



ALTERNANCE

Boîte à outils

**Branche professionnelle
des Commerces de Détail Non Alimentaires
(CCN 3251 - IDCC 1517)**

ANTIQUITES ET BROCANTE -
ESTAMPES ET GALERIES D'ART
- JEUX, JOUETS, MODELISME ET
PUERINATALITE - INSTRUMENTS
DE MUSIQUE - EQUIPEMENT DU
FOYER - BAZARS ET COMMERCES
MENAGERS - MAROQUINERIE ET
ARTICLES DE VOYAGE - DROGUERIE,
COMMERCES DE COULEURS ET
VERNIS, ARTS DE LA TABLE,
COUTELLERIE, VAPE ET CIGARETTE
ELECTRONIQUE - PRESSE ET JEUX
DE HASARD OU PRONOSTICS.

Alternance

Le CDNA a recruté **près de 8 000 alternants** en 2021.

Afin d'accompagner le développement de l'alternance au sein de ses entreprises, la Branche du Commerce de Détail Non Alimentaire a décidé de mettre en place une boîte à outils destinée au chef d'entreprise/manager et au tuteur/maître d'apprentissage.

La Branche souhaite fidéliser une partie de ses alternants pour répondre aux besoins de recrutement et, à terme, faciliter la pérennité de ses entreprises.

Les partenaires sociaux ont donc choisi :

- **d'accompagner les entreprises** dans le recrutement et l'intégration de l'alternant·e,
- **de professionnaliser ses tuteurs** par l'offre de formation et la mise en place d'outils facilitant leurs missions.

Alternance

01 Tout savoir avant de recruter un·e alternant·e

02 Le recrutement

03 J'ai recruté un·e alternant·e :

• Je prépare l'accueil de l'alternant·e

- Les informations à recueillir
- Les démarches initiales
- Les éléments à préparer pour le premier jour en entreprise (en lien avec le management)
- Les informations à communiquer lors de l'arrivée de l'alternant·e (en lien avec le management)

• Je prépare l'organisation des activités

- État des lieux : les acquis de l'alternant·e et les compétences à lui transmettre
- [Fiche Définir les situations professionnelles d'apprentissage](#)
- Exemple de fiche Définir les situations professionnelles d'apprentissage : Accueil des clients

• J'effectue un suivi pour mesurer la progression de l'alternant·e

- Des points d'étape à prévoir
- [Fiche Point d'étape](#)
- Une communication entre le centre de formation, l'entreprise et l'alternant·e
- [Fiche Suivi des périodes entreprise et des périodes de formation en centre de formation](#)
- Des bilans des compétences acquises et un bilan final
- [Fiche Évaluation des compétences acquises](#)
- [Fiche Bilan final](#)

Tout savoir avant de recruter un·e alternant·e

Cliquez ici :

Qu'est-ce que l'alternance ?



Fiche pratique du contrat d'apprentissage



Fiche pratique du contrat de professionnalisation



Rémunération et aides : comparatif entre le coût contrat de professionnalisation et le coût contrat d'apprentissage



Critères de prises en charge (contrats en alternance et Exercice à la Fonction tutorale)

Quelles sont les dernières aides?



Financement de l'alternance, aides exceptionnelles

Quel est mon besoin ?



Recruter un collaborateur en alternance : synthèse



Pour trouver une formation ou une école : [Commerce France Alternance](#)



Vos contacts de l'Opcommerce pour être accompagné

Quels sont les outils pour recruter ?



Les 5 étapes clés

Où puis-je me former ou former le tuteur ?



Offre des formations préfinancées par la branche

Définir le profil de l'alternant·e à recruter



Définition du poste et du profil recherché

Identification du tuteur

Recrutement : définition du besoin

Points incontournables pour réussir son recrutement

La description du poste et la définition du profil du candidat sont des tâches importantes à réaliser avant le lancement du recrutement.

Elles contribuent à la bonne intégration dans l'entreprise.

Définition du besoin

Réalisé

Je détermine les raisons pour lesquelles je souhaite embaucher un collaborateur

Je décris le poste à pourvoir et je définis le niveau de qualification recherché

Je détermine les jours de travail souhaités, s'il y a des contraintes particulières

Je contacte les écoles et je définis le diplôme préparé

J'informe l'ensemble de mes collaborateurs du recrutement en cours

Activités confiées :

Maitre d'apprentissage / tuteur

Réalisé

Je propose à un collaborateur la mission de maître d'apprentissage/tuteur

Je prévois d'accompagner et d'inscrire le tuteur en formation

Notes :

Recrutement : définition du besoin

Points incontournables pour réussir son recrutement

La description du poste et la définition du profil du candidat sont des tâches importantes à réaliser avant le lancement du recrutement.

