



8 Conseils (et quelques outils) aux futurs Maîtres d'Apprentissage

Sommaire

Avant-propos	4
1 - Connaitre le futur collaborateur	5
2 - Préparer la venue de l'apprenti	6
3 - Communiquer en amont avec l'apprenti	7
4 - Bien accueillir l'apprenti	8
5 - Mettre en place le parcours d'intégration	9
6 - Accompagner au fil des mois	10
7 - Gérer les situations problèmes	11
8 - Suivre une formation Maître d'Apprentissage	12
Tableau des annexes (check-list d'accueil, rapport d'étonnement, demande de congés et de récupérations, fiche de poste, etc.)	13

Avant-propos

L'arrivée dans une entreprise, et ce quel que soit l'âge ou le statut que l'on a, est toujours un peu stressante. L'intégration peut s'avérer plus complexe qu'il n'y paraît, d'autant plus lorsqu'il s'agit d'une personne impliquée dans un dispositif de formation diplômant et alternant des périodes en centre de formation et en entreprise.

En tant que Maître d'Apprentissage, vous jouez un rôle essentiel dans la réussite de l'alternance car :

- ➔ Vous accueillez et facilitez l'intégration de l'apprenti,
- ➔ Vous accompagnez le développement des apprentissages et l'autonomie professionnelle,
- ➔ Vous participez à la transmission des savoir-faire et à l'évaluation des apprentissages.

Dans une logique préventive et d'accompagnement optimum, **les premières semaines du parcours sont déterminantes** pour l'intégration de l'apprenti dans l'entreprise et pour toute la durée du contrat d'apprentissage. La qualité de la collaboration entre vous, l'apprenti mais aussi le centre de formation s'instaure dès les premiers jours. C'est pourquoi il convient de bien se préparer à accueillir ce nouveau collaborateur.

Ce guide vous livrera quelques bonnes pratiques pour accompagner l'apprenti avec brio. À la clé : une nouvelle recrue motivée qui monte en compétences et apporte une plus-value à votre structure !

Le saviez-vous ?

01

Le Maître d'Apprentissage doit **obligatoirement apparaître** sur le CERFA (sinon, l'OPCO ne pourra ni valider, ni financer le contrat en apprentissage).

02

En cours de contrat, un changement de Maître d'Apprentissage peut être fait. Un avenant est alors établi.

03

L'accompagnement de l'apprenti peut être assuré par **plusieurs salariés**. Il s'agit alors d'une équipe tutorale. Toutefois un Maître d'Apprentissage référent est désigné et assure la coordination de l'équipe tutorale et le lien avec le centre de formation.

04

L'employeur doit s'assurer que le Maître d'Apprentissage bénéficie **des disponibilités nécessaires** sur son temps de travail à l'accompagnement de l'apprenti et aux relations avec le centre de formation.

05

Le CFA propose une formation Maître d'Apprentissage de 21h en distanciel (plus d'informations p.12). La loi prévoit **une prise en charge par l'OPCO de la formation à hauteur de 15€ de l'heure**.

