

Intégrer et accompagner son apprenti-e

Pour vous accompagner



Luciano Musitelli
CIFC-NE

Maître d'apprentissage

- Pendant 20 ans
- 3 apprentis-es à l'interne
- 15 étudiants des écoles de commerce en stage pratique de 52 semaines

Formateur

- En entreprise
- Cours interentreprises

Responsable du refcom

- Conseils et soutien aux entreprises formatrices
- Formations spécialisées pour les formateurs en entreprise

Programme de la journée



Points abordés

- Comprendre la génération Z
 - Faire cohabiter deux visions du monde du travail
 - Comprendre les futur-es collègues / clients
- Comprendre les bases de l'andragogie (éducation des adultes)
- Clarifier la différence entre formateur-trice et coach
- Apprendre à :
 - Poser un cadre clair
 - Avoir la bonne posture
 - Définir les modalités de soutien et les limites
 - Faire équipe
 - Définir le rôle et les responsabilités de chacun
 - Communiquer efficacement
- Accéder à des outils complémentaires (pour aller plus loin)

Mon souhait

Pour la journée

- Partager une expérience qui n'est pas **LA** vérité
- Echanger
- Partager le plaisir ressenti à côtoyer des apprenti-es

cifo-ne



Présentation/attentes

Vos attentes



- Brève présentation personnelle/professionnelle
- Quelles sont vos attentes concernant cette journée ?

La génération Z

Leurs attentes au début de leur formation



- A votre avis ?

La génération Z

Partagez-vous ce point de vue ?



« Les jeunes d'aujourd'hui aiment le luxe; ils sont mal élevés, méprisent l'autorité, n'ont aucun respect pour leurs aînés, et bavardent au lieu de travailler.

Ils ne se lèvent plus lorsqu'un adulte pénètre dans la pièce où ils se trouvent.

Ils contredisent leurs parents... »

La génération Z

Leur profil

- Nés entre 1995 et 2010 (suivante = Alpha)
- Autre rapport à l'apprentissage et à l'école
- Veulent un équilibre entre leur vie personnelle et privée
 - Ne sont pas attachés à l'entreprise
 - Privilégient le temps partiel
 - Veulent du sens
 - L'exemple de leurs parents ne les motivent guère
- Sont disposés à Slasher

cifo-ne



Source : Brigitte Prot, psychopédagogue

La génération Z

Leur profil

- Très (trop ?) stimulé-es
- A la pointe de la technologie ?
- Connaissent la vie à travers les écrans
- Eduqués pour leur bien-être mais pas pour prendre une place dans le monde
- Consomment/vivent dans l'immédiateté
- Leurs forces : créer, communiquer, coopérer
- Aidez-les à intégrer la «réalité» actuelle de l'entreprise

cifo-ne



Source : Brigitte Prot, psychopédagogue

La génération Z

Concilier différentes générations

- [Les jeunes et le travail \(rts\)](#)
- [Congé le vendredi \(rts\)](#)
- [Podcast Egosystème «La génération Z»](#)

cifo-ne



[Complément](#)

La génération Z

Comment ils nous voient



cifo-ne



L'andragogie

Ce qui est retenu



10% de ce qui est lu

20% de ce qui est entendu

30% de ce qui est vu

50% de ce qui est vu et
entendu

70% de ce qui est dit et écrit

90% de ce qui est fait



L'andragogie

Ce qui est retenu



**En phase d'apprentissage, environ 90%
de l'information transmise est oubliée
30 jours plus tard**

- Il s'agit donc de consolider le savoir par la répétition
(1 jour, 1 semaine, 1 mois)



L'andragogie



Pour apprendre

- Plus en mesure d'apprendre pendant 45 minutes (méthode pomodoro)
 - Fragmenter l'apprentissage par tranches de quelques minutes
 - Bien différencier la concentration en mode «expert » ou « apprentissage »
- Pour apprendre une nouveauté la glisser entre 2 habitudes établies
 - S'arrêter pendant quelques minutes
 - Faire le point sur les 3 points que l'on a retenus
 - Enchaîner avec la suite
- Faire un résumé global le lendemain
- Relire c'est faire revenir ce que l'on a appris mais que notre mémoire a perdu de vue

L'andragogie



Les points essentiels

- Dis-moi et j'oublierai
- Montre-moi et je me souviendrai
- Implique-moi et je comprendrai
- Attention à la question : as-tu compris ?

**Ce n'est pas parce que l'on fait quelque chose depuis 25 ans
que notre manière de procéder
est toujours correcte**

L'andragogie

Les 3 canaux



Visuels 65 %

Auditifs 30 %



Kinesthésiques 5 %



L'andragogie

L'espace laboratoire



- Avez-vous la possibilité d'un créer un pour certaines activités ?



