

## 03

# Le Parcours D'Intégration : Un Enjeu Majeur Des Ressources Humaines En Ssr

## Fiche technique

### Secteur

Médico-social

### Public

Tout professionnel en SSR ayant (oui souhaitant occuper) la fonction de tuteur

### Durée

2 jours

### Organisme de formation

➔ JADHE-FORMATION SARL  
FORMEHPAD33

## Lieux & dates

### ➔ Groupe 1

**Groupe 1 - CAMBO-LES-BAINS - Annulé**

Les 8 & 9 déc. 2022

### ➔ Groupe 2

**Groupe 2 - CAMBO-LES-BAINS**

Les 16 & 17 jan. 2023

### ➔ Groupe 3

**Groupe 3 - CAMBO-LES-BAINS**

Les 11 & 12 mai 2023

### ➔ Groupe 4

**Groupe 4 - CAMBO-LES-BAINS - ANNULÉ**

Les 18 & 19 sep. 2023

### ➔ Groupe 5

**Annulé**

Les 13 & 14 juin 2024

## Interlocuteur Opcosanté

**Elodie BOURREAU, Chargée de Projets Territoriaux**

[elodie.bourreau@opco-sante.fr](mailto:elodie.bourreau@opco-sante.fr)

## Contexte

Dans le contexte actuel de pénurie de professionnels dans de multiples secteurs d'activités, l'accueil, l'intégration et la professionnalisation revêtent une importance fondamentale pour attirer et fidéliser les professionnels. Les SSR n'échappent pas cette problématique.

Pour un nouveau collaborateur ou un stagiaire, arriver dans une structure inconnue, s'adapter à une nouvelle organisation, accomplir de nouveaux gestes, s'intégrer dans une nouvelle équipe sont autant de tâches qu'il est souhaitable d'accomplir dans les meilleures conditions possibles.

Une bonne intégration est donc primordiale car elle permet de diminuer le Turn-Over, l'absentéisme, l'abandon des études, mais aussi de faciliter l'efficacité et l'investissement dans le travail.

L'objectif général de cette formation est de s'approprier les moyens et processus à mettre en oeuvre pour faciliter l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur mais également d'un stagiaire quel que soit son niveau d'étude.

Nous observons que dans la plupart des services de soin ou établissements d'accueil médico-sociaux, les pratiques d'accueil et d'intégration sont réelles. Mais elles sont très souvent hétérogènes et peu coordonnées.

Il est nécessaire qu'un parcours d'intégration soit alors formalisé. Tel est l'un des objectifs de ce projet de formation « collectif » : co-construire tout au long de la formation, le « kit d'intégration » adapté et utilisable en SSR. Au terme des 3 sessions réalisées, le kit pourra être formalisé grâce aux travaux réalisés par les apprenants en tutorat.

Le tutorat revêt une notion professionnelle et pratique. Il s'agit d'un dispositif regroupant l'accueil, l'intégration, l'accompagnement et la formation à une prise de poste ou à diverses activités professionnelles (stages, découverte d'un métier). Le tuteur est un professionnel expérimenté exerçant dans le service dont le rôle est de rendre « autonome » le nouveau collaborateur ou le stagiaire dans ses fonctions. Il implique :

- des savoirs règlementaires et procéduraux,
- des savoirs faire dans les bonnes pratiques professionnelles,
- un savoir être doté de qualités relationnelles et organisationnelles.

Il implique également un engagement vis-à-vis de l'établissement et du professionnel accompagné. Le tuteur est volontaire et motivé dans l'exercice de cette fonction. Les missions et les responsabilités du tuteur sont multiples, valorisantes et enrichissantes. Son rôle contribue également à l'harmonisation des pratiques dans un service et à la prévention, la gestion des risques au travail.

Ce projet collectif s'inscrit dans l'axe 1 « développer les compétences » du plan de développement des compétences mutualisé entre les 8 établissements de SSR de CAMBO LES BAINS en partenariat avec l'OPCO SANTE et DDETS 64 sur

des problématiques communes.

### Objectifs

#### Objectifs généraux :

- Appréhender les critères de réussite de l'intégration d'un nouveau collaborateur ou d'un stagiaire,
- Exprimer les leviers et les freins à la mise en œuvre de l'intégration d'un nouveau collaborateur ou d'un stagiaire,
- S'approprier la fonction, les responsabilités et la posture du tuteur, garant de l'intégration,
- Elaborer, mettre en œuvre et évaluer le parcours d'intégration (outils et méthodologie).