Elles contribuent à la bonne intégration dans l'entreprise.

Définition du profil du candidat

Réalisé

Je détermine le profil du candidat en fonction du niveau de compétences attendues

Je détermine les modalités de mobilité du candidat (à encadrer dans le contrat de travail)

Je détermine les prérequis du candidat en fonction du poste à pourvoir et du diplôme

Je liste les sources de recrutement et je dépose une offre auprès des CFA / écoles

Je lis les CV et je prévois les questions à poser selon les profils

Notes :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Alternance

01 Tout savoir avant de recruter un·e alternant·e

02 **Le recrutement**

03 J'ai recruté un·e alternant·e :

• **Je prépare l'accueil de l'alternant·e**

- Les informations à recueillir
- Les démarches initiales
- Les éléments à préparer pour le premier jour en entreprise (en lien avec le management)
- Les informations à communiquer lors de l'arrivée de l'alternant·e (en lien avec le management)

• **Je prépare l'organisation des activités**

- État des lieux : les acquis de l'alternant·e et les compétences à lui transmettre
- [Fiche Définir les situations professionnelles d'apprentissage](#)
- Exemple de fiche Définir les situations professionnelles d'apprentissage : Accueil des clients

• **J'effectue un suivi pour mesurer la progression de l'alternant·e**

- Des points d'étape à prévoir
- [Fiche Point d'étape](#)
- Une communication entre le centre de formation, l'entreprise et l'alternant·e
- [Fiche Suivi des périodes entreprise et des périodes de formation en centre de formation](#)
- Des bilans des compétences acquises et un bilan final
- [Fiche Évaluation des compétences acquises](#)
- [Fiche Bilan final](#)

Recrutement : entretien

Le :/...../.....

Nom – Prénom candidat :

Nom – Prénom tuteur :

L'entretien (à réaliser avec le futur tuteur de préférence)

- Je présente au candidat l'activité de l'entreprise et son contexte professionnel
- J'aborde avec le candidat son parcours de formation
- Je m'informe sur ses expériences (stage, bénévolat, projet mené, CDD...)
- J'aborde avec le candidat son intérêt pour le poste qu'il va occuper
- Je présente au candidat le contenu et l'évolution des missions tout au long de son alternance
- Je présente au candidat le contrat en alternance (rémunération, période d'essai, rythme de l'alternance...)
- Je m'assure que la formation que le candidat a choisi, correspond à mon activité et à ses attentes
- Je discute avec le candidat des conditions de travail (horaires, déplacements, repas, congés...)
- J'aborde avec le candidat les contre-indications ou les difficultés du poste (station debout, travail le samedi...)
- Je présente au candidat l'organisation de l'entreprise
- Je reçois aussi le jeune avec ses parents s'il est mineur (2e partie de l'entretien)
- Je préviens le candidat de ma date de réponse et de la date potentielle de démarrage si la réponse est positive

La prise de décision

- Je compare mes notes si j'ai rencontré plusieurs candidats
- Je partage avec le maître d'apprentissage/tuteur nos avis et la décision finale
- J'associe le CFA / l'école au résultat final

Notes prises au cours de l'entretien :

.....

.....

.....

.....

.....

Alternance

01 Tout savoir avant de recruter un·e alternant·e

02 Le recrutement

03 J'ai recruté un·e alternant·e :

• Je prépare l'accueil de l'alternant·e

- Les informations à recueillir
- Les démarches initiales
- Les éléments à préparer pour le premier jour en entreprise (en lien avec le management)
- Les informations à communiquer lors de l'arrivée de l'alternant·e (en lien avec le management)

• Je prépare l'organisation des activités

- État des lieux : les acquis de l'alternant·e et les compétences à lui transmettre
- [Fiche Définir les situations professionnelles d'apprentissage](#)
- Exemple de fiche Définir les situations professionnelles d'apprentissage : Accueil des clients

