

## BIEN ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER UN STAGIAIRE DANS L'ENTREPRISE



# Sommaire

01	Recruter un stagiaire .....	3
02	Accueillir un stagiaire .....	5
03	Accompagner un stagiaire .....	7
04	Adresses utiles .....	8
A1	Rappel réglementation .....	9
A2	Le parcours d'intégration .....	10
A3	La Grille d'évaluation .....	11

# 01

## Recruter un stagiaire

### Rédaction et diffusion d'une offre de stage

#### PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

- Qui êtes-vous ?
- Historique
- Domaine d'activité
- Les valeurs de l'entreprise
- Quelques chiffres et dates
- L'organisation : les services, l'organigramme

#### L'OFFRE DE STAGE

- Intitulé du poste
- Les principales missions
- Le service d'affectation
- Lieu
- Durée
- Période

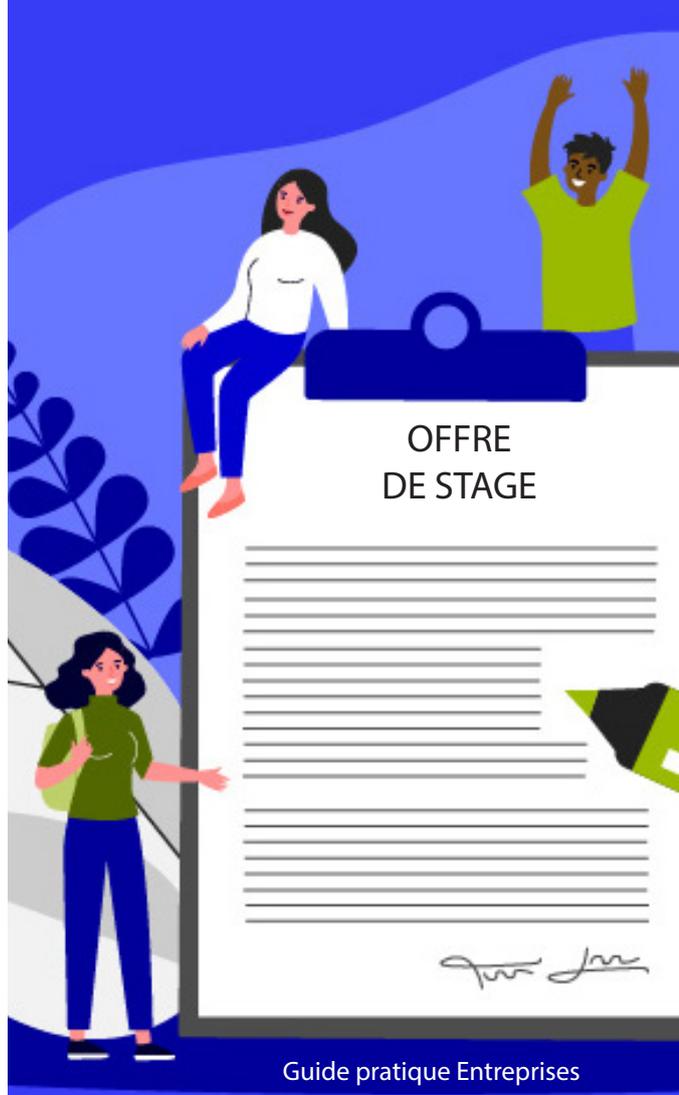
#### LE PROFIL RECHERCHÉ

- Niveau d'étude
- Compétences recherchées

#### DIFFUSION DE L'OFFRE

- Site de l'entreprise
- Réseaux sociaux LinkedIn - Facebook
- Ecoles de formation
- Réseaux et syndicats professionnels
- Chambres consulaires : CACIMA
- France travail

Retrouvez quelques adresses utiles page 8



#### PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Notre entreprise ... est un complexe hôtelier situé à Saint-Pierre et Miquelon.

Nous avons à cœur d'offrir à nos hôtes un séjour inoubliable une expérience de vacances authentique à Saint-Pierre et Miquelon.

Notre hôtel propose une gamme de services et d'équipements..., un restaurant .... ainsi que...

