

Saint-Gobain Pam recourt au mentorat pour former ses canalistes

by Entreprise & Carrières - mardi, octobre 13, 2009

<http://correspondances.fr/saint-gobain-pam-recourt-au-mentorat-pour-former-ses-canalistes/>

Saint-Gobain Pam a fait appel au mentorat pour harmoniser les pratiques de ses canalistes et conserver leur savoir-faire en dépit du renouvellement des effectifs.

En théorie, des professionnels exerçant le même métier sur le même poste présentent des manières de faire identiques, qu'ils expliqueront de façon similaire. Confrontée au renouvellement de ses équipes, l'usine de canalisations Saint-Gobain Pam, qui emploie 1 400 salariés à Pont-à-Mousson (Meurthe-et-Moselle), a constaté de nettes distorsions entre cette théorie et la réalité.

Conseils contradictoires

Dans les deux ateliers dédiés au traitement des canalisations après centrifugation, le turn-over lié aux départs en retraite ou au recours à l'intérim risquait de causer une perte de compétences. Les nouveaux arrivants se trouvaient confrontés à des conseils divergents, voire contradictoires, en fonction des interlocuteurs chargés de leur expliquer le métier.

L'entreprise a fait appel au cabinet messin Alterval, spécialiste des techniques de mentorat, pour unifier les pratiques et élaborer une méthodologie de transmission des savoirs. Dans chaque équipe, deux opérateurs expérimentés ont été désignés comme référents. Durant trois mois, les consultants d'Alterval ont «extrait» leurs connaissances en procédant à des entretiens et à des observations sur poste ou en les filmant in situ

Cette étude approfondie a permis de déterminer un tronc commun, mais aussi d'explicitier les différences.

Transmission des savoirs

Dans un deuxième temps, deux groupes de trois personnes - un par équipe - ont été formés à la transmission des savoirs. Alterval a mis en oeuvre ses propres tests pour déterminer le profil des tuteurs - démonstratifs, explicatifs ou enclins au contrôle à distance. Les apprenants ont suivi des tests en miroir, de manière à croiser les profils et à prévenir les difficultés et les incompréhensions. Alterval a ensuite élaboré un plan de formation et mis en place un coaching pédagogique pour s'assurer du bon déroulement du plan.

Inscrite dans le cadre du challenge santé-sécurité du Groupement des entreprises sidérurgiques et métallurgiques (Gesim), l'opération a concerné une dizaine de nouveaux opérateurs entre avril 2008 et mars 2009. L'harmonisation des pratiques s'étend, dorénavant, à l'ensemble des quelque 40 ouvriers intervenant à l'issue de la centrifugation. La direction des ressources humaines envisage d'étendre la démarche à d'autres ateliers.