LE GUIDE DU

MAÎTRE D'APPRENTISSAGE

RÉGION NORMANDIE

CFA Marc Ruyer

> On ne peut pas éduquer sans postuler que la personne peut comprendre, peut apprendre, peut accéder à ce que l'homme a élaboré de plus grand...

L'apprentissage n'a plus à faire ses preuves en matière de qualification et d'insertion professionnelle des jeunes. Les former est une tâche difficile. Cependant le rôle et les missions du maître d'apprentissage ou du tuteur ne s'improvisent pas. La réussite de la formation repose sur la qualité de la relation avec l'apprenti(e) et sur la pertinence de la pédagogie de l'alternance. Il est important de reconnaître et de valoriser l'investissement de tous les acteurs. L'entreprise formatrice qui contribue à faire de l'apprentissage, une voie de l'excellence, exerce concrètement sa responsabilité sociale.

Alors pourquoi un guide pratique du maître d'apprentissage ?

- Pour accueillir votre nouveau(elle) apprenti(e)
- Pour mieux l'intégrer et le(la) fidéliser
- Pour accompagner votre apprenti(e) dès son entrée en formation et éviter une éventuelle rupture de contrat
- Pour construire avec votre apprenti(e) des parcours de formation à la mesure des enjeux de votre profession
- Pour rendre votre apprenti(e) plus rapidement opérationnel(le)
- Pour bien connaitre le dispositif d'apprentissage par alternance

Julie Lemaire

Directrice du CFA Marc Ruyer

Sommaire

Les enjeux de la fonction tutorale 5
- Les enjeux du tutorat pour le M.A
- Les enjeux du tutorat pour l'apprenant

Les rôles et les missions du M.A 6

Les qualités du M.A. 7
- Les compétences d'un tuteur
- Le tuteur

Le contrat pédagogique 9
- Les engagements du CFA
- Les engagements de l'apprenant
- Les engagements du M.A ou du tuteur

L'adolescence 12
- Qu'est-ce que c'est ?
- La période de l'adolecence
- Les besoins de l'adolescent

L'accueil du jeune 14
- Les 4 aspects de l'accueil
- Accueillir le jeune

Communiquer 16
- Quelques règles

Former sur le lieu de travail 18
- Rendre le travail formateur
- Quelques règles de pédagogie des adultes
- Déceler l'incompréhension

La pédagogie de l'alternance 21
- La formation en alternance

L'évaluation de la formation 23
- Le CCF
- Que faut-il évaluer ?
- Evaluer objectivement

En conclusion 26

Liens utiles 26

Les enjeux de la fonction tutorale

Dans le cadre du contrat d'apprentissage, la personne responsable de la formation de l'apprenti(e) et assumant la fonction de tuteur, est dénommée maître d'apprentissage. Elle est chargée d'intervenir pour faciliter la démarche d'apprentissage et assurer un suivi pédagogique. Elle a un rôle d'accompagnateur, de guide, de personne-ressource. Elle doit à la fois faciliter le transfert des connaissances et aider l'apprenant dans son processus personnel d'apprentissage et d'assimilation des connaissances. Le tutorat peut être défini comme un des modes d'organisation de l'intégration et de la formation des nouveaux arrivants dans une structure.

Les enjeux du tutorat pour le M.A. ou le tuteur sont :

- Valoriser et reconnaître la qualité de travail de professionnels expérimentés en leur permettant de transmettre leur expertise dans le cadre de leur travail
- Établir une relation satisfaisante avec des jeunes sur la durée
- Réussir personnellement l'intégration de jeunes dans une organisation
- Parvenir à transmettre ses connaissances, savoir-faire, savoir-être (adaptation à un poste donné)
- Participer à l'insertion professionnelle d'un jeune, avoir un rôle social

Les enjeux du tutorat pour l'apprenant sont :

- Réussir son intégration dans une organisation du travail
- Obtenir un diplôme ou une qualification professionnelle alors qu'il a pu être en situation d'échec scolaire
- Se prouver à lui-même qu'il est capable de tenir un travail, de réussir professionnellement
- Retrouver confiance en soi

Les rôles et les missions du M.A ou du tuteur

Accueillir, aider, informer et guider l'apprenant qui participe à des actions de formation :

- Être un « intégrateur » : intégrer une nouvelle personne dans l'entreprise, faire connaître l'entreprise, ses rouages, ses interlocuteurs, la « culture ». Faire découvrir un métier, le faire aimer. Faire aimer l'entreprise, donner envie d'aller plus loin

