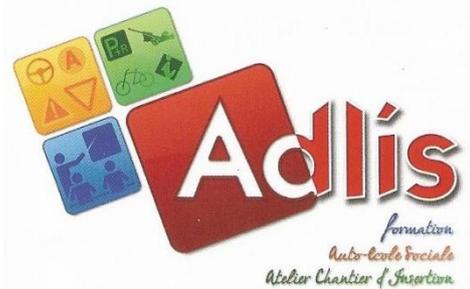
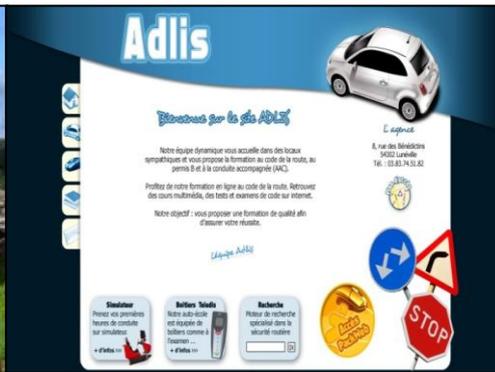




**Formateur
Professionnel
d'Adultes**



**Module 1 :
« Préparer et animer des actions de formation »**



2012 - 2013

Sommaire



Contenu

Remerciements	3
Choix du lieu du stage.....	3
Présentation de la structure d'accueil	5
Présentation du dispositif	8
Contenu et Descriptif de la Formation	11
Animation de Séance <i>TRE Etudier, Décomposer et Recomposer une lettre de motivation</i>	14
Analyse de pratique	17
Animation de Séance <i>TRE Rédiger une lettre de motivation</i>	20
Analyse de pratique	22
Exemples de documents support.....	24
Animation de Séance <i>TRE Les appels téléphoniques</i>	28
Analyse de pratique	30
Conclusion.....	33
Annexes	34



Remerciements

Je remercie ma formatrice référente, Michèle PORRUNCINI de l'Afpa Laxou, pour l'aide apportée dans la recherche de mon premier terrain de stage et pour ses conseils quant à la réalisation de ce document.

Je remercie Monsieur Vincent VAUTHIER, Directeur d'ADLIS, d'avoir accepté ma présence en tant que stagiaire au sein de sa structure.

Je remercie particulièrement Tiphaine LEFRANC, Chargée de Mission Emploi/Formation à ADLIS, pour son accueil et sa disponibilité, pour la confiance accordée tout au long du stage et la qualité de ses échanges.

Je souhaite également remercier tout le personnel d'ADLIS, dont Laetitia BON au secrétariat, pour son aide précieuse à la photocopieuse et pour l'accès aux informations concernant la structure.

Que les stagiaires de l'action *Orientation et Mobilité* soient remerciés pour m'avoir permis de mettre en place ces séances grâce à leur concours.

Choix du lieu de stage

La période de stage du premier module de la formation de Formateurs Pour Adultes (FPA) doit obligatoirement s'effectuer dans un organisme de formation accueillant un groupe de stagiaires constitué et faisant l'objet d'un suivi lors d'une action de formation s'étalant sur plusieurs semaines. Je dois pouvoir préparer et animer une ou plusieurs séances de formation à destination de ce groupe lors du stage.

Après un bref passage de deux jours en observation dans un premier organisme de formation nancéen qui accueille un public de demandeurs d'emploi sur des ateliers de Techniques de Recherche d'Emploi (TRE), il apparaît qu'en l'absence de suivi d'un groupe réellement défini, le terrain de stage ne répond pas aux critères réunis pour valider le premier module en PAE. De retour à l'Afpa, je contacte ADLIS à Lunéville sur les conseils de ma référente de formation. Une action vient de commencer qui vise à aider une quinzaine de jeunes demandeurs d'emploi inscrits à la Mission Locale et/ou Pôle Emploi ainsi que des bénéficiaires du RSA âgés de 26 à 30 ans à définir un projet professionnel ou un projet de formation pour faciliter ensuite leur accès à l'emploi.