L'andragogie



Travail de groupe

- Quelles **compétences** vous imaginez-vous lui transmettre ?
- Quel est votre objectif final ?

- Par petit groupe, 15 minutes
- Restitution sur Flip Chart

L'andragogie

Que de compétences

Restituer

Donner son
avis

Se positionner

Planifier

Être curieux

Assumer

Anticiper

Devenir autonome

Accepter la répétition

Prendre ses
responsabilités

Organiser

Réfléchir

Être proactif

cifo-ne



L'andragogie

Des différences dont il faut tenir compte

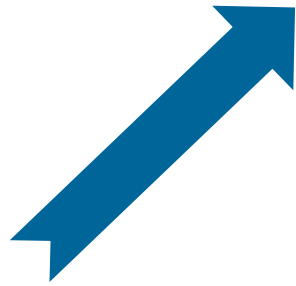
cifo-ne



L'andragogie

L'aptitude au transfert

cifo-ne

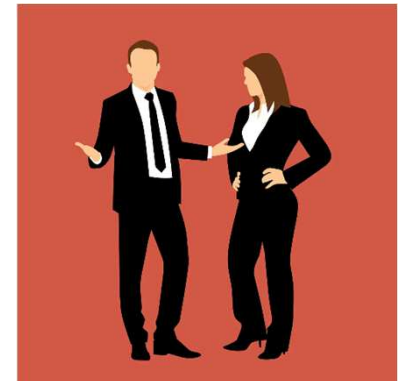


Le formateur-coach

Question

- Quelle est la différence entre un-e formateur-trice et un-e coach ?
- Par petit groupe, 20 minutes
- Restitution sur Flip Chart

cifo-ne



Le formateur-coach



Vous êtes son soutien pas son sauveur !

- Vous n'êtes pas responsable de ses échecs et n'êtes pas son ami-e



Le formateur-coach

Définitions

Le coaching est l'art d'aider une personne à trouver ses propres solutions"
Socrate



cifo-ne

Ça n'est pas...

parent^{chef}
ami
supérieur
thérapeute
formateur
expert
mentor
prof

[Vidéo](#)

Le formateur-coach

Questions

- Quelles actions pratiquez-vous déjà en mode coaching ?

cifo-ne



Le formateur-coach

Les 4 points essentiels

- Poser le cadre
- Avoir la bonne posture
- Faire équipe
- Bien communiquer



Poser le cadre



Tenez-en compte



30 juin

15 août



Poser le cadre



Travail de groupe

- Définissez les points essentiels du cadre que vous souhaitez poser à votre apprenti-e
- Par petit groupe, 15 minutes
- Restitution sur Flip Chart

Poser le cadre



Les points essentiels

- Ce qu'on ose lui faire faire ou non
- Ce qu'on attend de lui / elle
- Tutoiement ou vouvoiement ?
- Respect des règlements et des personnes
Des horaires / des absences (en entreprise et à l'école)
- Respect des délais convenus

Poser le cadre

Les points essentiels

- Présence à l'école obligatoire
- Présentation des notes
- Quel temps lui laisser pour les devoir
- Utilisation du Natel et d'Internet
- Idée : Lui faire faire sa version du règlement



Poser le cadre

Discussion en plénière



- Quelles attentes avez-vous envers votre apprenti-e ?

Poser le cadre

Processus d'intégration



- Le processus d'intégration s'achève à la fin du temps d'essai

Fixez un rendez-vous pour faire le point !

La bonne posture

Les points essentiels



- **Coaching** (serré au départ, progressivement plus léger)
- Soyez **exigeants, cadrant, soutenant, bienveillants**
- Soyez disponible mais pas à disposition
- Sérieux mais accessible
- Humour ?

La bonne posture



Les points essentiels

- Croyez en lui/elle, votre regard compte
- Donnez votre confiance
 - La confiance entraine la confiance
- Valorisez les progrès et faites reconnaître les progrès
- Incitez à la persévérance
- Responsabilisez-le/la (réforme 2023)
- Augmentez graduellement le niveau d'exigence

La bonne posture



Les points essentiels

- Considérez tout ce que l'apprenti-e amène avec intérêt et sans jugement
- Favorisez un climat de travail positif où l'erreur est acceptée
- Remettez-vous en question et envisagez de changer de manière de faire ou de point de vue
- Adaptez votre accompagnement aux besoins de l'apprenti-e

La bonne posture



Les points essentiels

- **Pas de maternage/paternalisme mais du soutien**
- «Attention, tu vas faire une erreur» est peu formateur
 - On apprend de ses erreurs, ne pas les favoriser mais les accepter
- Dites ce qui ne va pas
 - Ajoutez «pas encore»
 - Evitez les comparaisons
 - Ne montrez pas l'erreur, faites chercher l'erreur (texte)

La bonne posture

Former ce n'est pas étaler son savoir !