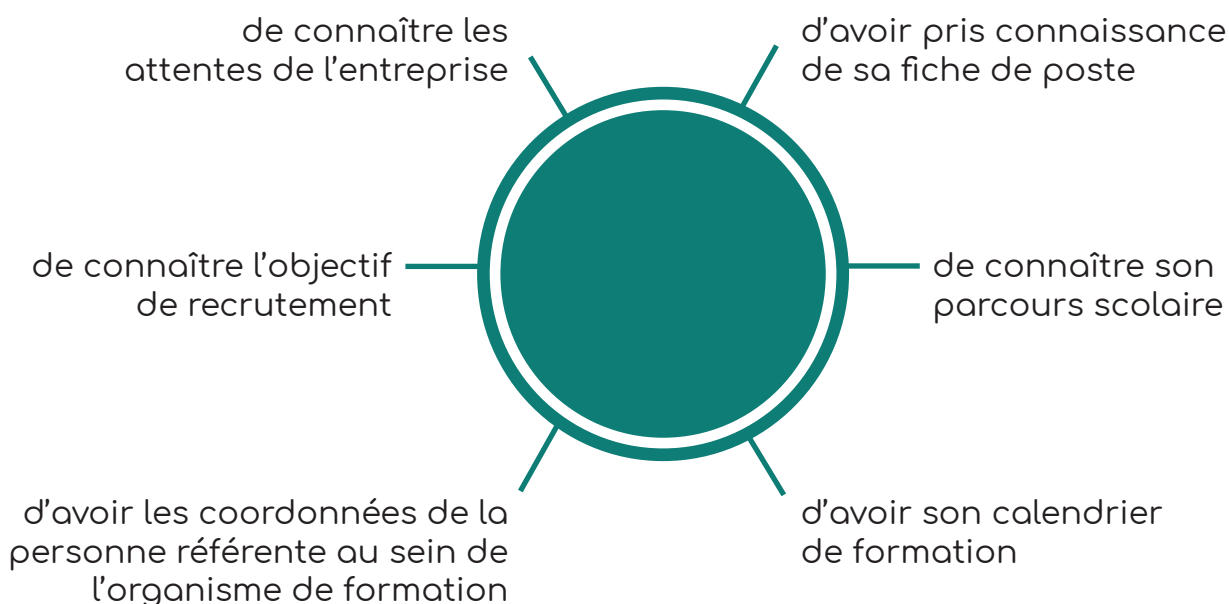
1^{er} CONSEIL

Connaitre le futur collaborateur

Un apprenti va intégrer votre entreprise. Il convient de se renseigner sur lui en amont de sa venue mais aussi de clarifier les attentes de l'entreprise vis-à-vis de ce nouveau salarié :

- ➔ *Quel est le parcours scolaire et professionnel de l'apprenti ?*
Consultez son CV et/ou son profil LinkedIn.
- ➔ *Quel est le calendrier de sa formation ?*
Consultez ce document qu'il a dû remettre lors de sa candidature.
- ➔ *Quelles sont les coordonnées de la personne référente au sein de son centre de formation ?*
Pensez à lui demander dès le premier jour.
- ➔ *Quel est l'objectif de son recrutement ou de son arrivée dans le service ?*
Renseignez-vous auprès de votre employeur, de votre DRH.
- ➔ *Quelles sont les attentes de l'entreprise vis-à-vis de l'apprenti ?*
Renseignez-vous auprès de votre employeur ou responsable de service.
- ➔ *Quelles missions lui seront confiées ?*
Relisez la fiche de poste, l'offre d'emploi.

Avant l'arrivée de l'apprenti, assurez-vous :



2^e CONSEIL

Préparer la venue de l'apprenti

Avant l'arrivée de l'apprenti :



Recueillez les documents nécessaires pour faciliter sa compréhension de l'entreprise et du service.

Vous lui remettrez dès son arrivée : organigramme, plaquette de présentation de l'entreprise, annuaire interne, ...



Informez les équipes et précisez les personnes avec qui il travaillera en présentant le profil de ce nouveau collaborateur : la formation qu'il suit et le diplôme qu'il prépare, les raisons de son recrutement, ses missions, ... Demandez que ses futurs collègues se tiennent disponibles pour son accueil.



Prévoyez le matériel dont il aura besoin et faites les démarches en amont pour vous assurer qu'il aura l'équipement nécessaire dès son premier jour : de l'ordinateur et du code d'accès à la connexion wifi jusqu'au stylo et cahier pour prendre des notes.

La mise à disposition de l'équipement dès l'arrivée d'un nouveau salarié joue beaucoup sur la première impression qu'il se fait de l'entreprise et de son Maître d'Apprentissage. Il s'agit d'un signe fort de bienvenue.



