

# 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»](#)



## Complément

# La génération Z

Comment ils nous voient

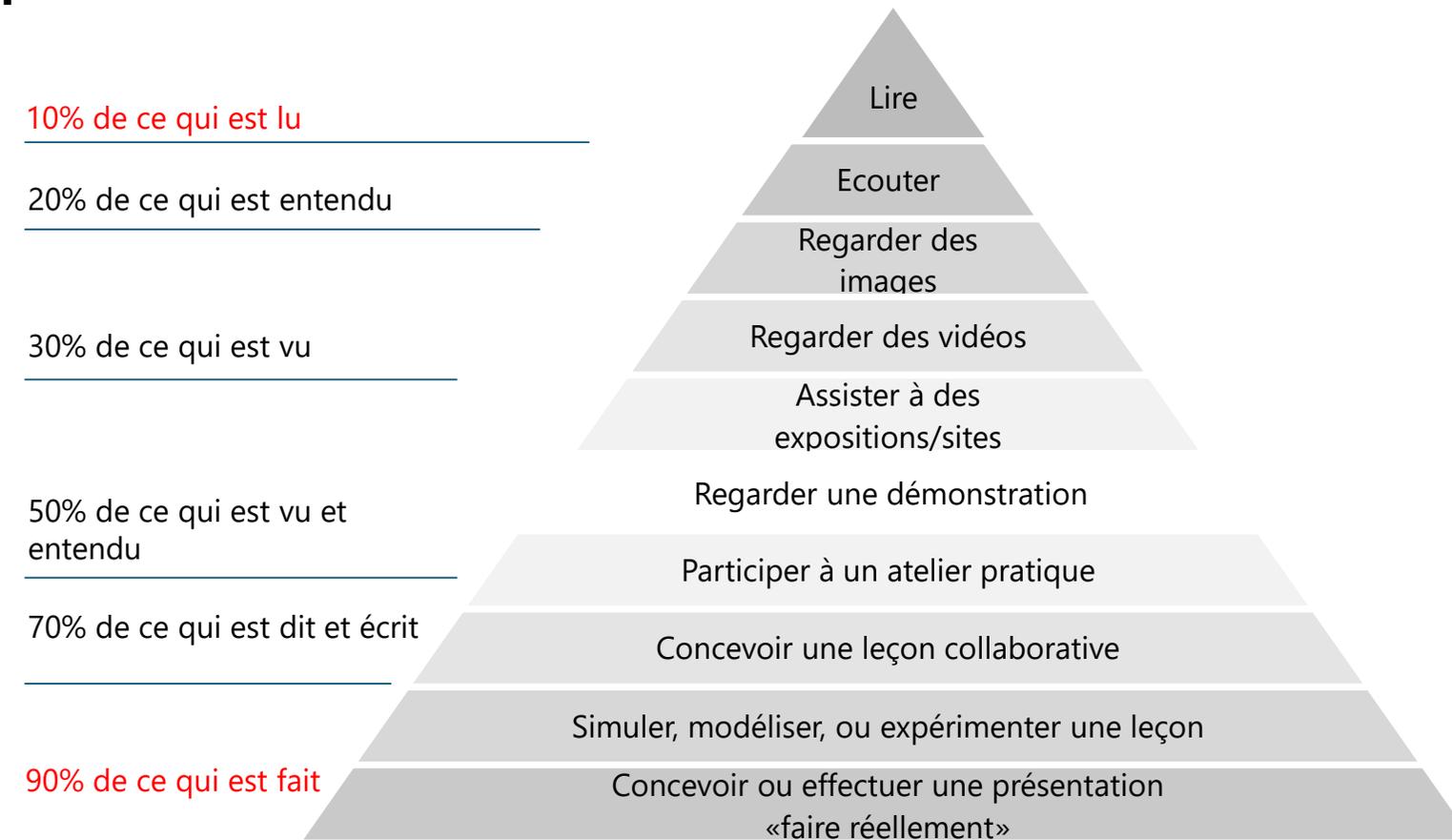


**cifo-ne**



# L'andragogie

## Ce qui est retenu



# 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



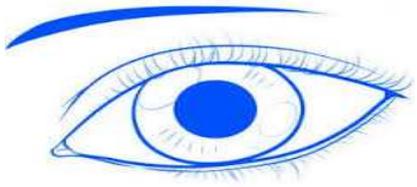
## Les points essentiels

- 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 ?