- Il/elle ne vous ressemble pas :
 - Montrez-lui toutes vos «couleurs» pour qu'il fasse son choix
 - Parlez-lui aussi de vos difficultés
 - Si possible, faites-lui rencontrer d'autres professionnels
- Devenez cultivateur de talents



Faire équipe

Plénière

- Qu'est-ce que cela signifie pour vous ?



Faire équipe

Nous sommes dans le même bateau

cifo-ne



[Vidéo](#)

Faire équipe



Les points essentiels

- Instaurez une relation de partenariat / vous êtes des partenaires
- Créer un climat favorable
- Soyez honnête sincère et respectueux
- Faites confiance à l'apprenti et sa capacité à apprendre
- Laissez à l'apprenti-e sa part de responsabilité dans sa formation

Bien communiquer

Plénière



- Que signifie bien communiquer ?

Bien communiquer

L'art de la question

- Qu'est-ce qui fait une bonne question ?



Bien communiquer



Les points essentiels

- Posez des questions ouvertes qui favorisent la réflexion
 - Et des questions fermées pour clarifier
- Ecoutez et observez sans interrompre ni penser à répondre (écoute active)
- Assurez-vous d'avoir bien compris en reformulant
- Offrez des feedbacks constructifs et acceptez d'en recevoir
- Exprimez-vous de manière claire, transparente et explicite et assurez-vous que l'apprenti-e à bien compris

[Document utile](#)

