



GUIDE du maître d'apprentissage

L'Union Nationale des Fleuristes est la première organisation patronale à missions, administrée par des fleuristes en activité, pour tous les fleuristes, partout en France, quelle que soit la taille ou le statut.

Laboratoire de réflexions et de solutions au service de l'excellence de la filière, l'UNF propose à tous les maîtres d'apprentissage un guide des bonnes pratiques pour accompagner la formation des nouvelles générations, dans une volonté commune : promouvoir l'excellence du métier d'Artisan Fleuriste et valoriser ses savoir-faire uniques.

Les 2 missions indissociables du Maître d'Apprentissage



La formation au métier de fleuriste

- Transmettre des savoir-faire techniques en situation réelle d'exercice,
- Assurer la correspondance entre les apprentissages vus au centre de formation et ceux acquis en entreprise.

L'accompagnement dans la vie professionnelle et sociale de l'apprenti

- Le Maître d'Apprentissage doit maîtriser au moins les 3 compétences suivantes :
 - **Le savoir** : conseiller, accompagner le jeune dans sa formation générale,
 - **Le savoir-faire technique** : veiller à ce que les activités du jeune correspondent à l'acquisition des connaissances pratiques,
 - **Le savoir-être** : participer à l'entrée du jeune dans la vie active et lui inculquer les réflexes nécessaires à une bonne intégration professionnelle.

Points importants à retenir en tant que Maître d'Apprentissage

Comment trouver l'apprenti qui correspond aux valeurs de votre entreprise ?

D'abord discutez-en avec vos équipes. Il est important de les inclure dans votre démarche pour qu'elles l'accueillent bien.



Si vous passez une annonce

Mettez en avant votre boutique

et l'ensemble de vos activités, votre équipe, les différents profils qui la composent, les différents types de clients.

Mettez en avant vos valeurs d'entreprise,

les actions auxquelles vous avez participé (ex. : Octobre Rose, tri des déchets, traçabilité, inclusion, etc.).



Si le jeune se présente à vous en candidature spontanée

Proposez-lui un entretien et un essai

au sein de la boutique sur une journée.

Cela va permettre à chacun de vous de connaître l'aisance du futur apprenti dans votre boutique, son projet professionnel, les raisons pour lesquelles il veut devenir fleuriste.

À l'issue de cet essai, faites-lui un rapide compte rendu

de cette journée avec vous : comment vous l'avez trouvé, ses points forts et les aides que vous allez lui apporter pour réaliser son projet.

Si ce n'est pas vous qui avez supervisé son essai, discutez-en avec votre collaborateur pour connaître les points forts et les axes d'amélioration à prévoir (attitude, comportement, diction...).

Si vous souhaitez l'embaucher :

- Rappelez-le rapidement ou faites-lui savoir dès la fin de sa journée d'essai,
- Voyez avec lui la démarche administrative à entreprendre de votre côté et du sien.

Si vous ne souhaitez pas l'embaucher :

- Dites-le-lui rapidement en le remerciant de son intérêt pour votre boutique et en l'orientant vers un type de boutique plus approprié.

Le rôle de l'apprenti dans votre boutique

Votre apprenti est un professionnel en devenir.

Les missions que vous lui confiez doivent être en adéquation avec ce qu'il apprend en CFA.

Votre apprenti a son propre enjeu : obtenir son diplôme.

Il est placé chez vous pour parfaire son apprentissage pour devenir un futur fleuriste reconnu pour son professionnalisme, comme vous l'êtes !

N'oubliez pas, les apprentis sont très connectés entre eux.

Il sera votre meilleur ambassadeur pour recruter de nouveaux apprentis ou de futurs salariés (voire repreneur).

L'apprentissage est un échange.

Vous lui enseignez les ficelles du métier quand lui pourra vous partager sa veille sur les réseaux sociaux, sur les nouvelles tendances du métier ou attentes des consommateurs qui pourraient plaire à votre clientèle.

Une présence assidue de l'Apprenti au CFA est obligatoire.

En cas d'absences injustifiées supérieures à 35 heures, même si cela est à la demande de l'employeur, le contrat pourra être requalifié en contrat de travail, et l'employeur pourra se voir réclamer l'intégralité des frais de formation par l'OPCO, ainsi que les cotisations sociales et patronales dont il est exonéré tant que l'apprenti suit la formation.



N'OUBLIEZ PAS : *un apprenti n'est pas une main-d'œuvre bon marché, c'est l'avenir de votre profession ! Votre futur salarié et peut-être votre futur repreneur.*



POUR QUE CETTE EXPÉRIENCE DE L'APPRENTISSAGE SOIT RÉUSSIE,

la mise en place d'une relation constructive entre le Maître d'Apprentissage et l'apprenti est indispensable. Et cette relation repose sur un échange constant.

