



le Guide de

L'APPRENTISSAGE

La conduite à adopter pour réussir dans ta voie



CGPME®

Paris Ile-de-France



INTRODUCTION



CONSEIL 03

L'APPRENTISSAGE, VOIE D'EXCELLENCE

04

CARTOGRAPHIE DE L'ENTREPRISE

06

UNE CONDUITE PROFESSIONNELLE

ADOPTE UNE CONDUITE PROFESSIONNELLE
NORMAL ? PAS NORMAL

08
10

PASSER LES OBSTACLES SANS DOMMAGE

EVITER LA RUPTURE DE CONTRAT
ILS SONT LÀ POUR T'AIDER !

12
13

10 CONSEILS POUR RÉUSSIR

14



PRENEZ LA BONNE DIRECTION !





CONSEIL

Mets toutes les chances de ton côté pour réussir ton apprentissage

L'apprentissage te donne une expérience professionnelle en même temps qu'un diplôme ou une qualification. C'est un atout incontestable bien utile pour décrocher ensuite un premier emploi et une voie d'excellence qui forme à de nombreux métiers.

Mais le parcours n'est pas sans difficulté.

Comment mettre toutes les chances de ton côté ?

Dès les premiers jours dans l'entreprise, tu te rendras compte que le monde des études et celui de l'entreprise sont bien différents.

Alors qu'attend-on de toi en entreprise ?

Ce guide a été conçu à partir d'attentes formulées par les dirigeants de TPE et PME, dans une grande enquête lancée en avril 2014 par la CGPME Paris Ile-de-France, le Conseil régional d'Ile-de-France et AGEFA PME, afin de comprendre pourquoi des contrats d'apprentissage sont rompus prématurément.

Apprentis et entreprises ont le même objectif : faire en sorte que l'apprentissage se déroule le mieux possible.

Ce guide te permettra d'adopter la bonne attitude pour réussir ton projet de formation, obtenir ton diplôme et tirer le meilleur profit de ton apprentissage en acquérant expérience et compétences.

L'APPRENTISSAGE, VOIE D'EXCELLENCE

Les atouts de l'apprentissage

En France chaque année, 616 000 jeunes font le choix de l'alternance, grâce à l'apprentissage (436000 jeunes) et au contrat de professionnalisation (180000 jeunes).



Rappel sur les ATOUTS de l'apprentissage...

Un vrai contrat de travail...

L'accord est passé entre un apprenti et un employeur sous contrôle du CFA. Sa formation en entreprise est sous la responsabilité de son Maître d'Apprentissage ou Tuteur. L'apprenti est soumis aux mêmes obligations que les autres salariés. Dans la majorité des cas, son temps de travail ne peut pas dépasser 35H, en semaine pleine. S'il est mineur, il ne peut pas faire d'heures supplémentaires.

+ un salaire

L'apprenti reçoit un salaire minimum fixé par la loi en fonction de son âge et de son ancienneté dans le cycle de formation. Il n'est pas soumis à l'impôt sur le revenu si la totalité des salaires perçus ne dépasse pas le seuil de 16 416 euros par an.

+ une durée de 1 à 3 ans ou en CDI

Un contrat en apprentissage est un Contrat à Durée Déterminée (CDD), d'une durée de un à trois ans, sauf dérogation sur le handicap, mais il peut aussi être conclu en Contrat à Durée Indéterminée (CDI) si l'entreprise le souhaite.

+ Accès aménagés aux jeunes handicapés

Une formation qui s'adapte aux différents handicaps. De nombreux aménagements et de nombreuses aides sont mises en place par l'AGEFIPH afin de faciliter l'accueil du jeune.

+ une formation cohérente entre théorie et pratique

Les enseignements théoriques se déroulent dans les Centres de Formation d'Apprentis, lycées, universités, écoles de commerce ou d'ingénieurs.

La présence en cours est obligatoire, l'apprenti doit suivre, au minimum, 400 heures de cours théoriques. Le rythme entre présence en cours et en entreprise varie en fonction du diplôme et des CFA.