#### Objectifs pédagogiques :

- Identifier les dimensions de l'intégration d'un nouveau collaborateur ou d'un stagiaire (notion des rapports de travail et d'inter génération)
- Reconnaître les paramètres favorisant l'intégration
- Caractériser les obstacles et les difficultés potentiels à la mise en œuvre de l'intégration d'un nouveau collaborateur ou d'un stagiaire afin d'en trouver les améliorations
- Adopter la posture professionnelle adéquate dans son rôle de tuteur
- Préparer l'intégration par une méthodologie et d'outils de parcours d'intégration (kit du tutorat)

### Prérequis

Avoir une expérience dans le tutorat ou souhaitant exercer la fonction de tuteur de proximité

### Contenu

Au-delà d'apports cognitifs, cette formation est menée par la démarche réflexive des apprenants en partant de l'existant, de questions d'étonnement pour aboutir à la réalisation co-construite d'un parcours d'intégration.

Ce parcours sera composé d'une méthodologie et d'outils concrets, adaptés et réalistes au fonctionnement d'un SSR.

#### Journée 1

**9h-12h30 avec une pause de 15 minutes de 10h30 à 10h45**

##### ➤ Présentation des stagiaires et des formatrices : 30 min

- Les attentes et les intentions de chacun
- Le cadre d'un groupe en formation et les intentions de la formatrice : **Démarche, moyen et support pédagogique** : approche narrative facilitante par la métaphore et supports ludiques aidant à l'expression de chacun. Situations d'émergences notées sur un paper board par le formateur et mis en visuel tout au long de la formation (aller-retour permanent des expressions et impressions verbalisées par les stagiaires).

##### ➤ Présentation du déroulé de la formation et des différentes modalités (horaires, pauses, documents administratifs...) 10 min

##### ➤ Représentations, définition et caractérisation de l'intégration dans le milieu

**du travail : 2h30**

- Mener une réflexion généraliste sur la notion complexe d'intégration afin d'en appréhender les obstacles possibles
- En donner une définition (réflexion collégiale du groupe)
- En extraire les caractéristiques des dimensions de l'intégration dans les services de SSR en lien avec le rapport au travail et l'inter génération :
  - \* Temporelle (fidélisation, rémunération, avantages, temps imparti, temps dégagé au tutorat...)
  - \* Fonctionnelle (le poste de travail, l'organisation du service, activités de travail à assurer) par un accompagnement personnalisé et respectueux. Le nouveau salarié ou le stagiaire sont dotés de compétences, d'expériences qu'il est important de considérer.
  - \* Identitaire (social et professionnel) : le nouvel arrivant fait partie d'un collectif de travail, le tutorat répondra à ce besoin d'appartenance à une équipe Culturelle (les normes, les valeurs et les modèles qui constituent les manières de faire, de se comporter dans les services) : elle participe à l'image positive de l'établissement.

Ces dimensions exploitées permettent de repérer et questionner le nouveau collaborateur ou le stagiaire sur :

- Son sentiment d'appartenance à l'établissement, à l'équipe, son positionnement au niveau de l'organigramme
- Son sentiment d'utilité : sens donné aux actions, évaluation et valorisation des actions
- Son sentiment de perspective : formations internes proposées, évolution, cohérence avec le projet professionnel

En d'autres termes d'identifier les besoins et les attentes des nouveaux arrivants tout au long du parcours d'intégration.

**Démarche, moyen et supports pédagogiques :**

- 1/ Atelier métaphorique autour de la perception individuelle de l'intégration d'un nouveau salarié ou d'un stagiaire dans une entreprise
- 2/ En sous-groupe (3 groupes de 4) une définition de l'intégration sera donnée, regroupant les différentes représentations extraites précédemment
- 3/ Un exemple (étude de cas simplifiée) d'intégration réussie est proposée au groupe qui en identifiera les différentes dimensions à prendre en compte dans le parcours d'intégration. Ainsi se poser la question si la personne accompagnée exprime un sentiment d'appartenance, un sentiment d'utilité et un sentiment de perspective.

***Le support (travaux collaboratifs rendus par les apprenants, documents pdf, diaporama) sera remis aux stagiaires via la plateforme de partage numérique OMNISPACE***

**3h30-17h avec une pause de 15 minutes de 15h15 à 15h30****☉ Repérage des « leviers » et des « freins » de l'intégration dans l'existant des services SSR : 1 heure**

Des pratiques qui fonctionnent et des obstacles au bon déroulement d'une intégration existent dans toutes structures. Les repérer, ainsi que leurs causes permet d'apporter

des axes d'amélioration et de construire un parcours d'intégration optimal. Un état des lieux et des représentations de chacun est alors proposé.