• J'effectue un suivi pour mesurer la progression de l'alternant·e

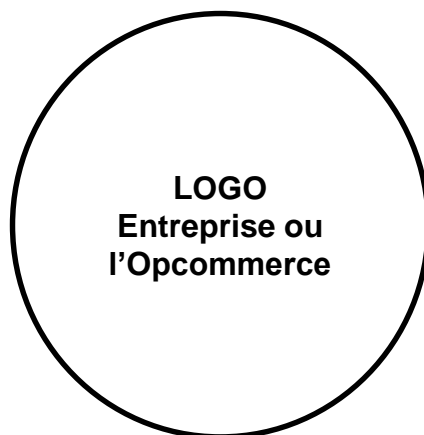
- Des points d'étape à prévoir
- [Fiche Point d'étape](#)
- Une communication entre le centre de formation, l'entreprise et l'alternant·e
- [Fiche Suivi des périodes entreprise et des périodes de formation en centre de formation](#)
- Des bilans des compétences acquises et un bilan final
- [Fiche Évaluation des compétences acquises](#)
- [Fiche Bilan final](#)

Livret de suivi de :

Tél :

Période du ... / ... / ... au ... / ... / ...

LIVRET DE SUIVI DU TUTEUR



Nom de l'entreprise :

Centre de formation :

Tél :

Nom du contact école :

E-mail :

Charte de l'apprenant.e

**J'ai choisi l'entreprise pour effectuer ma formation en alternance.
Voici les règles que je dois respecter :**

J'intègre un lieu de travail, à ce titre je me conforme aux règles en vigueur :

- Je respecte le règlement intérieur et les consignes et procédures de sécurité
- Je respecte mon planning et je préviens le plus rapidement possible en cas de retard ou d'absence mon tuteur ou un encadrant du site

J'ai choisi l'alternance, à ce titre :

- Je facilite la communication entre mon école et mon tuteur
- Je veille à ce que mon livret de suivi soit à jour
- J'informe mon tuteur du contenu de mes cours pour leur mise en application en entreprise

J'apprends un métier auprès de professionnels :

- Mon tuteur est mon interlocuteur principal, je suis ses directives et conseils, j'écoute ses observations et j'en tiens compte
- J'exécute avec rigueur, application et qualité les missions qui me sont confiées
- Je prends des initiatives qui relèvent uniquement de mon champ de compétences
- Je travaille avec méthode
- Mon poste de travail est toujours propre et bien rangé

J'intègre une équipe, à ce titre :

- Je fais les efforts nécessaires pour m'intégrer à l'équipe existante
- Je participe à sa bonne entente
- Je suis solidaire des choix et décisions des autres membres de l'équipe
- Nous travaillons dans un respect mutuel

Je représente l'entreprise auprès de sa clientèle, à ce titre :

- Je porte la tenue de l'entreprise, mon badge et je respecte les règles de politesse et d'accueil
- Ma présentation est impeccable tous les jours
- Mon comportement est conforme aux normes et à l'exigence de l'entreprise et des clients
- Je suis l'ambassadeur de l'entreprise

Le tuteur :
Site :

L'apprenant.e :

Charte du tutorat

Intégrer et tutorer, c'est l'affaire de tous

Le développement de l'entreprise et l'évolution des métiers nécessitent l'embauche de futurs salariés.

Tuteurs, managers, chefs d'entreprise, nous sommes tous acteurs de la réussite de l'alternant·e.

Avant l'intégration :

- S'informer des objectifs de la formation, des référentiels pédagogiques, des modalités d'évaluation et du type d'alternance,
- Identifier les missions et les activités réalisables : progression, lieu/services, projet de l'examen,
- S'assurer de la signature du contrat en alternance avec le DRH/chef d'entreprise et valider la situation administrative et sociale avant le 1^{er} jour en entreprise.

Accueillir l'alternant·e :

- Dans l'entreprise avec le responsable du site :
 - Se présenter et présenter l'entreprise,
- Faire découvrir :
 - le site (visite de sécurité),
 - le fonctionnement de l'entreprise (règlement intérieur, tenue),
 - l'équipe.
- Évaluer le niveau de compétences ou les aptitudes de l'alternant·e lors de l'entretien d'accueil

Livret du tuteur

Je prépare l'accueil de l'alternant·e

1. Les informations à recueillir

- **Informations sur l'alternant·e**

- Quel est son parcours scolaire et professionnel ?
- Quelles sont les attentes de l'entreprise vis-à-vis de l'alternant·e ?
- Quelle fonction lui est confiée ?
- Quel est le périmètre de ses interventions ?

- **Informations sur l'organisme de formation**

- Certification ou diplôme préparé,
- Programme et planning de la formation prévue,
- Supports et grilles de suivi et d'évaluation mises à disposition par l'organisme de formation,
- Coordonnées de la personne contact au sein de l'organisme de formation.