+ tout niveau de diplôme

Un diplôme d'État relevant de l'enseignement secondaire, technique ou supérieur : CAP, Bac Pro, BTS, Diplôme d'ingénieur, d'école de commerce, master, doctorat...

+ tous les métiers

Commerce, artisanat, bâtiment, communication, santé... tous les secteurs sont concernés par l'apprentissage et tous les métiers sont accessibles autant aux filles qu'aux garçons.



AVEC L'APPRENTISSAGE, TU FAIS LA DIFFÉRENCE...

- > Des compétences et expérience de terrain
- > Un salaire pour plus d'autonomie
- > Un diplôme à la fin du parcours
- > Une véritable reconnaissance par les milieux professionnels

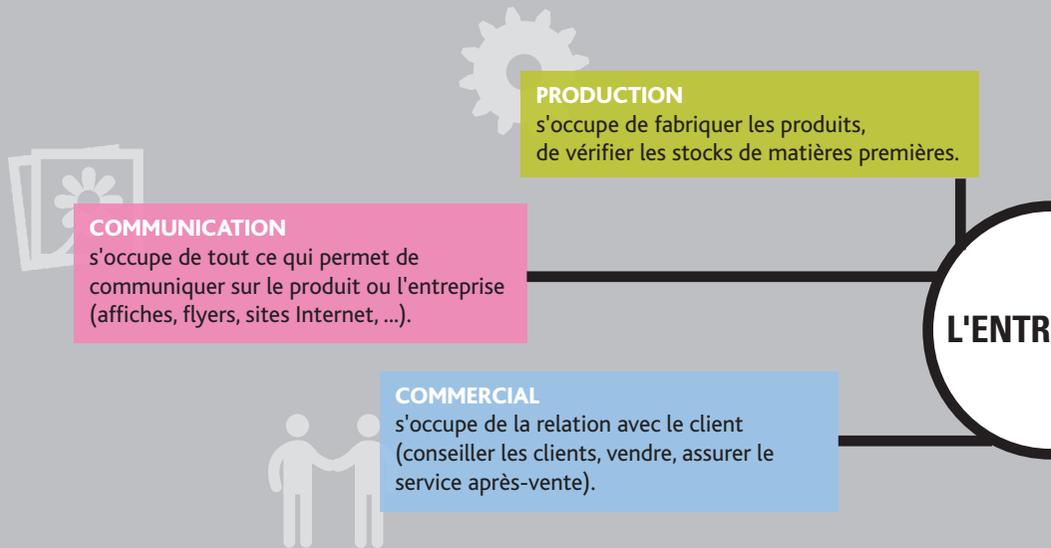


"J'ai choisi l'apprentissage car je voulais vite entrer dans la vie active. Aujourd'hui, non seulement j'ai un BTS en Systèmes numériques mais aussi deux ans d'expérience et je vais continuer en Licence pro. J'ai déjà eu trois propositions d'embauche, mais je préfère parfaire ma formation !"

Mon conseil :

Donne autant d'importance au temps passé en cours qu'en entreprise.

CARTOGRAPHIE DE L'ENTREPRISE



99% des entreprises sont des TPE/PME !



ETRE EN APPRENTISSAGE DANS UNE TPE/PME, C'EST...

- > une connaissance rapide de l'équipe
- > la proximité de l'employeur
- > une vue globale du fonctionnement de l'entreprise
- > une diversité de tâches à accomplir
- > une prise de responsabilité plus rapide



DIRECTION GÉNÉRALE

(Directeur général) c'est lui qui est responsable de l'entreprise et qui la dirige. Il pilote tous les autres services.

RESSOURCES HUMAINES

s'occupent de tout ce qui a trait aux salariés (embauche, formation, mutation, évolution, licenciement, cadre de vie).

FINANCES

s'occupent des entrées et sorties d'argent de l'entreprise (calcul des coûts de production, du chiffre d'affaires).

MARKETING

définit les gammes de produits en fonction de la concurrence et des attentes des clients, fait des études de marchés, analyse les ventes.

