

Carnet de bord du tuteur

L'OPCA du commerce interentreprises
et du commerce international





Nom du tuteur :

Métier :

Site :

Date :

■ Intergros a créé ce *Carnet de bord* spécialement pour les tuteurs des entreprises du commerce interentreprises.

Objectif :

Accompagner le tuteur dans sa mission et le doter d'un outil simple et opérationnel pour être plus efficace et gagner du temps.

Ce *Carnet de bord* est composé de fiches pratiques préremplies (à titre indicatif) ou à compléter. Chacune est assortie d'indications et de conseils adaptés aux situations professionnelles du commerce interentreprises.

La fiche n°3, destinée à organiser les activités du nouveau salarié, est proposée préremplie pour les métiers de vendeur sur site, vendeur itinérant et télévendeur.





Pourquoi vous êtes tuteur ?

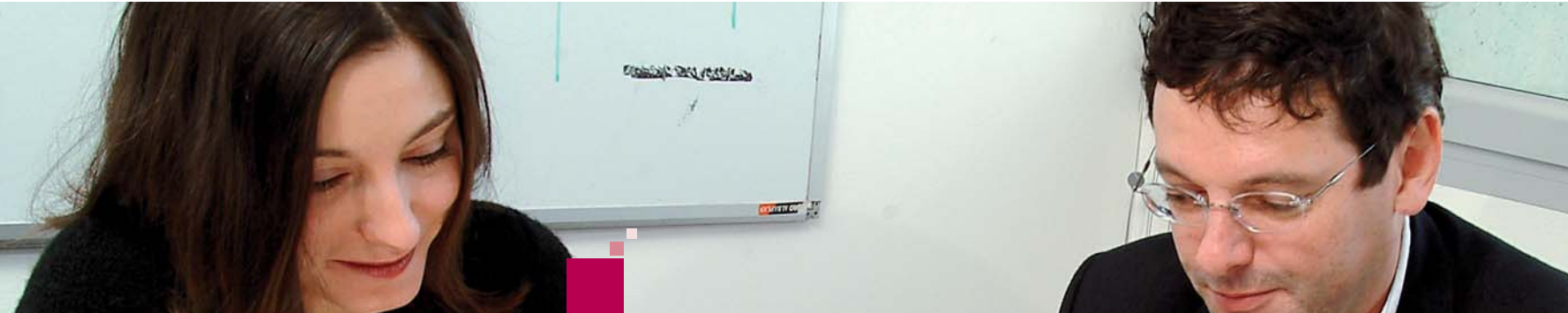
Cette mission vous a été proposée car vous êtes expérimenté et expert dans votre métier. Vous avez les qualités requises pour transmettre des savoirs. Vous savez organiser et planifier. Vous êtes capable d'évaluer de manière objective et constructive.

Enfin et surtout, vous êtes motivé pour accompagner un nouveau salarié en alternance (contrat de professionnalisation).

Les bonnes conditions pour réussir cette fonction d'accompagnement : avoir des méthodes et du temps

- Avez-vous été préparé à cette mission ?
Savez-vous qu'il existe une formation courte pour vous y préparer ?
Parlez-en avec votre responsable hiérarchique.
- Votre emploi du temps a-t-il été aménagé pour garantir votre disponibilité ? Vous veillerez à ne pas suivre plus de 2 nouveaux salariés en même temps.
- Ce *Carnet de bord* du tuteur vous aidera à réussir votre accompagnement.





Votre rôle

Important : le tuteur n'est pas un formateur

■ **Accueillir le nouveau salarié** (en contrat de professionnalisation)

■ **Accompagner son intégration dans l'entreprise :**

Parce qu'un nouveau salarié bien accompagné est plus efficace et plus rapidement opérationnel. Bien informé, il se sent impliqué dans l'équipe. C'est un atout pour satisfaire vos clients.