- Comprendre qui est l'apprenant, son parcours, ses attentes, ses enjeux, son projet, identifier les intérêts professionnels de l'apprenant

Accompagner l'apprenant dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet professionnel :

- Être un « compagnon » : guider vers un professionnalisme, donner envie de s'investir, d'apprendre, de réussir. Organiser le parcours (activités de l'apprenant pour les périodes en entreprise), suivre la progression de l'apprenant

Contribuer à l'acquisition des connaissances, de compétences et d'aptitudes professionnelles de l'apprenant au travers d'actions de formation en situation professionnelle (« faire voir », « faire avec », « faire faire », « faire parler ») :

- Être un « expert » : organiser les moyens de développement de compétences. Rendre le travail formateur, réaliser la formation de l'apprenant autour de principes pédagogiques facilitant les apprentissages, s'adapter au niveau de son interlocuteur

Participer à l'évaluation des acquis :

- Être un « évaluateur » : faire un bilan de départ, analyser toutes les situations de travail, fixer des objectifs de progrès et évaluer les résultats

Les qualités du M.A. ou du tuteur

Le maître d'apprentissage ou le tuteur peut être le chef d'entreprise, un salarié (la fonction tutorale peut être partagée entre plusieurs salariés constituant une équipe tutorale). Si chacun semble a priori capable d'accueillir un nouveau venu dans l'entreprise, à lui montrer comment s'y prendre pour réaliser une activité, de réelles compétences et qualités sont nécessaires. De très bons professionnels sont parfois maladroits lorsqu'il s'agit de transmettre des savoir-faire.

Les compétences d'un tuteur peuvent se classer en 4 domaines :

1 Le domaine intellectuel :

Ce n'est pas la simple aptitude à exercer un métier mais la possibilité de s'en distancier pour l'observer plus objectivement (se situer dans un contexte plus large). Le tuteur inspire la confiance (intégrité), il est résolu, déterminé (fixation des buts et des objectifs à atteindre).

2 Le domaine pédagogique :

La présence d'un apprenant en entreprise pose le problème du passage du savoir-faire au savoir expliquer. Les compétences intellectuelles, psychologiques, professionnelles devront être complétées par la compétence pédagogique. Toutes les situations professionnelles comme l'accueil, la fixation des objectifs, l'encadrement, le contrôle doivent être gérées avec un souci éducatif.

Dans la façon d'expliquer, de contrôler, de réagir aux erreurs, d'encourager, de canaliser, se trouve l'expression concrète de l'attitude pédagogique.

3 Le domaine professionnel :

D'un point de vue professionnel, le tuteur ne doit pas obligatoirement exceller en tout mais il doit par contre maîtriser les principales techniques de sa fonction.

4 Le domaine psychologique :

L'insertion en entreprise est aussi une relation privilégiée ; entre les 2 partenaires doit s'instaurer une relation d'accompagnement. Le M.A doit être en mesure de dominer cette réalité psycho - affective. Il doit donc faire preuve de lucidité, de capacité d'analyse, de maîtrise des phénomènes relationnels et prendre en compte la psychologie de l'adolescent.

Le tuteur développe :

- Une qualité d'hommes (capacités d'adaptation et de réaction aux changements, confiance, responsabilités, prise de risques et d'initiatives)
- Une qualité de langage (principes de communication, dialogue, écoute, confrontation, approche émotionnelle et affective)
- Une qualité des actions en interne (concertation, élaboration de projets et d'objectifs, travail en équipe (le travail en équipe est une compétence-clé – il est plus difficile de travailler « avec » que « d'avoir raison » (fin du chacun pour soi)

Le contrat pédagogique

Le contrat pédagogique a pour but de clarifier et préciser les engagements à caractère pédagogique des signataires du contrat d'apprentissage et du CFA qui accueille l'apprenant.

Le M.A ou tuteur	Le CFA	L'apprenant(e)
• Accueillir le jeune et l'intégrer dans l'entreprise • Transmettre un savoir-faire et préparer au diplôme • Etre un partenaire actif du CFA et de l'autorité académique	• Préparer au diplôme et à la vie professionnelle • Valoriser la coopération CFA / Entreprises • Personnaliser l'aide et le suivi de l'apprenant	• Travailler à sa formation, au CFA et en entreprise • Être acteur de sa formation • Accomplir sa mission de salarié • Participer à la vie d'équipe

Les engagements du CFA :

Le directeur et les membres de l'équipe pédagogique du CFA s'engagent, chacun pour ce qui les concerne à :

