



# Organiser la formation des tuteurs.

## Quand le tutorat devient un sujet d'organisation

Chez ElectroMarché, PME de 28 salariés spécialisée en électroménager, l'alternance fait partie du modèle depuis longtemps. Pourtant, les résultats sont inégaux : certains alternants s'intègrent parfaitement, d'autres décrochent. Les responsables de magasin évoquent un manque de temps. Les vendeurs expérimentés, eux, parlent d'une « charge en plus » difficile à absorber en période de forte activité.

Lors d'un comité interne, le constat est posé : le tutorat repose sur quelques salariés expérimentés, reconnus pour leur expertise technique, mais jamais formés à transmettre. L'organisation suppose qu'« un bon professionnel saura former ». Or, dans les faits, expliquer un diagnostic de panne, structurer une démonstration produit ou donner un retour constructif ne va pas de soi. Certains tuteurs corrigent à chaud, d'autres laissent faire pour ne pas ralentir la vente. Les pratiques sont hétérogènes, les messages contradictoires.

La direction identifie plusieurs freins : absence de temps formalisé, aucune clarification du rôle du tuteur par rapport au manager, aucune coordination avec le CFA, et surtout une crainte diffuse chez certains salariés expérimentés... celle d'être jugés sur leurs capacités pédagogiques plutôt que sur leurs performances commerciales.

Plutôt que d'ajouter une injonction supplémentaire, l'entreprise décide de repenser l'organisation. Elle commence par définir collectivement ce qu'implique la mission tutorale : objectifs, temps dédié, points d'étape formalisés. Les plannings sont ajustés pour sanctuariser un créneau hebdomadaire d'accompagnement. La formation tuteur est organisée en amont de la rentrée des alternants, afin d'aligner les pratiques et de sécuriser la posture des salariés expérimentés.

La formation ne résout pas tout, mais elle crée un langage commun. Les tuteurs apprennent à découper les compétences, à verbaliser leurs critères d'exigence, à distinguer temps de production et temps d'apprentissage. L'entreprise met en place un tableau de suivi partagé avec les CFA et inscrit la mission tutorale dans l'entretien professionnel.

Progressivement, le tutorat cesse d'être un arrangement informel. Il devient un élément structuré de l'organisation du travail. Les salariés expérimentés ne sont plus seulement mobilisés pour « aider », mais reconnus comme acteurs de la transmission et de la stabilité des compétences.



## Les outils associés



**Carnet de capitalisation des savoirs-faire**



**Guide du tutorat**



**Structurer la transmission par la vidéo : valoriser l'expertise des salariés expérimentés**



**S'impliquer dans un binôme intergénérationnel**



## Ressources et liens externes

- ◎ **L'Opcommerce – Devenir tuteur**
- ◎ **Alternance.emploi.gouv – Choisir un tuteur ou un maître d'apprentissage**
- ◎ **Ministère du Travail – Certification relative aux compétences de maître d'apprentissage/tuteur**



## **Comment agir concrètement ?**

### **1. Lire la fiche en amont d'un projet d'alternance :**

Utilisez-la dès que vous envisagez de recruter un alternant (apprenti, contrat pro, CQP, etc.) ou de structurer un parcours de tutorat.

### **2. Partager la fiche avec les personnes clés :**

Transmettez-la au dirigeant, au responsable RH (s'il existe), au manager concerné et aux salariés pressentis comme tuteurs.

### **3. Vous en servir comme grille de discussion**

Lors d'une courte réunion (30-45 min), parcourez les rubriques : Qui peut être tuteur ? – Qu'attend-on de lui ? – De quelles compétences a-t-il besoin ? – Comment organiser son temps ?

Notez les points qui ne sont pas clairs ou qui nécessitent un appui de L'Opcommerce.

### **4. Préparer votre échange avec le conseiller de L'Opcommerce :**

À partir des questions et du mini auto-diagnostic en fin d'outil, préparez 3-4 points à voir avec votre conseiller.

- nombre de tuteurs à former,
- calendrier souhaité,
- modalités (présentiel, distanciel, mixte),
- financement mobilisable.