**Démarche, moyen et supports pédagogiques :**

- En sous-groupe (3 groupes de 4 hétérogènes) exposent après réflexion ce qu'il « fonctionne bien, le pourquoi, le comment, avec qui, avec quoi, quand et ce qui ne fonctionne pas bien, ce qu'il manque et pourquoi.
- L'exposé des groupes permet de faire émerger l'existant et les besoins dans :
  - \* Les outils nécessaires au parcours d'intégration
  - \* La méthodologie à adopter
  - \* Les acteurs du tutorat, leur rôle, leur posture et leurs responsabilités

***Le support (travaux collaboratifs rendus par les apprenants, documents pdf, diaporama) sera remis aux stagiaires via la plateforme de partage numérique OMINISPACE.***

**☞ Rôle, responsabilités et posture des tuteurs : 2h**

- Petite histoire du « tutorat »
- Le profil professionnel de la personne accompagnée (stagiaire, nouveau professionnel, changement de poste ou de service d'un professionnel du SSR) et objectifs du tutorat
- Le tuteur « facilitateur » d'intégration :
  - \* Les prérequis et les compétences du tuteur : outils d'auto positionnement du tuteur et d'aide au choix du tuteur par le personnel d'encadrement (grille de positionnement du tuteur)
  - \* Quel rôle pour quelle mission, les outils à créer propres au tuteur : fiche mission du tuteur, modèle d'attestation du tutorat réalisé (responsabilité et reconnaissance du tuteur dans sa fonction), tableau de suivi des activités du tuteur dans son accompagnement

**Démarche, moyen et supports pédagogiques :**

- Apports didactiques (petite histoire du tutorat)
- Auto-positionnement des apprenants dans leur rôle de tuteur par une grille d'auto-positionnement proposée à chacun par la formatrice. Questions au groupe afin de lister les profils de personnes accompagnées dans les services du SSR et d'y relier les objectifs du tutorat pour en définir un parcours d'intégration personnalisé. Stabilisation par des exemples concrets proposés par la formatrice.
- Énumération en grand groupe des missions du tuteur par un brainstorming nuage de mots. Stabilisation par la formatrice des 8 missions clés règlementaires du tuteur + leviers et freins identifiés par les apprenants dans la réalisation de ces missions dans les services du SSR
- En sous-groupe (3 groupes de 4) les apprenants proposent de créer 1 outil / groupe :
  - \* groupe 1, la fiche mission du tuteur,
  - \* groupe 2, le modèle d'attestation du tutorat réalisé (reconnaissance de la fonction de tuteur)
  - \* groupe 3, le tableau de suivi des activités du tuteur dans son accompagnement.

Ceci sous les consignes, indications et accompagnement de la formatrice

***Le support (travaux collaboratifs rendus par les apprenants, documents pdf, diaporama) sera remis aux stagiaires via la plateforme de partage numérique***

**OMINISPACE.** Remise dans l'espace partagé d'une fiche « rôle du tuteur » et le « tableau d'activités du tuteur » élaboré par la formatrice en complément du travail réalisé par les apprenants

### **Bilan de la première journée par le jeu des émoticônes et expression des ressentis / axes d'amélioration. 15 min**

#### **Journée 2**

☉ **Réveil pédagogique** sur les notions abordées la première demi-journée : balle aux questions. Participation ludique et interactive de chaque stagiaire mobilisant ainsi les apprentissages de tous. **10 min**

#### **9h-12h30 avec une pause de 15 minutes de 10h30 à 10h45**

#### ☉ **Les étapes du parcours d'intégration, sa méthodologie de mise en oeuvre 3h15**

E1 / La phase de recrutement et d'information des équipes de l'arrivée d'un nouveau collaborateur ou stagiaire

E2 / Désignation volontaire du tuteur

E3 / Phase d'accueil : visite, présentations équipe, prise de connaissance de la mesure du poste, présentation et remise du matériel, équipements de travail, la notion de mise en confiance et d'écoute active

E4/ Clarification des objectifs d'accompagnement et de suivi de la personne dans ses activités à venir (cf fiche de poste) lors du 1er entretien entre la personne et son tuteur : ce que la personne sais faire, sais faire à peu près, ne sais pas faire

