



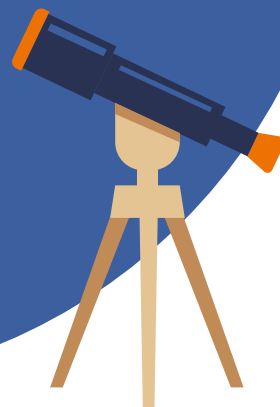
GUIDE DU TUTORAT

DANS LA TRANSFORMATION LAITIÈRE



PRÉAMBULE

Depuis toujours,
les entreprises laitières recrutent
et forment les salariés aux métiers
de la transformation du lait.



En réponse aux nouveaux besoins en compétences, résultant de la profonde mutation connue par le secteur (liée à la mécanisation/robotisation/numérisation de certains procédés, à l'évolution des normes de qualité et des attentes des consommateurs...), et aux **difficultés de recrutement** rencontrées par les entreprises, les partenaires sociaux de la Transformation laitière se sont mobilisés pour **développer une offre de certification professionnelle** adaptée.



Ils ont, en effet, souhaité :

- **reconnaitre l'expérience** et le professionnalisme des salariés ;
- **renforcer et développer leurs compétences**, pour favoriser leur adaptation aux nécessaires évolutions de leur emploi et renforcer leur employabilité ;
- **faciliter l'insertion des nouveaux collaborateurs** dans les métiers spécifiques de la transformation laitière, ainsi que leur intégration dans leur entreprise d'accueil ;

C'est ainsi qu'ils ont mis en œuvre, dans le cadre de plusieurs accords de branches depuis 2006, les **certificats de qualification professionnelle (CQP)** de la Transformation laitière, correspondant à plusieurs métiers spécifiques du secteur, notamment sur son cœur d'activité (par ex, Chauffeur-ramasseur, Conducteur de machine, Pilote d'installation automatisée...). A date, **ce dispositif se compose de 10 CQP laitiers**, reconnus paritairement dans le cadre de l'accord du 28 avril 2021 sur la Formation professionnelle dans la Transformation laitière.

PRÉAMBULE *(suite)*

Par ailleurs, ils ont récemment développé une **nouvelle certification**, le « **Titre à finalité professionnelle Fromager** », centré sur les **compétences fromagères à maîtriser au cours des différentes étapes de fabrication d'un fromage**. Cette certification, **unique en France**, répondant aux besoins exprimés par les entreprises, est aujourd'hui **accessible aux salariés et demandeurs d'emploi**, elle le deviendra également, sous réserve de son inscription au RNCP, **aux étudiants**, dans le cadre de leur formation initiale, ce qui permettra d'attirer de nouveaux profils.

L'accord du 28 avril 2021 susvisé prévoit spécifiquement un **accompagnement du stagiaire d'un CQP par un tuteur**. Il prévoit également qu'un **guide sera élaboré** par la **Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP)** de la Transformation laitière, afin d'**accompagner l'exercice** de la mission tutorale dans le cadre des CQP.

La CPNEFP souhaite réaffirmer :

- l'importance du tutorat dans le **partage** et la **transmission des savoirs** et **savoir-faire** et dans l'**explication du savoir-être** à mettre en œuvre, quel que soit le dispositif de formation mobilisé ;
- l'**intérêt réciproque**, pour le tuteur et le tutoré, d'actions de tutorat.

C'est pourquoi elle a décidé de retenir pour ce guide une notion élargie du tutorat et permettre ainsi l'accompagnement des tuteurs / maitres d'apprentissage de :

- **Salariés entrant** dans l'entreprise,
- **Salariés évoluant professionnellement** dans leur activité.



À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Le présent guide **bénéficie à l'ensemble des acteurs du tutorat** (entreprises et tuteurs/maitres d'apprentissage) qui relèvent de :

- la **CCN des Coopératives agricoles laitières** ;
- la **CCN de l'Industrie laitière**.



