et la qualité des formations dispensées aux tuteurs d'entreprise dans le secteur de la peinture-décoration.

**Public cible:** tuteurs d'entreprise formés et évalués dans le cadre du projet.

**Date et lieu:** \_\_\_\_\_

#### Avant l'entretien:

- Insérez les acquis d'apprentissage aux endroits indiqués;
- Soyez prêt à rappeler à la personne interrogée la formation, la date, l'heure, le lieu, etc.;
- Ayez à portée de main la liste des acquis d'apprentissage et la description de l'évaluation, vous devrez peut-être vous y référer pendant l'entretien.

Les entretiens se déroulent en deux parties

1. Présentation du Modérateur et du participant
2. Évaluation de la formation

## 1<sup>ère</sup> partie: Partie préliminaire - présentation du Modérateur et du participant

### Modérateur:

Bonjour/Bon après-midi,

Je m'appelle \_\_\_\_\_ et je représente \_\_\_\_\_.

Nous nous rencontrons lors de cet entretien pour avoir votre avis sur les acquis d'apprentissage, la qualité de la formation et l'évaluation faisant partie du projet *PAINT TUTORS UP*.

J'aimerais vous poser quelques questions sur l'utilité et l'efficacité de la formation et de l'évaluation.

N'hésitez pas à exprimer votre opinion sur la formation ou l'évaluation. Tous vos commentaires seront extrêmement importants et précieux pour la rédaction du rapport final et pour les améliorations à apporter. Je voudrais enregistrer la réunion d'aujourd'hui et vous demander votre permission. Êtes-vous d'accord?

--

### Modérateur:

*Veillez vous présenter brièvement.*

<b><i>Nom et prénom:</i></b>	
<b><i>Position actuelle dans l'entreprise:</i></b>	
<b><i>Nom de l'entreprise:</i></b>	
<b><i>Pays/ville de l'emploi:</i></b>	
<b><i>Expérience dans le secteur:</i></b>	<i>Clarifications pour la personne interrogée, si nécessaire: Qu'avez-vous fait dans le secteur de la peinture-décoration et pendant combien de temps? Combien d'années d'expérience avez-vous dans ce secteur?</i>
<b><i>Combien d'années d'enseignement organisé avez-vous dans le domaine de la construction? École/Université:</i></b>	<i>Clarifications pour la personne interrogée, si nécessaire: Dans quelle école professionnelle, collège ou université?</i>
<b><i>Cours et formations suivis:</i></b>	

## 2<sup>e</sup> partie: Évaluation de la formation

### **Modérateur:**

Passons maintenant à l'objectif principal de cette réunion, qui est de recueillir des commentaires sur la qualité de la formation et de l'évaluation. Veuillez me faire part de votre opinion sur la formation (unités ou modules) auxquelles vous avez participé.

1. *Quels étaient les points forts de la formation?*

2. *Quels étaient les points faibles de la formation?*

3. *Quelle a été la partie la plus précieuse de la formation?*

4. *Qu'est-ce qui pourrait être amélioré dans la formation?*

5. *Citez une chose que vous avez appris dans le cours et qui vous a surpris:*

6. *Quelle est votre opinion générale sur la formation?*

7. *Utilisez-vous les compétences et les connaissances acquises dans le cadre de cette formation sur votre lieu de travail? Si oui, veuillez décrire les situations de travail dans lesquelles vous les utilisez le plus ou le mieux.*

8. *De quelle manière la formation a-t-elle contribué à votre développement personnel et professionnel?*

9. *Pensez-vous que votre entreprise a bénéficié de la formation?*

10. *Avez-vous remarqué un changement dans vos relations avec les apprentis ou autres subordonnés après la formation?*

.....

Le modèle que les partenaires proposent comme résultat du projet PAINT TUTORS UP peut être utilisé par différentes institutions – centrales, régionales et locales:

- Les organismes centraux responsables du développement des compétences non seulement dans le secteur de la peinture-décoration, mais aussi dans d'autres formations (métiers et compétences de la construction et au-delà).
- Les organismes régionaux de formation tels que les centres de formation, mais aussi l'administration régionale finançant les formations pour les travailleurs et les chômeurs sont les bienvenus pour adapter et utiliser les outils d'évaluation des formations et des qualifications.
- Les établissements de formation individuels ou les organismes d'accréditation peuvent utiliser le modèle pour améliorer la qualité des formations et des examens dispensés (tous les types de secteurs professionnels).

Le **certificat de participation** peut être délivré à la fin de chaque module.

*Principale Organisation du projet:*

IFAPME (Belgique)



*En collaboration avec:*

UNIEP (Luxembourg), CCCA-BTP (France), EPP (Belgique), SIOV (Slovaquie),  
Imanovation (Portugal) et Doncaster College (Royaume Uni)