■ **Lui transmettre votre métier :**

Parce que vous êtes un bon professionnel, vous avez la responsabilité de transmettre votre métier, vos astuces et tout ce qui s'apprend uniquement en situation de travail.

Votre accompagnement contribue à renforcer le professionnalisme de l'équipe et à préparer la relève.



Vos missions opérationnelles



Préparer la venue du nouvel arrivant

■ ■ Important

Fiche n°1

Accueillir le nouvel arrivant

■ ■ ■ Très important

Fiche n°2



Organiser le parcours de professionnalisation et les activités

■ ■ ■ Très important

Fiche n°3

Rendre le travail "formateur"

■ ■ Important

Fiche n°4



Mesurer la progression (favoriser l'auto-évaluation)

■ Recommandé

Fiche n°5

Mesurer la progression ensemble

■ ■ ■ Très important

Fiche n°6



Avoir des relations partenaires avec l'organisme de formation

■ Recommandé

Fiche n°7

Pour bien réussir votre tutorat, nous avons gradué l'importance des fiches que nous vous proposons :

■ ■ ■ Très important ■ ■ Important ■ Recommandé



Votre mission :
**Préparer
la venue du
nouvel arrivant**

Objectif de la fiche n°1 :

Tuteur

Vous aider à préparer l'accueil pour gagner du temps et éviter les oublis.

Mode d'emploi :

Cette fiche est réutilisable pour chaque nouveau salarié occupant le même poste.



Fiche proposée à titre indicatif. À compléter à votre convenance.
À télécharger sur www.intergros.com



Préparer la venue du nouvel arrivant

Nom et prénom du salarié tutoré :	Date d'arrivée :		
Ce qui est à faire	Quand/qui	Avec qui/comment (supports d'information nécessaires, visites...)	(1)
<ul style="list-style-type: none"> • Informer les collègues, les clients. • 			
<ul style="list-style-type: none"> • Préparer le poste de travail du nouvel arrivant. • 			
<ul style="list-style-type: none"> • Réunir les informations à lui communiquer (consignes de sécurité, fiche de poste, organigramme, livret d'accueil, plaquette de présentation des produits...). • 			
<ul style="list-style-type: none"> • Préparer le parcours de professionnalisation et/ou d'intégration (cf. fiche n°3). • 			
<ul style="list-style-type: none"> • Définir le calendrier des évaluations et celui des RDV avec l'organisme de formation. • 			
<ul style="list-style-type: none"> • Préparer le déroulement de la 1^{re} journée. • 			
<ul style="list-style-type: none"> • 			
<ul style="list-style-type: none"> • 			

Votre mission :
**Accueillir le
nouvel arrivant**

Objectif de la fiche n°2 :

Tuteur

Vous aider à réussir votre accueil et à communiquer les informations importantes.

Salarié tuteuré

Permettre au nouveau salarié de s'intégrer rapidement dans l'équipe et le poste.

Mode d'emploi :

Cette fiche est réutilisable pour chaque nouveau salarié occupant le même poste.

Conseils :

- **N'oubliez pas !** Le nouveau salarié que vous accueillez découvre le monde du travail. Il a besoin de toutes les informations indiquées dans la fiche car elles font partie de son apprentissage.
- Soyez à l'écoute.
- Incitez le nouveau salarié à poser des questions pour l'aider à découvrir le poste par lui-même.
- Posez des questions pour vous assurer de la bonne compréhension des informations transmises.
- Ne donnez pas d'informations trop détaillées dans un premier temps.