Assurez-vous d'avoir toutes les informations en main, concernant les notions de santé et sécurité au travail pour les transmettre à votre apprenti. À son arrivée, vous lui expliquerez les situations dangereuses du poste de travail, les risques d'accidents, les règles de sécurité ainsi que les solutions de prévention existantes et appliquées au sein de votre entreprise.



Pour un apprenti en situation de handicap, assurez-vous en amont des éventuels aménagements à mettre en œuvre par rapport à son handicap.

Vous pouvez demander conseil au référent Handicap du CFA :



Damien BEDOS
handicap@cfa-sport.com





3^e CONSEIL

Communiquer en amont avec l'apprenti

Avant le début du contrat de votre apprenti, prenez le temps de lui adresser un mail de bienvenue, à lui envoyer quelques jours avant.

Ce mail de bienvenue pourra contenir :

- la date et l'heure de son 1^{er} jour,
- l'identité et le statut de la personne qui va l'accueillir,
- le lieu de rendez-vous (si différent de celui de l'entretien d'embauche),
- les documents qu'il doit amener pour finaliser son dossier RH (RIB, CNI, ...), son planning de formation, le carnet de liaison de son centre de formation (le cas échéant), etc.,
- le matériel qu'il doit éventuellement apporter (code vestimentaire, carnet de notes),
- quelques lignes sur le programme de ce 1^{er} jour,
- la possibilité de se restaurer sur place ou non,
- la possibilité de venir en transport en commun ou non, de stationner ou non.

Ce mail lui permettra d'aborder sereinement son premier jour et le mettre dans les meilleures conditions dès le départ !



De votre côté, prévoyez une chek-list avec les informations à délivrer à l'apprenti dès son 1^{er} jour (cf. annexe 1, p.14).

4^e CONSEIL

Bien accueillir l'apprenti

Si au travers de son CV, de sa lettre de motivation, de l'entretien d'embauche auquel vous avez peut-être participé, vous avez pu découvrir le profil de l'apprenti, en revanche, ce dernier ne sait peut-être pas grand-chose sur vous, son Maître d'Apprentissage !

Voici quelques informations à lui transmettre :



Présentez-vous à lui en indiquant votre rôle et missions en tant que Maître d'Apprentissage : transmission de savoirs et savoir-faire, suivi, relation avec l'organisme de formation, participation à l'évaluation, ...

Donnez-lui des informations sur votre rôle, vos missions, au sein de l'entreprise. Parlez-lui également de votre parcours de formation et de votre parcours professionnel, de votre ancienneté au sein de l'entreprise le cas échéant.



Transmettez-lui des informations sur le fonctionnement de l'entreprise : tutoiement/vouvoiement, usage du téléphone portable et d'Internet, code vestimentaire, utilisation de la photocopieuse, de la machine à café, ...

Présentez l'entreprise et sa culture : son histoire, son offre de service, ses perspectives, ses équipes, ses valeurs, etc.



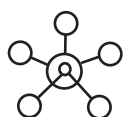
Précisez-lui le fonctionnement du service et de son poste de travail (horaires, contraintes, missions des collègues directes, place et missions au sein de l'équipe).

Transmettez les informations et les règles à respecter : informations en matière d'hygiène, de sécurité, de RSE, de ponctualité et d'assiduité, et autres règles à respecter tout comme les conséquences du non-respect de ses règles.

Faites le point sur l'organisation de l'alternance : rythme entreprise/école, les temps d'échange et leur fréquence, les étapes de son évaluation.



Faites lui découvrir les locaux en insistant sur les lieux clés (services supports, lieux de pauses, toilettes, etc.).



Présentez-lui ses collègues !

N'oubliez pas de lui remettre les documents collectés au préalable (organigramme, plaquette de présentation de l'entreprise, annuaire interne, etc.).