cifo-ne



# 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**

**cifo-ne**

**Organiser**

**Réfléchir**



**Être proactif**

# L'andragogie

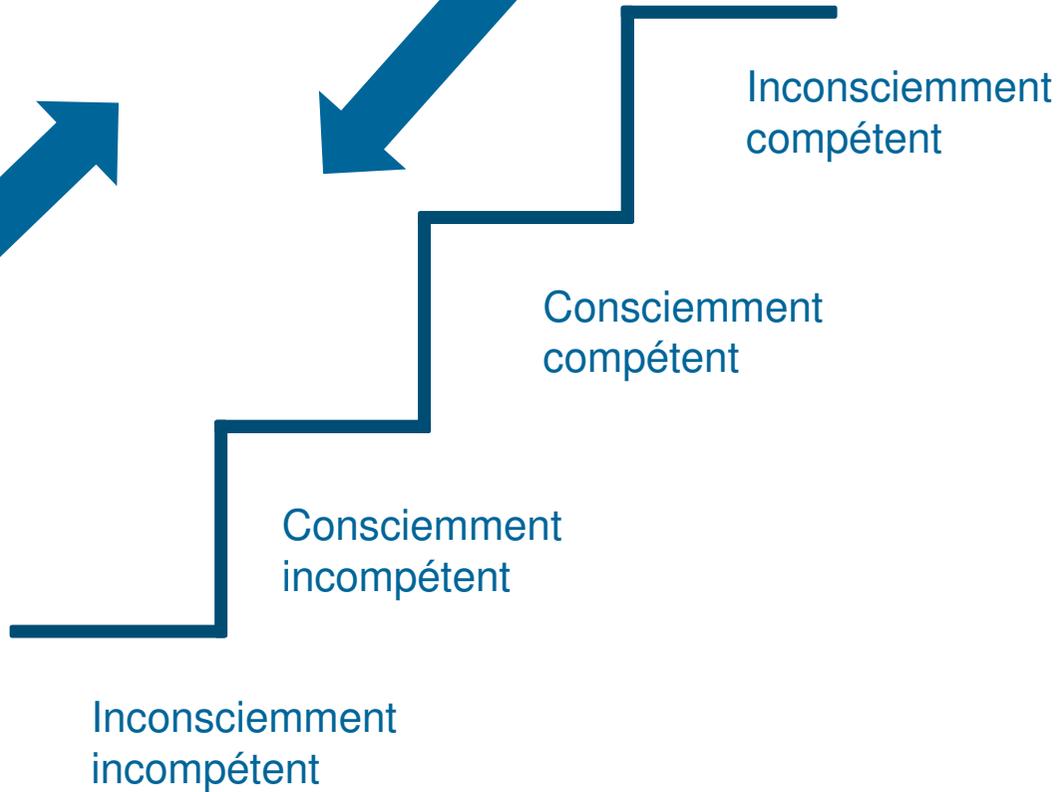
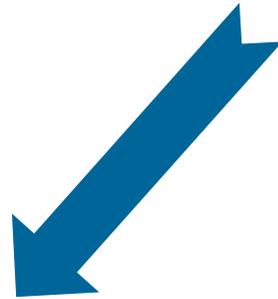
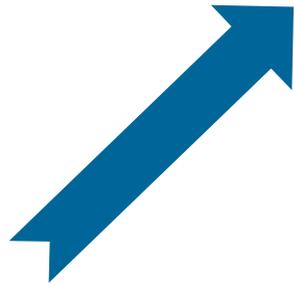
**Des différences dont il faut tenir compte**

**cifo-ne**



# L'andragogie

L'aptitude au transfert



# 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<sup>chef</sup>  
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

cifo-ne



# 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'apprenant-e à bien compris

[Document utile](#)