2. Les démarches initiales

- **Mes premières actions**

- Avant l'arrivée de l'alternant·e : je m'assure que la déclaration préalable à l'embauche est effectuée, que le contrat de travail est signé, que la fiche de poste (quand elle existe) a été remise, que le service de santé au travail est saisi (au plus tard le jour d'embauche) en vue d'organiser la visite d'information et de prévention de l'alternant·e.
- Le jour de l'arrivée de l'alternant·e : je prévois un entretien d'accueil, en articulation avec l'entretien conduit par le manager.
- Les premières semaines, je favorise les temps d'échange en me rendant disponible.

Livret du tuteur

• Mon premier entretien avec l'alternant·e

Je me présente.

J'explique le contenu de la mission de tutorat :

- les différentes activités (accueil clients, vente...), en m'appuyant sur la fiche de poste (quand elle existe),
- le suivi du parcours,
- l'interface avec l'organisme de formation,
- la participation à l'évaluation,
- la facilitation des échanges avec les collègues,
- le rôle du tutorat par rapport au management...
- J'indique la durée de la mission de tutorat et le temps imparti à cette mission.
- Je présente l'organisation proposée pour le tutorat :
 - fréquence des échanges et RDV,
 - principaux points d'étape,
 - planning de l'alternance (le cas échéant)...

3. Les éléments à préparer pour le premier jour en entreprise (en lien avec le management)

- Le poste de travail et le matériel sont prêts.
- Les documents de présentation du service et de l'entreprise sont à disposition : livret d'accueil, organigramme du service, plaquettes de présentation de l'entreprise (si existants)...
- Le planning de la première période (semaine, quinzaine, mois...) est prêt.
- L'équipe est informée de l'arrivée de l'alternant·e.
- Une présentation de l'alternant·e aux membres de l'équipe est programmée.

Livret du tuteur

4. Les informations à communiquer lors de l'arrivée de l'alternant·e (en lien avec le management)

- L'organisation de l'entreprise : les différents services, les interlocuteurs à solliciter, leurs missions, les conditions accordées à l'alternant·e (tickets restaurant, mutuelle, transports...),
- Les règles de fonctionnement de l'entreprise : l'organisation en vigueur, les plannings et les temps de travail, les missions de chaque membre de l'équipe, les modalités de circulation de l'information...
- Les procédures en vigueur et les outils en matière de qualité, d'hygiène, de sécurité,
- La vie dans l'entreprise : les modes de restauration disponibles, les déplacements, les règles d'utilisation du matériel et des ressources de l'entreprise (copieur, téléphone, internet...)...

Je prépare l'organisation des activités

1. État des lieux : les acquis de l'alternant·e et les compétences à lui transmettre

- Je m'informe des compétences que l'alternant·e devra maîtriser à la fin de la période de tutorat (référentiel de la certification visée).
- J'identifie, en lien avec l'alternant·e, les compétences maîtrisées (expérience professionnelle abordée et identifiée dans la fiche de recrutement) et les compétences à acquérir ou à renforcer.
- J'identifie les activités à confier à l'alternant·e dans le cadre de la certification visée (voir [Fiche Définir les situations professionnelles d'apprentissage](#))
- Je planifie ces activités dans le temps en fonction de leur degré de complexité et j'identifie les ressources à mobiliser.

2. J'organise la première journée de l'alternant·e :

.....

.....

.....

.....

Livret du tuteur

Fiche Définir les situations professionnelles d'apprentissage ([ANNEXE 1](#))

Alternant·e :

Période en entreprise : du __/__/__ au __/__/__

Activités confiées à l'alternant·e :

.....

.....

.....

.....

.....

Objectifs visés et moyens de les atteindre :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Informations à donner : temps, qualité, contraintes à respecter, outils, procédures... :

.....

.....

.....

.....

.....

Points de vigilance à signaler :

.....

.....

.....

.....

.....

Bilans intermédiaires : combien, quand, comment ?

.....

.....

.....

.....

Personnes ressources à mobiliser :

.....

.....

.....

Livret du tuteur

3. Exemple de fiche Définir les situations professionnelles d'apprentissage : Accueil des clients

Alternant·e :

Période en entreprise : du __/__/__ au __/__/__

Activités confiées à l'alternant·e :

Accueil des clients

Objectifs visés et moyens de les atteindre :

- Accueil physique : prendre en considération le client :
 - Avoir une tenue correspondant à la demande de l'entreprise
 - Saluer le client (appliquer la pratique de l'entreprise) ou lui faire signe (regard, geste) pour lui montrer qu'on l'a vu si l'on est déjà occupé
 - Limiter le temps d'attente en s'adaptant au flux des clients
- Accueil visuel : valoriser les présentations des produits et s'assurer de l'accès aux produits
- Rentrer en contact avec le client en personnalisant l'accueil à son client dans le respect des consignes de l'entreprise
 - Avoir un vocabulaire et une posture adaptée
 - Personnaliser le contact en respectant les exigences de l'entreprise (phrase d'accueil, débit, tonalité...)