- Préparer l'apprenant au diplôme et à la vie professionnelle :
  - Établir les parcours de formation en établissant les relations métier et formation
  - Inscrire l'apprenant à l'examen
  - Suivre la progression du jeune en centre en relation avec l'entreprise
  - Assurer un accompagnement éducatif individualisé prenant en compte la situation personnelle de l'apprenant (motivation, dispositions, situation familiale, tempérament...)
- Établir les relations avec l'entreprise et le M.A. :
  - Présenter des activités à réaliser en entreprise dans le cadre de la formation

- Mettre en service un livret d'apprentissage utilisé par les formateurs et les tuteurs dont la gestion est sous la responsabilité de l'apprenant. Ce carnet permet de faire circuler les informations entre les 2 pôles de formation de l'apprenant
- Présenter des documents supports de formation et d'évaluation en entreprise
- Réaliser des visites en entreprise

- Informer le M.A. sur :
  - Les conditions d'intégration et d'adaptation de l'apprenant au CFA les premières semaines
  - La formation réalisée en centre
  - Les résultats de l'apprenant en cours de formation
  - Les absences et retards de l'apprenant
  - Le comportement du jeune au CFA

- Organiser la formation :
  - Planification de l'alternance prenant en compte les périodes d'activités importantes de l'entreprise
  - Progression pédagogique qui prend en compte le calendrier des activités réalisées en entreprise

Les engagements de l'apprenant :

L'apprenant et au besoin son représentant légal s'engagent, chacun pour ce qui le concerne, à :

- Être acteur de sa formation générale et professionnelle, en entreprise et au CFA, en coopérant avec son M.A. ou son tuteur et les formateurs du CFA
- Suivre l'ensemble des activités dispensées par le CFA selon les modalités

fixées par le planning d'alternance et le plan de formation et d'évaluation

- Collecter en entreprise les informations nécessaires à sa formation et à les transmettre au CFA
- Faire circuler et gérer son carnet de liaison CFA/entreprise
- Partager avec le membre de l'équipe pédagogique proposé par le CFA, les difficultés personnelles, pédagogiques ou professionnelles qu'il pourrait rencontrer et qui gêneraient le déroulement du contrat
- Le présenter aux épreuves permettant la délivrance du diplôme préparé
- Prévenir immédiatement son M.A. et le CFA de toute absence ou retard
- Respecter le règlement intérieur du CFA

Les engagements du M.A ou du tuteur :

Le M.A ou tuteur s'engage pour ce qui le concerne, à :

- Favoriser sa coopération avec l'équipe pédagogique du CFA
- Faire suivre à l'apprenant les formations dispensées par le CFA
- S'assurer que les activités confiées à l'apprenant répondent aux exigences du métier visé par le contrat d'apprentissage
- Confier à l'apprenant des tâches adaptées à son niveau, l'encadrer pour chaque nouvelle tâche en s'assurant de la bonne compréhension des consignes et lui accorder tout au long du contrat une autonomie conforme à ses progrès
- Former et évaluer l'apprenant (évaluer les performances du jeune, en particulier sur les compétences figurant au contrôle en cours de formation pour l'examen)
- Utiliser le livret d'apprentissage et tous les documents liés à l'alternance de l'apprenant
- Communiquer les difficultés rencontrées avec l'apprenant au CFA
- Faire participer l'apprenant aux épreuves du diplôme
- Suivre les formations de tuteurs mises en œuvre par le CFA

L'adolescence

C'est :

- L'âge et l'expression des conflits (positifs ou négatifs)
- La construction de sa propre identité par l'opposition au monde adulte
- La demande d'être « professionnel », alors qu'ils ont à devenir adultes (difficultés à mener les deux de front) / le monde du travail est un lieu structurant (horaires, rythmes imposés, fonctionnement)
- Le désir d'autonomie en s'affranchissant de la dépendance à l'adulte (situation paradoxale entre le désir de sécurité et l'insécurité) / je ne suis autonome que si j'ai intégré les normes de la société et non pas « je fais ce que je veux, quand je veux, où je veux »
- La période de « deuil », période de satisfaction immédiate sans projection dans l'avenir (principe de plaisir et principe de réalité)
- Le rôle de l'adulte à l'adolescence : identification, utilisation de l'image, de repères, quête de l'affectif, rôle constructif / l'adulte fixe les limites, pose un cadre structurant dont l'adolescent a besoin pour se construire

L'adolescence est une période :

- De mutation («le complexe du homard» de F. DOLTO), transformation du corps, de l'esprit et des sentiments ; tout cela donne un grand remue-ménage de toute la personne que chacun traverse comme il peut, de façon unique

- Pour tous cependant, il y a : montée des pulsions - fin des identifications de l'enfance - recherche d'une identité propre (cela passe par de nouvelles identifications), la recherche de son double pour se sentir plus fort (ou recherche du groupe pour cela). L'adolescent cherche un miroir vivant pour se conforter parce qu'il n'est pas sûr de lui, la bande est vitale par moments, le jeune a besoin d'être pareil à ses pairs.