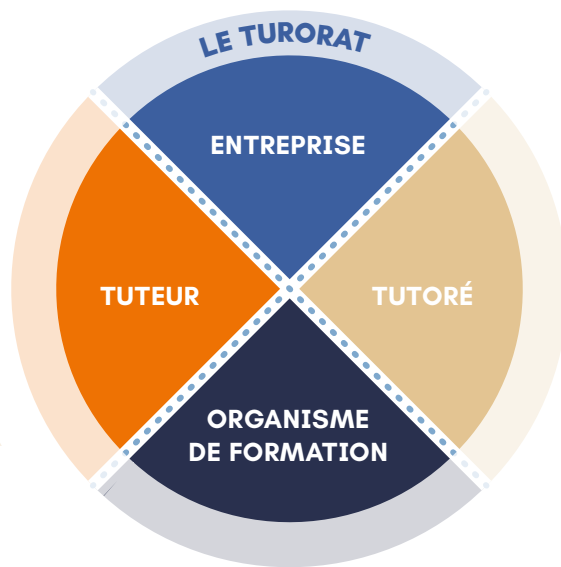
DANS QUEL CONTEXTE S'EXERCE LE TUTORAT ?

Le tutorat s'exerce dans le cadre d'un **parcours de formation, en alternance**, se partageant entre des périodes de formation théorique et des périodes pratiques en entreprise ; sont visés le **contrat d'apprentissage**, le **contrat de professionnalisation**, la **reconversion** ou **promotion par alternance (Pro-A)**, ainsi que le **dispositif CQP**.

Ces parcours de formation nécessitent la désignation d'un tuteur/maitre d'apprentissage, qui s'entend comme l'accompagnant des :

- **Salariés entrant** dans l'entreprise,
- **Salariés évoluant professionnellement** dans leur activité.

Le tutorat implique donc la coopération des 4 acteurs ci-contre :



QUEL EST LE CADRE JURIDIQUE DU TUTORAT ?

Le tutorat est régi par les dispositions légales et conventionnelles suivantes :

Le tuteur dans le cadre :

- d'un **contrat de professionnalisation** : articles **L6325-3-1, D6325-6 à D6325-10** du code du travail ;
- de la **reconversion** ou **promotion par alternance (Pro-A)** : article **D6324-2** du code du travail ;
- d'un **dispositif CQP** : **accord du 28 avril 2021** et **accord du 1^{er} décembre 2020** sur la formation professionnelle dans la Transformation laitière, accord du 1^{er} décembre 2020 relatif à la formation professionnelle et à l'apprentissage dans diverses branches du secteur alimentaire.

Le maître d'apprentissage :

articles **L6223-5 à L6223-8-2, R6223-6 à R6223-8** et **R6223-22 à R6223-23** du code du travail ;

CODE DU TRAVAIL





QUELLES SONT LES CONDITIONS REQUISES POUR ÊTRE TUTEUR / MAÎTRE D'APPRENTISSAGE ?

Le tuteur doit être :

VOLONTAIRE

Exercer une mission tutorale est un **engagement dans la durée et envers une autre personne** ; il convient d'avoir « envie » (d'accompagner, de transmettre...), d'avoir le goût des relations humaines et de faire particulièrement preuve de bienveillance envers un public en situation d'apprentissage ;

COMPÉTENT

La fonction tutorale nécessite des compétences **relationnelles, d'écoute, pédagogiques et techniques** ou d'être en capacité de les acquérir, notamment, par la **participation à une formation**.

DÉSIGNÉ PAR SA DIRECTION

Le tuteur doit être **officiellement désigné** par la direction de l'entreprise, pour accompagner le tuteur.

EXPÉRIMENTÉ

Par souci de légitimité et d'efficacité, il est obligatoire de justifier :

- **pour le tuteur**, d'une **expérience professionnelle d'au moins 2 ans** et de **qualités techniques suffisantes** en rapport avec l'objectif de professionnalisation visé ;
- **pour le maître d'apprentissage**, d'un **diplôme ou titre** relevant du même domaine et d'un niveau **au moins équivalent** à celui préparé par l'apprenti et justifier d'**au moins 1 an d'expérience professionnelle** en lien avec la qualification visée ; ou d'**au moins 2 ans d'expérience professionnelle** en lien avec la qualification visée par l'apprenti ;



Lorsqu'un salarié souhaite devenir tuteur...

il est recommandé de **prévoir un entretien** entre ce dernier et sa direction des ressources humaines et/ou son manager, avant le début de sa fonction, afin de **préciser ce qui est attendu de lui** (missions, moyens...). Ces éléments peuvent être formalisés **dans un document écrit**.

