

Le Tutorat : transmettez et pérennisez vos savoir-faire

Public

Toute personne amenée à transmettre ses connaissances à un nouveau collaborateur dans son entreprise

Participants

9

Durée

4 jours

Prérequis

Aucun

Objectifs

Identifier, formaliser, gérer, transférer et évaluer les savoir et savoir-faire en intégrant les notions suivantes:

- Accompagner un nouveau collaborateur
- Transmettre ses connaissances
- Construire un plan de transfert
- Evaluer l'apprentissage

Programme

JOUR 1: Accompagner un nouveau collaborateur

Les toutes premières étapes du processus d'accompagnement et de tutorat:

- comment bien les négocier?
- Situer les rôles et les conditions de transfert de connaissances
- Tuteur, parrain, mentor, ...: de quoi parle-t-on exactement?

D'une façon plus générale, le transfert de connaissances: pourquoi est-ce important aujourd'hui de l'assurer dans les organisations de travail?

- Conditions pour réussir les projets de transfert de connaissances
- Conditions au niveau des individus (seniors et juniors)
- Conditions au niveau de l'organisation

Le premier contact : Il s'agit d'un moment important: comment l'aborder, comment le mener?

- Fixer les premières tâches
- Comment mettre rapidement l'apprentissage sur de bons rails?
- Accompagner les premières tâches
- Comment mener les séances de debriefing (formelles ou informelles) couvrant les premières étapes de l'apprentissage?

JOUR 2: Transmettre ses connaissances

Par quoi commencer et comment progresser pas à pas?

Méthodes pour commencer et obtenir des "quick wins" (ou résultats rapides)

- Par quoi commencer?
- Méthodes pour poursuivre et transmettre des connaissances en situation

Comment transmettre en situation de travail quand on a aussi d'autres choses à faire?

Méthodes pour aller en profondeur et transmettre des connaissances "pointues"

- Façons de faire, modes opératoires, gestes du métier, ...
- aspects relevant souvent des "routines" et du registre des connaissances implicites - plus difficiles à transmettre
- Aperçu d'ensemble sur les méthodes de transfert utilisables

JOUR 3: Construire un plan de transfert

Etre capable de concevoir un plan de transfert structuré et systématique avec un carnet de bord, à l'usage du nouveau collaborateur, pour servir de support au processus d'apprentissage ainsi qu'aux évaluations nécessaires

Construire un plan de transfert à partir de documents existants

- Référentiel de fonctions/compétences, description de fonctions, ...

Construire un plan de transfert en cas d'absence de documents

- Construire une carte de connaissances
- Détecter les connaissances critiques (à transférer)
- Prioriser les actions et les situer dans le temps

Compléter le plan de transfert et le carnet de bord

- Avec l'ensemble des connaissances à transférer, les méthodes et le planning

Entre le JOUR 3 et le JOUR 4 (mission en entreprise)

Finaliser son plan de transfert et le carnet de bord correspondant

Si possible, le faire valider par son encadrement (N+1)

JOUR 4: Evaluer l'apprentissage

Comment évaluer effectivement l'apprentissage du nouveau collaborateur?

Comment au besoin certifier que les connaissances et compétences sont acquises?

Evaluer par la voie de l'observation

Première méthode:

- évaluer en observant (les résultats ou le déroulement d'une tâche). Ceci suppose de pouvoir définir des
- instruments d'évaluation - notamment des critères et des indicateurs (simples)
- Comment mettre tout cela dans un tableau et l'utiliser dans une évaluation?
- Comment communiquer une évaluation (en particulier quand "ce n'est pas bon")

Evaluer par la voie d'une discussion

Seconde méthode:

- évaluer dans le cadre d'une discussion. Techniquement, ceci s'appelle un débriefing (discussion dont le but est
- de tirer le bilan et les leçons d'une action d'apprentissage)
- Comment mener ce type d'entretien?

Situations difficiles

- Que faire si ça ne se passe pas comme prévu?
- Comment aborder et surmonter des problèmes qualifiés souvent de comportementaux, mais qui sont aussi des problèmes relationnels entre seniors et juniors.
-

La méthode proposée est faite d'apports méthodologiques en alternance avec des exercices pratiques. Pour chaque partie significative, un exercice de mise en situation ou d'application est proposé.

Le syllabus est conçu comme une succession de fiches-outils structurées.