Fiche proposée à titre indicatif. À compléter à votre convenance.
À télécharger sur www.intergros.com



Nom et prénom du salarié tutoré :	Date d'arrivée :		
Ce qui est à faire	Quand/qui	Avec qui/comment (supports d'information nécessaires, visites...)	(1)
<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer au nouvel arrivant votre rôle de tuteur pendant la durée de sa professionnalisation/intégration. • 			
<ul style="list-style-type: none"> • Présenter l'entreprise, le site, le local ou le bureau où il/elle va travailler, les règles de sécurité, lui remettre le livret d'accueil s'il y a lieu. • 			
<ul style="list-style-type: none"> • Présenter les collègues : qui fait quoi ? • 			
<ul style="list-style-type: none"> • Faire découvrir le poste de travail et situer sa place dans l'organisation de l'entreprise (fournisseurs, postes en amont, postes en parallèle, postes en aval, clients). • 			
<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer au nouvel arrivant ce qu'il apprendra et devra faire : lui remettre la fiche n°3 décrivant le parcours de professionnalisation et le planning de présence dans l'entreprise. • 			
<ul style="list-style-type: none"> • 			
<ul style="list-style-type: none"> • 			

Votre mission : Organiser le parcours de profession- nalisation et les activités

Objectif de la fiche n°3 :

Tuteur

Vous aider à planifier et organiser le parcours de professionnalisation du nouveau salarié dans l'entreprise. Ce parcours se présente sous la forme d'un descriptif détaillé des activités et des tâches correspondant au poste de travail occupé dans l'entreprise.

Salarié tuteuré

Permettre au nouveau salarié de connaître les activités et comportements attendus en situation de travail.

Mode d'emploi :

La fiche est à renseigner **uniquement la première fois** ; elle est réutilisable pour chaque nouveau salarié occupant le même poste.

- Colonne 1 / principales activités du poste : tout d'abord, vous découperez le poste occupé en 3 à 6 activités principales.
- Colonne 2 / tâches correspondantes : vous décrirez ensuite en détail les tâches correspondant à chacune des activités principales.
- Colonne 3 / quand : vous programmerez les activités réalisées dans l'entreprise en les organisant selon une difficulté croissante et en cohérence avec le programme de l'organisme de formation.

Conseils :

- Concertez-vous avec votre manager pour définir ensemble les activités et tâches qui seront confiées au nouveau salarié.
- Reportez-vous à la fiche de poste réalisée par votre entreprise, si elle existe. **Vous pouvez aussi consulter les fiches des métiers du commerce interentreprises téléchargeables sur le site de l'Observatoire des métiers www.observatoire-oci.org**
- Prenez connaissance du contenu de la formation théorique dispensée dans l'organisme de formation.

Fiche proposée à titre indicatif. À compléter à votre convenance.

Disponible également préremplie pour les métiers de : **vendeur sur site, vendeur itinérant et télévendeur**, sur www.intergros.com



Organiser le parcours de professionnalisation dans l'entreprise

Nom et prénom du salarié tutoré :

Qualification préparée / poste occupé :

Exemple

Principales activités du poste	Tâches correspondantes (ce que fera le nouveau salarié)	Quand (durée ou date)	Avec qui	Avec quels moyens (matériels, outillages, produits, documents, poste de travail, consignes de sécurité à respecter...)	(1)
<p>Pour un magasinier, en sortie, être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'élaborer les BL, • de déposer les marchandises pour le service expédition. <p>En entrée, être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de déposer tous les produits livrés/jour au bon endroit, • de dégager les axes de circulation de l'entrepôt (pas de colis ou paquet au sol). 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapprocher la commande client avec le BL. • Éditer le BL avec le logiciel etc. • Consulter le planning informatique d'expédition des livraisons. <ul style="list-style-type: none"> • Conduire les transpalettes. • Appliquer la méthode X de stockage et d'identification. 	Période du :..... au.....	Avec le tuteur	Poste informatique	



Organiser le parcours de professionnalisation dans l'entreprise

■ ■ ■ Très important

Fiche n°3

Principales activités du poste	Tâches correspondantes (ce que fera le nouveau salarié)	Quand (durée ou date)	Avec qui	Avec quels moyens (matériels, outillages, produits, documents, poste de travail, consignes de sécurité à respecter...)	(1)



Organiser le parcours de professionnalisation dans l'entreprise

■ ■ ■ Très important
Fiche n°3

Principales activités du poste	Tâches correspondantes (ce que fera le nouveau salarié)	Quand (durée ou date)	Avec qui	Avec quels moyens (matériels, outillages, produits, documents, poste de travail, consignes de sécurité à respecter...)	(1)

Votre mission :
**Rendre
le travail
"formateur"**

Objectif de la fiche n°4 :

Tuteur

Vous aider à transmettre ou à renforcer un savoir-faire professionnel.