J'aborde l'Action Territoriale d'Accompagnement des Lorrains (ATAL) *Orientation et Mobilité* chez ADLIS le 19 décembre 2012 après un rendez-vous préalable au cours duquel il a bien été mis en évidence la concordance entre les objectifs du 1^{er} module et le contenu et les modalités de l'action de formation qui a lieu sur place.

Je suis accueillie par Tiphaine LEFRANC, Chargée de mission Emploi/Formation, qui est ma tutrice de stage sur cette Période d'Application en Entreprise (PAE) et qui va m'accompagner pendant les 6 semaines au cours desquelles j'interviendrai auprès des 16 stagiaires retenus sur cette action.

Sur ma participation à l'action, nous nous sommes mises d'accord sur :

- ✘ La formation à la rédaction des lettres de motivation des stagiaires
- ✘ La préparation à l'appel téléphonique dans le cadre de recherche de terrains de stage en entreprise

NB : La révision de CV déjà réalisés par les stagiaires était initialement prévue mais n'aura pu être effectuée en raison de leur départ en stage deux semaines avant la fin de ma PAE.

- Je prépare donc une séance de formation sur la **lettre de motivation** sur la base d'un CV déjà réalisé.
- Je prépare une séance sur la **recherche de lieu de stage par téléphone** à l'aide de jeux de rôles.

Présentation de la structure d'accueil



Siège Social :

8 rue des Bénédictins
BP 26 54302 – LUNEVILLE CEDEX
Tél : 03.83.74.51.82
Fax : 03.83.74.52.45

Agence Nancéienne :

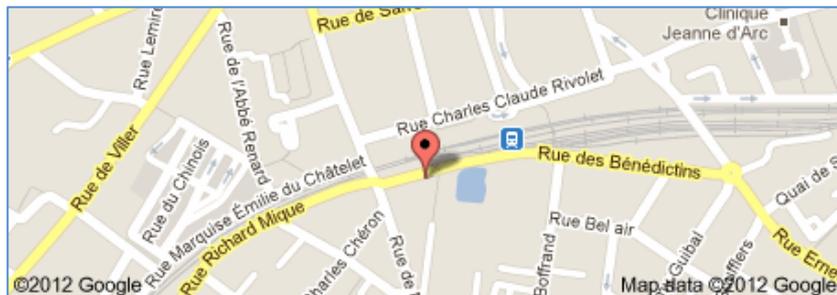
3 allée des Tilleuls
54180 – HEILLECOURT
Tél : 03.83.53.50.10
Fax : 03.83.53.50.11

- ADLIS : Association de Développement Local et d'Insertion Sociale et professionnelle
- 8, rue des Bénédictins – BP 26 – 54 302 LUNEVILLE Cedex
- Tél : 03.83.74.51.82. – Fax : 03.83.74.52.45. – Mail : adlis@wanadoo.fr
- Forme juridique : Association de loi 1901
- N°SIRET : 42084995200031
- Code APE : 9499Z
- Association reconnue d'intérêt général et d'utilité sociale
- N° Agrément Formation : 41540195054
- N° Agrément Auto-école : I1005400010
- Représentant légal : M. PHILIPPE Fernand – Président
- Délégation de pouvoir : M. VAUTHIER Vincent – Directeur
- Commissaire aux comptes : Cabinet JMS
- Expert-comptable : Cabinet AGS
- Adhérent réseau Chantier école

