Qualitem Alliance
News

www.qualitemalliance.com
alliance.group@wanadoo.fr

Tel. 04 37 03 15 45
Fax 04 37 03 15 46

Journal du réseau de Consultants Expert Qualitem Alliance – n° 030709 – Juillet 2003

Vers une démarche de knowledge - Management … Capitaliser les expériences du tutorat et développer ses compétences

Par Evelyne GUFFENS, Consultant en Management

Centre d'édition des Experts Qualitem Alliance New Deal Qualitem Alliance - 18, place des Palombes – 38300 Bourgoin Jallieu

ARTICLE

L'approche de la formation au travers des compétences et notamment dans le cadre d'une organisation apprenante, relance la question des modalités pédagogiques et génère un recentrage de l'acte formatif vers le champ opérationnel, d'où la mise en place du tutorat.

Le tutorat, tel qu'il se pratique en France et dans le service public en particulier, se caractérise par des pratiques plus souvent spontanées que formalisées.

En matière de formation post-concours, le tutorat dans les Ministères est constant et s'applique à tous les agents.

Concernant la formation des Cadres, il est intéressant de constater, au travers de nos rencontres avec les chefs de service tuteurs, que le tutorat renvoie à des pratiques hétérogènes et que sa représentation est riche d'enseignement. Si le tutorat vise, à partir du référentiel de compétences élaboré par l'Administration, à faire acquérir les pratiques professionnelles du métier par la production, il n'en demeure pas moins que les tuteurs ont rarement l'occasion d'échanger sur leurs pratiques et que l'information ne circule pas sur cette activité.

C'est pourquoi, nous mettons en place, au sein d'un Centre de formation du Ministère des Affaires Sociales, une journée de capitalisation des expériences du tutorat pour les Directeurs d'unités qui doivent former leurs pairs, dans un dispositif de formation par alternance.

Il s'agit de cadres opérationnels, dirigeant des unités de 15 à 30 personnes réparties sur toute la région Ile de France et offrant des services aux demandeurs d'emploi et aux entreprises.

Champ et contenu

Le tutorat peut se définir « *comme un dispositif de formation qui s'opère en situation professionnelle.* »
Le tuteur favorise la mise en rapport de la compétence et des savoirs associés qu'elle mobilise en situation réelle.
D'où notre interrogation, au moment où le dispositif accueille ses dernières promotions avant la mise en place de nouvelles modalités de recrutement :

- Comment cette mise en rapport s'effectue – t – elle ?
- Quelles sont les pratiques et quels sont les savoir – faire mobilisés par les tuteurs ?
- Ces compétences pour manager le tutorat sont – elles implicites ou explicites ?
- Ces pratiques de tuteur sont – elles transférables ?

Evelyne GUFFENS
Consultant
en Management

OLG
Formation Conseil
95600 EAUBONNE

Tél. 01 39 59 54 40
eve.guff@wanadoo.fr

Il apparaît en effet urgent de pouvoir modéliser les pratiques mises en place d'une façon empirique par les tuteurs afin de pouvoir constituer un répertoire des compétences mises en œuvre.

Capitalisation

Elle se déroule en 4 phases :

La phase de capitalisation consiste à faire un bilan du projet de tutorat réalisé par les Directeurs de service, puis à mettre en récit les actions, à formaliser l'expérience de la fonction de tuteur (savoir - faire) afin d'améliorer éventuellement les pratiques de chacun par une réflexion collective.

Il est donc indispensable d'organiser la « mise en mémoire » de ces actes et de permettre une restitution collective afin de lister les pratiques que les chefs de service trouvent les plus *« efficientes. »* Ce débriefing sur le tutorat est bénéfique pour tous les acteurs car il permet de passer en revue les points forts et les axes à améliorer.

Le tuteur s'inscrit donc dans une démarche pro-active, puisqu'il reconstruit son parcours de tuteur et bâtit le projet qu'il souhaite développer pour lui – même et son stagiaire.

Développement des compétences

La phase 4 permet également de faire émerger les besoins à renforcer en terme de compétences autour de la fonction de tuteur .

Ainsi, le plan de formation régional peut – il prendre en compte la dimension accompagnement des chefs de service dans leur mission.

A terme, on peut présager d' un management plus efficace du tutorat mis en place pour leurs propres agents dans leurs unités.

Ce module a donc un triple objectif :

- capitaliser les pratiques et induire une démarche *de « gestion des connaissances »* dans le service public
- accompagner les cadres dans le développement de leurs compétences
- professionnaliser le tutorat

Les conditions de succès

- le projet de gestion des connaissances doit être porté par une volonté de tous les acteurs et de la hiérarchie.
- il doit être diffusé à toutes les personnes concernées.

Le 30 juin 2003

Evelyne GUFFENS
Chargée de mission à l'ANPE
Consultant en Management

Qualitem Alliance
un réseau de compétences

Qualitem Alliance
un réseau de compétences

le label qualitem alliance

La labelisation des organismes de prestations intellectuelles est née du besoin de reconnaissance, par les dirigeants d'entreprises ou d'organismes prestataires, de compétences rompues aux méthodologies d'interventions Consulting, particulièrement sur l'assistance management, l'ingénierie et les actions pédagogiques.

Le Label Qualitem Alliance garantit le respect en la Charte d'Ethique et Protocole des Consultants conventionnés, engagements de véritables « Références Métier » pour des activités pluridisciplinaires.

Les Consultants Qualitem Alliance interviennent isolement ou en équipes cohérentes sur des missions particulières à fort besoins de compétences dans des disciplines variées, sous la conduite d'un manager projet.

QUALITEM ALLIANCE