De même, **en fin de mission**, un **nouvel entretien** pourra être organisé entre les mêmes parties, afin de faire un **bilan sur l'expérience du tuteur** (missions remplies, adaptations à envisager, souhait de poursuivre dans cette fonction...).

L'employeur peut assurer lui-même le tutorat s'il remplit les conditions d'expérience et de compétences ci-dessus.



QUELLES SONT LES MISSIONS DU TUTEUR / MAÎTRE D'APPRENTISSAGE ?

Les missions du tuteur s'articulent autour des 5 activités ci-dessous :

1. LA PARTICIPATION ACTIVE À LA SÉLECTION DU TUTORÉ

Le tuteur contribue :

- à la définition des missions et activités du tutoré, inscrites dans sa fiche de poste ;
- au recrutement du tutoré, le cas échéant ;

2. L'ACCUEIL ET INTÉGRATION DU SALARIÉ TUTORÉ

Afin de faciliter l'intégration du tutoré, il est chargé :

- d'accueillir le tutoré ;
- de lui présenter l'entreprise, son service / atelier, son poste de travail ;
- de lui faire visiter les locaux / différentes services de l'entreprise ;
- de fournir le matériel nécessaire à la bonne exécution de ses missions ;
- de présenter le tutoré aux autres salariés de l'entreprise ;

3. LA TRANSMISSION DES COMPÉTENCES

Il est tenu, notamment :

- d'accompagner le tutoré dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet professionnel ;
- de transmettre au tutoré ses savoirs, savoir-faire, savoir-être, en lien avec l'objectif de formation défini, afin qu'il devienne autonome ;
- de contribuer à l'acquisition de compétences par le tutoré, au travers de séquences de formation en situation professionnelle c'est-à-dire d'activités pratiques, avec les bons comportements attendus par l'entreprise, dans le respect des règles de sécurité applicables ;
- de s'assurer de la cohérence entre le programme en centre de formation et les tâches à réaliser sur le poste de travail du tutoré ;
- de réaliser des entretiens de suivi régulièrement ;

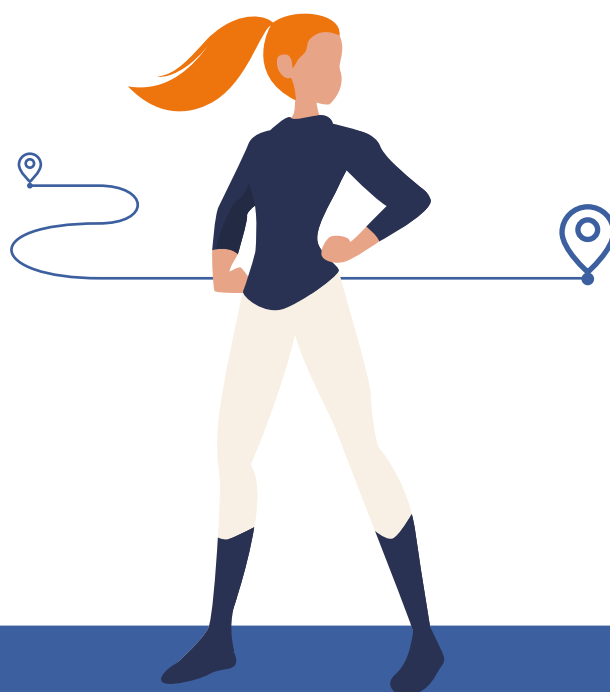
4. LA CONTRIBUTION À L'ORGANISATION

A ce titre, le tuteur veille :

- à organiser avec le tutoré ses activités dans l'entreprise (tâches à accomplir, séquences de formation...) ;
- à respecter l'emploi du temps du tutoré ;
- à assurer la liaison avec l'organisme ou le service chargé des actions d'évaluation, de formation et d'accompagnement du tutoré ;

5. LA PARTICIPATION AUX ÉVALUATIONS

Il contribue, le cas échéant, au positionnement initial du tutoré, au suivi de la formation et participe à l'**évaluation des acquis** tout au long du parcours de formation (évaluations en continu et finales).