- De grande ambivalence dans les comportements et les sentiments, comportement paradoxal : l'adolescent est rarement là où on l'attend

- De réémergence des problématiques enfantines (stade oral et anal)

- De recherche des limites (attitudes extravagantes dans l'habillement, la musique)

Les besoins de l'adolescent :

- L'adolescent (comme tout le monde) a les besoins de toute personne :
  - Besoin de sécurité (expériences, essais, erreurs, recherches de limites)
  - Besoin d'estime de soi (autonomie, prise de responsabilités)
  - Besoin de structure, d'organisation (avoir des repères)
  - Besoin de reconnaissance, besoin de dignité (être vu, aimé, reconnu)

(L'humiliation est toujours un outil nocif et inefficace)

L'accueil du jeune

« Il n'y a pas de bon vent pour celui qui ne sait pas où il va »

Sénèque

Accueillir un jeune, c'est lui fournir les conditions préalables nécessaires pour que son insertion dans l'entreprise soit réussie. L'accueil ne doit pas être un moment où l'on distribue rapidement une masse d'informations variées.

L'accueil exige une attention particulière qui recouvre 4 aspects :

- L'aspect relationnel : l'accueil est avant tout une prise de contact. Ne pas vouloir trop en dire, ne pas assommer d'informations le nouvel arrivant
- L'aspect pratique : ne pas imaginer que la seule préoccupation de l'arrivant soit d'ordre pédagogique quand il arrive sur le terrain. Il est aussi préoccupé par l'organisation pratique de sa vie pendant la durée de son séjour (repas, transport)
- L'aspect pédagogique : un contrat d'apprentissage est un contrat de travail mais c'est aussi un contrat pédagogique. Il se négocie à partir d'objectifs auxquels correspond l'organisation d'une évaluation de la progression de l'apprenant
- L'aspect administratif, juridique et financier : (voir législation du contrat d'apprentissage)

Accueillir le jeune c'est :

Avant son arrivée le M.A. veille à :

- Préparer l'arrivée du jeune, recueillir les informations sur le nouvel arrivant, sur son projet, sur la formation envisagée, le diplôme préparé, rassembler les documents à remettre
- Lui préciser ses missions principales, les objectifs à atteindre, les priorités
- Informer les autres personnes de l'entreprise de son arrivée prochaine, de l'importance de l'accueil

Dès son arrivée le M.A. veille à :

- Planifier un temps consacré à l'apprenti(e) le premier jour de son contrat
- Faire connaissance par une présentation mutuelle afin de connaitre son parcours scolaire, son expérience professionnelle, ses centres d'intérêt et activités personnelles, son projet professionnel
- Lui présenter l'entreprise et ses collègues (faciliter les rapports du nouvel arrivant avec les autres personnes de l'entreprise, présentation des rôles et fonctions de chacun)
- Lui présenter le poste de travail, les locaux
- Communiquer à l'apprenti(e) ses attentes (vis-à-vis de lui, vis-à-vis de son travail, ses modes d'évaluation)
- Faire le point avec lui sur tous les éléments logistiques de son travail dans la structure, les règles et les usages (horaires, emploi du temps, pause, repas, réponse au téléphone, règles d'hygiène et de sécurité)
- Lui consacrer du temps, se rendre disponible
- Lui donner une place dans la structure et lui donner des informations lui permettant rapidement de se repérer
- Lui donner la possibilité de le rencontrer, le mettre à l'aise (pour s'assurer qu'il n'y a pas de problème à côté duquel vous êtes passé et s'assurer qu'il a bien assimilé le fonctionnement global de l'entreprise)

Communiquer

La qualité de la fonction tutorale dépend de la capacité du M.A ou du tuteur à communiquer sur son métier. L'apprenant doit au contact de son tuteur non seulement cerner les différentes facettes du métier mais aussi les valeurs, les qualités du métier et de l'entreprise (exigences, perspectives).

Cela consiste à communiquer sur les missions à exercer, les tâches à effectuer, les conditions d'exercice de celles-ci, sur l'évolution de l'environnement et du métier, sur ses contraintes, sur ses difficultés d'exercice (au début et après).