# Bien communiquer

## Poser des questions

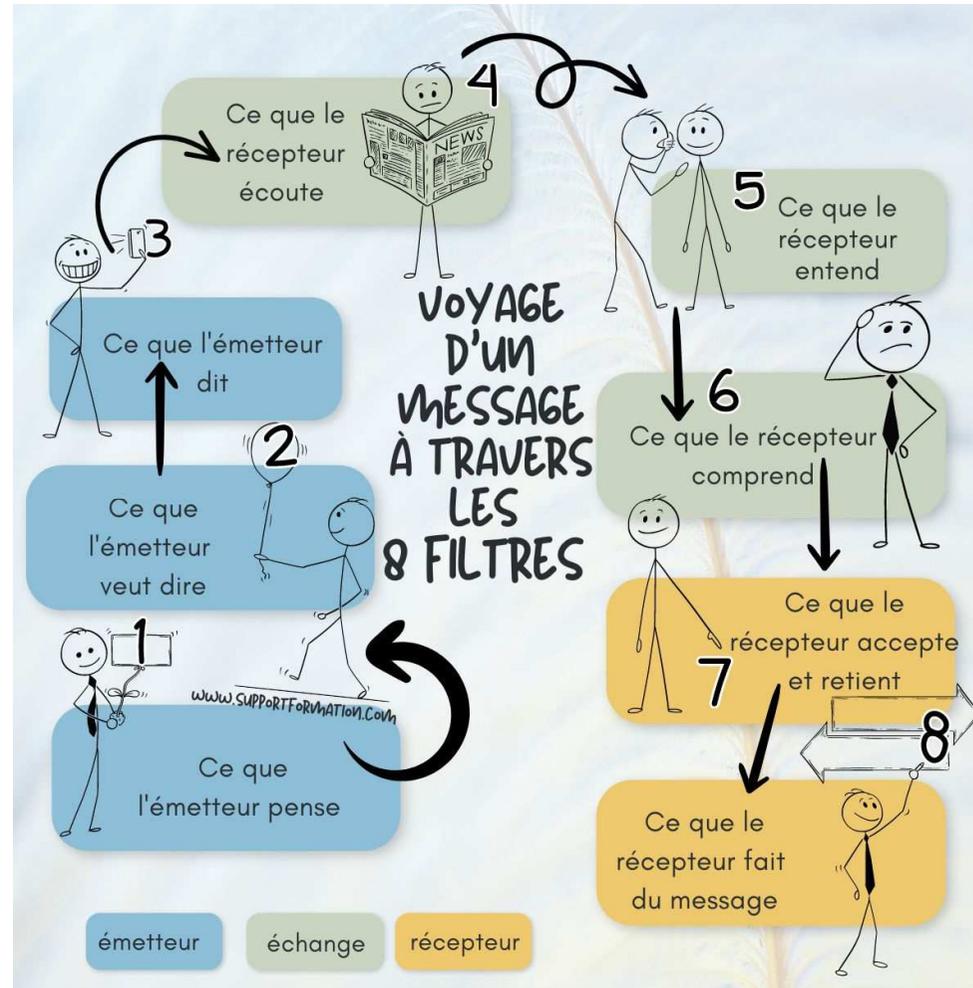


cifo-ne



# 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



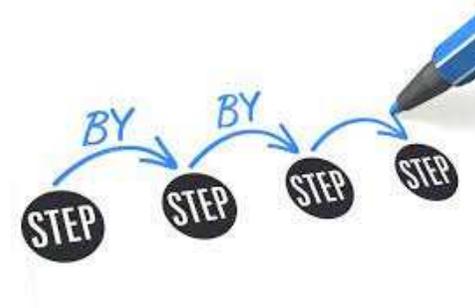
- Faites réfléchir quant aux ressources à disposition
- Faites planifier et regarder les autres agendas
- Laissez s'entraîner – chercher des solutions – acceptez les erreurs

