

GUIDE D'INTÉGRATION

ACCUEILLIR UN ÉTUDIANT EN STAGE DANS LE SECTEUR DE LA GRANDE DISTRIBUTION



hCrizons
commerce

SOMMAIRE

Introduction	1
I. Tuteur, rôle clé	2
A. Comprendre les enjeux des stages étudiants	2
B. Les missions du tuteur	2
1. Créer un cadre d'apprentissage motivant	2
2. Transmettre les compétences professionnelles	3
3. Suivre et évaluer	4
C. La communication avec son tuteur	5
II. Organiser l'intégration de son stagiaire	6
A. Préparer l'arrivée	6
B. Le planning d'intégration	8
Conclusion	12

INTRODUCTION

Les stages sont, pour la plupart des étudiants, **une première expérience professionnelle**, qui va leur permettre d'acquérir des **connaissances techniques**, de se familiariser avec les normes et les processus spécifiques du secteur, tout en développant des **compétences interpersonnelles**.

La réussite de l'intégration est donc fondamentale car elle participe à sa projection en tant que futur salarié du secteur.

L'intégration véhicule également l'image de l'entreprise et son attractivité car c'est souvent la première impression que l'on retient. Pour l'entreprise, ces périodes de stage ont pour **ambition de former les salariés de demain**.

Ce guide a pour objectif d'**outiller les futurs tuteurs** pour leur permettre de mener à bien ce processus d'intégration au sein des entreprises de la grande distribution. Il apporte plusieurs éléments de contexte sur les **attentes des jeunes et les missions des tuteurs de stage** ainsi que des **conseils pratiques** pour la mise en œuvre du parcours.



PARTIE 1

Tuteur, rôle clé

A. Comprendre les enjeux des stages étudiants

Le stage, lorsqu'il est obligatoire, est encadré par l'établissement de formation, et indispensable à la validation du diplôme.

Il doit permettre à l'étudiant de découvrir le fonctionnement d'une organisation de distribution et de participer à des activités professionnelles concrètes.

L'accompagnement par un tuteur identifié est obligatoire et essentiel, car le stage fait l'objet d'une évaluation académique et s'inscrit dans une logique de professionnalisation progressive.

-> Ces attentes pédagogiques font du stage un moment clé de la relation entre l'entreprise et le futur professionnel.

Mettre en place de bonnes pratiques d'accueil, d'accompagnement et de transmission devient un levier stratégique pour attirer, former et fidéliser les professionnels de demain dans le secteur.

B. Les missions du tuteur

En tant que tuteur vous jouez un rôle majeur dans la réussite du stage du jeune :

- Accueillir et intégrer
- Transmettre les compétences
- Suivre et évaluer la progression

1. Créer un cadre d'apprentissage motivant

Votre rôle consiste à créer un cadre professionnel clair et structurant :

Cadrer le stage :

- Présenter l'entreprise, l'équipe et l'organisation
- Expliquer clairement les missions et les attentes
- Transmettre les règles essentielles (horaires, sécurité, hygiène, posture)

- Fixer des objectifs réalistes et progressifs
- Prévoir des points réguliers tout au long du stage

Favoriser l'intégration :

- Présenter le stagiaire à l'ensemble de l'équipe
- Expliquer son rôle et son périmètre d'action
- L'intégrer aux temps collectifs (réunions, temps conviviaux)
- Lui donner une vision globale du fonctionnement du magasin / siège

Encourager l'autonomie progressive :

- Définir un plan de montée en compétences dès le début
- Confier des missions concrètes et évolutives
- Adapter le niveau d'autonomie à sa progression
- Valoriser les réussites et accompagner les erreurs

2. Transmettre les compétences professionnelles

Le stage étudiant doit permettre l'acquisition de compétences en lien direct avec la formation suivie.

Point clé : Les missions confiées doivent être cohérentes avec le diplôme ou la certification préparée.

Transmettre les savoir-faire métier

Selon le poste et la formation préparée, le stagiaire pourra monter en compétences sur :

- Connaissance des produits et de l'enseigne
- Gestion de rayon / analyse commerciale
- Relation client et techniques de vente
- Gestion des stocks et logistique
- Utilisation des outils et logiciels métier
- Respect des normes d'hygiène et de sécurité

Privilégier :

- L'apprentissage en situation réelle
- Le travail en binôme
- Des explications courtes et concrètes
- Des mises en pratique rapides

Développer les savoir-être professionnels

Le stage est aussi un apprentissage des codes de l'entreprise.