Bien communiquer

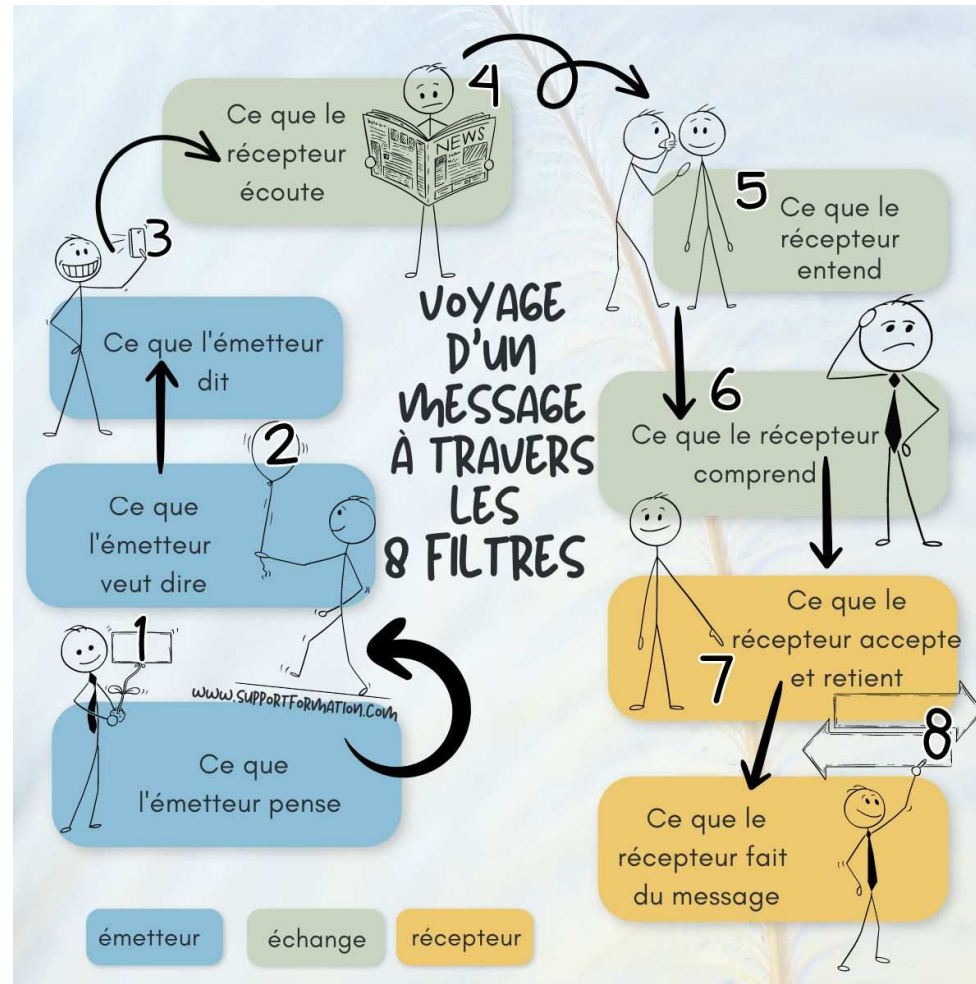
Poser des questions

cifo-ne



Bien communiquer

Partager l'information



Attribuer le travail



Lors de la séance « debout » du matin

- Expliquez le contexte
- Fixez des objectifs de qualité et de délais
 - Une tâche doit produire un résultat (aussi petit soit-il)
 - Les objectifs doivent être réalistes et atteignables
 - Le résultat escompté doit être connu avant de commencer la tâche
 - Attention à la question : as-tu compris ?
- Demandez à l'apprenti-e de fixer les délais et valider (si possible)
- Exigez une restitution (il en va de votre crédibilité)

Attribuer le travail



Lors de la séance « debout » du matin

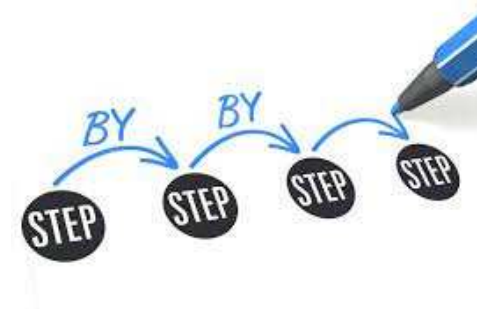
- Faites réfléchir quant aux ressources à disposition
- Faites planifier et regarder les autres agendas
- Laissez s'entraîner – chercher des solutions – acceptez les erreurs

Attribuer le travail

Chacun ses préférences



ou



cifo-ne

Attribuer le travail



Mise en situation

- Bien qu'on le pense, on n'est pas toujours clair et précis, la preuve....
- Prenez 30 secondes pour dessiner une table

Préparer le travail



Un travail bien préparé est un travail à moitié fait :

- Aidez-le/la à clarifier :
 - Le but à atteindre
 - Le délai à respecter
 - Les outils à utiliser (clarifier l'utilisation de l'intelligence artificielle)
 - Les personnes à solliciter
 - Les rdv à planifier
 - Etc.,
- Demandez à l'apprenti-e de fixer les délais et valider (si possible)

Attribuer le travail



Mise en situation

- Attribuer un nouveau travail en mode coaching
- Jeu de rôle
 - 1 apprenti-e
 - 1 responsable de formation
 - 1 observateur-trice
- 20 minutes

Réaliser le travail



Les points essentiels

- Encouragez-le/la à poser des questions
 - Quand les pose-t-il/ elle ?
 - A quelle fréquence ?
- Comment et quand lui répondez-vous ?
- Encouragez-le/la à chercher de manière autonome (Google est ton «ami»)
- Faites-lui planifier sa journée
- Fixez les 3 activités du jour (to do list)

Réaliser le travail



Apprenez-lui à formuler ses demandes en 3 points

1. Expliquer le contexte
2. Expliquer le problème avec des termes techniques adéquats selon le département
3. Proposer 2 solutions afin de régler le problème



Le feed-back

C'est quoi ?