Quelques règles :

- « Communiquer, c'est résoudre un problème »
- « Communiquer, c'est tenter de s'approcher d'une vérité commune »
- C'est être tantôt en situation d'émetteur, tantôt en situation de récepteur, dans un échange de mots, mais aussi de postures, de mimiques, de gestes, dans un lieu et à un moment précis (contexte) influant sur la situation de communication
- On peut définir la communication comme un ensemble de procédés verbaux et non verbaux qui permettent de transmettre un message, d'échanger des informations

- Communiquer, c'est s'exprimer soi, indiquer sa perception des choses et du monde en fonction de sa personnalité. Pour être compris, il est nécessaire d'ajuster 2 visions des choses et du monde, la sienne propre et celle de son interlocuteur

- Le « cadre de référence » influe sur la communication. C'est un système de croyances, attitudes, expériences personnelles qui conditionnent la manière personnelle de voir le monde et d'y réagir (« je vois le monde à travers mes lunettes »)
- Comprendre un individu, c'est s'efforcer de saisir à travers les opinions qu'il émet et qui peuvent être contradictoires, le cadre de référence qui les explique (nécessité de sortir de son propre cadre de référence)

Dans le cadre de l'alternance et d'un véritable partenariat, le M.A ou le tuteur doit avec son apprenti(e) :

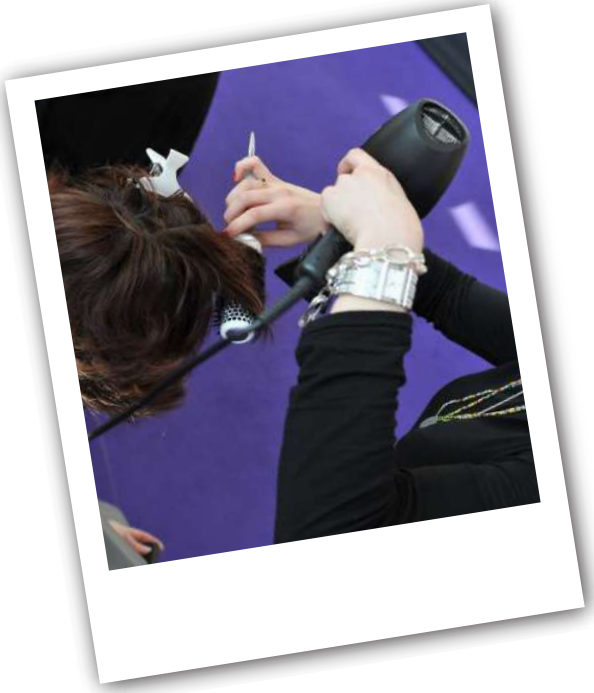
- Réaliser un bilan de ses acquis en entreprise à la fin de chaque période d'alternance
- Échanger avec lui, avec ses représentants légaux et les formateurs du CFA (lors des visites en entreprise) sur ce bilan
- Développer un système relationnel permanent en utilisant les différents outils de la pédagogie de l'alternance :
  - Référentiels
  - Tableau de stratégie
  - Livret d'apprentissage
  - Livret de formation alternée
  - Bulletins
  - Visites en entreprise
- Veiller et contrôler les absences en CFA et en entreprise

Former sur le lieu de travail

La situation de formation mise en place doit s'insérer dans un processus de production, l'apprenant étant intégré dans des situations réelles de travail.

Préparer les séquences de travail :

- Quels objectifs de formation ?
- Quelles informations donner ?
- Quelles consignes transmettre ?
- Quelle aide apporter ?
- Quel contrôle assurer ?



Présenter le travail, l'activité, les tâches :

- Présenter le contexte, les contraintes
- Indiquer les résultats attendus
- Donner les formations et les consignes nécessaires
- Montrer les gestes, expliquer les procédés ou techniques à mettre en oeuvre
- Vérifier la compréhension de l'objectif (reformulation orale de l'apprenti(e))
- Faire réaliser, exécuter les tâches

Suivre la réalisation des tâches (dans le temps imparti, en autonomie selon le niveau de compétences)

Revenir sur la démarche et les techniques employées une fois les tâches accomplies

Analyser la production réalisée par l'apprenti(e) en l'associant à l'évaluation de son travail

Identifier ensemble les points forts et les points faibles du processus d'acquisition des compétences. Déterminer les marges de progrès à réaliser

Valoriser l'apprenti(e) à travers ses productions

Rendre le travail formateur :