Salarié tuteuré

Permettre au nouveau salarié d'acquérir l'autonomie et les compétences pour exercer le métier préparé.

Mode d'emploi :

Cette fiche est réutilisable pour chaque nouveau salarié occupant le même poste.

- Faites une fiche pour chacune des activités à apprendre ou à améliorer.
- Remettez cette fiche au salarié car elle lui servira de guide quand il se retrouvera seul.

Cette fiche peut aussi servir à établir un programme de formation interne.

Conseils :

- Proposez des situations de travail « formatrices » concrètes :
 - 1- faire faire plutôt que montrer : pour permettre au salarié d'expérimenter ses propres façons de faire et les corriger si nécessaire,
 - 2- aider le salarié à trouver lui-même la solution plutôt que de la lui donner tout de suite,
 - 3- poser des questions pour rechercher les causes des difficultés rencontrées.
- Mobilisez les personnes ressources dans l'entreprise.

Fiche proposée à titre indicatif. À compléter à votre convenance.
À télécharger sur www.intergros.com



Préparer une séquence de travail formatrice

Nom et prénom du salarié tutoré :

Qualification préparée / poste occupé :

Exemple

Principales activités	Tâches correspondantes	Avec quels moyens (matériel, outils)	Compétences : connaissances, savoir-faire, comportements	Points clés, erreurs à éviter	Critères de succès
Pour un vendeur, préparer le rendez-vous : <ul style="list-style-type: none"> • collecter de l'info en amont sur le client, • préparer son matériel, • réviser son argumentaire... 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire connaissance avec le prospect ou actualiser la connaissance du client. • Faire une démonstration. 	<ul style="list-style-type: none"> • Échantillon, brochure commerciale... 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître nos produits. • Savoir poser des questions... 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas parler de prix. • Ne pas couper la parole au prospect. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sortir avec un devis. • Avoir obtenu un second RDV pour conclure la vente. • Avoir réussi la démonstration.



Préparer une séquence de travail formatrice

■ ■ Important
Fiche n°4

Principales activités	Tâches correspondantes	Avec quels moyens (matériel, outils)	Compétences : connaissances, savoir-faire, comportements	Points clés, erreurs à éviter	Critères de succès



Préparer une séquence de travail formatrice

■ ■ Important
Fiche n°4

Principales activités	Tâches correspondantes	Avec quels moyens (matériel, outils)	Compétences : connaissances, savoir-faire, comportements	Points clés, erreurs à éviter	Critères de succès

Votre mission :
**Mesurer la
progression
(favoriser
l'auto-évaluation)**

Objectif de la fiche n°5 :

Salarié tutoré

Permettre au nouveau salarié d'**auto-évaluer** simplement ses acquis et ses marges de progrès.

Mode d'emploi :

La fiche est réutilisable pour chaque nouveau salarié occupant le même poste.

La fiche est à renseigner par le nouveau salarié mais nécessite que vous expliquiez son usage :

- Indiquez comment la renseigner en vous appuyant sur un **exemple** précis.
- Proposez une fiche pour chacune des activités principales du poste.