Accompagner le stagiaire sur :

- Ponctualité et respect des engagements
- Communication orale et écrite
- Posture professionnelle
- Travail en équipe
- Relation client (si concerné)

3. Suivre et évaluer

Enfin, vous suivez le parcours d'apprentissage du jeune. Il devra à ce titre s'assurer de la tenue des temps d'échange nécessaires et remplir les documents de suivi demandés.

Vous devrez également suivre et évaluer la montée en compétences de votre tuteur sur les différentes missions confiées et savoir-faire professionnels.

Organiser des temps d'échanges :

- Des points courts et réguliers (quotidiens au début)
- Des points plus formels (hebdomadaires ou mensuels selon la durée du stage)

Ces échanges permettent de :

- Faire le point sur les missions réalisées
- Identifier les points forts et axes de progression
- Ajuster les objectifs
- Vérifier l'adéquation avec le référentiel de formation

Formaliser le suivi :

- Utiliser la grille de montée en compétences (cf. annexe)
- Rédiger les évaluations demandées par l'établissement
- Conserver une trace des objectifs et progrès

Préparer le bilan de fin de stage

- Évaluer le niveau atteint
- Donner un retour constructif et argumenté
- Formuler un avis sur la poursuite dans le secteur (alternance, emploi...)
- Recueillir le retour du stagiaire sur son intégration

C. La communication avec son tuteur

Voici plusieurs bonnes pratiques de communication à avoir en tête :

■ **Tutoiement / Vouvoiement :**

Le tutoiement est largement recommandé en tutorat pour favoriser des relations ouvertes et décontractées, et une communication plus fluide.

■ **Clarté :**

Soyez clair dans vos communications en évitant l'utilisation de jargon complexe. Expliquez les informations de manière accessible et illustrez-les avec des exemples concrets.

■ **Contenus courts et visuels :**

Privilégiez les contenus courts et visuels tels que des infographies, des vidéos courtes et des listes à puces. Cela rend l'information plus accessible et mémorable.

■ **Langage positif et bienveillance :**

Fournissez des commentaires constructifs pour les motiver et les accompagner à progresser. Utilisez un langage positif pour renforcer leur confiance en eux et féliciter les réussites.

■ **Écoute active :**

Soyez disponible pour eux. Encouragez-les à poser des questions et à partager leurs opinions dans un environnement sûr. Écoutez leurs préoccupations et prenez-les en compte. Soyez attentif à leurs réactions, leur prise de parole et leur langage corporel.



PARTIE 2

Organiser l'intégration de son stagiaire

Bien organiser l'arrivée et l'accueil de son stagiaire dans son entreprise est primordial.

A. Préparer l'arrivée

Avant l'arrivée de votre stagiaire, vous devez vous assurer que vous avez bien récupéré l'ensemble des éléments et documents administratifs nécessaires au démarrage de son stage.

Il vous faudra également préparer l'équipement et le matériel de travail que vous mettrez à sa disposition.

-> Pensez à demander à votre tuteur sa taille et sa pointure en amont pour les éventuels EPI et le sweat/t-shirt de l'entreprise (une attention qui fait toujours plaisir).

Une check list en page suivante détaille l'ensemble de ces éléments.

Un autre point central de la préparation de l'arrivée de votre stagiaire est la communication. Le premier jour génère souvent des appréhensions, notamment pour un jeune qui n'est pas encore très familier du monde de l'entreprise, il est donc important de communiquer avec votre nouveau stagiaire avant son arrivée.



Envoyez-lui un email pour lui rappeler quelques infos pratiques (horaires, adresse de l'entreprise) et lui transmettre des éléments sur le programme des premiers jours qui lui permettront de se projeter davantage.

EXEMPLE DE MAIL DE BIENVENUE

Bienvenue chez [ENTREPRISE] - Les infos pour ton premier jour

Bonjour [PRENOM],

Nous sommes ravis de t'accueillir chez [ENTREPRISE].

Nous t'attendons :

- Lundi 30 novembre à 9h pour un petit déjeuner avec l'équipe,
- Rendez-vous au [ADRESSE],
- N'oublie pas d'apporter [LISTE DES DOCUMENTS A APPORTER, LE CAS ÉCHÉANT],
- Tu peux m'appeler au [N° DE TÉLÉPHONE] à ton arrivée.

