

PROTOCOLE D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT (TUTORAT)

	ETAPES	ACTEURS	DOCUMENTS-SUPPORTS
<input type="checkbox"/>	Etape n°1 : Clarifier les objectifs d'accueil et/ou d'accompagnement de la personne	Encadrant / RS	Outil n°1 : fiche-accueil
<input type="checkbox"/>	Etape n°2 : Accueillir la personne dans la structure ou le service	Encadrant / RS	Outil n°2 : contenu du livret d'accueil
<input type="checkbox"/>	Etape n°3 : Evaluer les acquis, les compétences de la personne	Encadrant / RS	Outil n°3-1 : grille d'auto-positionnement du tuteur Outil n°3-2 : grille pronostic du tutorat
<input type="checkbox"/>	Etape n°4 : Désigner le tuteur	Encadrant / RS	Outil n°4-1 : grille d'auto-positionnement du tuteur Outil n°4-2 : grille encadrant
<input type="checkbox"/>	Etape n°5 : Préparer le(la) salarié(e) désigné(e) dans sa fonction tutorale	Encadrant / RS	Outil n°5-1 : fiche « rôle du tuteur » Outil n°5-2 : tableau « activités du tuteur »
<input type="checkbox"/>	Etape n°6 : Organiser la rencontre tuteur-tuteur	Encadrant / RS et tuteur	Outil n° 6 : fiche-d'aide pour le tuteur
<input type="checkbox"/>	Etape n°7 : Accompagner le tuteur dans l'organisation et la mise en place du temps de tutorat	Encadrant / RS et tuteur	Outil n°7 : fiche-conseils « comment repérer et mettre en œuvre des situations apprenantes ? »
<input type="checkbox"/>	Etape n°8 (évaluation intermédiaire) : Evaluer le tutorat pendant sa mise en œuvre	Encadrant / RS, tuteur, tuteur et usager	Outil n°8-1 : grille de compétences du tuteur Outil n°8-2 : grille de compétences du tuteur Outil n°8-3 : fiche évaluation « usager » Outil n°8-4 : fiche évaluation « service »
<input type="checkbox"/>	Etape n°9 (évaluation finale) : Evaluer l'après-tutorat : quels effets pour le tuteur ? pour le tuteur ? pour l'usager ? pour le service ?	Encadrant / RS, tuteur, tuteur et usager	Reprise des outils n°8-1, 8-2, 8-3 et 8-4 Outil n°9 : fiche d'accompagnement au management du tutorat

OUTIL N°1 : FICHE ACCUEIL
Premier rendez-vous avec la personne à tutorer

Nom et prénom de la personne :

Age :

Parcours antérieur :

Parcours de formation (scolaire, continue)	Parcours professionnel, bénévole

Motivations de la personne :

- *Cas n° 1 : nouvel arrivant (stagiaire, remplaçant, ...)*
 - pourquoi sollicitez-vous notre service ?
 - pourquoi vous orientez-vous vers le métier d'intervenant à domicile ?
 - quelles sont vos attentes vis-à-vis de notre service ?
- *Cas n° 2 : salarié(e) du service, en difficulté dans son travail*
 - quelles difficultés rencontrez-vous dans votre travail¹ ?
 - quel type d'accompagnement estimez-vous avoir besoin ?
 - qu'est-ce pour vous « le tutorat » ? qu'attendriez-vous de ce type d'accompagnement ?

¹ Ces difficultés seront ensuite précisées avec les outils 3-1 et 3-2.

OUTIL N°2 : LIVRET D'ACCUEIL DU NOUVEL ARRIVANT
Conseils pour l'élaboration de votre livret d'accueil

1- *Présentation de votre service :*

Histoire, éthique, projet, charte, démarche-qualité, territoires d'intervention

2- *Présentation du personnel :*

- Métiers, fonctions, missions de chaque membre du personnel avec organigramme nominatif
- Modalités du travail d'équipe, organisation interne
- Secret professionnel

3- *Présentation des usagers*

- Age, sexe, pathologies, besoins des personnes aidées
- Projet individuel des personnes, plan d'intervention

4- *Fiche de poste de l'intervenant(e) à domicile*

Activités, tâches et compétences requises

5- *Convention collective*

- Conditions de travail
- Règlement intérieur
- Rémunération
- Eventuelle gratification de stage

OUTIL N°3-1 : GRILLE D'AUTO - POSITIONNEMENT DU TUTEUR

L'ENTRETIEN DE LA MAISON

EFFECTUER DES TACHES DE MENAGE	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Expérience	
				Perso	Pro
Entretien des sanitaires					
Effectuer un nettoyage spécifique (réfrigérateur, congélateur...)					
Vider et désinfecter les poubelles					
Effectuer le nettoyage ordinaire des sols					
Effectuer le nettoyage de sols spécifiques (moquette, parquet)					
Utiliser des produits d'entretien courants adaptés aux matériaux à nettoyer					
Utiliser des produits spécifiques d'entretien (cire, détartrant, décapant, détachant...)					
Effectuer l'entretien des appareils électroménagers (nettoyer ou changer les filtres, nettoyer les brosses...)					
Signaler le matériel défectueux					
Effectuer l'entretien de la chambre					
Faire un nettoyage à fond					
Nettoyer les vitres					
Faire la vaisselle à la main					
Récurer de la vaisselle très sale					
Faire la vaisselle avec un lave-vaisselle					

LE RANGEMENT	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Expérience	
				Perso	Pro
Respecter l'ordre de la personne					
Inciter à un certain tri quand il y a un grand désordre, sans brusquer la personne					
Supporter un certain désordre dans lequel la personne se retrouve					
Amener des enfants à ranger eux-mêmes leurs affaires					

ENTRETIEN DU LINGE	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Expérience	
				Perso	Pro
Trier le linge					
Laver le linge en machine en respectant les différents programmes de lavage					
Laver à la main les vêtements délicats, fragiles					
Etendre le linge					
Repasser le linge ordinaire					
Repasser le linge délicat					
Repasser le linge compliqué (drap housse, jupe plissée...)					
Plier le linge simple					
Plier le linge compliqué (drap housse, chemise...)					
Repérer les travaux de couture à faire sur un vêtement (boutons ou ourlet défaits)					
Réaliser de petits travaux de couture (bouton, ourlet, pièce, agrafe, pression...)					

