

LE TUTORAT DANS LES SERVICES À DOMICILE GÉRÉS PAR LES CCAS/CIAS

Atouts et conditions de réussite

unccas

Le tutorat : c'est quoi ?

Le recrutement d'un nouvel agent, voire d'un stagiaire en formation initiale doit ainsi être l'occasion pour ce dernier de se projeter dans sa future mission et de cerner les responsabilités liées à son intervention. Seulement, faute de temps, l'intégration de ces nouveaux agents, ou stagiaires est souvent hâtive. Or, ce temps d'intégration est l'occasion de favoriser l'investissement de l'agent ou du stagiaire et de développer son sentiment d'appartenance, c'est pourquoi ce processus doit davantage s'inscrire dans la durée.

En outre, particularité du secteur, le métier d'aide à domicile attire de plus en plus d'agents en reconversion professionnelle. Venant d'horizons variés, leur reconversion professionnelle est souvent accompagnée de doutes, de questionnements voire de représentations idéalisées.

Le tutorat : objectifs et atouts

Le tutorat vise l'acquisition d'un référentiel de compétences et d'une pratique professionnelle ajustée en référence à un métier cible pour l'agent (ou le stagiaire) tuteuré. Le tutorat s'inscrit donc dans une finalité professionnelle. Mais aussi, autre atout, du côté du tuteur, cela valorise le professionnalisme de l'agent, son métier.

Les principales conditions de réussite d'une telle démarche pour les CCAS/CIAS

- **Ne pas surévaluer sa capacité d'accueil d'agents en formation**
- **Travailler le projet professionnel** en amont avec le stagiaire et les partenaires le cas échéant : Pôle Emploi / Mission Locale...
- **Choisir des agents volontaires**
Il est important à cet effet de vérifier chez les candidats au tutorat :
 - la compréhension du rôle attendu d'un tuteur ;
 - la motivation à occuper cette fonction.
- **Sélectionner parmi les volontaires des tuteurs aptes à occuper la fonction**
- **Former les tuteurs, en amont de leur prise de fonction :**
 - formation en externe pour permettre aux agents de rencontrer d'autres tuteurs, en accompagnement sur d'autres métiers.

Profil requis

- ✓ Assiduité
- ✓ Capacité à véhiculer une image positive de la collectivité et du service
- ✓ Capacité à rendre compte, à formaliser, à synthétiser
- ✓ Connaissance du référentiel métier
- ✓ Respect du cadre (déontologie du métier/obligation de réserve, ...)
- ✓ Capacité d'analyse réflexive sur sa pratique
- ✓ Adaptabilité
- ✓ Maîtrise de la totalité du métier
- ✓ Confiance

■ Légitimer les tuteurs sélectionnés :

- expliquer à l'équipe et aux agents tuteurés les enjeux ainsi que les modalités du tutorat / donner du sens ;
- expliquer et objectiver le choix du tuteur sur la base des critères de sélection définis ;
- valoriser financièrement, dans la mesure du possible, les tuteurs.

■ Informer les tuteurés des règles et des modalités du tutorat :

- rédaction d'un protocole du tutorat ;
- signature d'un engagement contractuel des différentes parties prenantes, en présence de l'encadrant.

■ Ne pas mettre les tuteurés sur des situations trop lourdes au démarrage

- Informer les bénéficiaires ;
- information générale à inclure dans le contrat de prestation et dans le règlement de l'usager / présentation en Conseil de Vie sociale ;
- demande d'accord à l'usager en amont de l'intervention sur la présence du tuteur et du tuteuré à son domicile / explication des modalités concrètes du tutorat ;
- officialisation (par écrit ou par téléphone) par le service ;
- veiller à ne pas solliciter toujours les mêmes usagers.

■ Reconnaître et instituer des temps propres à la fonction de tuteur :

- temps encadrant/tuteur pour permettre à ce dernier de trouver la juste distance et de développer la posture adéquate ;
- temps tuteuré/tuteur.

■ Développer l'esprit d'équipe, en veillant à ce que le choix de tuteurs ne nuise pas à la cohésion du groupe :

- veiller au partage du sens et à la transparence de la démarche ;
- communiquer autour de l'engagement du service ;
- expliquer la différence entre tuteur et encadrant ;
- organiser la restitution par le tuteur de son action ;
- ne pas toujours solliciter les mêmes agents en qualité de tuteurs (si d'autres, au sein de l'équipe, en ont la capacité et la motivation).

Moment ou activité permettant de l'évaluer

- ✓ Force de proposition en réunion
- ✓ Cahier de liaison/réunions d'équipe
- ✓ Pratique du professionnel
- ✓ Evaluations/retours des bénéficiaires
- ✓ Briefing individuels/réunions/positionnement dans situations complexes
- ✓ Souplesse face aux changements

Union Nationale des Centres Communaux
d'Action Sociale
11 rue Louise Thuliez 75019 Paris
Tél. : 01 53 19 85 50 - Fax : 01 53 19 85 51
E-mail : contact@unccas.org
www.unccas.org
Retrouvez-nous sur  unccas
et suivez-nous sur  @unccas