5^e CONSEIL

Mettre en place le parcours d'intégration

L'intégration ne se fait pas en un jour mais elle se pense en amont. Veillez à intégrer, à minima, à son parcours d'intégration les temps ci-dessous :

UNE RÉUNION D'ACCUEIL

lors de laquelle l'équipe (salarié et/ou bénévole) pourra se présenter. Vous favoriserez ainsi dès le début les échanges, et mettez votre apprenti comme vos collaborateurs en confiance.

UNE PRÉSENTATION DU RÔLE ET SA FONCTION AU SEIN DE L'ÉQUIPE

mais aussi de sa fiche de poste (cf. annexe 4, p.15), son ou ses lieux de travail, le public.

UNE INFORMATION SUR LES PERSONNES RÉFÉRENTES

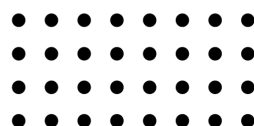
en fonction des situations vécues (demande de congés, qui prévenir si absent, à qui envoyer l'arrêt de travail ...), (cf. annexe 1, p.14).

UN RAPPEL DU FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE ET DES NOTIONS DU DROIT DU TRAVAIL

règlement intérieur, horaires, modalités de prise des congés (cf. annexe 3, p.16), arrêt de travail, période d'essai, procédures, outils, ...

LA PLANIFICATION DES ENTRETIENS DE SUIVI

bilan de fin de période d'essai, point de mi-parcours (cf. conseil 6 p.10 et annexes 5 & 6, p.18 & 19).



Pour clore ce parcours d'intégration, il est utile de s'entretenir avec l'apprenti pour débriefer : ce qu'il a compris, s'il a encore des questions ou besoin de précisions.

Enfin, proposez à l'apprenti d'établir et de vous présenter sous 15 jours/3 semaines un rapport d'étonnement pour échanger et découvrir son regard extérieur (cf. annexe 2, p.15).

Avec cet échange vous vous assurerez qu'il a toutes les cartes en main pour réussir.

6^e CONSEIL



Accompagner au fil des mois

Un accompagnement régulier favorise un engagement continu et prévient des risques de décrochage. Il se réalise par la mise en place d'une relation de confiance et des points réguliers :

Pour favoriser la relation entre Maître d'Apprentissage et apprenti, adoptez une attitude facilitant la relation de confiance et une posture bienveillante (écoute, répétition des explications, responsabilisation, ...). Entre autres choses :

- Montrez-lui les gestes à adopter puis faites-lui reproduire,
- Expliquez-lui les points clés, les erreurs, les rectifications possibles,
- Soyez à l'écoute et n'hésitez pas à répéter,
- Incitez-le à demander de l'aide si besoin,
- Aidez-le à se poser les bonnes questions et à identifier les paramètres qui vont lui permettre de s'auto-évaluer.

Pour assurer un accompagnement régulier :

- Soyez disponible régulièrement (rythme hebdomadaire à privilégier) pour des entretiens de suivi qui sont très importants dans le processus formatif de l'apprenti.
- Collaborez avec le centre de formation et les autres acteurs internes et externes concernés par le développement du parcours de l'apprenti.
- Planifiez des bilans à mi-parcours et à la fin du contrat (cf. annexes 5 et 6).

Pour assurer l'acquisition des comportements professionnels essentiels, précisez que le professionnalisme se manifeste aussi par des comportements et attitudes vis-à-vis des collègues et des publics. Il est donc utile de les identifier avec lui et de faire le point régulièrement sur l'acquisition de ces savoir-être.

Pour favoriser l'apprentissage, identifiez le type de situation formative le plus adapté à partir de ses besoins et de ses préférences d'apprentissage et son niveau d'expérience. Proposez les premières tâches, accessibles et motivantes, de manière progressive.

Pour donner du sens à ses missions, soulignez l'adéquation entre les missions proposées et le diplôme préparé, fixez des objectifs clairs, atteignables, adaptés à son niveau et mesurables dans une durée définie.

Pour soutenir sa motivation, expliquez les écarts entre ses attentes, ses représentations et la réalité du métier, soulignez ses réussites et prenez en compte ses difficultés, donnez-lui de nouvelles activités et responsabilités.