LA SECURITE DE LA MAISON, L'ENVIRONNEMENT, LES ANIMAUX DOMESTIQUES

L'AMENAGEMENT DE L'ESPACE	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Expérience	
				Perso	Pro
Prendre toutes les précautions dans la maison pour éviter les accidents domestiques (vérifier l'état des prises, des fils électriques, veiller à ne pas laisser traîner des choses dangereuses, ne pas trop cirer un parquet, veiller à l'état des meubles comme les chaises branlantes...)					

PETIT BRICOLAGE/ SECURITE	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Expérience	
				Perso	Pro
Veiller au bon fonctionnement des lumières, des appareils électriques					
Changer une ampoule					
Changer les plombs, les fusibles					
Déboucher un évier					

Prévenir de la présence de blattes, souris, rats...					
Graisser une serrure, recoller de petits objets					
Mettre en place des systèmes de sécurité (cache-prise, coins de meubles)					
Prévenir un spécialiste, ou la famille en cas de difficultés face à un risque					

				Expérience	
AVOIR LES BONS REFLEXES EN CAS D'INCENDIE	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
<ul style="list-style-type: none"> - Repérer systématiquement chez la personne où se trouve le compteur électrique - Couper l'électricité au compteur - Ne pas ouvrir les fenêtres, faire des courants d'air - Appeler les pompiers - Utiliser l'extincteur 					

				Expérience	
AVOIR LES BONS REFLEXES EN CAS D'INONDATION	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
<ul style="list-style-type: none"> - Repérer systématiquement chez la personne où se trouve l'arrivée d'eau principale - Couper les arrivées d'eau - Eponger l'eau - Appeler les pompiers - Détecter l'origine de l'inondation 					

				Expérience	
LA PRISE EN COMPTE DE L'ENVIRONNEMENT	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Effectuer le tri sélectif des ordures ménagères					
Veiller à la consommation de l'eau					
Veiller à la consommation de l'électricité					
Choisir les produits en respectant l'environnement (emballages, composition,...)					

				Expérience	
LES ANIMAUX DOMESTIQUES	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
S'occuper de leur alimentation					
Veiller à l'hygiène (sortir le chien, changer la litière du chat, changer l'eau de l'aquarium,...)					
Réparer les dégâts causés (oiseaux, cochon d'Inde,...)					

JARDINAGE / ENTRETIEN DES PLANTES / DES ESPACES VERTS

				Expérience	
JARDINAGE	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Récolter des fruits ou des légumes dans le jardin					
Semer des légumes dans le jardin					
Arroser les plantations					
Tailler un rosier, des arbustes					
Cueillir des fleurs dans les parterres du jardin					
Enlever les mauvaises herbes					

				Expérience	
ENTRETIEN DES PLANTES	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Arroser les plantes en fonction de leurs besoins					
Faire des boutures					
Rempoter une plante					

				Expérience	
ENTRETIEN DES ESPACES VERTS	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Tondre une pelouse					
Ramasser les feuilles mortes					
Arroser un jardin à fleurs ou potager					

ALIMENTATION/ COURSES/PREPARATION DE REPAS

				Expérience	
ELABORATION DES MENUS	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Prendre en compte les goûts et habitudes de la personne					
Appliquer les règles des différents régimes					
Prendre en compte le budget de la personne					
Aider la personne à équilibrer ses menus					
Prévoir avec elle les menus pour les périodes où elle est seule (soir, week-end...)					

				Expérience	
FAIRE LES COURSES	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Etablir une liste avec la personne					
Etablir une liste sans la personne					
Repérer les commerçants habituels de la personne					
Aller en courses avec la personne					
Aller en courses seule					
Tenir les comptes : vérifier la monnaie, vérifier et garder les tickets de caisse, tenir un cahier des comptes, vérifier avec la personne ou tenir au courant la personne ou sa famille					
Choisir les produits en tenant compte de la qualité, de la fraîcheur et du prix					

				Expérience	
PREPARATION DU REPAS	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Choisir les recettes avec ou sans la personne					
Utiliser des fiches de recettes					
Questionner la personne sur sa façon de préparer un plat					
Faire participer la personne selon ses capacités					
Utiliser les robots ménagers (mixeur, cocotte minute, presse légume, batteur...)					
Cuisiner des plats simples de la					

cuisine française					
Cuisiner des plats plus élaborés de la cuisine française					
Cuisiner des plats simples de cuisines d'autres origines					
Cuisiner des plats plus élaborés de cuisines d'autres origines					
Mouliner ou mixer les aliments					
Présenter les mets de façon appétissante, agréable					

				Expérience	
SERVICE DU REPAS ET ACCOMPAGNEMENT	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Préparer et décorer la table					
Préparer les aliments pour faciliter la prise du repas (couper, écraser)					
Présenter les aliments dans des plats, avec des couverts adaptés aux handicaps pour faciliter la prise de repas					
Stimuler la personne avec bienveillance					
Etre attentif à la sécurité de la personne					

LES SOINS APPORTES À LA PERSONNE

				Expérience	
VEILLER A L'ETAT DE BONNE SANTE	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Veiller à la prise de médicaments (rappeler à la personne, vérifier discrètement s'ils sont pris...)					
Respecter les doses des médicaments prescrits par le médecin					
Veiller à ce que la personne ait toujours une réserve suffisante de médicaments					
Etre vigilant à l'appétit, le sommeil, la mobilité de la personne et se rendre compte des changements					
Prendre en compte certains signes (pleurs, fièvre, tristesse, inquiétudes, constipation petite urine...) et en discuter avec la personne					