Je reste à ta disposition si tu as des questions,

Bien à toi,

[SIGNATURE]

CHECK LIST DES ÉLÉMENTS À PRÉPARER AVANT L'ARRIVÉE DE VOTRE STAGIAIRE

Documents administratifs à demander à votre stagiaire :

- Papiers d'identité
- Attestation de sécurité sociale
- Copie de la carte vitale
- RIB
- Le cas échéant, attestation de transport
- Attestation d'assurance de responsabilité civile
- Convention de stage signée
- Le cas échéant, diplômes (CAP, CACES, permis de conduire etc...)

Équipement à préparer :

- Équipements de sécurité
- Le cas échéant, un ordinateur, un téléphone
- Le cas échéant, la tenue vestimentaire de l'entreprise
- Le cas échéant, un véhicule
- Le cas échéant, un badge d'accès au(x) site(s)

Actions à prévoir :

- Récupérer la convention signée par l'ensemble des parties
- Préparer ses accès informatiques et son adresse email professionnelle le cas échéant
- Préparer l'entretien d'accueil
- Réserver un endroit au calme pour s'entretenir avec le nouvel arrivé le jour J
- Informer les collègues du jour de son arrivée, de la formation suivie et de sa mission
- Organiser mon planning pour être disponible pour le stagiaire

B. Le planning d'intégration

Une préparation soignée de la première semaine de votre stagiaire donnera une image positive à ce dernier et lui donnera envie de poursuivre cette expérience à vos côtés.

Cette semaine vise à :

- le préparer à son rôle au sein de l'entreprise
- le familiariser avec ses responsabilités
- le doter des compétences et des connaissances nécessaires pour réussir son stage
- renforcer le sentiment d'appartenance à l'entreprise
- créer des liens avec les collègues

7 conseils pour une semaine d'intégration réussie :

- Soyez accueillant ! Votre stagiaire doit sentir qu'il est le bienvenu dès son arrivée. Préparez par exemple un moment convivial autour d'un petit-déjeuner avec l'ensemble de l'équipe. Vous pouvez également prévoir une activité brise-glace.

- Présentez-vous ! Faites une brève présentation de vous-même, laissez l'équipe faire de même et invitez-le à se présenter brièvement à son tour.
- Prévoyez des temps quotidiens avec votre tuteur ! En début de journée, prenez un moment pour lui présenter les missions du jour et récolter ses retours de la veille à froid. En fin de journée, un autre temps lui permettra de poser ses questions.
- Soyez présent ! Dans la mesure du possible, évitez les déplacements, les réunions ou le travail à distance.
- Soyez patient ! Rappelez-vous que votre tuteur est là pour apprendre. Il peut avoir besoin de temps pour s'adapter.
- Offrez votre aide ! Assurez vous qu'il se sente à l'aise pour vous poser des questions ou demande de l'aide en cas de besoin.

Pour une semaine d'intégration qualitative, chaque phase du planning doit être préparée en amont de l'arrivée de votre stagiaire.

-> Pensez à prévenir les équipes qui y participeront bien en avance, de manière à ce qu'elles soient disponibles au créneau que vous leur proposerez et qu'elles aient le temps de préparer leur échange

Essayez d'alterner des temps d'échanges et de rencontres avec des temps plus actifs de mises en actions. N'oubliez pas non plus les temps de formation plus techniques sur les process de l'entreprise, le fonctionnement des différents logiciels ou les sujets produits.



Si plusieurs nouvelles personnes débutent le même jour, créez un planning avec des temps communs.

Pour vous aider à préparer cette semaine, nous vous transmettons un exemple de planning à adapter selon votre entreprise et les missions qu'effectuera le jeune au cours de son stage.