**Elle peut aussi servir au nouveau salarié pour renseigner ensemble la fiche n°6
« Mesurer la progression ensemble ».**

Fiche proposée à titre indicatif. À compléter à votre convenance.
À télécharger sur www.intergros.com



Le salarié mesure lui-même son travail et ses acquis

■ Recommandé
Fiche n°5

Nom et prénom du salarié tutoré :

Qualification préparée / poste occupé :

Exemple

Dates	Activités mesurées	Tâches réalisées (de façon autonome, ou sous la responsabilité de...)	Ce que j'ai appris et ce que je pense avoir réussi	Difficultés rencontrées (Comment et avec qui ces difficultés ont été résolues ? Questions à poser)
	<ul style="list-style-type: none">• Par exemple pour l'activité : conduire un entretien de vente en face à face.	<ul style="list-style-type: none">• Préparation de l'entretien seul.• Commencer l'entretien avec le prospect avec mon tuteur.• Faire la démonstration seul.		

Votre mission :
**Mesurer la
progression
ensemble**

Objectif de la fiche n°6 :

Tuteur

Vous aider à faire un bilan avec le nouveau salarié.

Salarié tutoré

Permettre au nouveau salarié d'avoir un retour sur son travail et de faire le bilan de son parcours de professionnalisation.

Mode d'emploi :

Cette fiche permet de répertorier les points significatifs de l'intégration

et des apprentissages du nouveau salarié : principales réussites, difficultés rencontrées, solutions pour les surmonter, comportement en situation professionnelle...

Elle peut être utilisée pour le bilan d'une séquence de travail formatrice, à la fin de la période d'intégration ou pour le bilan final.

Important : planifiez les évaluations à intervalles réguliers et remettez le planning au salarié.

Conseils :

- Nous vous invitons à renseigner cette fiche avec le salarié tutoré et le responsable de l'organisme de formation qui le suit dans toute la mesure du possible.
- Évaluer n'est pas juger. Repérez les difficultés rencontrées par le nouveau salarié pour l'aider à trouver des solutions.

Fiche proposée à titre indicatif. À compléter à votre convenance.
À télécharger sur www.intergros.com



Faire un bilan ensemble

■ ■ ■ Très important
Fiche n°6

Nom et prénom du tuteur :

Nom et prénom du salarié tutoré :

Dates	Points traités	Appréciations		Observations (différents points de vue)	Décisions prises ensemble, actions à mener
		Compétence(s) acquise(s)	Compétence(s) à retravailler		

Votre mission :
Avoir des relations partenaires avec l'organisme de formation

Objectifs de la fiche n°7 :

Tuteur

- Vous aider à coordonner votre action et celle de l'organisme de formation pour une meilleure intégration et progression du nouveau salarié.
- Assurer le suivi scolaire du nouveau salarié (réussite aux évaluations intermédiaires, assiduité...).

Salarié tuteuré

Permettre au nouveau salarié d'évoquer toute difficulté rencontrée dans le cadre de la scolarité (déroulement du programme, respect du calendrier...).

Conseils :

- Définissez dès le début le calendrier des RDV avec l'organisme de formation.
- Veillez à programmer les RDV à intervalles réguliers.

Fiche proposée à titre indicatif. À compléter à votre convenance.
À télécharger sur www.intergros.com



Avoir des relations partenaires avec l'organisme de formation

■ Recommandé

Fiche n°7

Nom et prénom du salarié tutoré :

Interlocuteur dans l'organisme de formation :

Dates	Points évoqués	Acquis sur la période et marge de progrès	Faits significatifs ⁽¹⁾	Observations (différents points de vue)	Décisions prises ensemble, actions à mener

Notes




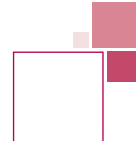
À la fin du parcours de professionnalisation ou d'intégration, il est conseillé de conserver ce *Carnet de bord*. En effet, les informations figurant dans ce document peuvent être utiles :

Au salarié et au tuteur :

- Pour renseigner leur passeport de formation.

À l'entreprise :

- Pour accompagner le salarié et le tuteur dans la poursuite de leur parcours professionnel.
 - Pour justifier, en cas de contrôle de l'administration, de la réalité de la mission tutorale et de la qualité du processus d'intégration mis en œuvre pour les nouveaux salariés.
- 



L'organisme paritaire collecteur agréé du commerce
interentreprises et du commerce international
www.intergros.com