### **5. Suivre et actualiser : Après la première formation, gardez la fiche comme mémo pour :**

- accueillir un nouveau tuteur,
- organiser des piqûres de rappel,
- envisager une montée en compétence (certification, MOOC, etc.).

## **Les enjeux**

### **Enjeux spécifiques aux salariés expérimentés**



Organiser la formation des tuteurs ne relève pas uniquement de la gestion de l'alternance. Cette démarche s'inscrit dans la dynamique impulsée par l'Accord national interprofessionnel du 14 novembre 2024, transposé par la loi d'octobre 2025, qui place la transmission des savoirs et la valorisation des salariés expérimentés au cœur des politiques d'emploi.

Même lorsqu'elles ne sont pas soumises à une obligation de négociation, les TPE et PME sont directement concernées par l'esprit de cette réforme. Le texte encourage en effet le développement des missions de mentorat et de tutorat afin de sécuriser la transmission des compétences clés. Former les tuteurs permet de professionnaliser cette fonction, d'éviter qu'elle repose uniquement sur l'implicite ou la bonne volonté individuelle, et d'en faire un levier structuré d'organisation et de performance.

Par ailleurs, la réforme rappelle l'importance du développement des compétences tout au long de la vie professionnelle. La formation au tutorat constitue, pour les salariés expérimentés, une véritable opportunité de montée en compétences et de reconnaissance. Elle peut ouvrir des perspectives d'évolution vers des fonctions de coordination, de référent technique ou de formateur interne.

Ainsi, investir dans la formation des tuteurs dépasse la seule intégration des alternants : c'est un enjeu transversal de gestion des âges, de sécurisation des parcours et de valorisation durable de l'expérience au sein de l'entreprise.



# Organiser la formation des tuteurs

## 1. Rappel : à quoi sert la formation tuteur ?

La formation tuteur permet de :

### Accueillir et intégrer l'alternant

- préparer l'arrivée (poste, planning, référent),
- présenter l'entreprise, les règles, les interlocuteurs,
- sécuriser les premières semaines.

### Structurer la transmission des savoir-faire

- découper les compétences en étapes,
- montrer/faire faire/corriger,
- relier le travail en entreprise aux apprentissages en centre de formation.

### Accompagner la progression

- fixer des objectifs réalistes,
- donner du feedback régulier,
- repérer les difficultés et alerter si besoin.

### Évaluer et reconnaître les acquis

- participer aux bilans avec le CFA ou l'organisme de formation,
- contribuer aux évaluations intermédiaires et finales.

## 2. Qui peut être tuteur/maître d'apprentissage ?

En règle générale, le tuteur/maître d'apprentissage doit :

- être **salarié de l'entreprise** (ou l'employeur lui-même dans certains cas),
- être **volontaire** et reconnu pour ses compétences,
- justifier d'**au moins 2 ans d'expérience** dans le métier ou la qualification visée,
- disposer d'un **temps minimal** pour accompagner l'alternant.

Dans une petite entreprise, il s'agit souvent :

- du chef d'entreprise ou du responsable de magasin,
- d'un vendeur, responsable de rayon, chef d'équipe expérimenté.

**À retenir :** le tuteur ne doit pas « tout faire en plus » de son travail habituel, mais être soutenu par l'organisation (temps dédié, relais dans l'équipe).

## 3. Que couvre une formation tuteur ?

En s'appuyant sur les référentiels nationaux, une formation tuteur aborde généralement quatre grands blocs de compétences :

### Accueillir et faciliter l'intégration

- préparer l'arrivée,
- présenter les règles, la culture, les outils,
- clarifier le rôle de chacun (tuteur, manager, CFA...).

### Organiser les apprentissages en situation de travail

- transformer les tâches quotidiennes en situations d'apprentissage,
- planifier les activités selon la progression de l'alternant,
- adapter les consignes à son niveau.

### Accompagner et suivre l'alternant

- mener des entretiens réguliers (points d'étape, feedback),
- adopter une posture d'écoute et d'encouragement,
- gérer les erreurs et les difficultés.

### Évaluer et contribuer à la certification

- observer les compétences en situation,
- compléter des grilles d'évaluation,
- travailler en lien avec le centre de formation.