Pour vous, Maître d'Apprentissage, il s'agit de :

- Partager vos connaissances,
- Transmettre vos savoir-faire,
- Veiller à la progression de votre apprenti.

MENTION DÉDIÉE À LA RÉFORME DU BP

Maîtres d'apprentissage, votre responsabilité pédagogique est accrue !

Pour être plus proche du métier, presque la moitié du diplôme sera basée sur l'acquis de compétences en entreprise. Les maîtres d'apprentissage sont chargés de confier des missions aux apprentis qu'ils forment. Ces missions seront présentées à l'oral le jour de l'examen et ce sont ces compétences acquises dans votre entreprise qui seront évaluées.

Voici les deux types de missions en situation réelle d'entreprise que vous devrez leur attribuer :

- La prise en charge, en autonomie (éventuellement sous votre contrôle), d'un projet de création florale non courant pour votre entreprise (par exemple : la réalisation d'une vitrine pour une fête) ou encore pour un client (ex. : un abonnement ou une grosse pièce de deuil). Ce type de mission doit lui permettre de démontrer sa créativité !
- Trois « actions commerciales », par exemple : Réaliser une étude de zone de chalandise, de clientèle ou de concurrence, ou encore élaborer la stratégie de votre communication digitale, participer à un salon, démarcher des entreprises pour proposer vos services, prendre en charge une vente complexe à enjeu, etc. Ces actions visent à prouver leurs compétences commerciales en valorisation de l'offre, en management de la relation client et en développement commercial.

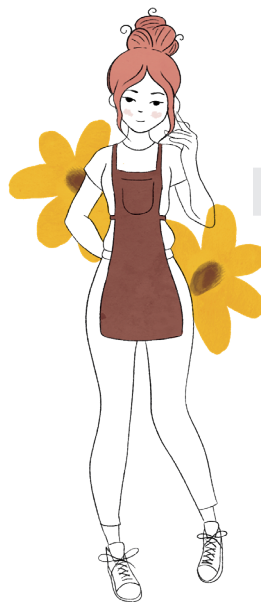
4 FONCTIONS ESSENTIELLES DU MAÎTRE D'APPRENTISSAGE

1 ACCUEIL ET INTÉGRATION

L'arrivée d'un apprenti au sein de votre entreprise n'est pas neutre, que ce soit pour lui-même ou pour les membres de votre personnel qui seront amenés à travailler avec lui.

En amont de l'arrivée de votre apprenti

- Informez-vous sur l'apprenti, sur le diplôme préparé et toute autre information utile le concernant (handicap, lacunes en mathématiques ou français, ses expériences précédentes, etc.),
- Échangez avec l'apprenti pour connaître ses attentes,
- Informez et préparez vos collaborateurs de son arrivée et de son niveau d'études (il s'agit d'un travail d'équipe),
- Préparez les documents et/ou son arrivée : uniforme ou code vestimentaire de la maison, les outils de travail nécessaires à sa prise de fonction.



1 À l'arrivée de l'apprenti

FACILITER L'INTÉGRATION DE L'APPRENTI

- Présentez-lui ses collaborateurs, les fonctions de chacun et faites-lui visiter vos locaux,
- Expliquez-lui le fonctionnement de l'entreprise et le règlement intérieur (tenue vestimentaire, utilisation du téléphone portable, lui montrer son casier, etc.),
- Expliquez-lui vos valeurs en lien avec le travail de la fleur,
- Expliquez-lui la typologie des clients et du commerce,
- Expliquez-lui son planning (avec ses horaires, ses pauses) et les missions qui lui seront confiées.

“ *Savoir prendre, dès les premiers jours, le temps nécessaire pour expliquer à nos apprentis nos valeurs, l'organisation de notre boutique et notre vision du métier est primordial pour ses premiers pas dans la profession, et le gage d'une intégration réussie.* ”

“ Le plus important lorsque l'on échange avec son apprenti, c'est de savoir l'accompagner, le former, transmettre et partager des savoir-faire autour d'une même passion. ”

Bruno Natter – Directeur pédagogique

2 RELATION MAÎTRE D'APPRENTISSAGE & APPRENTI

Une fois que votre apprenti a été bien accueilli, il ne faut pas pour autant relâcher votre attention. Vous devez rester vigilant et maintenir un accompagnement constant.

