

CAISSE RÉGIONALE DE L'ANJOU ET DU MAINE

ACCORD N°87 SUR LE DEVELOPPEMENT DU TUTORAT

Entre les soussignés :

La Caisse Régionale de Crédit agricole mutuel de l'ANJOU et du MAINE, dont le siège social est situé 40 Rue Prémartine, LE MANS (72000), représentée par M. Christophe NOEL, agissant en qualité de Directeur Général,

d'une part,

et les organisations syndicales ci-après désignées :

- La C.F.D.T., représentée par *Philippe Brouwer*
- FO, représentée par
- Le S.N.E.C.A.-C.G.C., représenté par *Jean-Jacques Crochet*
- S.U.D./S.D.A.C.A.A.M., représenté par
- L'U.N.S.A., représentée par *Jay TOQUET*

d'autre part,

Il est conclu le présent accord d'entreprise.

PREAMBULE

Le présent accord vise à renouveler l'accord signé sur ce même thème le 16 juin 2011 dans la Caisse Régionale de l'Anjou et du Maine.

Il est conclu dans le prolongement de l'accord national portant sur la Gestion des Ressources Humaines tout au long de la vie professionnelle du 30 mai 2012 et s'inscrit pleinement dans le troisième axe du projet VISEO de la Caisse Régionale : « Créer la différence par nos compétences collectives et individuelles ».

Il est rappelé que le tutorat est une modalité d'accompagnement par la formation qui doit être différenciée du monitorat. Le monitorat consiste, pour un animateur, à guider par l'apprentissage de techniques et de bonnes pratiques un collaborateur dans l'amélioration de sa performance commerciale. Le monitorat est réalisé ponctuellement sur des besoins précis et à la demande du manager du salarié concerné.

I - DEFINITION ET OBJECTIFS DU TUTORAT

Le tutorat consiste, pour un professionnel reconnu, à transmettre, en situation de travail, ses compétences à un autre collaborateur débutant dans son métier ou de retour d'une absence de longue durée (de plus de 4 mois d'absence) de l'entreprise. Il est organisé comme étant l'une des modalités personnalisées des parcours de formation au moyen de ressources internes reconnues.

Le développement et l'organisation du tutorat présentent un intérêt réciproque pour les salariés et l'entreprise.

Pour le tuteur :

- il favorise son intégration dans l'entreprise et/ou sur un métier en facilitant la transmission des compétences opérationnelles et du savoir être

Pour le tuteur :

- il offre de nouvelles sources de motivation : envie de partager son expérience (savoir faire/savoir être)
- il développe l'employabilité du tuteur par l'acquisition de nouvelles compétences liées à l'exercice de la mission de tutorat.

Pour l'entreprise :

- il permet d'organiser le transfert du «Savoir Etre» et du « Savoir Faire » entre salariés lors de la prise de fonction s'appuyant sur la culture d'entreprise dans un contexte de fortes mobilités et de promotions
- il reconnaît et valorise les savoir-faire acquis
- il fidélise les salariés par la reconnaissance de leurs compétences
- il favorise les relations inter ou intra générations

La Caisse régionale souhaite donc par un développement du tutorat favoriser notamment la mixité pour assurer la transmission des compétences et organiser la complémentarité des connaissances et expériences.

Conformément à l'accord national sur la gestion des Ressources Humaines tout au long de la vie professionnelle dans les Caisses Régionales, les signataires conviennent de mettre en place plusieurs formes de tutorat :

- Le tutorat « classique » : le salarié débutant est accompagné par un salarié expert dans le but d'acquérir les compétences dont il a besoin pour exercer son métier.

- Le tutorat « expertise » : ce type de tutorat se traduit par la transmission d'une expertise ou d'un savoir technique acquis au cours d'une longue expérience par le tuteur.

Au-delà de ces formes de tutorat, les signataires conviennent de la mise en œuvre du parrainage pour les managers nouvellement nommés dans leur métier.

II - LE TUTORAT CLASSIQUE

A. Le champ d'application

Les parties signataires conviennent de mettre en place le tutorat classique dans le réseau de proximité et les réseaux spécialisés pour les situations suivantes :

- Pour les nouveaux entrants en contrat à durée indéterminée : le tuteur pourra ainsi les accompagner dans leurs acquisitions techniques, de méthodes de travail, de la relation clients, de connaissance de l'entreprise et de ses valeurs...
- Pour toutes les mobilités et affectations temporaires sur un métier du réseau de proximité ou des réseaux spécialisés (y compris dans le cadre d'une filière préparatoire) : le tuteur accompagnera les salariés sur l'acquisition de compétences produits, des méthodes de vente sur les différents canaux, et sur la relations clients...
- Au retour d'absences longues des salariés (plus de 4 mois d'absence) : le tuteur accompagnera les salariés pour leur permettre de se remettre à niveau sur les connaissances générales du métier, de la réglementation bancaire, des outils... Le tutorat pourra alors s'exercer dans le cadre d'une immersion en dehors de l'unité d'affectation avec un tuteur présent dans le même secteur géographique et exerçant le même métier que la personne de retour dans l'entreprise. La durée du tutorat variera de 3 jours à 2 semaines selon la durée de l'absence et le métier occupé mais aussi au regard des besoins de la personne.