Aider aux soins corporels Toilette au lavabo Aide à la douche Shampooing					
Informez si besoin, la famille, l'association, le médecin des changements que vous observez					
Aider à prendre des rendez-vous médicaux et rappeler les dates					

L'ANIMATION

ORGANISER DES ACTIVITES CHEZ LA PERSONNE	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Expérience	
				Perso	Pro
Solliciter la personne pour participer aux activités quotidiennes, en fonction de ses possibilités, de ses goûts, du temps disponible (ménage, entretien du linge, courses, papier à remplir...)					
Organiser une fête, un repas spécial, un goûter					
AUTRES ACTIVITES					

ORGANISER DES ACTIVITES A L'EXTERIEUR	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Expérience	
				Perso	Pro
Avoir des idées de sorties en fonction des goûts, des habitudes de la personne (cinéma, promenade au parc, visite des vieux quartiers, lèche vitrine, boire un verre au café, faire un achat particulier...)					

Inciter toujours la personne à sortir plutôt que de bénéficier de soins chez elle, en fonction de ses possibilités (aller chez le coiffeur, le pédicure, le médecin...)					
AUTRES ACTIVITES - que vous savez faire - qui pourraient apporter un plus à la vie de la personne - que vous auriez envie de lui faire partager					

S'OCCUPER DES ENFANTS

(Nourrissons, éveil, aide aux devoirs, soutien scolaire, accompagnement)

	Expérience				
HYGIENE	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Faire le change					
Laver le nourrisson					
Donner le bain au nourrisson					
S'occuper d'un nourrisson handicapé					

	Expérience				
L'ALIMENTATION	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Stériliser, préparer et donner le biberon					
Donner le repas aux petits					
Faire faire la sieste, veiller sur le sommeil de l'enfant					

	Expérience				
L'ECOLE ET LA VIE SOCIALE	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Aider l'enfant à faire ses devoirs					
Prendre en charge l'enfant à la sortie de l'école					

Transmettre les règles de la vie sociale (les notions et comportements de respect, de partage) en fonction de son âge, de sa maturité et en prenant en compte les règles parentales.					
Savoir poser des limites					

				Expérience	
PROPOSER AUX ENFANTS DES ACTIVITES D'EVEIL	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Les faire participer aux tâches ménagères en fonction de leurs possibilités					
Accompagner l'enfant en promenade, à l'extérieur					
Dialoguer, discuter avec eux					
Lire des histoires ou leur proposer de vous en lire en fonction de leur âge					
Proposer des jeux adaptés à leurs possibilités (pâte à modeler, peinture, jeux de construction, musique, peinture, collage, jeux d'eau...)					
AUTRES JEUX					

**POSITIONNEMENT PROFESSIONNEL/
COMMUNICATION/RELATION/**

				Expérience	
ADAPTER SON INTERVENTION/ SE POSITIONNER	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Savoir se présenter, présenter son rôle, sa mission					
Repérer les besoins et attentes d'une personne					
S'informer des goûts et des habitudes de la personne					

Repérer sa façon de vivre chez elle					
Respecter son lieu de vie					
S'organiser en fonction des objectifs, du temps disponible et des contraintes matérielles					
S'adapter à des modes de vie très différents					
S'adapter à des caractères très différents					
Ne pas faire à sa place					
Travailler avec des objectifs					
Repérer et mettre en œuvre un projet pour la personne					
Rester à sa place de professionnelle dans les limites de son métier					
Supporter de ne pas tout combler					
Savoir faire appel à de l'aide si la situation dépasse vos compétences, ou si les conditions sont trop difficiles					
Faire preuve de discrétion - A l'extérieur et à l'intérieur de l'intervention - Ne pas parler de ses problèmes - Ne pas se mêler des relations familiales, ne pas juger					
Poser des limites : - Se faire respecter - Savoir dire non					

	Expérience				
COMMUNICATION/ AVEC LES AUTRES INTERVENANTS/ L'ENTOURAGE	Je sais faire	Je sais faire à peu près	Je ne sais pas faire	Perso	Pro
Rendre compte de son travail à l'association / l'organisme					
Reconnaître le rôle et les missions des autres intervenants					
Travailler en équipe					
Faire le lien avec d'autres intervenants					
Faire le lien avec l'entourage proche					
Utiliser le cahier de transmission					

OUTIL N°3-2 : GRILLE PRONOSTIC TUTORAT
A remplir par l'encadrant

Suite au premier entretien avec la personne, avec les éléments recueillis dans sa grille d'auto-positionnement, et, éventuellement, aux vues de son expérience professionnelle antérieure, il s'agit de faire le point sur sa motivation au regard du projet de travail en tutorat :

Critères	Oui	Non ou ne sais pas : objet du tutorat
Motivation au regard de l'emploi ou du stage		
Capacité à se présenter		
Capacité à intégrer des situations nouvelles		
Capacité à s'adapter aux publics		
Capacité à s'adapter à un nouveau fonctionnement de service		
Capacité à apprendre		
Capacité à prendre en compte et respecter des consignes		
Capacité à intégrer la déontologie du métier (respect, discrétion, sens du service)		
Capacité à rendre compte de son travail (oral, écrit)		
Ponctualité		
Mobilité		
Capacités à respecter ses engagements / sens des responsabilités		
Capacité à allier le technique et le relationnel		
Capacité à gérer ses émotions		
Capacité à poser des limites avec tact et diplomatie		
Résistance physique		
Capacité à gérer le stress		
Capacité à prendre des initiatives		
Capacité à mettre en sécurité l'utilisateur		

OUTIL 3-2 : GRILLE PRONOSTIC TUTORAT (suite)

Publics auprès desquels le(la) salarié(e) a déjà de l'expérience :

Compétences techniques spécifiques repérées comme déjà acquises :

Compétences techniques spécifiques à acquérir ou développer pendant le tutorat :

7 - Qui tient les comptes de ces achats ?