#### L'OFFRE DE STAGE

Dans le cadre de notre activité, nous recherchons **un(e) chargé(e) d'accueil en stage** pour une durée de ... pour venir renforcer notre équipe !

Concrètement ? Il s'agit d'accueillir et d'accompagner chaque client de son arrivée à son départ, pour que son séjour soit simplement inoubliable. Vous êtes cette personne ? On vous attend !

Vos principales missions :

- Effectuer les procédures informatiques et administratives liées aux check-in/check out
- Assurer un accueil chaleureux, personnalisé et conforme aux standards de qualité de l'établissement et veiller à faire vivre à nos clients une réelle expérience
- Gérer les litiges clients
- Fidéliser le client en lui garantissant la qualité de la prestation qui lui est proposée
- Interagir de manière positive avec les autres services afin de garantir aux clients un accueil et un séjour de qualité

#### LE PROFIL RECHERCHÉ

L'important, avant vos diplômes, c'est vous !

Vous êtes passionné, dynamique et surtout à l'aise dans les relations aux autres.

Vous avez à cœur de délivrer le meilleur service client avec ses quelques qualités :

- Maîtrise de l'anglais
- Excellente compréhension des activités de contrôle opérationnel, de prévision et de planification
- Bonne connaissance de l'hôtellerie et des standards du luxe
- Excellentes aptitudes à communiquer, à l'oral comme à l'écrit
- Capacité à travailler efficacement en équipe et sens de l'initiative
- Excellentes compétences organisationnelles et sens des priorités

# 02

## Accueillir un stagiaire

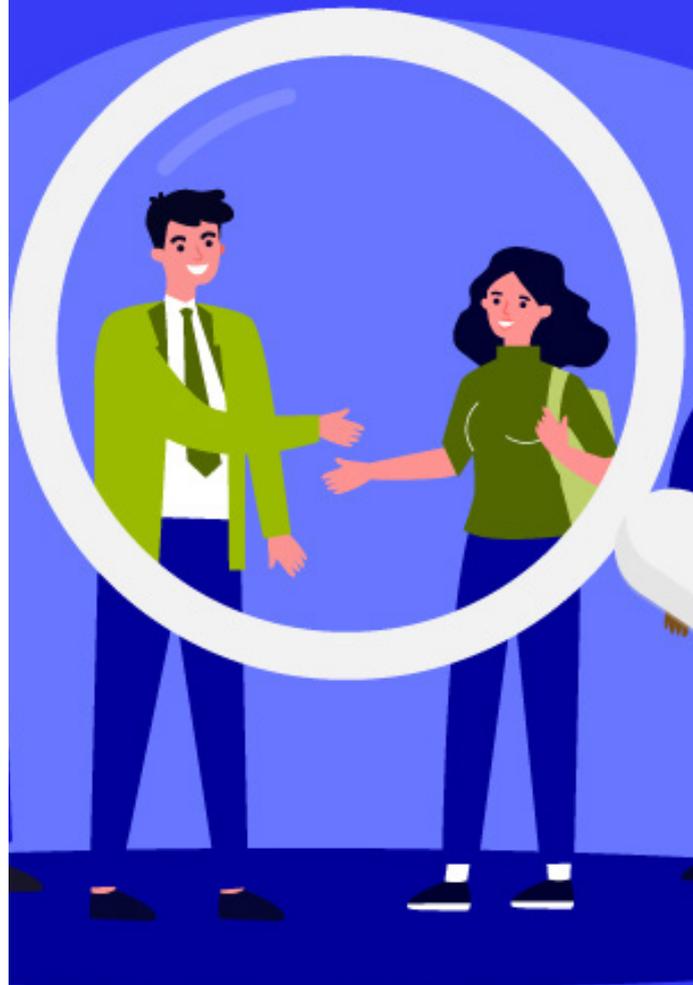
Voici quelques conseils pour favoriser une intégration rapide de votre stagiaire et lui permettre ainsi de :

- se sentir accueilli
- se situer dans l'entreprise
- se sentir en confiance
- et savoir ce que l'on attend de lui.

Cet accueil doit rassurer le stagiaire qui sort du statut scolaire en lui donnant les outils de compréhension et les codes du monde du travail.