De façon globale, le tuteur veillera au **bon déroulement du parcours** du tutoré dans l'entreprise.



DE QUELS MOYENS BÉNÉFICIE LE TUTEUR / MAITRE D'APPRENTISSAGE ?

Afin de permettre au tuteur d'exercer ses missions, l'entreprise veillera à mettre en œuvre les moyens nécessaires, notamment :

UNE FORMATION SPÉCIFIQUE

Le salarié pourra bénéficier, après accord de l'employeur sur le contenu et le calendrier, d'une formation spécifique, avec des objectifs pédagogiques et des éléments de programme liés à l'exercice de la fonction de tuteur. Il pourra notamment bénéficier de la plateforme de formation collaborative d'OCAPIAT, **Camp'num**, qui contient des modules à destination des tuteurs et maîtres d'apprentissage <https://campnum.com/> ;

DES OUTILS UTILES À L'EXERCICE DE SES MISSIONS

Le tuteur dispose des outils pratiques lui facilitant l'exercice de sa fonction tutorale : présentation de l'entreprise et du service dans lequel évolue le tuteur, livret d'accueil, fiche de poste, référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de la certification visée, contenu et calendrier de formation du tuteur, fiche de suivi du tuteur, checklist du tuteur, trame d'entretien de suivi, trame de séquence de formation, outils d'évaluation en continu... (cf. modèles ci-après)

UNE « COMMUNAUTÉ » DE TUTEURS

Dans les entreprises ayant plusieurs tutorés, une « communauté » de tuteurs pourra être créée, afin de favoriser les échanges de bonnes pratiques et le partage d'expérience entre tuteurs.

LE TEMPS NÉCESSAIRE

L'entreprise prend, en concertation avec le tuteur, les mesures d'organisation et d'aménagement de sa charge de travail nécessaires et compatibles à l'accomplissement de sa mission tutorale.

A cet effet, la mission tutorale est limitée comme suit :

• LE TUTEUR NE POURRA ACCOMPAGNER :

plus de 3 salariés tutorés, lorsqu'il est salarié ;

plus de 2 salariés tutorés, lorsqu'il est employeur ;

• LE MAITRE D'APPRENTISSAGE NE POURRA ACCOMPAGNER

plus de 2 apprentis (plus éventuellement un redoublant)



QUELS SONT LES BÉNÉFICES ?

Être tuteur, c'est l'opportunité :

- d'avoir la satisfaction de **contribuer à la réussite du tutoré** (succès de l'intégration, montée en compétences, finalité et sens du métier, acquisition de la culture de l'entreprise...)
- de renforcer son **estime de soi** et de son **travail** ;
- de **consolider** et d'**actualiser ses savoirs** dans son domaine de compétences (nouvelles technologies, nouveaux process, matériels...) ;
- de **développer ses compétences** relationnelles, pédagogiques...
- d'**élargir son réseau professionnel**, dans l'entreprise mais aussi à l'extérieur (organisme de formation, jury d'évaluation...)



OUTILS PRATIQUES



- 1 -

La checklist de l'accueil et de l'intégration du tuteuré

- 2 -

Mener une séquence de formation

- 3 -

Mener un entretien de suivi



LA CHECKLIST DE L'ACCUEIL ET DE L'INTEGRATION DU TUTORÉ

L'entrée en formation du tutoré est également synonyme de découverte d'un nouvel univers pour lui : entreprise, équipe, métier... le tuteur a un rôle clé pour que cette découverte se passe pour le mieux. Voici une liste pour aider les différentes parties concernées par l'accueil et l'intégration du tutoré (RH, manager, tuteur) ... à ne rien oublier.