- Le M.A. ou le tuteur a ce rôle essentiel d'accompagner l'apprenant dans sa recherche de qualification professionnelle sur le terrain (pédagogie adaptée)
- Il a pour mission de choisir une séquence de travail pertinente, cohérente par rapport à l'entreprise et à la formation poursuivie. L'apprenant doit pouvoir réussir facilement la tâche. Elle doit être riche en potentiel d'apprentissage et adaptée au niveau de compétences de l'apprenti(e)
- Analyser la séquence de travail avant de donner un travail à l'apprenant (découpage de la séquence de travail en tâches, repérage des compétences clés pour assumer cette fonction)
- Montrer à l'apprenant le travail à réaliser, expliquer comment s'y prendre et créer des conditions favorables à l'apprentissage (préciser les objectifs à atteindre et le degré de performances attendu) puis l'évaluer
- Pointer dès le début les erreurs à éviter mais garder à l'esprit que l'erreur fait avancer
- S'assurer que l'apprenant comprend bien ce qu'il doit faire, être à l'écoute des questions posées
- Définir « les règles du jeu » : qui fait quoi ? Quel est le degré d'autonomie ? Évaluer les risques en cas d'erreur
- Encourager et rassurer

Quelques règles de pédagogie des adultes :

- Le besoin de savoir est la principale source de motivation chez l'adulte en formation mais la recherche d'un succès personnel est aussi une source importante de motivation
- La réussite et l'éloge facilitent l'apprentissage alors que l'échec freine celui-ci
- Un adulte en formation a déjà une multitude de représentations qui peuvent le gêner. Il est important de savoir quelles sont ses représentations

- L'apprentissage passe par la division de la difficulté en petites étapes mises dans un ordre progressif
- Il est plus logique de passer à un deuxième niveau d'apprentissage lorsque l'on maîtrise suffisamment le premier mais il est possible de commencer à apprendre en partant de différents endroits
- La fixation d'une acquisition ne se fait pas pendant les explications théoriques mais en exécutant les tâches, en essayant de soi-même
- On apprend d'autant mieux que l'on découvre soi-même les lois de fonctionnement (repérer ce qui fait que l'on échoue, se poser des questions)
- Plus un apprenant se sent responsable de sa progression, plus la formation a des chances d'être efficace

Déceler l'incompréhension :

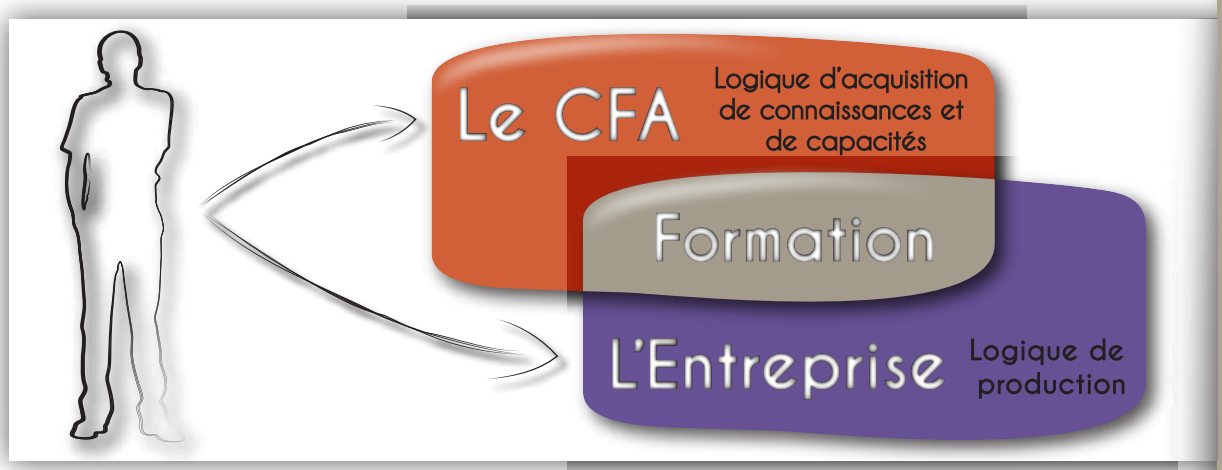
- Cette fonction est une mission essentielle dans un rôle de tuteur, c'est une fonction d'accompagnement. Il est important de repérer chez l'apprenant les signes éventuels d'incompréhension. Donner à l'apprenant la possibilité de s'exprimer (certaines personnes sont peu habituées à s'exprimer). Les questions posées renseignent sur le degré de compréhension (utiliser le questionnement pour aller plus loin ou pour vérifier)

L'alternance entre le CFA et l'entreprise suppose que les règles soient établies (connaissances du programme de formation et de ses objectifs) entre les 2 entités et qu'un véritable partenariat soit mis en place. Les différents outils ou documents permettent :

- D'établir une relation entre le tuteur et l'organisme de formation,
- A l'apprenant de savoir se situer dans son cheminement vers ce métier.