# Attribuer le travail

Chacun ses préférences



ou



# 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

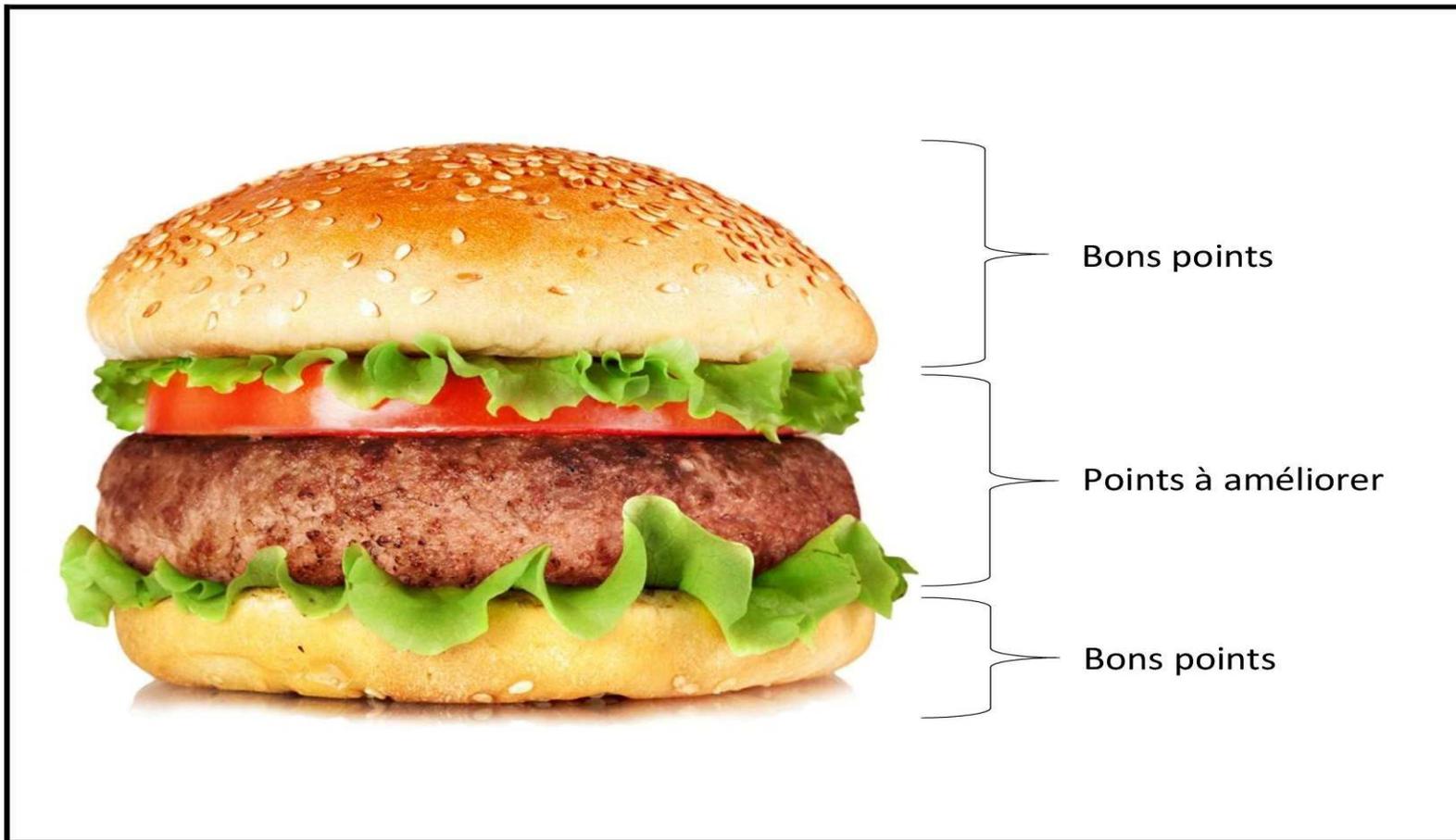


## Les points essentiels

- 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.....