1 SEMAINE AVANT L'ARRIVÉE DU TUTORÉ

- ☐ **Confirmer auprès du tutoré** la date et l'heure de son arrivée, ainsi que l'adresse du site
- ☐ **Préparer l'installation matérielle** du tutoré avec les services compétents : codes d'accès, contrat de travail, documentation d'information (plaquette de l'entreprise, organigramme, livret d'accueil...), outils de travail (badges, vestiaire, EPI, matériel informatique...)
- ☐ **Informar l'équipe** de l'arrivée du tutoré

JOURNÉE D'ACCUEIL DU TUTORÉ



- ☐ **Accueillir le tutoré**
- ☐ **Présenter l'entreprise** (dont l'activité, les produits, les marchés, les clients, les différents services, les règles de fonctionnement...) et remettre la documentation d'information
- ☐ **Remplir les documents administratifs** (dont le contrat de travail) avec le service RH
- ☐ **Visiter le site**
- ☐ **Présenter l'environnement** de travail et l'équipe
- ☐ **Présenter le poste de travail** plus précisément (Missions, tâches, moyens/outils, règles à respecter) et remettre la fiche de poste
- ☐ **Fournir les outils** de travail
- ☐ **Fournir un emploi du temps de la semaine** (dont missions quotidiennes et séquences de formation)
- ☐ **Prévoir un temps** pour que le tutoré puisse **prendre connaissance de la documentation** fournie et **observer/s'approprier** son nouvel environnement

1^{ÈRE} SEMAINE APRÈS L'ARRIVÉE DU TUTORÉ

- ☐ **A chaque prise de poste**, rappeler l'emploi du temps de la journée et indiquer les missions du jour, avec des consignes précises
- ☐ **Accomplir les séquences de formation** prévues avec le tutoré
- ☐ **Chaque fin de journée de travail**, faire un point avec le tutoré sur son ressenti, ses éventuelles questions

2 PREMIERS MOIS APRÈS L'ARRIVÉE DU TUTORÉ

- ☐ **Chaque début de semaine**, fournir l'emploi du temps de la semaine
- ☐ **Accomplir les séquences de formation** prévues avec le tutoré
- ☐ **Chaque fin de semaine**, réaliser un **entretien sur les tâches effectuées**, la progression dans l'apprentissage du métier, le comportement et l'intégration dans l'équipe, formalisé grâce à un support d'entretien

MOIS SUIVANTS

- ☐ **Chaque fin de mois**, réaliser un **entretien de suivi sur les tâches effectuées**, la progression dans l'apprentissage du métier, le comportement et l'intégration dans l'équipe, formalisé grâce à un support d'entretien



MENER UNE SÉQUENCE DE FORMATION

Afin de contribuer à l'acquisition des compétences nécessaires à l'exercice du métier visé par le tuteuré, il est nécessaire de prévoir des séquences de formation dans son emploi du temps, en lien avec son programme de formation. Voici comment mener une séquence de formation et un support pour préparer ces séquences.

1. PRÉPARATION

Préciser l'objectif de la séquence de formation

Définir avec précision l'activité prévue (son début, sa fin, sa finalité...)

Transmettre les informations utiles (contexte, règles à respecter, risques...)

Eventuellement **FAIRE VOIR**

2. RÉALISATION

Le tuteuré **réalise l'activité**

Le tuteur n'intervient qu'en cas de besoin ou **sur demande du tuteuré** ;
il tend à intervenir le moins possible

Si le tuteur le juge nécessaire, **le tuteuré reprend l'activité à plusieurs reprises** pour bien la comprendre et la maîtriser

3. ANALYSE

Une fois l'activité terminée, le tuteur et le tuteuré prennent un temps pour **faire le point**

Le tuteur interroge le tuteuré : quelle est son analyse de la séquence ?
Pourquoi a-t-il choisi les moyens qu'il a mis en oeuvre ? Y avait-il d'autres moyens envisageables ?
Pourquoi ne les a-t-il pas choisis ? que pense-t-il du résultat ?

Le tuteur expose ensuite **sa propre analyse**

SÉQUENCES DE FORMATION

- Nom et prénom du tutoré :
- Certification visée :

DATE	OBJECTIFS DE LA SÉQUENCE	COMPÉTENCES VISÉES	ACTIVITÉS PRÉVUES	RÉSULTATS

SÉQUENCES DE FORMATION

- Nom et prénom du tutoré :
- Certification visée :

DATE	OBJECTIFS DE LA SÉQUENCE	COMPÉTENCES VISÉES	ACTIVITÉS PRÉVUES	RÉSULTATS



MENER UN ENTRETIEN DE SUIVI

L'accompagnement du tutoré se fait principalement par la transmission des compétences. Pour optimiser cette transmission, il est important de faire des points d'étape réguliers et formalisés, permettant de faire un bilan des actions réalisées et de préparer celles à venir. Voici comment conduire un entretien, ainsi qu'un support pour en garder trace.