B. Les acteurs, leurs rôles et engagements

Pour que le tutorat classique apporte tous les bénéfices attendus par les signataires, les rôles et les engagements de chacun des acteurs doivent être clairement définis, connus et respectés.

Le service Gestion des compétences :

- Organise et pilote le process en s'assurant de la cohérence entre le nombre de tuteurs nommés et les besoins de l'entreprise ainsi que l'homogénéité des pratiques sur tout le territoire,
- Assure la qualité et le suivi de l'action de tutorat
- Centralise le retour du bilan à l'issue des journées de tutorat

Le Manager :

- Impliqué dans l'organisation de l'action de tutorat : fait le point sur les attentes en début de journée et le bilan au terme pour l'identification des axes d'améliorations, les formations complémentaires,...

Le tuteur :

- Un salarié exerçant le même métier que le tutoré ou un métier comportant les mêmes compétences pivots
- Un expert dans son métier et reconnu comme tel
- Un lien entre les savoirs et la pratique en transmettant leur expérience.
- Une ressource, un exemple, un pédagogue, un soutien
- 3 actions de tutorat maximum sur une année

Le tutoré :

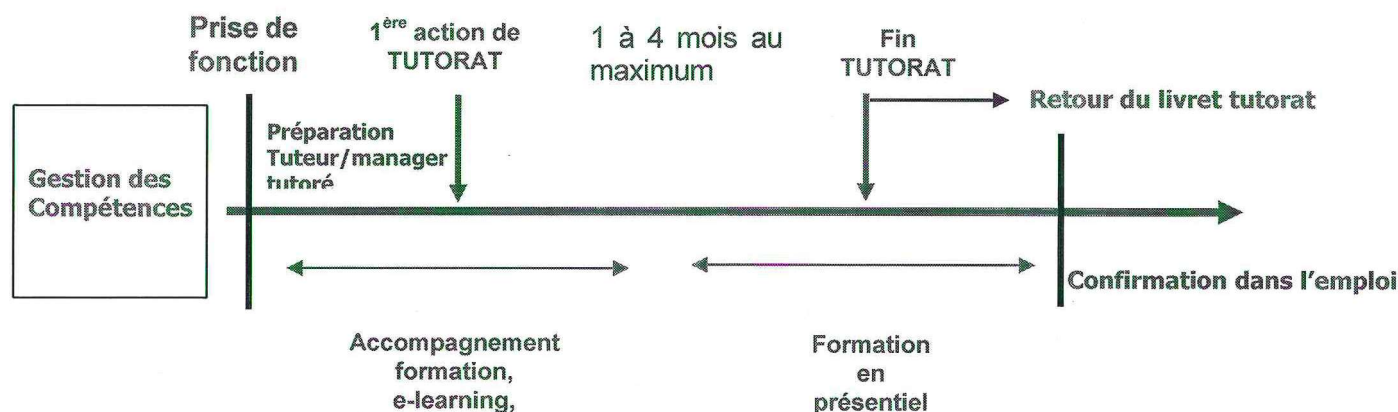
- Toute personne débutant dans un métier commercial ou de retour d'une absence de longue durée (plus de 4 mois d'absence) de l'entreprise
- A l'écoute pour progresser vers la maîtrise de son métier.
- Interrogatif sur la combinaison entre savoir et expérience
- Adopte une démarche active et dynamique de partage de ses apprentissages
- Fait preuve d'étonnement et de curiosité
- A la recherche d'une amélioration de sa performance

C. Le dispositif

Il est convenu que le tutorat classique est encadré par un dispositif unique et commun à toutes les situations. Lors d'une embauche, d'une mobilité ou après une absence longue dans un métier du réseau, les principales étapes et caractéristiques de ce dispositif sont les suivantes :

1. Le lieu du tutorat : le tuteur doit être d'une autre agence en proximité ;
2. La durée de l'action de tutorat : 2 jours de tutorat pour tous les métiers (1er jour dès le 1er mois de la prise de fonction et 2ème jour avant la fin du 4ème mois) ;
3. La durée du rôle de tuteur : 3 ans avec un maximum de 9 tutorats (3 x 3) sur la période.

