



**La Ville de Mulhouse dynamise  
l'accompagnement des apprentis  
et outille les tuteurs**

**Contact presse**

Alicia GACH

Tél. : 03 89 32 59 92

Port. : 06 16 32 33 41

alicia.gach@mulhouse.fr

**Suite à la demande du Maire Michèle Lutz, et afin de positionner la Ville de Mulhouse comme une pépinière d'apprentissage, la collectivité met en œuvre depuis la rentrée 2024 un plan d'actions ambitieux afin d'acculturer ses services à l'accueil d'apprentis et de professionnaliser leur accompagnement :**

- en accompagnant les tuteurs à chaque étape de leur mission ;
- en proposant une démarche innovante pour fédérer les apprentis autour des valeurs de la collectivité, les fidéliser et en faire des ambassadeurs.

Pour renforcer les outils d'accompagnement du maître d'apprentissage, ont été créés et mis en place en 2024 :

- un jeu de l'Oie-apprentissage pour sensibiliser et engager des discussions ;
- un guide du maître d'apprentissage pour les accompagner dans leur recrutement et leur mission de tuteur ;
- un annuaire des formations en apprentissage existant sur le bassin d'emploi ;
- un réseau des maîtres d'apprentissage animé par une référente interne dédiée.

En 2025, une formation sur-mesure sera proposée en interne à tous les maîtres d'apprentissage.

Pour rendre l'expérience des apprentis positive et mieux les accueillir, ont été mis en place :

- un parcours d'intégration au sein de son service ;
- une journée d'accueil spécifique pour les apprentis ;
- une référente dédiée pour répondre à leurs questions, notamment RH ;
- un questionnaire de retour d'expérience.

Ce plan d'actions est le fruit du travail de la Cellule d'innovation dans le service public de la Ville de Mulhouse : une équipe pluridisciplinaire et volontaire d'agents mettant en œuvre des solutions innovantes basées sur l'expérience collaborateur, le design de service et les méthodes collaboratives d'intelligence collective.

A la rentrée 2024, 18 apprentis ont été ainsi accueillis au sein de la Ville de Mulhouse (6 en 2023), dans les domaines suivants : espaces verts, cimetières, communication externe et interne, juridique, audit et comptabilité, culture, sports et jeunesse, restauration, informations géographiques, ressources humaines. Plusieurs directions accueilleront ainsi un apprenti pour la première fois.

L'objectif de la Ville de Mulhouse est d'attirer chaque année davantage d'apprentis, et se structure donc en ce sens.

### **Contexte de création de ce plan d'actions**

Au sein des services de la Ville de Mulhouse (1700 agents – 120 métiers), le recours à l'apprentissage se développe ces dernières années, dans un contexte de difficultés à recruter. Le profil de ces apprentis change également peu à peu : autrefois considéré comme une « voie de garage » réservée aux études courtes, l'apprentissage se démocratise et concerne des champs d'études variés et des niveaux allant du CAP à Bac+5. Les profils d'apprentis se diversifient et concernent toutes les filières de l'administration. Pour certaines directions, comme les espaces verts, l'apprentissage fait partie du quotidien des équipes depuis des années ; pour d'autres, cela reste ponctuel ou inexistant.

Et pour tous, l'accueil d'un jeune représente des défis en termes d'adaptation et de management, mais également d'investissement et de temps dédié, qui peuvent représenter un frein pour certaines équipes.

Le Maire de Mulhouse, Michèle Lutz, étant très sensible aux questions liées à l'apprentissage. Elle-même issue de cette formation, elle a souhaité voir se développer l'accueil d'apprentis au sein de l'administration tout en répondant à plusieurs enjeux :

- Capitaliser sur ces jeunes pour les fidéliser ;
- Mieux accompagner les maîtres d'apprentissage pour une intégration facilitée et gagnant-gagnant ;
- Développer le recours à l'apprentissage grâce à des candidatures adaptées et de qualité



### **La Cellule d'innovation dans le service public**

Afin de proposer un plan d'action innovant et efficace, le projet a été confié à la Cellule d'innovation dans le service public de la Ville, pilotée par le Pôle Education, Sports et Jeunesse, Innovation et Pilotage.

Cette Cellule est composée d'une équipe engagée et transversale d'agents, se saisissant de sujets émergents ou de situations de blocages pour expérimenter des solutions et apporter une plus-value au service public, en utilisant une méthode rigoureuse basée sur l'intelligence collective.