Le feed-back



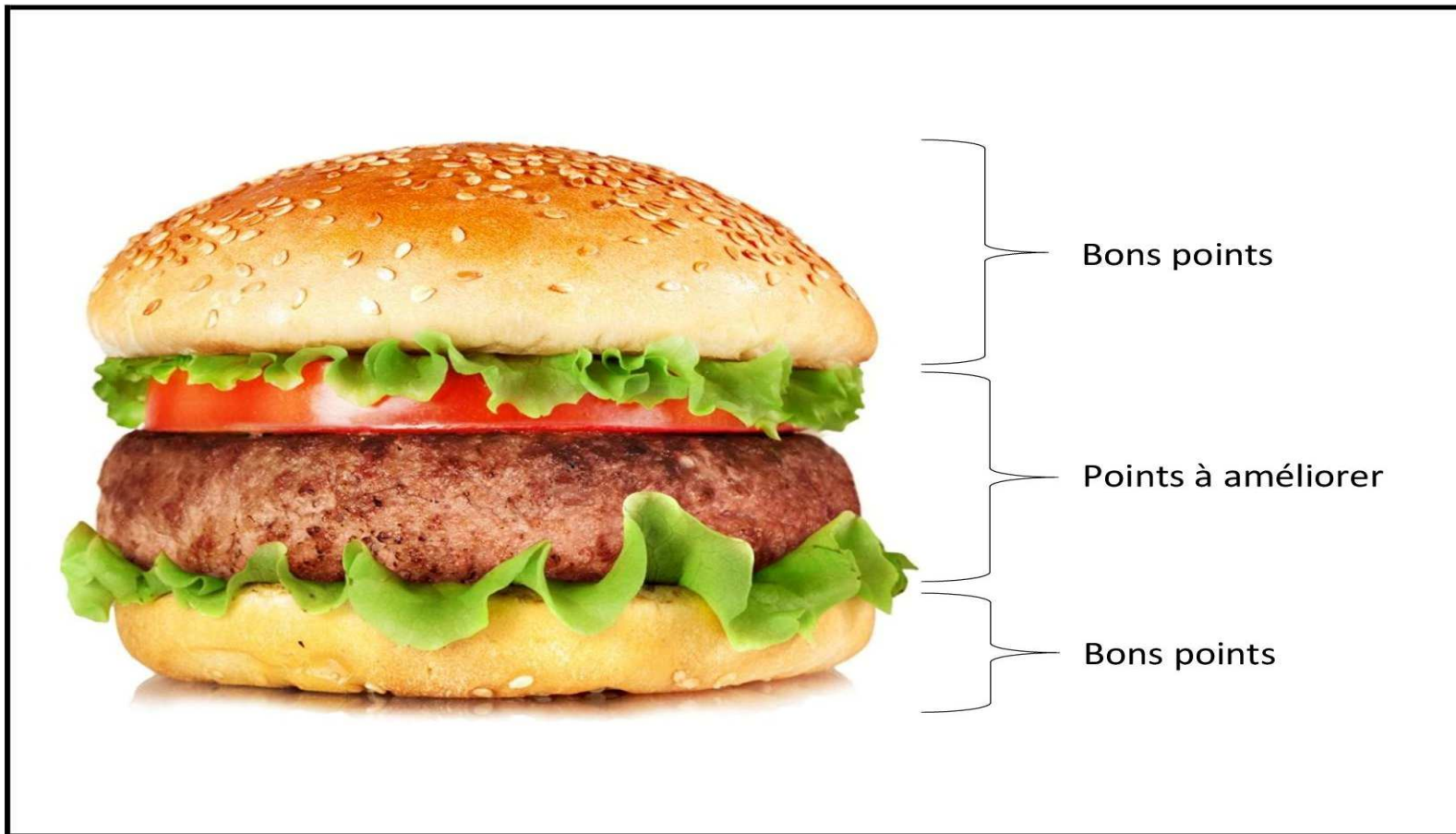
Les points essentiels

- Favorisez un contexte «rassurant»
- Vérifiez, apportez les correctifs
- Offrez des feed-back constructifs
- Evitez les comparaisons
- Evitez la question «pourquoi» qui induit une justification

Le feed-back



Offrir des retours / feed-backs



[Vidéo](#)

Le feed-back

Plénière



- Quel est le pire feedback que vous ayez reçu *ou* donné ?

»

Le feed-back

Est un cadeau.....



- **Signe de reconnaissance**
- **Apprentissage**
- **Amélioration**
- **Collaboration**
- **Développement**
- **Auto-réflexion**
- **Motivation**
- **Autonomie**