Le savais-tu ?

En France, **93%** des entreprises sont des Très Petites Entreprises (TPE) ou micro-entreprises de 0 à 9 salariés et **6%** sont des Petites et Moyennes Entreprises (PME) de 10 à 300 salariés.



"Aujourd'hui j'ai un CDI dans une PME. J'ai fait mon apprentissage comme assistante commerciale. L'équipe est petite, on apprend vite avec les autres vendeurs. Et on peut rapidement se faire remarquer si on est motivé. Mon patron m'a donné plus d'autonomie et aujourd'hui je suis passée au poste de responsable de vente."

Mon conseil :

Dès les premiers jours de ton contrat, vas sur le site web de l'entreprise pour avoir un maximum d'informations sur son activité, son personnel... afin de t'intégrer le plus rapidement possible.

UNE CONDUITE PROFESSIONNELLE

Adopte la bonne attitude

Pour 68% des dirigeants d'entreprises, la réussite de leur apprenti vient de leur « attitude professionnelle ».

Voici quelques conseils pour réussir ton apprentissage en vrai professionnel.

Ça passe ! ...

Je suis fiable.

J'arrive à l'heure. Je tiens les délais demandés dans la réalisation d'un travail. Je respecte les consignes données par mon Maître d'Apprentissage ou mon Tuteur.

Je prends des initiatives.

J'accomplis bien toutes les missions qui me sont confiées et je n'hésite pas à proposer ma contribution à mes collègues ou à poser des questions quand j'ai un doute.

Je sais m'adapter et travailler en équipe.

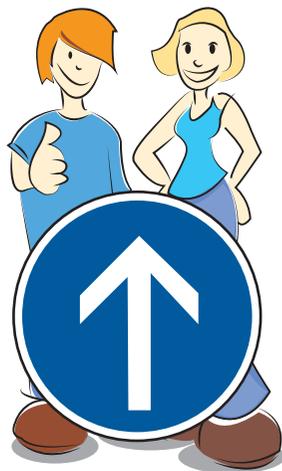
Mon rôle dans l'entreprise n'est pas figé. Je m'adapte aux exigences de l'activité, collabore avec l'ensemble des personnels et je n'hésite pas à me rendre utile, même sur des tâches qui n'étaient pas prévues.

Je suis concentré.

Je ne perds pas mon temps avec des conversations privées sur mon portable ou en ligne. Je réserve cela pour ma pause-déjeuner.

Je soigne ma présentation.

J'adapte ma présentation aux codes de l'entreprise, en m'aidant de la tenue des autres employés.





Ça casse ! ...

Je suis négligent.

Je manque d'ordre dans mon travail et je perds mes outils ou mes dossiers.

Je suis peu motivé.

Je ne finis pas mon travail et s'il y a une réunion, je n'ai rien préparé.

Je suis indiscret.

J'ai entendu dire que l'entreprise avait trouvé de nouveaux clients. J'en parle sur Facebook.

Je suis susceptible.

Dès qu'on me fait un reproche ou qu'une consigne ne me plaît pas, je conteste, m'emporte facilement et tarde à accomplir mon travail.

Je suis dispersé.

- Je n'arrive pas à décrocher de mon téléphone et tout au long de la journée, je maintiens le contact par SMS avec mes amis qui sont aussi en apprentissage.
- Je ne respecte pas les consignes et oublie les objectifs poursuivis et les résultats attendus.

Normal ? Pas normal ?



→ **Je suis le seul à être *tutoyé*...**

Normal !

Un dirigeant peut te tutoyer. Ce n'est pas un manque de politesse. Cela montre simplement qu'il a plus d'expérience que toi. Sauf s'il te le demande, utilise toujours le vouvoiement avec ton employeur.

→ **Je m'ennuie et je n'ai rien à faire.**

Pas normal !

Si tu n'as rien à faire durant ton travail en entreprise, tu n'auras pas d'expérience satisfaisante à valoriser. Il faut en parler avec ton tuteur ou ton responsable de stage, afin de savoir quelles tâches tu pourrais demander à accomplir.