cifo-ne

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

# Le feed-back

....Dangereux

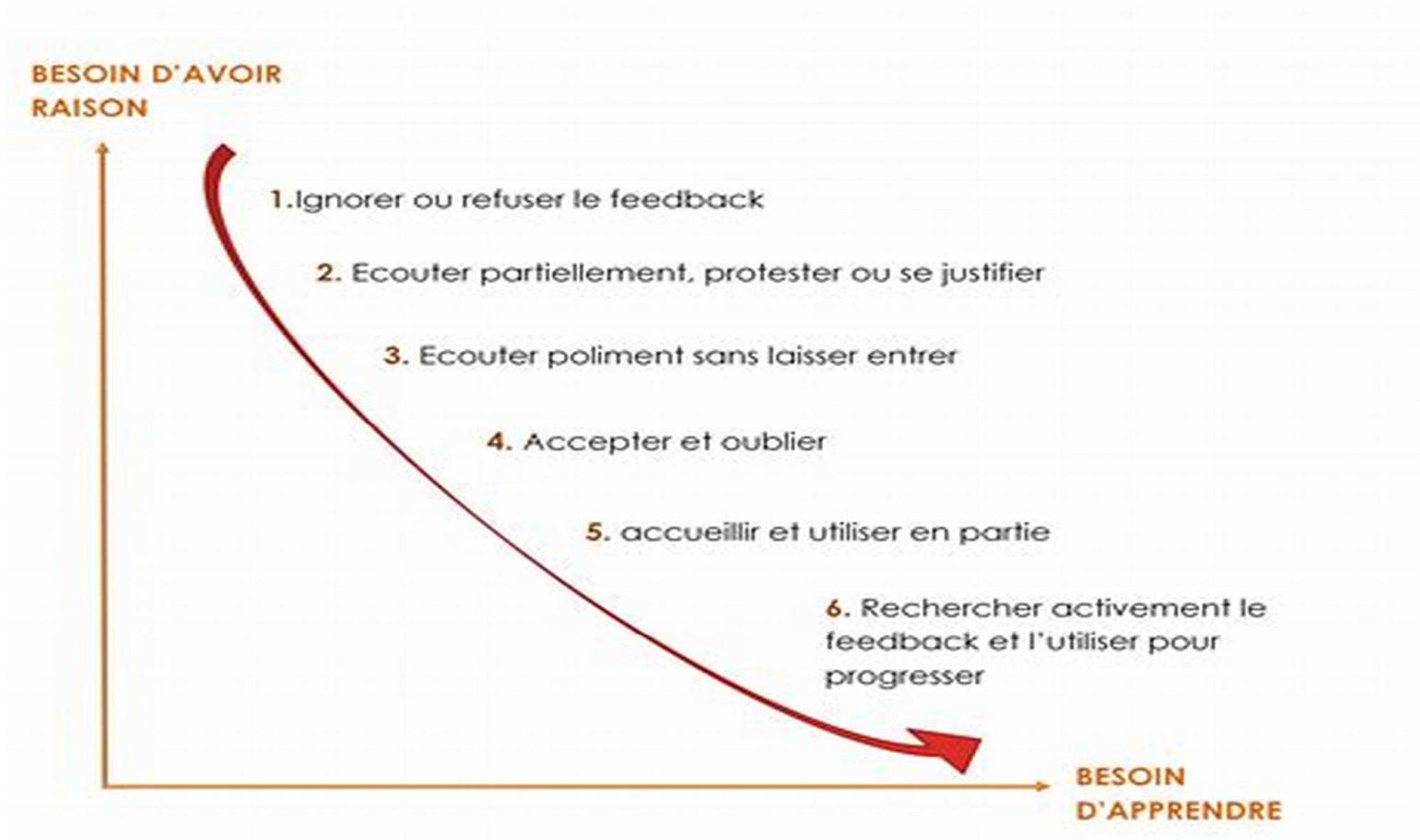


cifo-ne

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

# Le feed-back

Qui suscite des émotions et des réactions

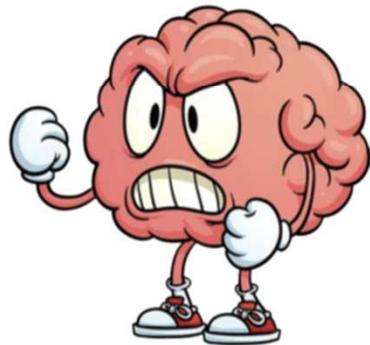


# Le feed-back

Les 3 réactions "classiques"