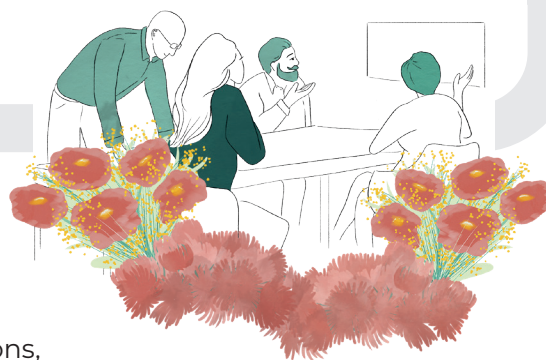


2 Avoir un entretien régulier avec votre apprenti

- Fixez-lui des rendez-vous fréquents pour faire le point,
- Montrez-lui et expliquez-lui chaque nouvelle tâche à effectuer et suivez sa progression avec des objectifs clairement exprimés,
- Renseignez régulièrement le carnet de liaison avec lui. En cas d'absence au CFA, veillez bien à ce qu'il rende le travail personnel demandé par les formateurs pour qu'il n'accumule pas de lacunes,
- Répondez à ses questions et comprenez ses préoccupations,
- Rendez-vous disponible pour répondre aux sollicitations de votre apprenti.

3 Participer aux réunions et formations du CFA

- L'équipe pédagogique du CFA est à votre écoute pour vous accompagner toute l'année dans les difficultés que vous pourriez rencontrer avec votre apprenti. N'attendez pas le dernier moment pour résoudre les problèmes de communication/compréhension avec votre apprenti,
- Supervisez l'élaboration du projet et du dossier professionnel de l'apprenti s'il y a lieu.



COMMENT ÉVITER LA DÉMOTIVATION D'UN APPRENTI

- Échangez régulièrement avec votre apprenti et le CFA. L'équipe pédagogique est à votre écoute,
- Ne le cantonnez pas à des tâches répétitives ou ingrates (celles que vos équipes ou vous-même n'avez pas envie de faire) et faites-le travailler sur différents postes,
- Accompagnez sa progression et challengez-le,
- Responsabilisez-le dans la mesure de ses capacités,
- Intéressez-vous à ses travaux personnels et à ce qu'il apprend au CFA, posez-lui des questions et répondez à ses sollicitations,
- Intéressez-vous à ses motivations professionnelles et personnelles (ex. : participation au concours d'un des Meilleurs Apprentis de France, à ses ambitions dans les années à venir, etc.).

“ L'importance de la rigueur dans l'apprentissage réside non seulement dans l'engagement de l'apprenti, mais aussi dans l'exigence rigoureuse du Maître d'Apprentissage. C'est dans cette alliance de discipline et d'exigence mutuelle que se forge le véritable chemin de la maîtrise et de l'excellence. ”

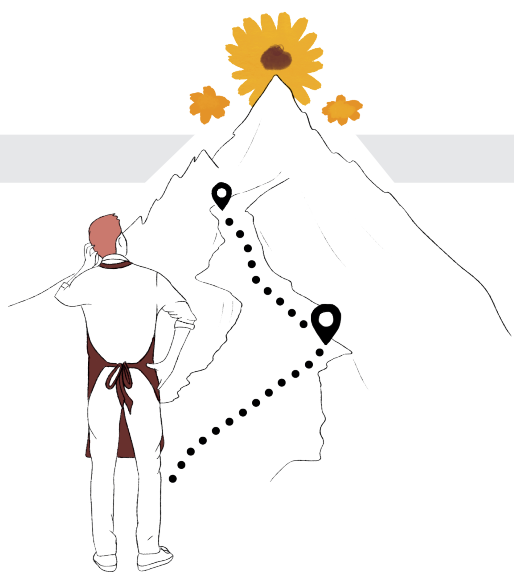
Yoann Décultot – Coordinateur pédagogique, formateur en vente-conseil

3 ORGANISATION DE LA FORMATION

C'est à vous, Maître d'Apprentissage, de mener à bien la formation de l'apprenti.

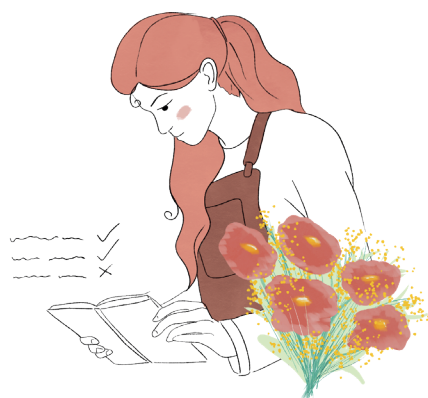
4 Indispensable à l'organisation

- Vous devez connaître le programme général de la formation,
- Vous devez vous tenir au courant du calendrier des périodes en CFA et en entreprise,
- Déterminez les activités qui seront confiées à l'apprenti.



5 Organiser le travail de l'apprenti

- Confiez-lui des tâches et missions en lien avec le diplôme préparé et sa maturité (bien différencier le CAP du BP),
- Faites son planning de travail tenant compte du rythme de l'alternance,
- Aidez-le à s'intégrer au monde du travail : horaires, tenue, comportement, travail en équipe, hygiène et sécurité. N'oubliez pas qu'il n'a peut-être encore jamais travaillé dans une entreprise,
- Vous devrez vous adapter aux nouvelles générations en manégeant vos apprentis par des échanges constructifs.