## 4. Organiser concrètement la formation tuteur dans une petite entreprise

### Étape 1 – Identifier vos tuteurs potentiels

Qui accompagne déjà les nouveaux arrivants ?

---

---

---

Qui possède une bonne vision du métier et de l'entreprise ?

---

---

---

Qui a envie de transmettre et de former ?

---

---

---

**Objectif :** lister 1 à 3 personnes par magasin/ service qui pourraient devenir tuteurs.

### Étape 2 – Identifier vos tuteurs potentiels

Pour chaque futur tuteur, se poser quelques questions :

A-t-il déjà encadré un alternant ou un stagiaire ?

---

---

---

Est-il à l'aise pour expliquer, corriger, faire des retours ?

---

---

---

Connaît-il le fonctionnement du CFA ou de l'organisme de formation ?

---

---

**Objectif :** repérer si une formation de base suffit ou si un accompagnement plus poussé (certification, MOOC, formation longue) est pertinent.

### Étape 3 – Contacter votre conseiller de L'Opcommerce

Avec votre liste de tuteurs et vos besoins :

- A-t-il déjà encadré un alternant ou un stagiaire ? Présentez le **nombre d'alternants** concernés,
- la **période souhaitée** (avant l'arrivée, juste après, en cours d'année),
- vos contraintes (horaires d'ouverture, effectif réduit, saisonnalité).

Votre conseiller pourra vous orienter vers :

- des **formations tuteurs/maîtres d'apprentissage** adaptées au commerce,
- des modalités souples (présentiel, distanciel, mixte),
- des **financements mobilisables** dans le cadre des règles de prise en charge de L'Opcommerce.

### Étape 4 – Aménager le temps du tuteur

Avant le démarrage de la formation (et de l'alternance) :

- Ajustez son planning :
  - prévoyez des créneaux réguliers d'échange avec l'alternant (par ex. 30 min/semaine),
  - évitez de le positionner systématiquement sur les pics d'activité quand des temps pédagogiques sont prévus.
- Organisez des relais dans l'équipe pour certaines tâches.

**Objectif :** que la fonction tutorale soit **formellement intégrée** à la charge de travail, et pas seulement « en plus ».



## Étape 5 – Valoriser le rôle de tuteur

- Intégrez la fonction de tuteur dans l'entretien professionnel,
- mettez en avant l'engagement des tuteurs lors des réunions d'équipe,
- valorisez leur montée en compétences (certification, élargissement de poste, perspective d'évolution).

### 5. Mini auto-diagnostic (à remplir par le dirigeant/manager)

Cochez Oui/Non :

Si vous avez au moins **3 « Non »**, la formation tuteur est une **priorité** et cette fiche peut servir de base à votre échange avec L'Opcommerce .

| Question                                                                                                         | OUI/NON |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Nous avons identifié au moins un salarié expérimenté prêt à jouer le rôle de tuteur.                             | OUI NON |
| Nous savons combien de temps par semaine il pourra consacrer à l'alternant.                                      | OUI NON |
| Nous connaissons les grandes missions d'un tuteur/maître d'apprentissage (accueillir, accompagner, évaluer).     | OUI NON |
| Nous avons déjà échangé avec notre conseiller de L'Opcommerce sur les formations tuteurs possibles.              | OUI NON |
| Nous avons réfléchi à la manière de valoriser ce rôle (entretien pro, évolution, reconnaissance).                | OUI NON |
| Nous avons prévu un court temps de préparation interne (réunion, point d'équipe) avant l'arrivée de l'alternant. | OUI NON |

### 6. Exemple de message interne pour proposer la formation tuteur

« Nous allons accueillir un alternant prochainement. Pour réussir son intégration et organiser au mieux la transmission de nos savoir-faire, nous souhaitons désigner un tuteur et lui proposer une formation dédiée. Cette formation, soutenue par L'Opcommerce, permettra de mieux structurer l'accompagnement et de valoriser ce rôle clé dans l'équipe. Si vous êtes intéressé ou si vous souhaitez en discuter, merci de vous signaler auprès de la direction/du responsable. »