→ **On m'attribue des tâches qui n'ont *rien à voir* avec ma formation.**

Normal !

On te demande de porter des cartons, de passer un coup de balai... ? Ce n'est pas un manque de respect mais une façon d'être utile à l'entreprise. C'est souvent une première mission de test : une façon pour l'entreprise de tester le jeune pour savoir s'il est capable d'aller au-delà de cette 1^{ère} mission un peu "simpliste" et "rébarbative". A toi de montrer que tu es à la hauteur de cette 1^{ère} mission. Et si tu passes trop de temps sur cette mission, n'hésite pas à demander : "que dois-je améliorer sur cette tâche pour être encore plus efficace ?". Cela te permettra d'avoir un dialogue constructif avec l'entreprise et d'éviter le conflit.



DANGER !

A éviter

- > Les SMS
- > L'utilisation de Facebook
- > Les écouteurs quand on te parle

FONCE !

A adopter

- > Une tenue correcte
- > Un respect des horaires et des délais
- > Une bonne concentration

→ On m'a reproché de parler de l'entreprise sur *Facebook*...

Normal !

Attention à ton usage des réseaux sociaux.

Evite de parler de l'activité de ton entreprise. Cela peut être une faute grave si les concurrents reçoivent des informations confidentielles. Ne critique pas tes collègues ou le dirigeant. Sans le savoir, un des contacts de l'entreprise pourrait rapporter ces critiques et tu risquerais d'être isolé dans l'entreprise, voire de perdre ton emploi.

→ Mon travail dans l'entreprise n'a rien à voir avec ma formation.

Pas normal !

Parfois le travail dans l'entreprise ne correspond pas à la formation en CFA. Il faut réagir vite pour savoir si tu as choisi la bonne entreprise. Souvent, une simple conversation avec ton tuteur permet de réorienter tes missions.

→ On me reproche d'utiliser mes *écouteurs*.

Normal !

Le rôle de ton employeur est de s'assurer que tu es bien concentré sur ton travail et que tu communique bien avec le reste de l'équipe.

Demande si tu peux utiliser tes écouteurs et à quelles occasions.

Pose-les quand on s'adresse à toi.



J'ai quitté mon emploi d'apprenti à cause de Facebook.

Apprenti en marketing, j'ai contribué au lancement d'un nouveau produit. J'en ai parlé sur Facebook en montrant des visuels et des slogans. Alors que tout était confidentiel ! J'avais oublié que le fils de mon manager était dans mes contacts. Il a averti son père et j'ai très vite été licencié.

Mon conseil : Réserve ta pause déjeuner pour tes SMS et Facebook et sépare toujours vie privée et vie professionnelle.

PASSER LES OBSTACLES SANS DOMMAGE

Eviter la rupture de contrat



La rupture d'un contrat d'apprentissage est un mauvais coup pour un CV et pour l'entreprise. Pour l'éviter il faut savoir parler de ses difficultés ou de ses incompréhensions. Quelques règles pour débloquer une situation :

→ Ne pas se précipiter et faire le point

Quelle est la source du conflit ? Pose-toi la question : qu'est-ce qui me déplaît, qu'est-ce que je ne comprends pas, qu'est-ce que je souhaite ? Il faut formuler ton problème, pour éviter de se disperser et d'être mal entendu.

→ Toujours signaler une difficulté ou un retard

Des problèmes de transport ? Un retard dans ton travail ? Préviens rapidement ton employeur pour qu'il puisse anticiper ton absence ou tes difficultés.

→ Ne pas agir sous l'effet de la colère

Pour être professionnel, il faut savoir se maîtriser. Prends quelques minutes pour te calmer et demande plutôt un rendez-vous.

Ainsi tu pourras mieux exposer tes arguments.

→ Etre à l'écoute

Chacun a des choses à dire. Il ne s'agit pas pour toi d'avoir forcément raison à tout prix. L'intérêt est de comprendre la position de l'autre, ce qu'il te demande. Reconnaître que l'autre a aussi son point de vue et plus d'expérience.