1. PRÉPARER L'ENTRETIEN

Fixer la date et l'heure de l'entretien

Lister les points à aborder lors de cet entretien

Rassembler la documentation utile

Le cas échéant, reprendre le support du/des précédent(s) entretien(s)

Remettre les informations utiles au tutoré pour qu'il prépare l'entretien

2. CONDUIRE L'ENTRETIEN

Rappeler l'objectif et les points à aborder de l'entretien

Le cas échéant, rappeler les conclusions du précédent entretien

Faire un point sur les activités réalisées, avec les difficultés rencontrées, les points forts et les axes d'amélioration

Mettre en lien les activités réalisées avec les compétences du référentiel de la certification et leur degré d'acquisition (acquis, partiellement acquis, non-acquis)

Faire un point sur le savoir-être du tutoré

Résumer les axes de progression retenus

Fixer les objectifs pour la période à venir

Fixer le prochain entretien

ENTRETIEN DE SUIVI

• Nom et prénom du tuteuré :

• Date :

RÉALISATIONS

TÂCHES ET ACTIVITÉS	•
DIFFICULTÉS DE RÉALISATION RENCONTRÉES ET SOLUTIONS MISES EN OEUVRE	•
RÉSULTATS OBTENUS	•
COMPÉTENCES SOLLICITÉES	•
BILAN	☐ Acquis ☐ Non acquis ☐ À renforcer
AXES DE PROGRÈS ET SUITES RETENUES	•

COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

ATTITUDE ATTENDUE	•
AXES DE PROGRÈS ET SUITES RETENUES	•
BILAN	☐ Acquis ☐ Non acquis ☐ À renforcer

ENTRETIEN DE SUIVI

• Nom et prénom du tuteuré :

• Date :

RÉALISATIONS

TÂCHES ET ACTIVITÉS	•
DIFFICULTÉS DE RÉALISATION RENCONTRÉES ET SOLUTIONS MISES EN OEUVRE	•
RÉSULTATS OBTENUS	•
COMPÉTENCES SOLLICITÉES	•
BILAN	☐ Acquis ☐ Non acquis ☐ À renforcer
AXES DE PROGRÈS ET SUITES RETENUES	•

COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

ATTITUDE ATTENDUE	•
AXES DE PROGRÈS ET SUITES RETENUES	•
BILAN	☐ Acquis ☐ Non acquis ☐ À renforcer

ENTRETIEN DE SUIVI

• Nom et prénom du tuteuré :

• Date :

RÉALISATIONS

TÂCHES ET ACTIVITÉS	•
DIFFICULTÉS DE RÉALISATION RENCONTRÉES ET SOLUTIONS MISES EN OEUVRE	•
RÉSULTATS OBTENUS	•
COMPÉTENCES SOLLICITÉES	•
BILAN	☐ Acquis ☐ Non acquis ☐ À renforcer
AXES DE PROGRÈS ET SUITES RETENUES	•

COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

ATTITUDE ATTENDUE	•
AXES DE PROGRÈS ET SUITES RETENUES	•
BILAN	☐ Acquis ☐ Non acquis ☐ À renforcer

ENTRETIEN DE SUIVI

• Nom et prénom du tuteuré :

• Date :

RÉALISATIONS

TÂCHES ET ACTIVITÉS	•
DIFFICULTÉS DE RÉALISATION RENCONTRÉES ET SOLUTIONS MISES EN OEUVRE	•
RÉSULTATS OBTENUS	•
COMPÉTENCES SOLLICITÉES	•
BILAN	☐ Acquis ☐ Non acquis ☐ À renforcer
AXES DE PROGRÈS ET SUITES RETENUES	•

COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

ATTITUDE ATTENDUE	•
AXES DE PROGRÈS ET SUITES RETENUES	•
BILAN	☐ Acquis ☐ Non acquis ☐ À renforcer