Informations à donner : temps, qualité, contraintes à respecter, outils, procédures... :

Exemples :

- Consignes d'accueil des clients (document interne s'il existe)
- Permanence téléphonique

Points de vigilance à signaler :

Exemples : consignes de sécurité, sensibilisation aux précautions sanitaires,

Bilans intermédiaires : combien, quand, comment ?

Le prochain point d'étape aura lieu le __/__/__

Personnes ressources à mobiliser :

M.....

Mme.....

Livret du tuteur

J'effectue un suivi pour mesurer la progression de l'alternant·e

1. Des points d'étape à prévoir

Régulièrement et en fin de période d'alternance, il est indispensable de dresser le bilan des apprentissages effectués et des acquis de l'alternant·e.

Le tableau qui suit permet de réaliser un suivi des acquis de l'alternant·e. Il est important de conserver ce tableau une fois renseigné.

Il sera utile :

- à l'alternant·e, pour mesurer ses progrès,
- au tuteur, pour rendre compte des résultats de la mission qui lui a été confiée,
- au manager, pour définir les suites à donner à cet accompagnement.

Livret du tuteur

2. Une communication entre le centre de formation, l'entreprise et l'alternant·e

- Avant le retour de l'alternant·e en formation, le tuteur reporte les activités générales et spécifiques effectuées sur la période en entreprise.
- Au retour de l'alternant·e en entreprise, le tuteur prend connaissance des thèmes abordés pendant la période de cours. L'objectif est de saisir aussi les opportunités et de pouvoir les mettre en œuvre dans l'entreprise.

Livret du tuteur

Fiche Suivi des périodes entreprise et des périodes de formation en centre de formation ([ANNEXE 3](#))

Alternant·e :

Alternance du __/__/__ au __/__/__

Période entreprise

Activités réalisées :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Observations :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Alternance du __/__/__ au __/__/__

Période centre de formation

Thèmes de formation abordés :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Observations :

.....
.....
.....
.....
.....

Livret du tuteur

3. Des bilans des compétences acquises et un bilan final

- **Bilan des compétences acquises**

J'effectue également un ou 2 bilans des compétences acquises selon la durée du contrat :

- à mi-parcours en cas de formation courte (6 mois),
- à la fin de chaque trimestre s'il s'agit d'un contrat de plus de 6 mois.

L'objectif est de prendre du recul au-delà du rythme de l'alternance et de :

- mesurer les compétences acquises pendant cette période,
- déterminer les axes de progrès à travailler,
- mettre en place des moyens pour atteindre les objectifs demandés.

- **Bilan final**

A la fin du contrat :

- j'effectue un bilan final avec l'ensemble des compétences acquises sur la durée du parcours, celles-ci pouvant être consolidées sur le passeport de formation,
- je recueille les commentaires de l'alternant·e sur son parcours d'apprentissage en entreprise et sur chacune des étapes (accueil et intégration, suivi du tutorat...),
- j'évoque avec l'alternant·e ses projets ou perspectives.

Notes

A large, light blue rectangular area occupies the majority of the page below the title. It is filled with horizontal dotted lines, providing a template for handwritten notes. The lines are evenly spaced and extend across the width of the area.

Annexes

Livret du tuteur Annexe 1

Fiche Définir les situations professionnelles d'apprentissage

Alternant·e :

Période en entreprise : du __/__/__ au __/__/__

Activités confiées à l'alternant·e :

.....
.....
.....
.....
.....

Objectifs visés et moyens de les atteindre :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Informations à donner : temps, qualité, contraintes à respecter, outils, procédures... :

.....
.....
.....
.....
.....

Points de vigilance à signaler :

.....
.....
.....
.....
.....

Bilans intermédiaires : combien, quand, comment ?

.....
.....
.....
.....

Personnes ressources à mobiliser :

.....
.....
.....

Livret du tuteur Annexe 3

Fiche Suivi des périodes entreprise et des périodes de formation en centre de formation

Alternant·e :

Alternance du __/__/__ au __/__/__

Période entreprise

Activités réalisées :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Observations :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Alternance du __/__/__ au __/__/__

Période centre de formation

Thèmes de formation abordés :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Observations :

.....
.....
.....
.....
.....