PLANNING D'INTÉGRATION - STAGIAIRE EN MAGASIN

Journée	Objectif	Matinée	Après-Midi
Jour 1 - Accueil	Découvrir le magasin et le cadre de travail	• Accueil par le tuteur : petit déjeuner d'accueil • Présentation de l'entreprise et du groupe • Remise des équipements, tenues, badges etc...	• Visite du magasin (bureaux, réserve, salle de pause etc...) • Présentation de l'équipe • Présentation des règles de sécurité et d'hygiène • Débrief de la journée : ressenti du stagiaire, éventuelles questions
Jour 2 - Découverte des services	Comprendre l'organisation du point de vente	• Brief de la journée : déroulé, activités prévues prévues • Présentation des différents rayons et leur fonctionnement	• Découverte de la réserve et des réceptions marchandises • Notions de stocks • Débrief de la journée : ressenti du stagiaire, éventuelles questions
Jour 3 - Relation client	Comprendre l'expérience client	• Brief de la journée : déroulé, activités prévues prévues • Présentation détaillée des missions et des objectifs • Explication des procédures	• Observation en caisse • Règles d'encaissement • Débrief de la journée : ressenti du stagiaire, éventuelles questions
Jour 4 - Mise en pratique	Entrer dans l'opérationnel	• Brief de la journée : déroulé, activités prévues prévues • Réalisation de missions en autonomie encadrée	• Réalisation de missions en autonomie encadrée • Débrief de la journée : ressenti du stagiaire, éventuelles questions
Jour 5 - Bilan	Consolider ses acquis	• Brief de la journée : déroulé, activités prévues prévues • Poursuite des missions en autonomie	Bilan de fin de semaine Recueil du ressenti du stagiaire, ajustement du planning

PLANNING D'INTÉGRATION - STAGIAIRE AU SIÈGE

Journée	Objectif	Matinée	Après-Midi
Jour 1 - Accueil	Découvrir l'entreprise	• Accueil par le tuteur : petit déjeuner d'accueil • Présentation de l'entreprise et du groupe • Remise des documents (ivret, règlement, planning) • Installation au poste	• Visite des locaux • Présentation de l'équipe • Création des accès informatiques • Présentation des règles internes • Débrief de la journée : ressenti du stagiaire, éventuelles questions
Jour 2 - Découverte des services	Comprendre l'organisation globale	• Brief de la journée : déroulé, activités prévues prévues • Présentation des principaux services (RH, achats, marketing, logistique, finance...)	• Observation d'un service en lien avec le stage • Découverte des outils transverses • Débrief de la journée : ressenti du stagiaire, éventuelles questions
Jour 3 - Prise de poste	Comprendre les missions	• Brief de la journée : déroulé, activités prévues prévues • Présentation détaillée des missions et des objectifs • Explication des procédures	• Premières tâches simples en binôme • Prise en main des logiciels métier • Débrief de la journée : ressenti du stagiaire, éventuelles questions
Jour 4 - Montée en compétence	Gagner en autonomie	• Brief de la journée : déroulé, activités prévues prévues • Réalisation de missions en autonomie encadrée	• Participation à une réunion d'équipe • Traitement d'une tâche complète • Débrief de la journée : ressenti du stagiaire, éventuelles questions
Jour 5 - Bilan	Valider l'intégration	• Brief de la journée : déroulé, activités prévues prévues • Poursuite des missions en autonomie	Bilan de fin de semaine Recueil du ressenti du stagiaire, ajustement du planning

CONCLUSION

Vous êtes maintenant parfaitement outillé pour mener à bien l'intégration de vos prochains stagiaires. En tant que tuteur, votre rôle est essentiel dans la réussite de cette intégration. La construction d'un parcours d'accueil riche et préparé contribuera à valoriser votre stagiaire, à stimuler son implication dès les premiers jours et à favoriser son engagement dans l'entreprise et dans le secteur sur le long terme.

Rappelez-vous que pour bien faire il vous faudra du temps. Anticipez au maximum, dégagez votre emploi du temps pour accompagner votre stagiaire et faire son suivi, et appuyez-vous sur vos collaborateurs pour répartir la charge de travail et permettre au jeune une découverte globale de l'entreprise.

Enfin, n'oubliez pas d'analyser votre processus d'intégration à chaque nouvelle arrivée pour l'améliorer dans le temps et le personnaliser toujours davantage aux spécificités de votre structure et de votre métier

Les stagiaires bien intégrés sont les salariés de demain ! Ils seront aussi des futurs éléments moteurs pour accueillir d'autres tutorés et pourquoi pas, se porter volontaire pour devenir tuteur à leur tour.

Bonne intégration à tous vos jeunes stagiaires !

Merci à Claire Cappelle de Norma et Tatiana Mercatante de Coopérative U d'avoir pris le temps de nous aider dans la rédaction de ce guide.