✓ Schéma du tutorat dans le cadre d'une embauche ou d'une mobilité :



Un temps de préparation de la journée de tutorat entre le tuteur, le tuteuré et le manager doit être organisé. Il peut prendre la forme d'un échange en audioconférence.

La journée de tutorat doit être anticipée et planifiée dans l'agenda comme une journée de formation. Elle sera d'ailleurs comptabilisée comme telle dans le plan de formation chaque année.

La période de tutorat qui dure maximum 4 mois est une période propice aux échanges entre le tuteur et le tuteuré. Ces échanges peuvent se faire librement par mail, téléphone ou en face à face.

✓ **Exemple d'une journée type de tutorat :**

Au préalable, entretien téléphonique entre le tuteur, le tutoré et le manager pour préparer la journée de tutorat.

- **Déroulement de la première journée**

- Rencontre entre le manager/le tuteur/ le tutoré : reprécisions des objectifs de la journée définis préalablement.
- Thèmes : organisation personnelle, préparation d'un entretien commercial, déroulement d'un entretien commercial (accueil, vente, négociation, conclusion ...), connaissance des outils, d'un secteur, d'une typologie de clientèle ...
- Situations : accueil, RDV commerciaux, travail en binôme...
- Bilan de fin de journée à réaliser en présence des 3 acteurs en utilisant le guide mis à disposition
- Planification de la 2^{de} journée

- **Déroulement de la deuxième journée**

- Déroulement identique
- Bilan de fin de journée à réaliser en présence des 3 acteurs en utilisant le guide mis à disposition
- Retour du guide complété à la gestion des Compétences

III - LE TUTORAT D'EXPERTISE SUR LES FONCTIONS SUPPORTS

Sur les fonctions supports, le tutorat est à réaliser pour les nouveaux entrants en contrat à durée indéterminée, pour toutes les mobilités et affectations temporaires et suivant les cas, lors d'un changement organisationnel important.

Le chargé de Développement des Compétences réalisera avec le manager et le tuteur un dossier de tutorat personnalisé à chaque situation notamment en terme de durée au regard de l'expertise exigé sur le poste.

Le tuteur sera dans la même unité ou exercera un métier similaire dans une autre unité.

De la même façon que les salariés du réseau, les salariés des fonctions supports de retour d'absences de longue durée (plus de 4 mois d'absence) seront accompagnés par un tuteur pour leur permettre de se remettre à niveau sur les connaissances générales du métier, l'évolution de la réglementation, les nouveaux outils ...

IV - LE PARRAINAGE MANAGER

Le parrainage est réalisé à la nomination d'un nouveau manager par la mise en place d'un « binôme » de managers (« parrain / filleul ») qui peut être inter générations. L'objectif du parrainage est de transmettre les fondamentaux et bonnes pratiques du métier de manager lors de la prise de fonction dans le cadre d'une relation privilégiée.

Il s'agit non seulement de la découverte du métier mais aussi des pratiques et des réseaux de relations entourant l'exercice de ce métier : le pilotage et l'organisation, les relations dans l'entreprise, la connaissance des réseaux professionnels ; pour les managers du réseau, les relations avec les élus, l'animation des réunions de la caisse locale, les rencontres clés dans la commune de l'agence, ...

V - L'ELABORATION DE LA LISTE DES TUTEURS

Le choix des tuteurs s'appuie sur le positionnement des collaborateurs lors des entretiens annuels d'appréciation et les revues d'effectif (salariés positionnés globalement en « satisfaisant » ou « très satisfaisant »).

Une liste est élaborée par la Direction des Ressources Humaines après échange et validation avec les directeurs des collaborateurs concernés.

Les salariés retenus se voient proposés la mission de tutorat par la Direction des Ressources Humaines et sont libres de l'accepter ou de la refuser. En cas d'accord, cette mission est confirmée par mail au tuteur et à son manager.

Les tuteurs sont renouvelés au fil de l'eau des mobilités ou des départs de l'entreprise et au plus tard tous les 3 ans.

VI - LA FORMATION DES TUTEURS

Chaque tuteur bénéficiera d'une formation d'au moins ½ journée sur la pédagogie et la mission de tutorat.

Cette formation regroupera au sein d'une promotion plusieurs tuteurs.

VII - LES OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT

Afin de faciliter la réussite du tutorat, les parties conviennent de mettre en place des outils homogènes et objectifs permettant de suivre le déroulement du tutorat et les acquisitions par le collaborateur tuteuré.

