

KIT ENTRETIEN DE SUIVI TUTEUR / ALTERNANT



Objectifs et principes clés

Ce kit permet au tuteur de conduire des entretiens de suivi réguliers, structurés et bienveillants avec l'alternant, dès la période d'intégration et tout au long du contrat.

L'entretien de suivi sert à :

- faire le point sur l'intégration, les missions et la progression de l'alternant ;
- valoriser les réussites autant que les axes de progrès ;
- définir ensemble des actions d'amélioration réalistes ;
- repérer tôt les difficultés pour agir rapidement.

Six principes guident chaque entretien :

- 1. Régularité** : des temps de feedback planifiés, pas uniquement en cas de problème.
- 2. Cadre propice au dialogue** : un lieu calme, du temps réservé, une parole libre et constructive.
- 3. Méthode structurée** : le feedback suit la méthode des 3C (Contextualiser, Clarifier, Concrétiser).
- 4. Équilibre** : chaque entretien aborde les réussites avant les axes de progrès.
- 5. Parole de l'alternant** : les questions ouvertes priment ; le tuteur/maître-d'apprentissage écoute plus qu'il ne parle.
- 6. Vigilance** : le tuteur/maître-d'apprentissage reste attentif aux signaux faibles et agit sans attendre.

CALENDRIER DES ENTRETIENS

Le rythme est plus serré pendant l'intégration, puis s'espace une fois l'alternant autonome. Un point informel hebdomadaire de 10 minutes complète ces entretiens formels.

MOMENT	OBJECTIF PRINCIPAL	DURÉE INDICATIVE
Fin de la 1 ^{re} semaine	Premières impressions, accueil, compréhension du poste	30 min
Fin du 1 ^{er} mois	Bilan d'intégration, premières missions, articulation avec l'école	45 min
Fin de la période d'essai (ou 2 ^e mois)	Validation de l'intégration, objectifs pour la suite	45 min
Puis tous les mois	Suivi des missions, progression, actions d'amélioration	30 à 45 min
Mi-parcours	Bilan des compétences acquises, lien avec le référentiel du diplôme	1 h
Fin de contrat	Bilan global, perspectives professionnelles	1 h
À tout moment	Entretien déclenché par un signal faible ou une demande de l'alternant	Selon besoin

CONSEIL

Bloquer dès l'arrivée de l'alternant les dates des entretiens dans les deux agendas.

PRÉPARER L'ENTRETIEN

Un cadre bien choisi favorise une parole libre : l'alternant doit se sentir écouté, pas évalué.

Le cadre de l'échange

- Un lieu calme et confidentiel, hors de l'open space ; éviter de se placer derrière un bureau, face à face.
- Un créneau protégé : téléphone en silencieux, pas d'interruption.
- Un ton bienveillant : on parle de faits et de comportements, jamais de la personne.
- L'entretien est annoncé à l'avance, avec son objectif, pour que l'alternant puisse s'y préparer.

Check-list du tuteur avant l'entretien

- ☐ Relire le compte rendu de l'entretien précédent et les actions décidées
- ☐ Noter 2 à 3 réussites concrètes depuis le dernier point
- ☐ Noter 1 à 2 axes de progrès, avec des exemples factuels
- ☐ Consulter le planning de formation et les retours de l'école (livret, notes, projets)
- ☐ Vérifier les signaux faibles éventuels (retards, absences, qualité du travail)
- ☐ Préparer quelques questions ouvertes (voir la banque de questions)

Invitation à l'alternant pour se préparer

Demander à l'alternant de réfléchir à trois points : ce dont il est fier, ce qui lui pose difficulté, et ce dont il aurait besoin pour progresser.

LA MÉTHODE DES 3 C

Chaque feedback, positif ou correctif, suit trois temps : Contextualiser, Clarifier, Concrétiser.

ÉTAPE	CE QUE FAIT LE TUTEUR	EXEMPLE - RÉUSSITE	EXEMPLE – AXE DE PROGRÈS
1. Contextualiser	Décrire la situation précise et factuelle : quand, où, quoi	« Mardi, lors de la réunion client... »	« Sur les trois derniers rapports hebdomadaires... »
2. Clarifier	Exprimer l'effet observé, puis écouter la lecture de l'alternant	« ...ta présentation était claire et le client a validé la proposition. Comment l'as-tu préparée ? »	« ...les chiffres sont arrivés après l'échéance, ce qui a retardé l'équipe. Qu'est-ce qui s'est passé de ton point de vue ? »
3. Concrétiser	Définir ensemble une action réaliste, datée, et le soutien apporté	« Tu pourrais animer la prochaine réunion. On la prépare ensemble la veille ? »	« Que proposes-tu ? Par exemple : bloquer un créneau chaque jeudi matin, et on fait le point dans deux semaines. »

LES BONS RÉFLEXES

- Commencer par les réussites : elles donnent confiance et rendent l'alternant réceptif.
- Un feedback = un fait. Éviter les généralités (« tu es toujours en retard », « c'est bien »).
- Laisser l'alternant proposer l'action avant de suggérer la sienne.
- Limiter à deux ou trois actions d'amélioration par entretien : mieux vaut peu, mais tenu.

TRAME DE DÉROULÉ (45 MINUTES)

Cette trame s'adapte à la durée prévue ; l'essentiel est que l'alternant parle au moins la moitié du temps.

1. Accueil et cadre – 5 min

- Rappeler l'objectif de l'entretien et son caractère d'échange, pas d'évaluation.
- Revenir sur les actions décidées lors du dernier point.