Le feed-back

....Dangereux

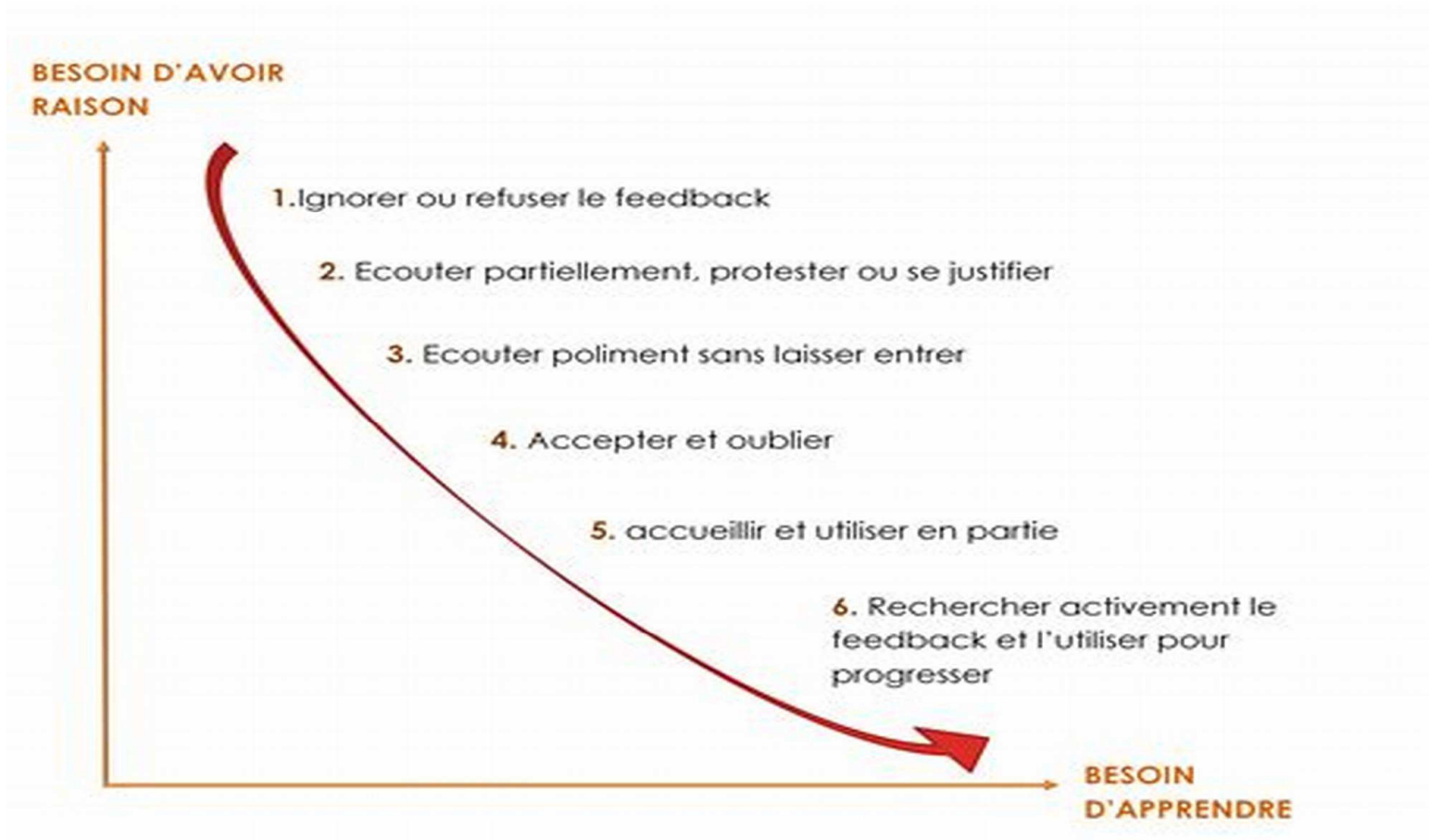
cifo-ne



- Jugement
- Infondé
- Vague
- Général
- Personnel
- Blessant
- Trop rare
- Toujours négatif
- Tourné sur le passé

Le feed-back

Qui suscite des émotions et des réactions

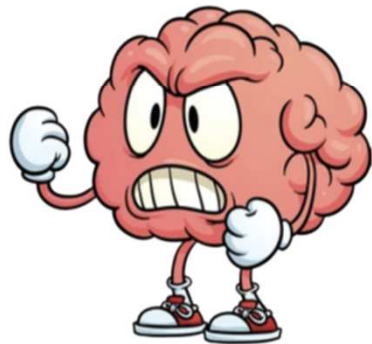


Le feed-back

Les 3 réactions "classiques"



Fight



flight



FREEZE



Le feed-back

Vous êtes plutôt....

~~cifo-ne~~



honnête



gentil



Le feed-back



Situation no.1

- Votre nouvel apprenti Giorgio arrive au bureau pour son premier jour de travail. Il a visiblement fait un effort vestimentaire et arbore fièrement des baskets et un survêtement baggy tout neuf et de grande marque.
- Giorgio vous avait demandé comment il devait s'habiller pour travailler et vous lui aviez dit "Vous allez être en contact avec des clients et il est important que vous soyez bien habillé."
- Comment expliquer à Giorgio que sa tenue n'est pas adaptée au monde professionnel ?

Le feed-back



Consignes

- **Par équipe de 2 :**
 - 1 personne joue le rôle du- de la formateur-trice et va donner un feedback
 - 1 personne joue le rôle de l'apprenti et va recevoir le feedback
- **5 minutes pour préparer**
- **5 minutes pour faire le feedback** (formateur apprenti)
- **3 minutes pour débriefer** apprenti formateur (feedback sur le feedback)

Le feed-back



Consignes

- **Formateur** : réfléchissez à ce que vous allez dire à l'apprenti et ensuite faites-lui votre feedback comme si vous étiez réellement avec lui
- **Apprenti** : réfléchissez à ce dont vous avez besoin pour recevoir un feedback correctement, et observez le formateur vous faire un feedback (Comment vous sentez-vous ? Comprenez-vous ce qui ne va pas ? Comprenez-vous ce que vous devez faire différemment ? Qu'est-ce qui vous manque pour que le feedback soit OK?)