Ces outils seront mis en place pour toutes les formes de tutorat réalisées dans l'entreprise : classique et d'expertise.

Est ainsi créé, le guide du tuteur, reprenant les modalités d'organisation du tutorat de manière générale et les spécificités suivant le métier exercé par le tuteuré. Ce guide est un outil de travail à destination du tuteur et du tuteuré qui sera présenté et complété par le manager lors des points de préparation et du bilan de l'action de tutorat avant d'être envoyé à la Direction des Ressources Humaines.

VIII - LA RECONNAISSANCE DES TUTEURS

Il est rappelé que le tuteur et son manager devront échanger sur la prise en compte de ce rôle tutoral dans l'activité professionnelle du collaborateur afin de lui permettre d'assurer sa mission dans de bonnes conditions.

Par ailleurs, les parties signataires insistent sur la nécessité de reconnaître l'engagement des tuteurs.

Cette reconnaissance passe par :

- ✓ La prise en compte des missions de tutorat dans le cadre des entretiens annuels d'appréciation comme une mission à part entière participant de ce fait à

l'évaluation globale du salarié (mise à jour des supports d'entretien d'appréciation en 2015).

- ✓ L'intégration des missions de tutorat, dès lors que celles-ci se prolongent dans la durée, dans le processus de reconnaissance (RCP) de l'expertise.
- ✓ La valorisation du rôle des tuteurs au travers par exemple de témoignages dans Anjou Maine Mag, un flash portail dans le Quoi de Neuf pour présenter la nouvelle promotion des tuteurs de la Caisse Régionale, ...
- ✓ L'organisation, chaque année, d'un moment convivial avec les tuteurs de la Caisse Régionale en présence de la direction et des organisations syndicales signataires de l'accord avec la mise en valeur des tuteurs et de leur rôle pour l'entreprise.

IX - MODALITES DE SUIVI

Il est convenu que chaque année, lors de la présentation du plan de formation, la Caisse Régionale présentera son plan d'actions tutorat pour l'année suivante.

Par ailleurs, les actions et mesures définies dans le présent accord feront l'objet d'un bilan deux fois par an en Comité d'entreprise.

X - DUREE

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de trois ans à compter de sa signature.

En conséquence, ledit accord cessera de plein droit de produire tout effet le 31 décembre 2017 à minuit.

Toutefois, les parties contractantes pourront convenir de la reconduction expresse de l'accord, pour une nouvelle durée déterminée de leur choix. A cette effet, trois mois avant son expiration, soit au plus tard le 30 septembre 2017 les parties signataires conviendront de se réunir pour décider de cette éventuelle reconduction et de ses modalités.

Les organisations syndicales et la Direction pourront décider de modifier le présent accord, par avenant.

XI - DEPOT LEGAL

Le présent avenant sera déposé dès sa conclusion par la Direction en 2 exemplaires à la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi), dont 1 version sur support papier et une version sur support électronique, par lettre recommandée avec avis de réception.

Un exemplaire de cet avenant sera également déposé auprès du secrétariat-greffe du conseil des prud'hommes du lieu de conclusion.

R 61 130

Fait à Angers

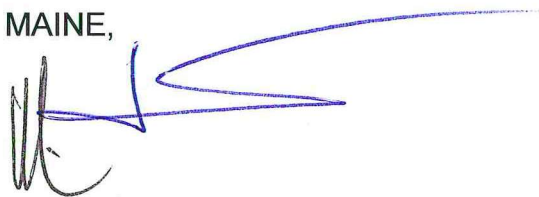
En 9 exemplaires originaux

Le 23/10/2014

Pour la Caisse Régionale de l'ANJOU et du MAINE,

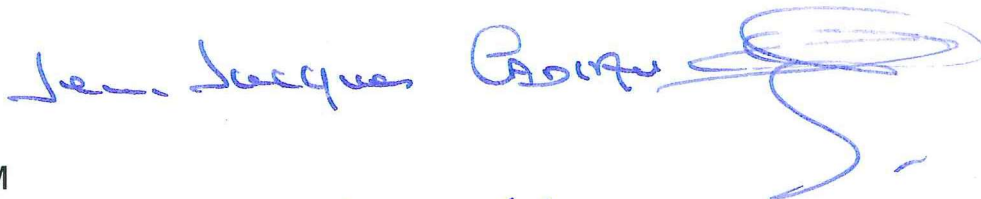
Le Directeur Général, Christophe NOEL

Pour la C.F.D.T. *Philippe LeBeaucourt*



Pour F.O.

Pour le S.N.E.C.A.-C.G.C.



Pour S.U.D./S.D.A.C.A.A.M

Pour l'U.N.S.A.



PC