2. Ressenti de l'alternant – 10 min

- Laisser l'alternant s'exprimer en premier, avec une question ouverte (« Comment se passent ces dernières semaines pour toi ? »).
- Écouter sans interrompre, reformuler pour vérifier la compréhension.

3. Réussites – 10 min

- Partager 2 à 3 réussites concrètes avec la méthode des 3C.
- Demander à l'alternant ce dont il est le plus fier.

4. Axes de progrès – 10 min

- Aborder 1 à 2 axes de progrès avec la méthode des 3C.
- Faire exprimer les difficultés rencontrées, en entreprise comme à l'école.

5. Plan d'actions – 7 min

- Co-construire 2 à 3 actions réalistes : qui fait quoi, pour quand, avec quel soutien.

6. Prochaines étapes et clôture – 3 min

- Fixer la date du prochain entretien et les missions à venir.
- Demander : « Y a-t-il autre chose dont tu voudrais parler ? »
- Remercier l'alternant et remplir ensemble la fiche de compte rendu.

BANQUE DE QUESTIONS OUVERTES

Ces questions commencent par « comment », « qu'est-ce que » ou « de quoi » pour inviter l'alternant à développer. Choisir 4 à 6 questions par entretien.

THÈME	QUESTIONS
Intégration	Comment te sens-tu dans l'équipe ? Qu'est-ce qui t'a surpris en arrivant ? De quoi aurais-tu eu besoin pour mieux démarrer ?
Missions	Quelle mission t'a le plus intéressé ces dernières semaines, et pourquoi ? Qu'est-ce qui te semble encore flou dans ce qu'on attend de toi ?
Réussites	De quoi es-tu le plus fier depuis notre dernier point ? Qu'est-ce qui t'a aidé à réussir ?
Difficultés	Qu'est-ce qui a été le plus difficile pour toi ? Comment as-tu fait face ? Qu'est-ce qui t'empêche parfois d'avancer ?
Apprentissages	Qu'as-tu appris de nouveau ? Comment fais-tu le lien entre ce que tu vois à l'école et ton travail ici ?
Rythme et charge	Comment gères-tu l'alternance entre l'école et l'entreprise ? Comment trouves-tu ta charge de travail en ce moment ?
Relation tutorale	Comment pourrais-je mieux t'accompagner ? De quoi as-tu besoin de ma part ?
Projection	Sur quoi aimerais-tu progresser d'ici notre prochain point ? Quelle mission aimerais-tu prendre en charge ?

RELANCES UTILES

- « Peux-tu me donner un exemple ? », « Qu'est-ce que tu en as pensé ? », « Et ensuite ? »
- À éviter : les questions fermées (« Ça va ? »), orientées (« Tu ne trouves pas que... ? ») ou en « pourquoi » répétés, qui peuvent mettre sur la défensive.

REPÉRER ET AGIR SUR LES SIGNAUX FAIBLES

Un signal isolé n'est pas alarmant ; c'est leur répétition ou leur cumul qui doit déclencher un échange rapide, sans attendre l'entretien prévu.

SIGNAL FAIBLE	CE QUE L'ON PEUT OBSERVER	PREMIÈRE RÉACTION DU TUTEUR
Retards	Arrivées tardives répétées, délais de rendu non tenus	En parler dès la 2e ou 3e fois, sans jugement : « J'ai remarqué... comment ça se passe ? »
Absences	Absences non prévues, arrêts fréquents, absences à l'école signalées	Faire un point individuel ; vérifier auprès de l'école ; rappeler les règles
Isolement	Déjeune seul, ne participe plus aux réunions, ne pose plus de questions	Proposer un temps informel ; l'associer à un projet d'équipe ; désigner un binôme
Baisse de motivation	Peu d'initiative, discours négatif, désintérêt pour les missions	Interroger le sens des missions ; proposer une mission plus valorisante
Baisse de qualité du travail	Erreurs inhabituelles, travail bâclé ou inachevé	Revenir sur un exemple précis avec les 3C ; vérifier la charge et la clarté des consignes
Changement de comportement	Fatigue visible, irritabilité, repli	Écouter ; orienter si besoin vers les RH, la médecine du travail ou le référent école

Conduite à tenir :

- 1. Observer et noter les faits** (dates, situations), sans interpréter.
- 2. Échanger rapidement** avec l'alternant, en privé, avec une question ouverte.
- 3. Chercher la cause ensemble** : difficulté professionnelle, scolaire, financière, personnelle, de logement ou de transport.
- 4. Définir une action** et une date de point rapprochée (sous 1 à 2 semaines).
- 5. Alerter si la situation persiste** : le service RH et le référent de l'école ou du CFA, dans le respect de la confidentialité de l'alternant.

Le tuteur n'a pas à tout résoudre seul : son rôle est de repérer, d'écouter et d'orienter.

FICHE DE COMPTE RENDU D'ENTRETIEN

À remplir ensemble en fin d'entretien, puis à conserver par le tuteur et l'alternant. Elle sert de point de départ au prochain entretien.

RUBRIQUE	À COMPLÉTER
Nom de l'alternant	
Nom du tuteur	
Date de l'entretien	
Type d'entretien (intégration, mensuel, mi-parcours, ponctuel...)	
Suivi des actions du dernier entretien	
Ressenti exprimé par l'alternant	
Réussites identifiées	
Axes de progrès	
Difficultés ou signaux faibles évoqués	
Besoins exprimés (formation, outils, accompagnement)	

Plan d'actions

ACTION D'AMÉLIORATION	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	SOUTIEN PRÉVU

Prochaines étapes

RUBRIQUE	À COMPLÉTER
Missions à venir	
Date du prochain entretien	
Commentaire libre de l'alternant	
Commentaire libre du tuteur	
Signatures (alternant / tuteur)	