La pédagogie de l'alternance

Une formation en alternance, c'est :



Le jeune est un agent économique de l'entreprise, il participe réellement aux activités, à la production, à la rentabilité de l'entreprise. Mais le jeune ne doit pas accomplir que des tâches à faible valeur formative ; l'entreprise doit compter sur un jeune qui va maîtriser de plus en plus de compétences et de techniques en l'impliquant dans les activités et non pas comme un « simple observateur ».

Une pédagogie spécifique par les objectifs (objectifs et progression dans l'acquisition des connaissances).

- Elle suppose le partage des tâches (partage du temps, partage des responsabilités, partage du contenu de la formation)

Fixer des objectifs, c'est :

- Développer la cohésion et la motivation (donne un sens au travail) dont l'entreprise a besoin
- Faire prendre conscience des enjeux de l'entreprise (engager l'ensemble des ressources, utilité de tous, chacun se sent responsable non seulement de son propre travail [objectifs individuels] mais aussi de la qualité de tous les services de l'entreprise [objectifs de l'entreprise], nouvelle façon de travailler ensemble autour d'objectifs communs)

Un objectif, c'est :

- Un but, un résultat à atteindre et non pas une tâche ou une fonction à accomplir
- Un objectif résulte d'une volonté, il se décide

Pour manager par les objectifs, il est nécessaire de déterminer :

- Qui ? Définir avec précision les personnes concernées pour accomplir les missions confiées (profil, compétences)
- Quoi ? Définir l'objectif à atteindre
- Quand ? Définir le planning de réalisation (étapes)
- Où ? Lieu d'intervention
- Comment ? Définir l'ensemble des moyens
- Pourquoi ? Expliquer les enjeux des différents objectifs (souci de transparence, de cohésion, de confiance, adhésion de l'équipe « convaincre plutôt que vaincre »)

Instauration d'un système de communication entre l'entreprise et le CFA pour définir les objectifs des phases d'alternance, installer et faire vivre l'interactivité, suivre les progrès, repérer les difficultés et y remédier, évaluer en cours et en fin de formation

L'alternance permet grâce à l'entreprise :

- D'enseigner autrement par une pédagogie adaptée et d'apprendre dans une démarche inductive (passage du vécu, du vu, du fait, c'est-à-dire du concret à l'abstrait). Les jeunes en formation professionnelle entrent en alternance car ils préfèrent l'approche du concret, ils préfèrent « voir d'abord », « faire d'abord », « toucher d'abord » pour mieux comprendre ensuite
- Pour le jeune, d'apprendre par l'expérience, par l'observation ce qui ne peut pas toujours s'enseigner
- D'assurer une meilleure adéquation entre diplôme, métier et emploi
- Une formation en alternance implique la mise en œuvre d'une stratégie pédagogique qui permet à l'apprenant de tirer parti de la spécificité des 2 pôles de formation.

L'évaluation de la formation

> L'évaluation est au service d'une pédagogie de la réussite. Elle ne vise pas à sélectionner les meilleurs mais à aider le plus grand nombre à atteindre les objectifs fixés.

L'évaluation, c'est l'action de mesurer à l'aide de **critères objectifs** les acquis de l'apprenant.

- **L'évaluation diagnostique :** c'est le test initial qui permet de situer les compétences des apprenants en début de formation (ex : évaluation des acquis, tests de positionnement). Elle permet d'adapter le contenu de la formation

- **L'évaluation formative :** elle mesure l'écart entre ce qui est acquis et ce qui ne l'est pas. Elle permet ainsi à l'apprenant de se situer dans son parcours de formation, de lui proposer une remédiation par rapport aux difficultés rencontrées (proposition d'activités d'aide). Pas de notes, la fonction de l'évaluation est informative, elle vise à corriger les erreurs commises par l'apprenant

- **L'évaluation certificative :** elle concerne la délivrance du diplôme. Elle consiste donc à mesurer le niveau atteint par le candidat par rapport au niveau requis pour se voir délivrer une unité d'un diplôme professionnel. Il ne s'agit pas de mesurer les progrès réalisés par le candidat (évaluation formative) mais de vérifier, par sondage, s'il possède les compétences et les connaissances constitutives de l'unité. Le règlement d'examen de chaque spécialité professionnelle du diplôme précise le nombre, la nature et les modalités de passation des évaluations nécessaires à la délivrance du diplôme