Utilisez la check-list en votre possession

Le feed-back



Situation no.2

- Votre apprentie Mila a cours tous les vendredis.
- Cela fait plusieurs fois qu'elle quitte le bureau jeudi après-midi sans laisser d'indication sur l'avancement de son travail, et notamment sur les choses qu'elle devait terminer avant la fin de la semaine.
- Vous lui avez déjà fait plusieurs fois la remarque.
- Quel feedback allez-vous lui faire cette-fois-ci ?

Utilisez la check-list en votre possession

Quand cela va moins bien



Vous êtes son soutien pas son sauveur !

- Vous n'êtes pas responsable de ses échecs et n'êtes pas son ami-e



Quand cela va moins bien



Causes privées

- Vous n'êtes pas des psys
- Il existe des pros et l'Ecole propose du soutien
- Les parents peuvent-ils être un soutien ?

Le manque de sommeil c'est 40 % de capacité de concentration et de mémoire en moins



Quand cela va moins bien

cifo-ne

Périodes de grands changements



Quand cela va moins bien

cifo-ne

Causes professionnelles

- Tensions, peurs, collègues
- Incompréhensions
- Manque de motivation
 - Pas à sa place
 - Bullshit job
 - Pas habitué au travail répétitif
- Problèmes de concentration



Quand cela va moins bien



La méthode Pomodoro

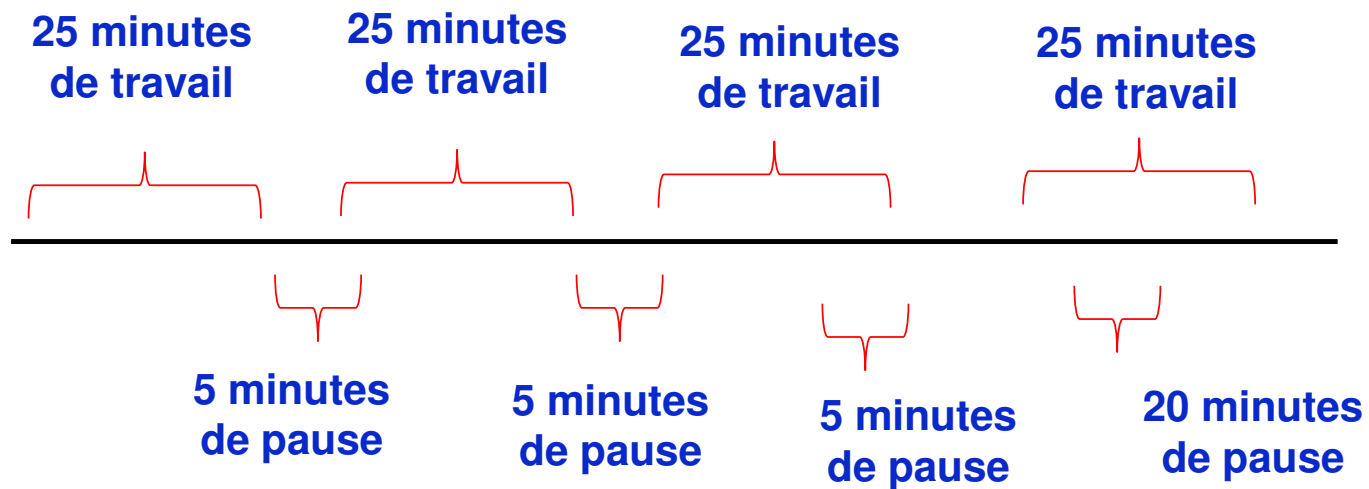
- Pour tester et améliorer son temps de concentration
- Nous restons concentré-es à 100 % 4 heures par jour au maximum



Quand cela va moins bien



La méthode Pomodoro



Quand cela va moins bien

Le bambou chinois

cifo-ne



Ma compétence à développer



Par où commencer ?

Questions ?