- Si ce n'est pas la personne aidée, pourquoi ?

- Pensez-vous que cela la contrarie de ne pas faire ses comptes ? Pourquoi ?

8 - Si c'est vous qui tenez les comptes des courses, pourquoi ?

- Comment vous y prenez-vous ? associez-vous la personne ?

- Etes-vous à l'aise dans cette tâche ?

OUI MOYENNEMENT NON

- Si vous n'êtes pas à l'aise, pourquoi ?

LA PRÉPARATION DU REPAS

1 - Qui a choisi le menu du dernier repas pris par la personne aidée ?

- Si ce n'est pas la personne aidée, pourquoi ?

- Pensez-vous qu'elle aurait souhaité le faire ?

2 - Si c'est vous qui choisissez habituellement les menus pour elle, à quoi êtes-vous attentive pour les élaborer ?

- Êtes-vous à l'aise dans cette tâche ?

OUI MOYENNEMENT NON

- Si vous n'êtes pas à l'aise, pour quelles raisons ?

- Quelles sont les deux derniers menus que vous avez proposés ?

3 - Qui prépare les repas ?

- Si ce n'est pas la personne aidée, y participe-t-elle en fonction de ses possibilités ?

OUI NON

- Si elle y participe, que fait-elle ? Est-ce que c'est gênant pour vous, à certains moments et pourquoi ?

- Si elle n'y participe pas, pourquoi ?

Elle ne veut pas Elle ne peut pas

- Si elle ne le peut pas, pour quelles raisons ?

- Pensez-vous que cela la contrarie ? Pourquoi ?

- Voyez-vous une solution ? Laquelle ?

4 - Si c'est vous qui faites la cuisine, êtes-vous à l'aise dans cette tâche ?

OUI MOYENNEMENT NON

- Si vous n'êtes pas à l'aise, pour quelles raisons ?

- La cuisine est-elle un lieu fonctionnel ? Pouvez-vous y cuisiner d'une façon qui vous convient ?

OUI MOYENNEMENT NON

- Si c'est un lieu « moyennement » ou « pas » adapté, que manque-t-il ? Qu'est-ce qui vous gêne ? comment vous accommodez-vous ?

LE REPAS

1 - A quelle heure mange la personne aidée ?

- Est-ce que c'est elle qui a choisi cet horaire ?

OUI NON

- Si ce n'est pas elle, pourquoi ?

- Pensez-vous qu'elle aimerait changer l'horaire ?

OUI NON NE SAIT PAS

- Qu'est-ce qui vous fait penser ça ?

2 - Dans quel endroit de l'appartement mange la personne que vous aidez ?

- Est-ce l'endroit où elle mangeait avant d'être aidée ?

OUI NON

- Si ce n'est pas le même endroit, pourquoi ?

- Pensez-vous qu'elle le regrette ? Qu'est-ce qui vous fait dire ça ?

- Serait-il possible d'y remédier ?

3 - Si vous l'aidez à préparer le coin repas, à quoi êtes-vous attentive ? Pourquoi ?

HYGIÈNE ET DÉPLACEMENTS

L'HYGIÈNE

1 - La personne aidée fait-elle sa toilette seule ?

OUI totalement OUI partiellement NON

- Si elle a besoin d'aide, précisez pour quoi faire et qui lui apporte cette aide ?

2 - Si c'est vous qui l'aidez, êtes-vous à l'aise dans cette activité ?

OUI MOYENNEMENT NON

- Si vous éprouvez gêne, difficulté, lesquelles ? Pourquoi ?

3 - Si la personne dont vous vous occupez à besoin d'une aide dans les soins d'hygiène corporelle, pensez-vous que pour elle, c'est :

UN MOMENT AGRÉABLE
 UN MOMENT PAS TRÈS AGRÉABLE
 UN MOMENT DÉSAGRÉABLE

- Qu'est-ce qui vous fait dire ça ?

- Comment pourriez-vous apporter une amélioration ?

4 - Y a-t-il d'autres soins d'hygiène ou de bien-être (shampooing, manucure, maquillage, etc....) pour lesquels elle a besoin d'aide ?

OUI NON

- Si « oui », lesquels ?

- Qui l'aide pour cela ?

- Si c'est vous, êtes-vous à l'aise dans cette activité ?

OUI MOYENNEMENT NON

- Si vous éprouvez gêne, difficulté, lesquelles ? Pourquoi ?

5 - Toujours si la personne a besoin d'être aidée, choisit-elle l'heure à laquelle cela se passe ?

OUI NON

- Sinon, pourquoi ?

- Comment vit-elle cette contrainte ?

OUI MOYENNEMENT NON

- Qu'est-ce qui vous fait dire ça ?

- A-t-elle choisi la personne qui lui apporte cette aide ?

OUI NON

- Si « non », comment vit-elle cette situation ?

BIEN MOYENNEMENT BIEN MAL

- Qu'est-ce qui vous fait dire ça ?

6 - L'endroit où elle fait sa toilette (seule ou aidée) vous semble-t-il adapté ?

OUI MOYENNEMENT NON

7 - Si « non », qu'est-ce qui pose problème ?

- Pour qui cela pose problème ?

LA PERSONNE ELLE-MÊME ?

L'AIDANT ?

- Toujours si des problèmes d'aménagement se posent, la personne s'en plaint-elle ? Pour dire quoi ?

- Pensez-vous que des aménagements seraient possibles ?

OUI NON NE SAIT PAS

- Si « oui », lesquels ?