Dans le cadre du contrôle en cours de formation (CCF), le tuteur doit :

- Connaître les référentiels de formation et les grilles d'évaluation / s'approprier les critères et les outils d'évaluation
- Construire des situations d'évaluation permettant de vérifier si les compétences professionnelles attendues à l'examen ont été acquises et inscrire les résultats dans les grilles d'évaluation
- Participer à la correction des épreuves d'examen ou aux jurys d'examen
- Établir la proposition de note de l'évaluation avec un membre de l'équipe pédagogique

Que faut-il évaluer ?

- Le produit de l'apprentissage : c'est le point essentiel, il s'agit d'évaluer des compétences (savoirs, savoir-faire, savoir-être)
- Le processus d'apprentissage : afin de mettre en œuvre d'autres types (méthodes) d'enseignement lorsque l'on a repéré et identifié les difficultés

Evaluer objectivement c'est :

- Éviter toute subjectivité dans l'évaluation de l'apprenant
- Justifier toutes notes ou appréciations attribuées
- Préciser les critères d'évaluation définissant une certaine forme « de contrat de travail ». Il est important d'affiner ces critères en fonction du niveau de l'apprenant et de la période de formation. Les critères sont à formuler avec la plus grande précision afin de lever toute ambiguïté
- Informer à l'avance l'apprenant de ce sur quoi va porter l'évaluation
- Échanger sur ce qui peut faire l'objet de l'évaluation (contenus) et se mettre d'accord sur les points et les modalités de l'évaluation
- Vérifier avec l'apprenant le degré de compréhension de l'évaluation (critères de réussite choisis)
- Parole à l'évalué : recueillir en premier le point de vue de l'apprenant sur ce qui s'est passé (autoévaluation – repérer ses points forts et ses erreurs)
- Parole à l'évaluateur : commencer toujours par exprimer le positif, pour communiquer sur ce qui n'est pas bien réalisé, essayer d'orienter l'apprenant pour qu'il le découvre lui-même, reprendre avec lui ce qui pourrait être à l'origine de ses difficultés
- Évaluation formative : faire un mini-plan d'action pour résoudre ses erreurs en reprenant le déroulement d'une phase de travail, les compétences à acquérir.

En conclusion

Intégrer et former des jeunes en entreprise, c'est pour le maître d'apprentissage ou le tuteur, développer une politique « dynamisante ». Il faut être capable de motiver ses membres par un meilleur management pour introduire plus d'efficacité, de rentabilité, d'innovations, obtenir de meilleures performances économiques. Mais c'est également combattre en permanence des sentiments d'inutilité, de confusion des rôles, d'incertitudes et de stress attachés à des situations chaque jour plus complexes. Pour obtenir une meilleure qualité de vie, il est nécessaire que chacun puisse trouver dans son travail de véritables éléments de motivation comme la considération, la responsabilité, l'initiative et l'autonomie, la réalisation de soi.

Liens utiles

CFA Marc RUYER : http://www.cfacoiffure.fr/

Région Haute-Normandie : http://www.hautenormandie.fr/

FNC Haute-Normandie : http://www.coiffure-haute-normandie.fr/index.php/fnc

Chambre des Métiers 76 : http://www.cma76.fr/

Chambre des Métiers 27 : http://www.artisanat27.com/

Ministère du Travail et de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social : http://travail-emploi.gouv.fr

Portail national sur l'apprentissage : http://www.lapprenti.com/

L'apprentissage et l'Europe : http://www.europe-education-formation.fr/

Pour télécharger des référentiels : http://www2.cndp.fr/doadministrative/

Pour trouver des documents pédagogiques :

http://sbssa.spip.ac-rouen.fr/?-Filiere-soins-personnels

CFA Marc Ruyer

RÉGION NORMANDIE

TUTEUR APPRENTI ALTERN
COMMUNIQUER FORMER
FORMER INTÉGRATION RÉU
ALTERNANCE COMMUNIQU
MANAGER JEUNE PÉDA
PÉDAGOGIE MANAGER
RÉUSSITE INTÉGRATION
INTÉGRATION JEUNE

34-36 avenue des Canadiens
76140 Le Petit-Quevilly
02 35 62 09 89
contact@cfacoiffure.com
www.cfacoiffure.com