6 Exiger de l'apprenti

- Exigez qu'il respecte les horaires qui lui sont attribués en formation et en entreprise,
- Assurez-vous qu'il vous présente son carnet de liaison dès son retour en entreprise et avant son départ pour l'École. Remplissez-le durant ses semaines présentes chez vous,
- Veillez à ce qu'il prenne des notes pendant sa période en entreprise afin de préparer sa restitution de vécu et son rapport d'activité dans son carnet de liaison,
- Assurez-vous qu'il attache une importance particulière à la qualité de sa communication orale et écrite.

“ **Nous avons un rôle important d'observation. Chaque apprenti a son propre rythme. Il est indispensable de renouer avec l'enthousiasme. L'apprenti a un seul bagage à avoir en franchissant notre porte, la posture d'apprenant. Être Maître d'Apprentissage est une chance pour qui veut se remettre en question. À chaque nouvel apprenti, je révise mes positions qu'elles soient pédagogiques ou artistiques. C'est une opportunité pour mettre de nouveaux mots sur un geste, une méthode, un goût.** ”

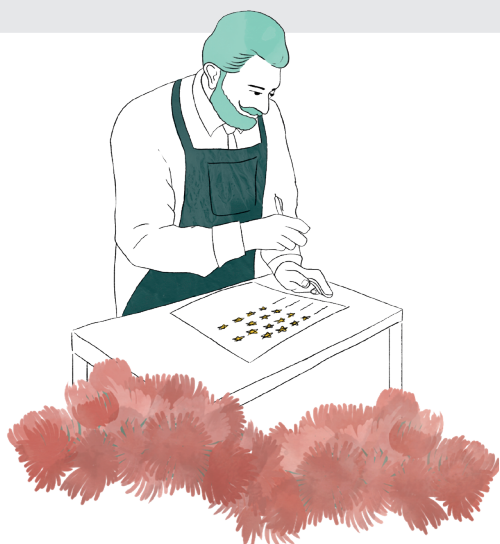
Aude Anglaret – Créatrice et gérante Aude Rose, 92150 Suresnes

4 TRANSMISSION ET ÉVALUATION

En tant que Maître d'Apprentissage, vous êtes un « passeur » et vous devez veiller à l'insertion de votre apprenti, à sa bonne compréhension des règles et des formes d'organisation de l'entreprise.

7 Transmettre ses compétences et son savoir-faire

- Aidez votre apprenti à faire le lien entre théorie et pratique professionnelle,
- Faites-le participer aux formations et réunions internes de l'entreprise,
- Formez vos salariés à l'accueil d'un apprenti et des échanges (savoir-faire, savoir-être) qu'ils vont avoir avec lui.



8 Évaluer le travail de l'apprenti

- Évaluez le travail réalisé, la conformité des tâches exécutées et guidez-le vers l'auto-évaluation,
- Faites le point sur ce qui n'est pas acquis et définissez avec lui des axes de progression,
- Évaluez la progression dans son comportement et les marges de progrès à réaliser dans le carnet de liaison.

9 Aller plus loin et au bout des choses

- Incitez-le à faire ses propres recherches d'information,
- Expliquez-lui les tâches à réaliser, fixez-lui des objectifs clairs et réalisables,
- Associez-le à son évaluation pour l'aider à développer son autonomie,
- Mettez-le en situation d'apprentissage sur des tâches de production avec des difficultés croissantes,
- Identifiez les difficultés qu'il rencontre et parlez-en avec lui,
- Réalisez un bilan de tous ses acquis et aidez-le à envisager son avenir,
- Accompagnez-le dans ses challenges professionnels et personnels (ex. : participation au concours d'un des Meilleurs Apprentis de France).

POUR ÊTRE OU DEVENIR MAÎTRE D'APPRENTISSAGE

- Être majeur et présenter des garanties de moralité,
- Avoir à minima le diplôme préparé par l'apprenti ou une expérience professionnelle significative dans le métier,
- Présenter un profil de pédagogue et avoir des qualités humaines indispensables (patience, capacité et désir de transmettre, etc.),
- Dédier du temps pour accompagner votre apprenti dans sa progression,
- Être responsable envers votre apprenti et jouer pleinement votre rôle : Vous devez veiller à ce qu'il ou elle suive intégralement les cours dispensés par le CFA.

Personnes de contact

Dorian Garcia

Responsable communication UNF
dgarcia@lesfleuristes.com

Manon Manceau

Cheffe de projet - Conduite du changement E.N.F
mmanceau@lesfleuristes.com

Aurélie Tisseyre

Directrice Générale
atisseyre@lesfleuristes.com



UNION
NATIONALE
DES
FLEURISTES