LES DÉPLACEMENTS

1 - La personne dont vous vous occupez se déplace-t-elle seule dans son appartement ?

OUI NON

- Si « oui », se sert-elle d'un support (canne, meuble, etc....) ?

OUI (précisez lequel)

NON

- Si « non », l'aidez-vous dans ses déplacements ?

OUI NON

- Si « oui », êtes-vous à l'aise dans cette activité ?

OUI MOYENNEMENT NON

- Si vous éprouvez gêne, difficulté, lesquelles ? Pourquoi ?

2 - L'appartement vous semble-t-il adapté à une circulation en toute sécurité ?

OUI MOYENNEMENT NON

- S'il est moyennement ou pas adapté, quelles gênes, difficultés présente-t-il ?

- La personne que vous aidez s'en plaint-elle (si oui, précisez) ?

OUI NON

- Toujours si l'appartement présente des difficultés, des aménagements vous semblent-ils possibles ?

OUI NON

- Si « oui », lesquels ?

3 - La personne dont vous vous occupez se déplace-t-elle seule à l'extérieur ?

OUI NON

- Si « oui », se sert-elle d'un support (canne, déambulateur, etc...) ?

OUI NON

- Si elle a besoin d'une tierce personne, vous arrive-t-il de l'aider ?

OUI NON

- Si « oui », êtes-vous à l'aise dans cette activité ?

- Si vous éprouvez gêne, difficulté, lesquelles ? Pourquoi ?

L'ENTRETIEN DE LA MAISON

1 - La personne que vous aidez fait-elle son ménage ?

SEULE AVEC DE L'AIDE PAS DU TOUT

- Si elle fait son ménage avec de l'aide, précisez ce qu'elle fait et comment ?

- Ce qu'elle ne fait pas et pourquoi ?

2 - Si elle le fait seule, trouvez-vous que c'est bien fait ?

OUI MOYENNEMENT PAS DU TOUT

- Si c'est moyennement ou pas du tout, est-ce que cela vous gêne ? En quoi ?

3 - Y a-t-il des choses qu'elle ne fait pas et qui seraient selon vous à faire ? Si oui, lesquelles ?

4 - Lui en avez-vous parlé ?

OUI NON

5 - Lui avez-vous proposé de l'aide ?

OUI NON

6 - Si « oui », comment a-t-elle réagi ?

- Si « non », pourquoi ?

7 - Si elle ne fait pas du tout son ménage, pourquoi ?

NE VEUT PAS NE PEUT PAS

8 - Si elle ne veut pas, en a-t-il toujours été ainsi ?

OUI NON

- Qu'est-ce qui vous fait dire cela ?

9 - Si elle ne peut pas, quelles sont les raisons ?

- Comment accepte-t-elle cette situation ?

BIEN MOYENNEMENT BIEN MAL

- Qu'est-ce qui vous fait dire cela ?

10 - Qui l'aide dans cette activité ?

11 - Si c'est vous, êtes-vous à l'aise dans cette activité ?

OUI MOYENNEMENT NON

- Si c'est « moyennement » ou « non », quelle gêne ou difficulté éprouvez-vous ?

12 - Savez-vous comment elle faisait les choses avant d'avoir besoin d'aide ? (ses habitudes, ses manies, ses trucs...)

OUI UN PEU PAS DU TOUT

- Si c'est « oui » ou « un peu », donnez des exemples :

- Avez-vous l'impression que :

cela vous rend la tâche plus facile

cela vous gêne dans votre travail

la personne attend de vous les mêmes gestes

cela n'a aucune importance

L'ANIMATION

1 - La personne, en dehors des activités domestiques, a-t-elle des activités ?

OUI NON

Lesquelles ?

2 - Participez-vous d'une façon ou d'une autre à ces activités ? Lesquelles ?

- Comment ?

- Si non, pourquoi ?

3 - La personne est-elle demandeuse ?

OUI NON

4 - Avez-vous repéré ce qui pourrait s'inscrire dans un projet de travail avec elle ?

5 - La sollicitez-vous ?

OUI NON

- Si oui, sur quels thèmes ?

- Si non, pourquoi ?

- Etes-vous à l'aise avec cet aspect du travail ?

OUI MOYENNEMENT NON

- Si « moyennement » ou « non », pourquoi ?

6 - Qu'est-ce qui pourrait vous aider à développer cet aspect de votre travail ?

OUTIL N°4-2 : GRILLE ENCADRANT

Il s'agit ici de s'assurer de certaines dispositions concernant le(la) salarié(e) tuteur(trice):

CRITERES	OUI	BESOIN FORMATION	NON
Maîtrise les missions assurées			
Sait informer et s'assurer de la volonté des bénéficiaires à accueillir le tuteur			
Est capable d'accueillir et accompagner une tierce personne dans le domicile			
Veille à ce que la qualité du service auprès du bénéficiaire soit prioritaire			
Est capable de repérer les situations riches d'apprentissage			
Est capable de transmettre son savoir-faire			
Est capable de transmettre et faire respecter des consignes au tuteur			
Est capable d'évaluer le travail et l'apprentissage, et en faire part au tuteur			
Sait rendre compte au responsable de secteur de l'évaluation en termes de compétences, motivation, autonomie, axes de progrès <i>(à l'aide d'un outil d'évaluation)</i>			
Sait signaler au responsable et/ou mettre fin à l'accompagnement en cas de difficultés <i>(bénéficiaires non satisfaits, manquement aux consignes de travail, qualité de la prestation empêchée par le doublon...)</i>			

OUTIL N°5-1 : ROLE DU TUTEUR

- **Accompagnement d'un stagiaire :**

Pour une bonne progression, ce stage doit se découper en trois périodes :

- ❶ Une phase d'observation/découverte.
- ❷ Une phase de participation aux tâches, aux activités du tuteur sous son contrôle, avec recherche d'une idée de projet réalisable par le stagiaire.
- ❸ Une phase de travail en autonomie, en fonction de la situation (contexte de travail, aptitude du stagiaire), avec réalisation du projet, en accord avec la personne aidée, le tuteur, l'entourage familiale s'il y a lieu).