7^e CONSEIL

Gérer les situations problèmes

Si vous rencontrez des difficultés durant le parcours de l'apprenti (démotivation, conflits, erreurs, comportement inadapté, etc.), votre rôle en tant que Maître d'Apprentissage sera de savoir repérer les signaux qui nécessitent un réajustement notamment sur « les comportements professionnels de base ». Il s'agit par exemple de ponctualité, d'assiduité, d'utilisation intempestive des smartphones, etc.

Il sera nécessaire de le recevoir rapidement en face à face pour :

- Alerter l'apprenti sur la situation,
- Engager le dialogue et l'amener à réfléchir sur son propre comportement,
- Comprendre les raisons et identifier le problème en cas échéant,
- Lister les solutions envisageables,
- Planifier une réunion pour faire un point sur les actions correctives menées.

Si son comportement :

→ ne se corrige, il faudra le recevoir de nouveau pour un entretien de recadrage.

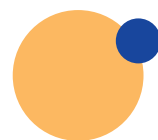
→ a évolué positivement, n'oubliez pas de le souligner. C'est dans l'instant et spontanément qu'il faut reconnaître les progrès accomplis, et non pas à retardement.



Pensez à contacter le référent au sein de l'organisme de formation et la médiatrice du CFA :



Cathy TRIBOT
06.46.42.23.05
ctribot@cfa-sport.com



8^e CONSEIL

Suivre une formation Maître d'Apprentissage

En tant que futur Maître d'Apprentissage vous souhaitez faire les choses dans les règles de l'art ?

Pour accueillir, encadrer et accompagner votre apprenti comme il se doit, n'hésitez pas à vous former car cela ne s'improvise pas !

Le CFA Sport Animation Occitanie propose une formation prise en charge par votre OPCO d'une durée de 21 heures, 100% en distanciel, étalée sur environ 6 semaines.

Pour en savoir plus, contactez la formatrice du CFA :



Cathy TRIBOT
06.46.42.23.05
ctribot@cfa-sport.com



Vous allez bientôt accueillir un apprenti au sein de votre structure ; le CFA Sport Animation Occitanie est à vos côtés tout au long de cette collaboration.

En effet, plusieurs dispositifs d'information, d'échange et d'accompagnement vous sont proposés pour vous aider dans vos missions d'accueil, d'intégration et de suivi de l'apprenti :

➔ **Les webinaires** : l'équipe du CFA vous renseigne sur l'apprentissage (aide aux employeurs, coûts et salaires des apprentis, modalités du contrat d'apprentissage, maître d'apprentissage, médiation/rupture en cours d'apprentissage, etc.) et répond en direct à vos questions (durée 30 minutes).

Pour vous inscrire, cliquez sur ce lien : [Webinaires Employeur / Apprenti | CFA Sport \(cfa-sport.com\)](#)

➔ **L'accompagnement personnalisé** : vous pouvez demander à être appelé par le CFA à la date et au créneau horaire qui vous conviennent en les indiquant via ce lien : >> Je souhaite un rendez-vous <<

Pour toute demande relative à l'apprentissage, vous pouvez aussi nous contacter par téléphone de 9h à 13h au 04 67 61 72 28 ou par mail à cfa@cfa-sport.com.

Le CFA Sport Animation Occitanie vous souhaite une fructueuse collaboration par l'apprentissage et se tient à votre écoute.