Deux étapes incontournables :

- Préparer l'accueil du stagiaire
- Accueillir le stagiaire le 1<sup>er</sup> jour



### Préparer l'accueil du stagiaire

- Prévoyez son arrivée dans votre emploi du temps
- Informez-vous sur le stagiaire : son contrat, sa formation, sa taille (pour prévoir le cas échéant les EPI adaptés)...
- Préparez la présentation de l'entreprise (livret d'accueil, plaquette organigramme, historique...)
- Prévenez par mail ses collègues de travail de son arrivée et précisez le poste occupé et la formation suivie par le stagiaire
- Préparez l'emploi du temps de son premier jour, sa première semaine...
- Assurez-vous qu'il aura ce qu'il lui faut pour travailler dès son arrivée : tenue, vestiaire, bureau, ordinateur, badge, EPI...

### Accueillir le stagiaire le 1<sup>er</sup> jour

- Prenez le temps de faire connaissance :
  - Présentez-vous
  - Présentez l'entreprise : l'équipe, l'organisation, ses activités...
  - Demandez-lui de se présenter et d'évoquer ses centres d'intérêts, ses contraintes ...
  - Si ce n'est pas vous, présentez lui son Maître de stage
- Définissez avec lui ses missions et son rôle dans l'entreprise
- Donnez-lui son planning et assurez-vous qu'il sache où aller se restaurer le cas échéant
- Présentez clairement vos exigences (tenue, ponctualité...)
  - N'hésitez pas à parler de ce que vous ne tolérez pas
- Visitez ensemble les locaux et présentez-lui ses collègues
- Programmez un créneau avec lui pour faire un point en fin de journée ou en fin de semaine
- Exposez-lui les règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise

# 03

## Accompagner un stagiaire

Tout au long de la période de stage, le maître de stage doit accompagner au mieux le stagiaire en programmant des échanges réguliers, par exemple hebdomadaires.

Ces entretiens sont l'occasion d'évaluer la progression de la mission, mais aussi de discuter des éventuelles difficultés rencontrées ou des pistes d'amélioration à apporter.

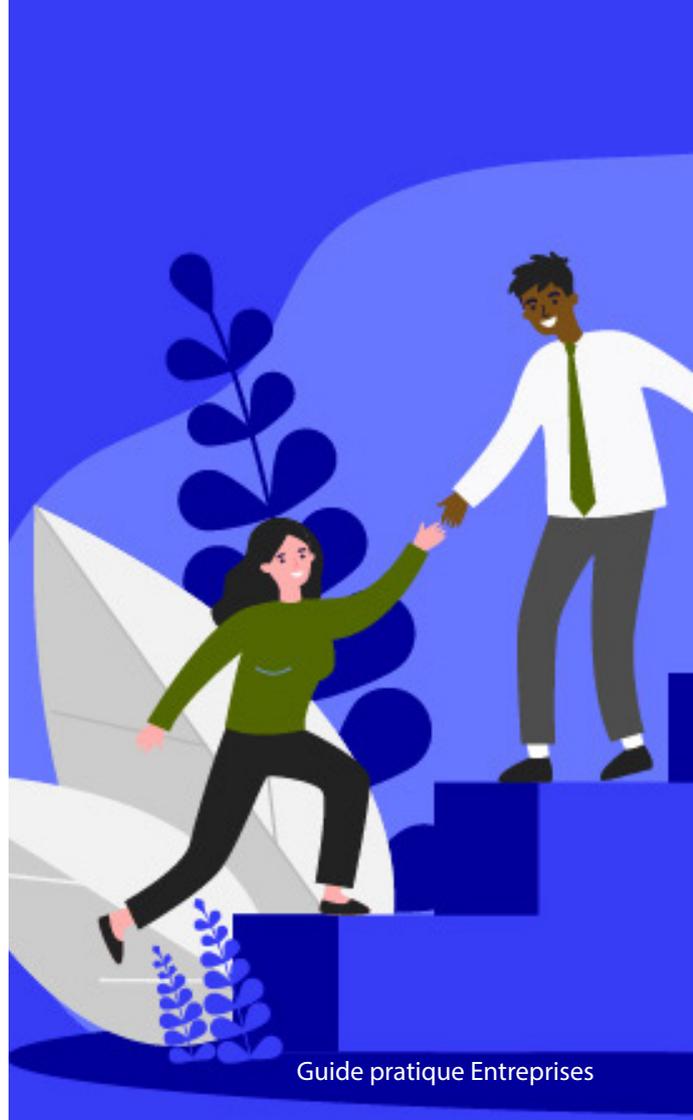
Le stagiaire a besoin de se sentir soutenu et accompagné dans son travail.