E5 / Organisation des rencontres entre la personne et son tuteur en dehors des phases « d'apprentissage » et de prise de poste : conduite à tenir lors des rencontres

E/6 La remise en question du tuteur dans son accompagnement lors du parcours d'intégration : les questions à se poser pour repérer et mettre en oeuvre les situations d'apprentissage facilitante pour la personne

E7/ Evaluer la progression de la personne tout au long de son parcours d'intégration

E8 / Le feed back du nouveau collaborateur ou du stagiaire par rapport à l'accueil et l'accompagnement/suivi réalisé tout au long du parcours

#### **Démarche, moyen et supports pédagogiques :**

#### **Méthode participative par une co-construction d'un process et d'outils de traçabilité / de suivi**

Proposition des étapes par la formatrice (méthode didactique) Proposition de compléments et/ou de réajustement par les apprenants (méthode interrogative)

Par la méthodologie du QUOI ? AVEC QUI ? QUAND ? POURQUOI ? COMMENT ? AVEC QUOI ? (outils/matériel) et degrés de faisabilité dans les services de SSR

Les apprenants, en sous-groupe mènent une réflexion à l'aide d'un tableau reprenant le process identifié et les questions méthodologiques

Groupe 1 pour les étapes 1-2-3

Groupe 2 pour les étapes 4-5

Groupe 3 pour les étapes 6-7-8

(méthode applicative)

Regroupement des travaux par affichage dans la salle pour une prise de connaissance par l'ensemble des apprenants avec questions d'étonnement et de réajustement

éventuels

(méthode de découverte)

En s'inspirant des travaux réalisés, le groupe d'apprenant réalise en finalité un logigramme de process du parcours d'intégration pour :

- Un nouveau collaborateur (1 groupe de 6)
- Un stagiaire (1 groupe de 6)

(méthode applicative)

***Le support (travaux collaboratifs rendus par les apprenants, documents pdf, diaporama) sera remis aux stagiaires via la plateforme de partage numérique OMINISPACE***

**13h30-17h avec une pause de 15 minutes de 15h15 à 15h30**

☞ **Les outils réalistes et utilisables dans le « kit du parcours d'intégration » 2h45**

**Réalisation de l'état des lieux des outils existants et utilisés**

**Proposition de compléments d'outils si nécessaire :**

- La fiche d'accueil du nouveau collaborateur ou du stagiaire
- Le contenu du livret d'accueil
- Le protocole d'entretien / rencontre entre le tuteur et la personne
- La grille de compétences et d'évaluation de la progression (évaluation des savoirs, savoirs faire et savoir être) de la personne accompagnée personnalisable en fonction du poste et du profil
- La grille d'évaluation de satisfaction de la personne accompagnée (feedback) sur l'accueil et son parcours d'intégration utilisable tout au long du parcours : démarche d'étonnement en vue d'amélioration continue du tutorat dans les services de SSR
- La fiche d'évaluation des différentes étapes réalisées par le service et le tuteur (démarche d'amélioration continue)

Au final, la co-construction du Kit du parcours d'intégration regroupant tous les outils et le process d'intégration sera réalisée.

**Démarche, moyen et supports pédagogiques :**

Méthode participative par l'observation de l'existant afin d'y apporter des ajustements si nécessaire et par la réalisation d'outils inexistants mais nécessaires

- Etat des lieux collectif

- Réalisation des outils par groupe de travail :

\* Groupe 1 : fiche d'accueil – le contenu du livret d'accueil

\* Groupe 2 : Le protocole d'entretien / rencontre entre le tuteur et la personne – La grille de compétences et d'évaluation de la progression (évaluation des savoirs, savoirs faire et savoir être) de la personne accompagnée personnalisable en fonction du poste et du profil

\* Groupe 3 : La grille d'évaluation de satisfaction de la personne accompagnée (feedback) sur l'accueil et son parcours d'intégration utilisable tout au long du parcours : démarche d'étonnement en vue d'amélioration continue du tutorat dans les services de SSR – La fiche d'évaluation des différentes étapes réalisées par le service et le tuteur (démarche d'amélioration continue)

Les outils identifiés nécessaires sont rajoutés au logigramme méthodologique du parcours d'intégration.

***Le support (travaux collaboratifs rendus par les apprenants, documents pdf, diaporama) sera remis aux stagiaires via la plateforme de partage numérique OMINISPACE***

**⇒ Bilan oral de la formation, questionnaire de satisfactions et clôture 30min**