Tableau des annexes

1 - Modèle de chek-list d'accueil d'un apprenti	14
2 - Modèle de rapport d'étonnement - 2 mois à partir du 1er jour du contrat	15
3 - Modèle de demande de congés et de récupérations	16
4 - Modèle de fiche de poste de l'apprenti	17
5 - Modèle de point bilan à mi-parcours	18
6 - Modèle de fiche bilan final	19

1 - Modèle de check-list d'accueil d'un apprenti

Date et lieu :	
Avec M. ou Mme :	
1 – LES POINTS ADMINISTRATIFS :	PAR M. ou MME :
– Les horaires – La rémunération du contrat – La demande des congés payés – Le traitement des arrêts de travail – Les remboursements de frais professionnels – La prise en charge des frais de repas, déplacements, hébergements – Autres (à préciser) :	
2 – L'ORGANISATION DU TUTORAT :	PAR M. ou MME :
– Le Maître d'Apprentissage est – L'équipe tutotale est composée de – Les personnes référentes en fonction des situations vécues si différentes du M.A. : – Missions en lien avec le diplôme préparé – Rémunération, congés, arrêt de travail – Communication et Marketing – Autres (à préciser) : – Planification des entretiens à la fin de la période d'essai – Planification des bilans intermédiaires	
3 – PRÉSENTER L'ENTREPRISE ET L'APPRENTI :	PAR M. ou MME :
Visite des infrastructures	
Présenter le règlement intérieur	
Présenter l'équipe salarié et/ou bénévoles (organigramme)	
Présentation du rôle et sa fonction au sein de l'équipe : fiche de poste à confirmer ou actualiser	
Présenter le fonctionnement de l'entreprise, ses habitudes, sa culture, ...	
4 – FOURNIR L'ÉQUIPEMENT DE TRAVAIL PAR L'ENTREPRISE :	PAR M. ou MME :
Bureau ou poste de travail	
Fournitures (administratives, matériels, ...)	
Véhicule de service	
5 – PRÉVOIR UN TEMPS EN FIN D'ACCUEIL :	PAR M. ou MME :
Débriefing et demander ce qu'il a compris	
Répondre aux questions	
6 – PRÉVOIR UN TEMPS EN FIN DE PREMIÈRE SEMAINE :	PAR M. ou MME :
Répondre aux questions	
Recueillir les premières impressions	

2 - Modèle de rapport d'étonnement - 2 mois à partir du 1er jour du contrat

On vous demande d'exprimer votre ressenti par rapport à votre intégration. Cela permet aussi de récolter des informations notamment les éventuels dysfonctionnements et valoriser les points forts.

PROCESSUS DE RECRUTEMENT	(Entourez ou écrivez votre ressenti pour chaque case)
Mon ressenti global sur mon recrutement au sein de l'entreprise	😊 😐 😞
Mes missions et mes compétences sont-elles en adéquation avec la fiche de poste ?	😊 😐 😞
ACCUEIL AU SEIN DE L'ENTREPRISE	
Mon ressenti par rapport à mon premier jour au sein de l'entreprise	😊 😐 😞
Qu'est-ce qui m'a manqué durant mon intégration ?	
L'ambiance générale au travail	😊 😐 😞
L'image que j'avais de l'entreprise avant de l'intégrer est-elle en adéquation avec l'image que j'ai aujourd'hui ?	😊 😐 😞
Processus ou pratiques qui m'ont étonné :	
Le point fort qui m'a le plus surpris :	
COMMUNICATION INTERNE	
Dans les relations interpersonnelles, qu'est-ce qui a pu m'étonner ?	
Le niveau d'information était-il suffisant ?	😊 😐 😞
PRISE DE POSTE AU SEIN DE L'ENTREPRISE	
Quel est mon degré de satisfaction dans ma prise de poste ? Pourquoi ?	
Le poste est-il en adéquation avec les compétences défendues pendant l'entretien ?	😊 😐 😞
Les connaissances et/ou compétences qui m'ont manqué :	
MATÉRIEL DE TRAVAIL À DISPOSITION	
Mise à disposition de tous les outils pour assurer les missions	😊 😐 😞
Explications sur leurs utilisations	😊 😐 😞
La qualité des infrastructures	😊 😐 😞
CONCLUSION PERSONNELLE	

Demande de congés et/ou de récupérations

Date de la demande :	
Nom et prénom :	