**Fight**



flight



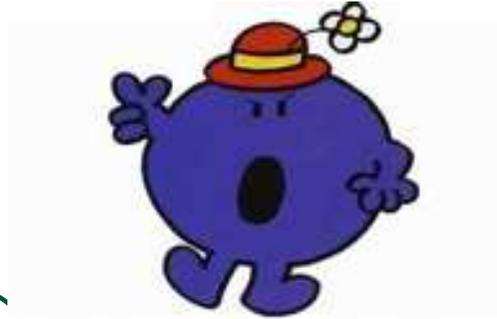
FREEZE



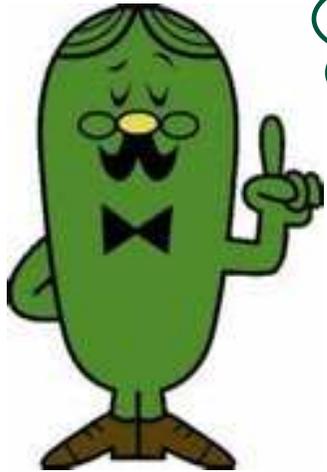
# Le feed-back

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

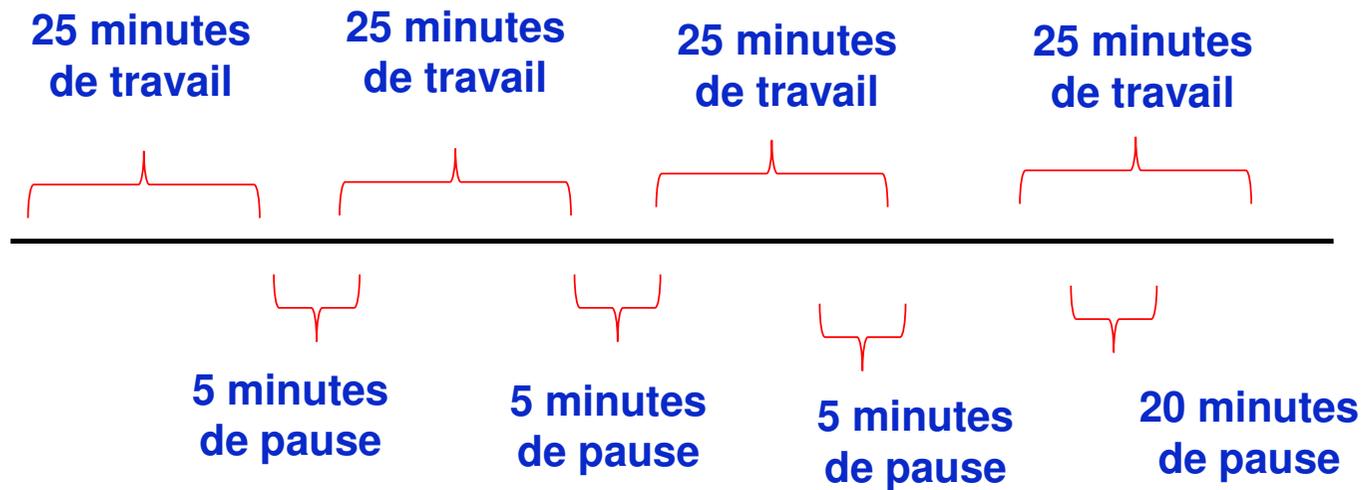
- Pour tester et améliorer son temps de concentration
- Nous restons concentré-es à 100 % 4 heures par jour au maximum