A l'issue du stage, un bilan devra être réalisé pour apprécier le comportement et la contribution du stagiaire et évoquer d'éventuelles perspectives.

Annexe

2

La grille d'évaluation



# 04

## Adresses utiles

-  Missions locales  
Collectivité Territoriale - 05 08 41 08 60
-  France Travail  
<https://www.francetravail.fr> - 05 08 41 17 82
-  Formalités Mini-stage Découverte  
Contacter le Point Orientation-Apprentissage de la CACIMA  
<https://www.cacima.fr> - 05 08 41 05 30



## Rappel de la réglementation

Le stage en entreprise correspond à une période temporaire de mise en situation en milieu professionnel au cours de laquelle l'étudiant acquiert des compétences professionnelles qui mettent en œuvre les acquis de sa formation en vue de l'obtention d'un diplôme ou d'une certification. Le stagiaire se voit confier une ou des missions conformes au projet pédagogique défini par son établissement d'enseignement et approuvées par l'organisme d'accueil.

### **Le stage ne peut pas avoir pour objet :**

- l'exécution d'une tâche régulière correspondant à un poste de travail permanent de l'entreprise.
- de faire face à un accroissement temporaire de l'activité de l'organisme d'accueil ;
- d'occuper un emploi saisonnier ;
- ou de remplacer un salarié en cas d'absence ou de suspension de son contrat de travail.

### **Qu'il soit obligatoire ou non, le stage doit faire l'objet d'une convention.**

Lorsqu'au cours d'une même année scolaire ou universitaire, la durée du stage est supérieure à deux mois consécutifs ou non au sein d'un même organisme d'accueil, une gratification doit être versée.

### **Le recours encadré aux stages**

La durée du ou des stages effectués par un même stagiaire dans une même entreprise ne peut excéder six mois par année d'enseignement, peu importe que ce soit au titre d'un ou de plusieurs stages.

### **Délai de carence entre 2 stages**

Les entreprises qui accueillent successivement des stagiaires sur un même poste, au titre de conventions de stage différentes, doivent respecter un délai de carence égal au tiers de la durée du stage précédent.

### **La gratification pour tout stage de plus de 2 mois**

La gratification est due lorsque, au cours d'une même année d'enseignement, la durée de présence effective du stagiaire dans l'organisme d'accueil est supérieure à 2 mois soit 44 jours ou 309 heures consécutifs ou non au cours de la même année d'enseignement. Les stagiaires ont accès dans les mêmes conditions que les salariés de l'entreprise d'accueil aux titres-restaurant y compris ceux ayant des stages inférieurs à 2 mois.

**Pour plus d'informations n'hésitez à contacter le conseiller RH de la CACIMA.**

Les étapes	Présentation	Intervenant	Durée	Date
Volet administratif	Formalités administratives : clé, badge, matériel, poste de travail Renseignements pratiques : transports, déjeuner...			
Intégration dans le service de rattachement	Présentation du service de rattachement			
Présentation des autres services de l'entreprise	Présentation du service ...			
	Présentation du service ...			
	Présentation du service ...			





A series of ten horizontal dashed blue lines, evenly spaced, intended for writing.

A series of ten horizontal dashed blue lines, evenly spaced, intended for writing.



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE

1<sup>er</sup> ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

CACIMA  
4 boulevard Constant Colmay  
BP : 4207  
97500 Saint-Pierre et Miquelon

Accueil : 05 08 41 05 30  
Conseiller RH : 05 08 41 05 34

[www.cacima.fr](http://www.cacima.fr)

Conception graphique CCI Mayenne - crédit images CCI France