Date de début	Date de fin	Types (CP*, CS*, Récup*, ...)	Nombre de jours ou d'heures

*CP : Congés Payés, CS : Congés Spéciaux (naissance, décès, ...), Récup : heures à récupérer

Reliquat Congés Payés à ce jour	Nouveau reliquat

☐ Demande acceptée

☐ Demande refusée

Commentaires :

Visa Demandeur	Visa Direction

4 - Modèle de fiche de poste de l'apprenti

Dans le cadre de la loi « Avenir Professionnel » du 5 septembre 2018, le CFA doit s'assurer que les missions confiées à l'apprenti sont directement en lien avec le diplôme préparé.

Intitulé du poste :

Missions principales confiées à l'apprenti (pédagogiques, techniques, administratives, commerciales, ...) :

1. Encadrement des publics (cochez les cases) :

Type de publics encadrés : ☐ enfants ☐ adultes ☐ seniors ☐ publics particuliers
(précisez) : _____

Niveau des publics encadrés : ☐ animation-sensibilisation ☐ initiation-découverte
☐ perfectionnement ☐ compétition

2. Missions administratives ou de gestion (précisez) :

3. Missions commerciales ou de développement (précisez) :

4. Autres missions (précisez) :

Horaires habituels de travail :

Jour(s) de repos hebdomadaire prévu(s) :

5 - Modèle de point bilan à mi-parcours

Nom de l'apprenti :	
Nom du Maître d'Apprentissage :	Date du bilan : Période écoulée :
Ce qui est apprécié dans la relation Apprenti-M.A - - -	Ce qui est à améliorer dans la relation Apprenti-M.A - - -
Quelles sont les réussites ? - - -	Quels sont les freins rencontrés ? - - -
Rappel des objectifs pour la période à venir : - - -	Actions à mettre en oeuvre : - - -
Bilan de la période : - - - - -	
<i>Signature de l'apprenti</i>	<i>Signature du Maître d'Apprentissage</i>

6 - Modèle de fiche bilan final

Ce bilan final reprend les différentes évaluations intermédiaires et propose une synthèse. Il a pour but d'apprécier la maîtrise des compétences de l'apprenti à l'issue de son contrat. Ce bilan permet également à l'apprenti de donner son point de vue sur sa progression et l'accompagnement dont il a pu bénéficier.

0 = Ne maîtrise pas (= Non Acquis)

1 = Maîtrise certains aspects (= En cours d'Acquisition)

2 = Maîtrise principaux aspects (= Acquis : réalisé en autonomie partielle)

3 = Maîtrise totalement (= Maîtrise : acquis et réalisé en autonomie)

Nom de l'apprenti :					
Nom du Maître d'Apprentissage :		Date du bilan :			
	Évaluations				Commentaires
Lister les compétences attendues (savoir, savoir-faire, savoir-être) : - - -	0	1	2	3	
Compétences mises en oeuvre - - -	0	1	2	3	Commentaires
Acquis / Forces (compétences maîtrisées) - - -			Axes de progrès (compétences à développer) Y compris complément formation à envisager - - -		
Commentaires observations : L'apprenti Le maître d'apprentissage Le centre de formation			Date et signatures :		

Sources : les annexes 1, 5, 6 ainsi que quelques conseils définis dans ces pages sont issus du guide pratique pour le tuteur ou le Maître d'Apprentissage réalisé par l'opérateur de compétences AKTO, 2023 : https://www.akto.fr/content/uploads/2022/12/AKTO_GUIDE_PRATIQUE_TUTEUR-MAITRE-DAPPRENTISSAGE.pdf et du Cahier de l'accueillant réalisé par l'Assurance Maladie, 2020 : <https://www.ameli.fr/entreprise/sante-travail/prevention/se-former/formation-nouveaux-embauches>



04 67 61 72 28

Horaires du standard : 9h-13h

cfa@cfa-sport.com

www.cfa-sport.com