→ Les mots pour le dire...

Comment entamer une conversation avec son employeur ? C'est souvent simple, à l'oral ou par email...

- "Je souhaiterais avoir un entretien avec vous, parce ce que je ne comprends pas toujours le lien entre mon travail et ma formation"
- "Je ne suis pas sûr de bien comprendre vos consignes, pouvez-vous me les expliquer ?"
- "Pensez-vous que je doive évoluer pour répondre à vos attentes ?"
- "Je n'ai pas le temps de finir mon travail ? Pourrions-nous discuter pour que je puisse mieux planifier mes tâches ?"



Ils sont là pour t'aider



→ Le tuteur en entreprise :

C'est ton correspondant dans l'entreprise. Avec lui, tu peux faire le point sur les tâches qui te sont attribuées, sur tes objectifs, tes difficultés.

→ Le tuteur académique ou professeur référent :

C'est ton prof principal, le responsable pédagogique... de ton centre de formation. N'hésite pas à t'adresser à lui si ta formation et ton travail dans l'entreprise sont trop éloignés. Il peut s'adresser lui-même à ton tuteur pour mieux réorienter ton alternance.

→ Association nationale des apprentis de France - ANAF :

Fondée par cinq jeunes apprentis, l'ANAF accompagne les apprentis, avant, pendant et après leur contrat d'apprentissage. Son but est de les aider à trouver des stages et éviter les ruptures de contrats. Grâce au formulaire en ligne SOS Alternant, un contact rapide est établi.

www.francealternance.fr

→ Les missions locales :

La mission locale est un espace au service des jeunes. Chaque jeune accueilli bénéficie d'un suivi personnalisé, notamment sur les questions d'emploi et de formation.



PLUS DE 75% DES APPRENTIS RÉUSSISSENT LEUR CONTRAT

- > Dialoguer
- > Ne pas céder à la colère
- > Etre persévérant malgré les difficultés
- > Ne pas s'isoler et s'appuyer sur l'aide disponible



Mon apprentissage m'a appris à contrôler mes émotions.

Comme un vrai pro.

J'ai rompu un contrat après m'être emporté contre mon patron qui me reprochait mon retard. A cause de ma colère, j'ai perdu un an. Depuis, je me contrôle. J'ai beaucoup plus à y gagner et j'ai gagné la confiance de mon employeur.

Mon conseil : Contenir ses émotions est une clef pour réussir sa vie professionnelle.



CONSEILS POUR RÉUSSIR SON APPRENTISSAGE



- ① CONFORME TOI AUX RÈGLES ET USAGES
- ② MONTRE UNE ATTITUDE OUVERTE ET POSITIVE
- ③ SOIS TOUJOURS AIMABLE ET POLI
- ④ PROFITE DU SAVOIR DES AUTRES
- ⑤ SOIS CURIEUX



- ⑥ **MONTRE QUE TU ES ENTHOUSIASTE**
- ⑦ **ECOUTE TON MAÎTRE D'APPRENTISSAGE**
- ⑧ **PORTE UNE TENUE PROFESSIONNELLE**
- ⑨ **OBTIENS DES RÉSULTATS**
- ⑩ **FAIS EN SORTE DE GAGNER
LA CONSIDÉRATION DES AUTRES**





CGPME IDF

19, rue de l'Amiral d'Estaing
75116 Paris

Contact : Julien Dauzats

j.dauzats@cgpme-idf.fr

Tél : 01 56 89 09 30

Fax : 01 56 89 10 08

www.cgpme-paris-idf.fr

Ce guide a été réalisé par la CGPME Ile-de-france avec le soutien de



AGEFA PME

Immeuble Le France
42/48, quai de Dion Bouton
92800 Puteaux

Tél : 01 55 23 23 80

www.agefa.org

Et en partenariat avec

Vos liens utiles
www.cgpme-paris-idf.fr
www.agefa.org
www.iledefrance.fr
www.francealternance.fr