# 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 ?

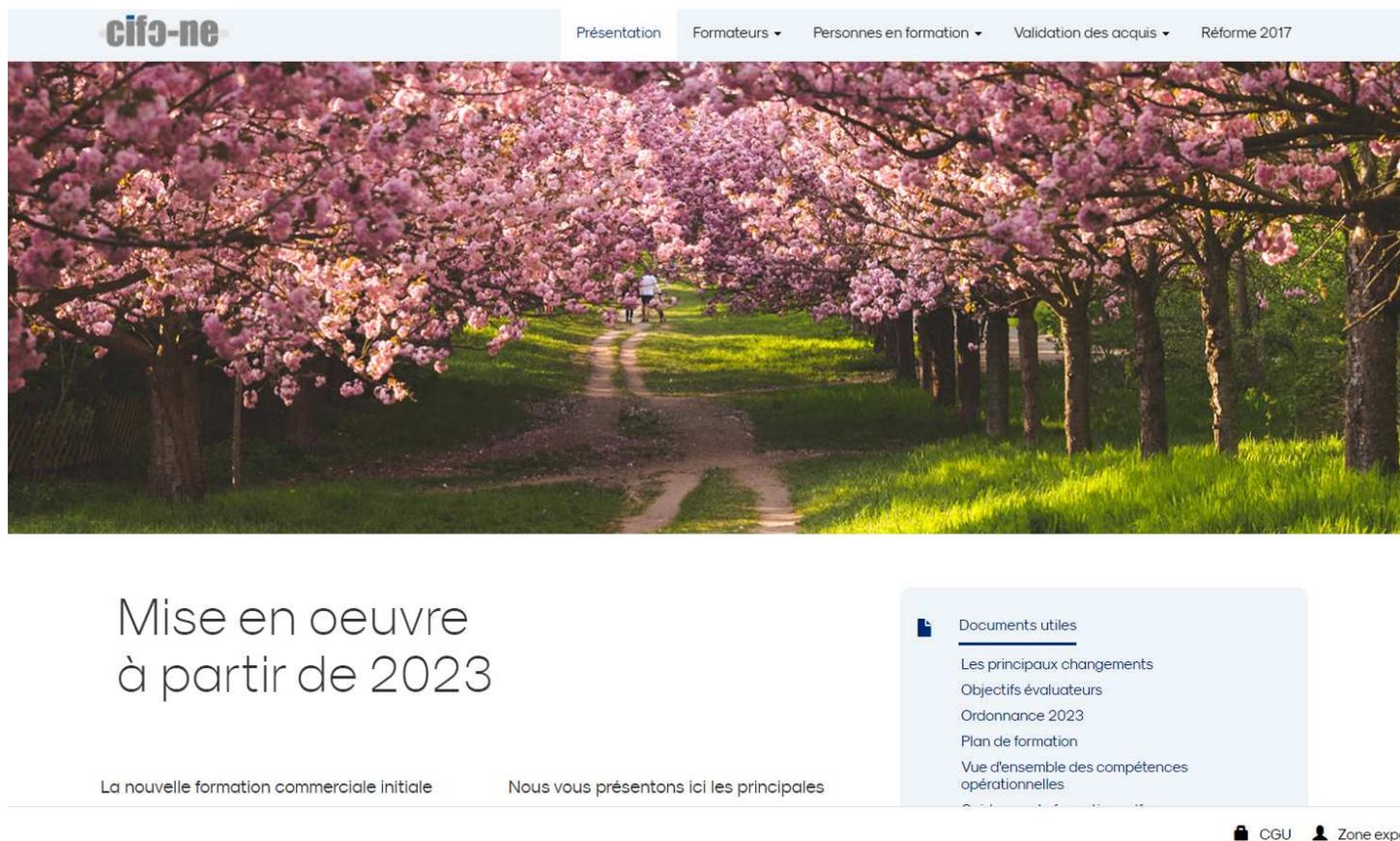
Avant de se quitter

**cifo-ne**



# Site internet

www.cifc-ne.ch



# Garder le contact

Groupe de formateur-trices



# 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](mailto:info@cifc-ne.ch)  
Site [www.cifc-ne.ch](http://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



# 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)