Réunis une demi-journée par semaine le temps du projet, les membres de la Cellule d'innovation sont des agents motivés et engagés, de toutes catégories, filières et métiers, formés aux méthodes de travail collaboratif et ayant des appétences avec l'innovation RH, le numérique et la transversalité.

Parmi ses méthodes de travail :

- Veille des pratiques en matière d'accueil des jeunes en entreprise ;
- Entretiens qualitatifs avec des personnes et établissements ressources (CCI, CMA, CFA...) ;
- Enquête auprès des apprentis et maîtres d'apprentissage ;
- Méthodes d'idéation et de tests de solutions.

# Plan d'actions pour développer l'apprentissage au sein de la Ville de Mulhouse :

FORMER - RECRUTER - ACCUEILLIR - ACCOMPAGNER – FIDELISER

## LE GUIDE DES MAÎTRES D'APPRENTISSAGE



Concis mais précis, ce guide regroupe à la fois des conseils pour bien recruter son apprenti, mais également bien l'accueillir, et mieux l'accompagner. Il liste tous les outils et contacts dont a besoin un maître d'apprentissage pour mener à bien sa mission de tuteur au sein de la Ville.

## LE JEU DE L'OIE-PPRENTISSAGE



La Cellule d'innovation de la Ville de Mulhouse a créé un jeu de plateau afin de sensibiliser aux atouts et enjeux de l'apprentissage. Destiné aux futurs et actuels maîtres d'apprentissage, ce jeu de l'oie revisité permet de traverser plusieurs phases liées à l'apprentissage : la

définition du besoin, le recrutement, l'accueil et l'intégration, les missions et le bilan.

Grâce aux cases « Événement », « Bonus » ou « Malus », les joueurs font face aux réussites, risques, succès et échecs pouvant jaloner le parcours d'un apprenti au sein de notre collectivité. Les cases « Questions » quant à elles, permettent de développer ses connaissances sur les règles de l'apprentissage.

Durée : 1h - Joueurs : 3 à 6

Découvrir le jeu en vidéo : <https://youtu.be/cAhtJcIYW8>

## **L'ANNUAIRE DES FORMATIONS EN APPRENTISSAGE**

Pour aider les agents souhaitant recruter un apprenti sans connaître les filières d'apprentissage, un annuaire recensant les formations en apprentissage a été créé en interne. Ne visant pas l'exhaustivité, il permet d'initier ses recherches, par domaine d'activité. Pour chaque métier, une liste d'écoles proposant des cursus en apprentissage est proposée.

## **LES OUTILS DE RECRUTEMENT**

Face à l'inexpérience des jeunes candidats, comment appréhender leurs qualités, leurs motivations ? Des outils propres à la Ville de Mulhouse ont été pensés spécialement pour accompagner les maîtres d'apprentissage. Objectif : optimiser l'expérience candidat pour un recrutement fluide et efficace, en s'adaptant aux particularités des apprentis.

### **Le questionnaire de pré-entretien**

Cet outils permet d'apprendre plus facilement à connaître le ou la candidat(e), sa personnalité, et faciliter les échanges pour mieux faire connaissance, en utilisant un outil simple à renseigner basé sur la technique du "portrait chinois".

### **La grille d'entretien**

Plus classiquement, cette trame permet de ne pas oublier de poser certaines questions, notamment en rapport avec son cursus scolaire.

### **Totem : le jeu sérieux**

Certains jeux de carte peuvent être utilisés comme support ludique à un échange constructif, permettant de se libérer d'un stress éventuel. C'est le cas du jeu Totem, qui permet de demander au candidat de classer ses qualités grâce à des cartes "animal".

## LE RESEAU DES MAÎTRES D'APPRENTISSAGE



Parce qu'à plusieurs, c'est mieux, les maîtres d'apprentissage de la collectivité sont mis en relation afin d'échanger sur leurs pratiques. **Salon de messagerie sur Tchap, rencontres, formation en commun** : une série d'outils leur seront proposés à partir de la rentrée 2024.

La formation, élaborée par la Cellule d'innovation et par la formatrice interne de la collectivité, s'appuiera exclusivement sur les compétences de la Ville : ce sont des agents, maîtres d'apprentissage chevronnés notamment, et d'autres issus de la Direction des Ressources Humaines, qui dispenseront cette formation obligatoire de deux jours. Elle aura pour principaux objectifs d'harmoniser les pratiques et de donner les outils managériaux spécifiques à l'accueil d'un jeune en situation d'apprentissage.