La durée de chacune de ces phases dépend de la situation de travail (plus ou moins complexe), des aptitudes du stagiaire et de la relation instaurée entre vous, le stagiaire et la personne aidée.

Le projet évoqué, c'est quoi ?

C'est tout simplement repérer une activité (loisir, quotidien pratique...) qui peut apporter un « plus » à la personne aidée, qui n'est pas réalisée ou proposée en temps ordinaire (par manque de temps, ou parce que le tuteur ne peut le faire lorsqu'il est seul). Il faut que ce projet soit accepté par la personne aidée et qu'elle ait envie d'y participer. Il faut qu'il soit réalisable par rapport aux contraintes (le temps disponible, les capacités de la personne aidée, les capacités de l'aide à domicile, les conditions matérielles...)

Quelques exemples de projet :

- Préparer avec la personne aidée (dans la mesure de ses capacités) un repas alors qu'en temps ordinaire, leur tuteur n'a pas le temps de la laisser participer.
- Faire les courses avec la personne aidée.
- Faire une promenade dans le quartier
- Classer avec elle des photos dans un album, etc ...

❶ PREMIERE PERIODE

Il s'agit d'aider le stagiaire à découvrir la situation de travail (les personnes, le contexte, les tâches). Cette phase d'observation/découverte peut prendre plusieurs jours, suivant la complexité de la situation de travail. Elle est importante car elle permet de faire connaissance (avec les personnes, le lieu...) et de repérer des choses qui passent inaperçues lorsqu'on est dans l'action.

ACCUEILLIR

- Se présenter et inviter le stagiaire à le faire.
- Prendre le temps pour expliquer la situation dans laquelle le stagiaire va être introduit.
- Conseiller sur l'attitude à adopter.

INTEGRER DANS LA SITUATION DE TRAVAIL

- Donner le détail du déroulement de la journée.
- Donner des consignes au stagiaire.
- S'informer sur ce que le stagiaire sait faire, sur ce qu'il aime faire, sur ce qu'il ne sait pas faire.
- Montrer comment faire selon les goûts de la personne aidée (adulte ou enfant), de l'entourage familial s'il y a lieu, ou pour réduire l'effort, ou pour gagner du temps.

- Poser des questions pour s'assurer d'avoir été bien compris, et répondre aux questions du stagiaire.
- Réfléchir aux activités complémentaires réalisables par le stagiaire (celles que le tuteur n'a pas le temps de faire en temps ordinaire).

② DEUXIEME PERIODE

Il s'agit de faciliter la participation de la stagiaire au travail du tuteur et d'aider à l'élaboration d'un projet centré sur la personne aidée (adulte ou enfant), afin de tester ses capacités d'aide à la personne, ses savoirs faire, sa capacité à s'organiser, à travailler en autonomie et en équipe.

ORGANISER LE TRAVAIL

- Répartir le travail (déléguer).
- Encourager les initiatives de la stagiaire et évaluer leur faisabilité (notamment en ce qui concerne son projet de stage).

FORMER

- Poser des questions pour vérifier la compréhension des consignes et répondre aux questions du stagiaire.
- Montrer, expliquer des techniques de travail (savoir-faire), des manières d'être dans la relation.
- Valoriser les compétences déjà acquises et les apprentissages réussis.
- Repérer les problèmes et en parler avec le stagiaire (ou le responsable de stage si besoin est) dans le but de chercher des solutions.
- Lui dire ce que l'on apprend de lui (le stagiaire peut avoir eu des expériences professionnelles ou autres, et acquis des compétences différentes de celles du tuteur).
- Estimer la capacité du stagiaire à travailler en autonomie (c'est-à-dire en s'organisant seul, en réalisant seul, et en assumant la responsabilité de son travail).

SUIVRE LA PROGRESSION DU STAGIAIRE

Vous pouvez noter régulièrement sur une feuille vos observations (facilités, difficultés du stagiaire), les faits montrant une progression, les solutions trouvées par le stagiaire, en concertation ou non avec vous. Cela vous facilitera l'évaluation finale.

③ TROISIEME PERIODE

Durant cette phase, le stagiaire devrait pouvoir travailler en autonomie et réaliser son projet avec la personne aidée (adulte ou enfant). Il est intéressant que le stagiaire puisse rester seul avec elle, au moins un temps même court, pour éprouver pleinement la responsabilité d'être seul face à l'autre. Mais ce n'est pas une obligation (certaines situations ne le permettent pas ou l'attitude du stagiaire peut ne pas s'y prêter).

EVALUER LA CAPACITE A TRAVAILLER EN AUTONOMIE

- Laisser le stagiaire assumer son rôle d'aide à domicile auprès de la personne (dans la mesure où il en a montré les capacités jusque-là).
- Si vous êtes présent, n'intervenir que s'il y a une nécessité absolue (mise en danger...), même si le stagiaire ne fait pas la chose comme vous l'auriez faite.
- Reprendre avec lui, après, la manière dont cela c'est passé.

A LA FIN DU STAGE

Il s'agit d'évaluer le comportement du stagiaire et de son travail, tout au long de ce stage en tenant compte de ses observations et de sa propre évaluation, à partir du document « grille de compétences du tutoré » (outil 8-1).