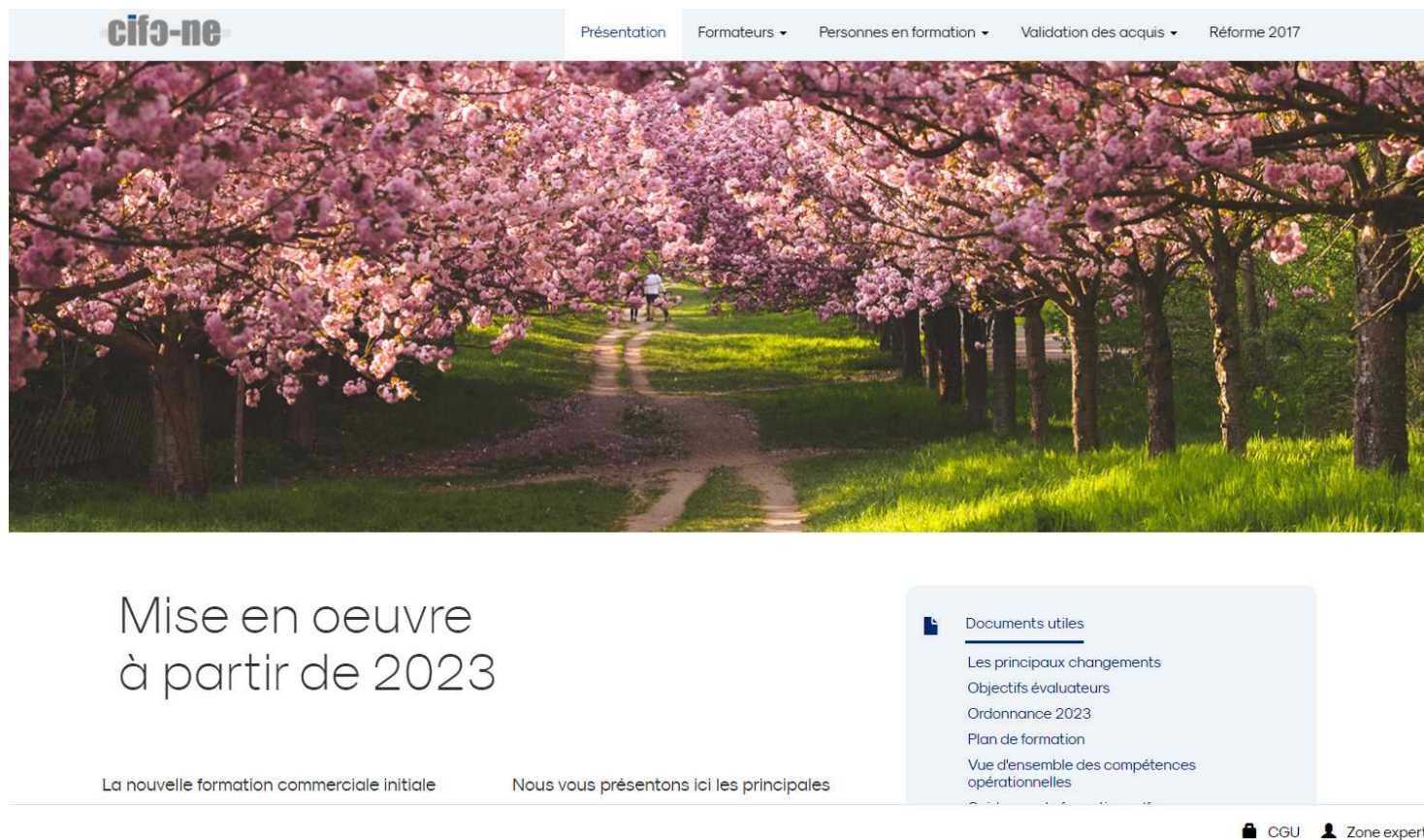
Avant de se quitter

cifo-ne



Site internet

www.cifc-ne.ch



Garder le contact

Groupe de formateur-trices

cifo-ne



Garder le contact

CIFC-NE

Rue Jardinière 69
Case Postale 1365
2301 La Chaux-de-Fonds

Tél. 032/910.94.07
Fax. 032/910.94.01
E-Mail info@cifc-ne.ch
Site www.cifc-ne.ch

Mme Laurence Chételat



Des solutions pour vous

CIFC-NE et Refcom



Un accompagnement
sur mesure pour les
formateurs et les apprentis
de la branche commerciale



Luciano Musitelli
032 910 94 05
info@refcom.ch
www.refcom.ch

refcom
réseau des entreprises
formatrices en commerce



Formations à venir

Nos formations

- La réforme



Evaluation

Votre avis nous intéresse



Merci de votre
attention.

Autres situations possibles



Mise en pratique

- Feed-back
- L'apprenti-e :
- Utilise son ordinateur pro à des fins privées pendant les heures de travail malgré de nombreux rappels à l'ordre
- Parle des activités de l'entreprise en dehors du bureau et viole par conséquent le secret professionnel
- Ne respecte pas la ligne graphique de l'entreprise lorsqu'il rédige des documents
- Tutoie tout le monde et se voit ses collègues comme des « potes »
- Quitte régulièrement l'entreprise le jeudi soir et ne transmet pas l'état d'avancement de tâches qu'il doit finir pour le vendredi (jour où il est à l'école)