- Brigitte CROFF Conseil et Associés -

- **Accompagnement d'un salarié, nouveau ou non dans le service :**

Le rôle du tuteur se décline en plusieurs points :

- Il, elle **accompagne** le ou le tuteuré (e)
 - En vérifiant et confirmant les compétences repérées (se référer au bilan établi lors de la validation des compétences)
 - En incitant à l'acquisition de nouvelles compétences (création de nouvelles situations et expérimentation des activités)
- Il, elle **dirige** le stage sur 2 axes :
 - Le positionnement du ou de la « tuteuré (e) » dans la famille (place professionnelle)
 - Le repérage d'un projet à réaliser avec et pour la personne aidée
- Il, elle **évalue** la qualité de la prestation rendue par le tuteuré et **observe** la mise en œuvre de 5 grands groupes de capacités :
 - La présentation du tuteuré
 - Les capacités techniques
 - Les capacités d'organisation
 - Les capacités relationnelles
 - Les capacités à travailler en autonomie
- Il, elle **assure** auprès de la structure un lien quant à la qualité du service rendu à la famille et fait le nécessaire si le ou la tuteuré (e) se révèle défaillant (e)
 - Il, elle veille à ce que le travail soit bien fait
 - Il, elle amène le ou la tuteuré (e) à corriger, sans faire à sa place, si possible
 - Il, elle intervient, à coup sûr, si la personne aidée se trouve en situation d'insécurité

Pour être en mesure d'assumer ce rôle, le tuteur ou la tutrice devra bien connaître la situation de la famille dans laquelle s'effectue le tutorat, avoir eu une transmission bien claire du diagnostic posé par la structure lors de l'évaluation, et intégré les attentes de la personne et de son entourage (en termes de tâches à effectuer et d'attitudes à observer) ainsi que les objectifs de travail posés par la structure (projet de vie).

OUTIL N°5-2 : LES ACTIVITES DU TUTEUR

(à partir de l'outil de l'APEF)

Rôle 1 : intégrer la personne tutorée

- 1.1. Accueillir le tuteur à son poste de travail
- 1.2. Lui faire connaître ce qu'il aura à faire, ce que nous attendons de lui
- 1.3. Présenter l'équipe au tuteur et le tuteur à l'équipe (s'il s'agit d'un nouvel arrivant)
- 1.4. L'engager à s'exprimer sur ce qu'il connaît du service, sur ses préoccupations, ses souhaits, ses expériences

Rôle 2 : organiser le parcours de la personne tutorée

- 2.1. Préparer son itinéraire de formation en cohérence avec ses attentes et celles du service, en tenant compte de son niveau de formation
- 2.2. Choisir les tâches et activités à confier
- 2.3. Envisager une progression dans les apprentissages
- 2.4. Créer les conditions favorables à l'apprentissage
- 2.5. Présenter au tuteur le parcours envisagé

Rôle 3 : former la personne tutorée

- 3.1. Montrer, expliquer votre savoir-faire et échanger sur vos méthodes
- 3.2. Communiquer le langage professionnel
- 3.3. Expliquer le fonctionnement, les exigences de l'association
- 3.4. Suivre sa progression et ajuster le parcours en fonction de son avancée
- 3.5. Créer des outils pédagogiques pratiques
- 3.6. Respecter le secret professionnel lié à l'exercice de cette mission

Rôle 4 : évaluer les acquis et la progression de la personne tutorée

- 4.1. Evaluer en début de formation les acquis du tuteur ou prendre en compte les résultats de l'évaluation réalisée auprès du tuteur
- 4.2. Utiliser les outils d'évaluation et de progression
- 4.3. Faire exprimer le tuteur sur les activités réalisées, les acquis et les difficultés rencontrées
- 4.4. Exprimer votre point de vue
- 4.5. Informer la hiérarchie de l'évolution des apprentissages

Rôle 5 : être médiateur entre la hiérarchie et la personne aidée, ainsi qu'avec les autres partenaires (centre de formation, Pôle emploi, ...)

- 5.1. Recueillir auprès de la hiérarchie les éléments concernant la formation, les expériences du tuteur
- 5.2. Solliciter des appuis en cas de difficultés
- 5.3. Etre le référent vis-à-vis des partenaires, en leur donnant les informations demandées concernant la progression du tuteur, le déroulement du tutorat.

OUTIL N°6 : ORGANISER LA RENCONTRE TUTEUR-TUTEUR

- Créer un environnement convivial, favorable à la rencontre
- Présenter au tuteur, avant la rencontre, le projet de tutorat envisagé (outils n°1, n° 3-1 et n°3-2)
- Préciser en quelques mots le but de la rencontre
- Laisser le tuteur se présenter au tuteur (profil, parcours, difficultés, ...), le tuteur au tuteur (métier, fonction et emploi occupé dans le service, formation, expériences, ...)
- Le tuteur expose ses attentes, ses appréhensions vis-à-vis du tutorat
- Le tuteur précise son rôle, le déroulement prévu du tutorat
- Le tuteur propose éventuellement des ajustements à sa hiérarchie, suite à l'échange avec le tuteur
- Le tuteur met en confiance le tuteur.

OUTIL N°7 : COMMENT REPERER ET METTRE EN ŒUVRE DES SITUATIONS APPRENANTES ?

- quelles situations posent difficultés au tuteuré ?
- plus précisément, de quelle nature sont ces difficultés ? relationnelles, techniques, organisationnelles, ... ?
- quelles connaissances, compétences ces situations requièrent-elles pour les aborder le mieux possible ?
- quelle(s) situation(s) analogue(s) pourrais-je utiliser ou créer permettant au tuteuré d'acquérir les connaissances manquantes, développer les compétences manquantes ?
- comment je pense intégrer le tuteuré dans cette(ces) nouvelle(s) situation(s) ?
- comment je l'accompagne dans ce travail de transposition ?
- au final, comment j'exploite avec le tuteuré cette nouvelle expérience en situation ?
- comment je relaie le bilan de cette démarche apprenante auprès de ma hiérarchie ?

OUTIL N°8-1 : GRILLE COMPETENCES TUTURE

brigitte croff & associés
L'école supérieure de formations aux métiers de proximité

GRILLE COMPETENCES TUTURE

NOM DU TUTURE /

DATES DES TEMPS DE TUTORAT /

NOM DE LA TUTRICE /

FONCTIONS TECHNIQUES		APPRECIATIONS				COMMENTAIRES
ACTIVITES		B	M	DIFFICULTE POUR REALISER	PAS DE DEMANDE	
ALIMENTATION	Elaborer les menus					
	Faire les courses					
	Préparer le repas					
	Servir les repas					
	Aider à la prise des repas					
LE CORPS	Aider à la toilette					
	Aider à la prise des médicaments					
	Surveiller l'état de santé					
	Aider à la mobilisation					
	Aider la personne à s'habiller					
	Aider à la prévention d'incontinence ou d'escarres					
	Soins de confort					

FONCTIONS TECHNIQUES		APPRECIATIONS				COMMENTAIRES
ACTIVITES		B	M	DIFFICULTE POUR REALISER	PAS DE DEMANDE	
ENTRETIEN NETTOYAGE	Effectuer les tâches ménagères					
	Faire la vaisselle					
	Entretenir le linge					
	Participer au rangement					
	Bricolage					
URGENCE	Intervenir en direction de la personne					
	Intervenir en direction de la maison					
ANIMATION ESPACE/TEMPS	Aménager le lieu de vie					
	Organiser les activités d'échanges					
	Aider à choisir et réaliser des activités culturelles et de loisirs					
	Aider à l'achat de vêtement					

FONCTIONS SOCIO RELATIONNELLES				COMMENTAIRES	
ACTIVITES		B	M	P	
COMMUNICATION	Ecoute-Attitude avec les personnes				
	Observer-Analyser les situations quotidiennes				
	Gérer les informations en vue d'agir				
	Rendre compte				
RELATIONS AVEC L'ENVIRONNEMENT	Se situer par rapport au contexte familial				
	Maintenir un environnement social				
ORGANISATION DU TRAVAIL	Travailler en équipe				
	Intervenir en autonomie, sens de l'initiative				
	Contacts, rapports avec l'association				
	Ponctualité, assiduité				

B= bien M= moyen P = Passable

Appréciations générales : Aptitudes pour le métier

Signatures :

TUTRICE

TUTORE

47 Av Paul Vaillant Couturier 94250 GENTILLY
tél : 01 45 47 34 16 E-mail : contact@brigittecroffconseil.com

OUTIL N°8-2 : GRILLE COMPETENCES TUTEUR

CRITERES	OUI	BESOIN FORMATION	NON
Maîtrise les missions assurées			
Sait informer et s'assurer de la volonté des bénéficiaires à accueillir le tuteuré			
Est capable d'accueillir et accompagner une tierce personne dans le domicile			
Veille à ce que la qualité du service auprès du bénéficiaire soit prioritaire			
Est capable de repérer les situations riches d'apprentissage			
Est capable de transmettre son savoir-faire			
Est capable de transmettre et faire respecter des consignes au tuteuré			
Est capable d'évaluer le travail et l'apprentissage, et en faire part au tuteuré			
Sait rendre compte au responsable de secteur de l'évaluation en termes de compétences, motivation, autonomie, axes de progrès (<i>à l'aide d'un outil d'évaluation</i>)			
Sait signaler au responsable et/ou mettre fin à l'accompagnement en cas de difficultés (<i>bénéficiaires non satisfaits, manquement aux consignes de travail, qualité de la prestation empêchée par le doublon...</i>)			

OUTIL N°8-3 : FICHE EVALUATION USAGER
A remplir par l'utilisateur

1- Avez-vous été prévenu de la présence d'une nouvelle intervenante à votre domicile ?
 oui non

2- Cette intervenante s'est-elle présentée à vous ?
 oui non

Si non, comment cela s'est-il passé ?

.....
.....
.....

3- Votre aide à domicile habituelle vous a-t-elle expliqué les objectifs et le déroulement de ce tutorat ?
 oui non

Si non, comment cela s'est-il passé ?

.....
.....
.....

4- Vous êtes-vous senti rassuré(e) ?
 oui non

Si non, pourquoi ?

.....
.....
.....

5- Quelles tâches la nouvelle intervenante a-t-elle effectués chez vous (ménage ? repassage ? courses ? ...)

.....
.....
.....

6- Etes-vous satisfait(e) de son travail ?
 oui non

Si non, pourquoi ?

.....
.....
.....

7- Etes-vous d'accord pour accueillir à l'avenir une autre nouvelle intervenante dans ces conditions ?
 oui non

Votre nom, prénom :
Adresse :
N° tel :

Merci de votre collaboration.

OUTIL N°8-4 : FICHE EVALUATION SERVICE
A remplir par l'encadrant ou le RS

ETAPES	Difficultés rencontrées	Améliorations à apporter
<u>Etape n°1</u> : Clarifier les objectifs d'accueil et/ou d'accompagnement de la personne		
<u>Etape n°2</u> : Accueillir la personne dans la structure ou le service		
<u>Etape n°3</u> : Evaluer les acquis, les compétences de la personne		
<u>Etape n°4</u> : Désigner le tuteur		
<u>Etape n°5</u> : Préparer le(la) salarié(e) désigné(e) dans sa fonction tutorale		
<u>Etape n°6</u> : Organiser la rencontre tuteur-tuteur		
<u>Etape n°7</u> : Accompagner le tuteur dans l'organisation et la mise en place du temps de tutorat		
<u>Etape n°8</u> (évaluation intermédiaire) : Evaluer le tutorat pendant sa mise en œuvre		

OUTIL N°9 : FICHE D'ACCOMPAGNEMENT AU MANAGEMENT DU TUTORAT
A destination de l'encadrement