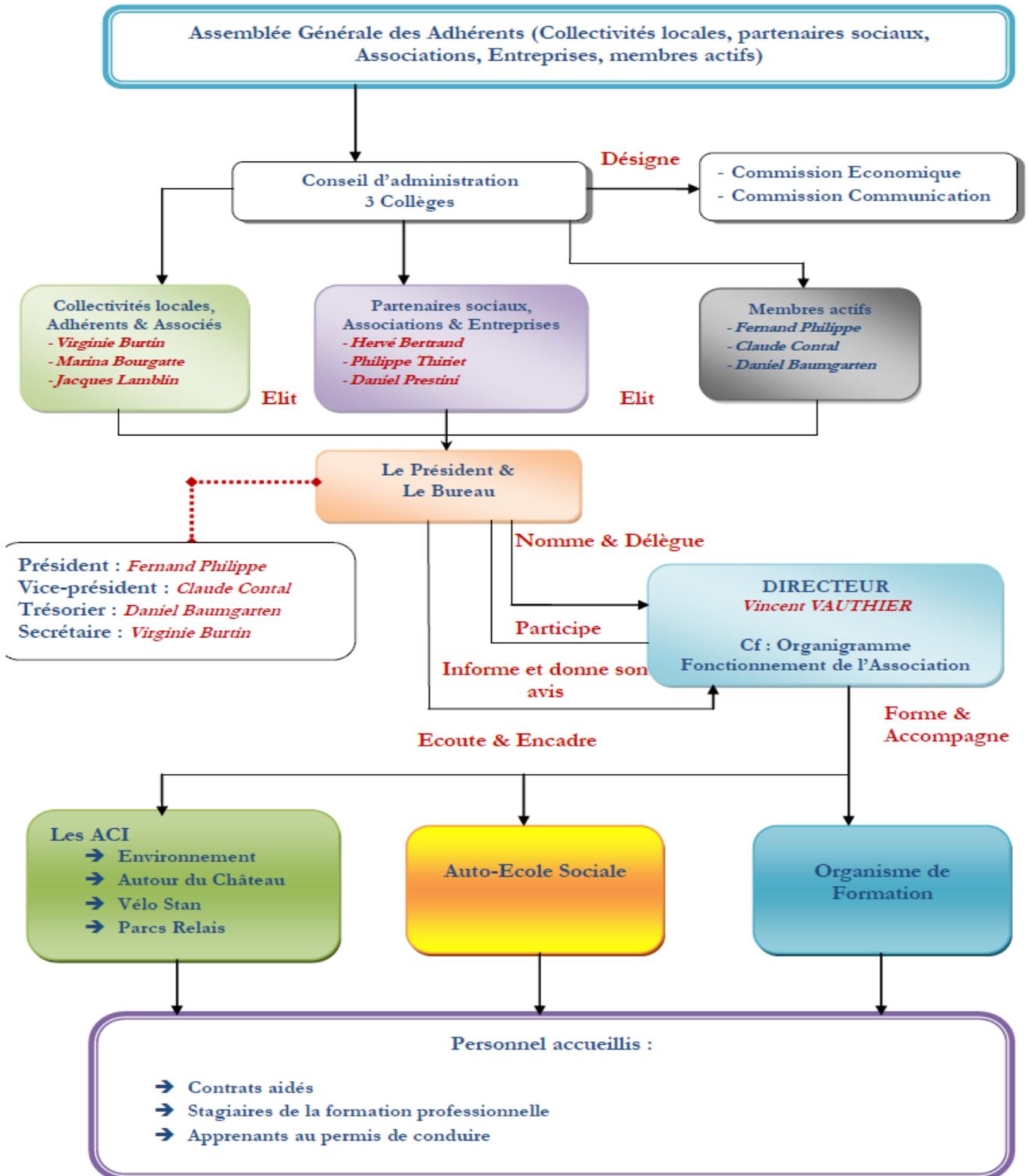
ADLIS, association Loi 1901 conventionnée Atelier et Chantier d'Insertion est créée en 1998 sous l'impulsion de la Communauté de Communes du Lunévillois. En 2000, ADLIS met en place un organisme de formation, ADLIS Formation.

Depuis 2009, une auto-école sociale favorise la mobilité des personnes en difficulté sociale et professionnelle du secteur lunévillois.

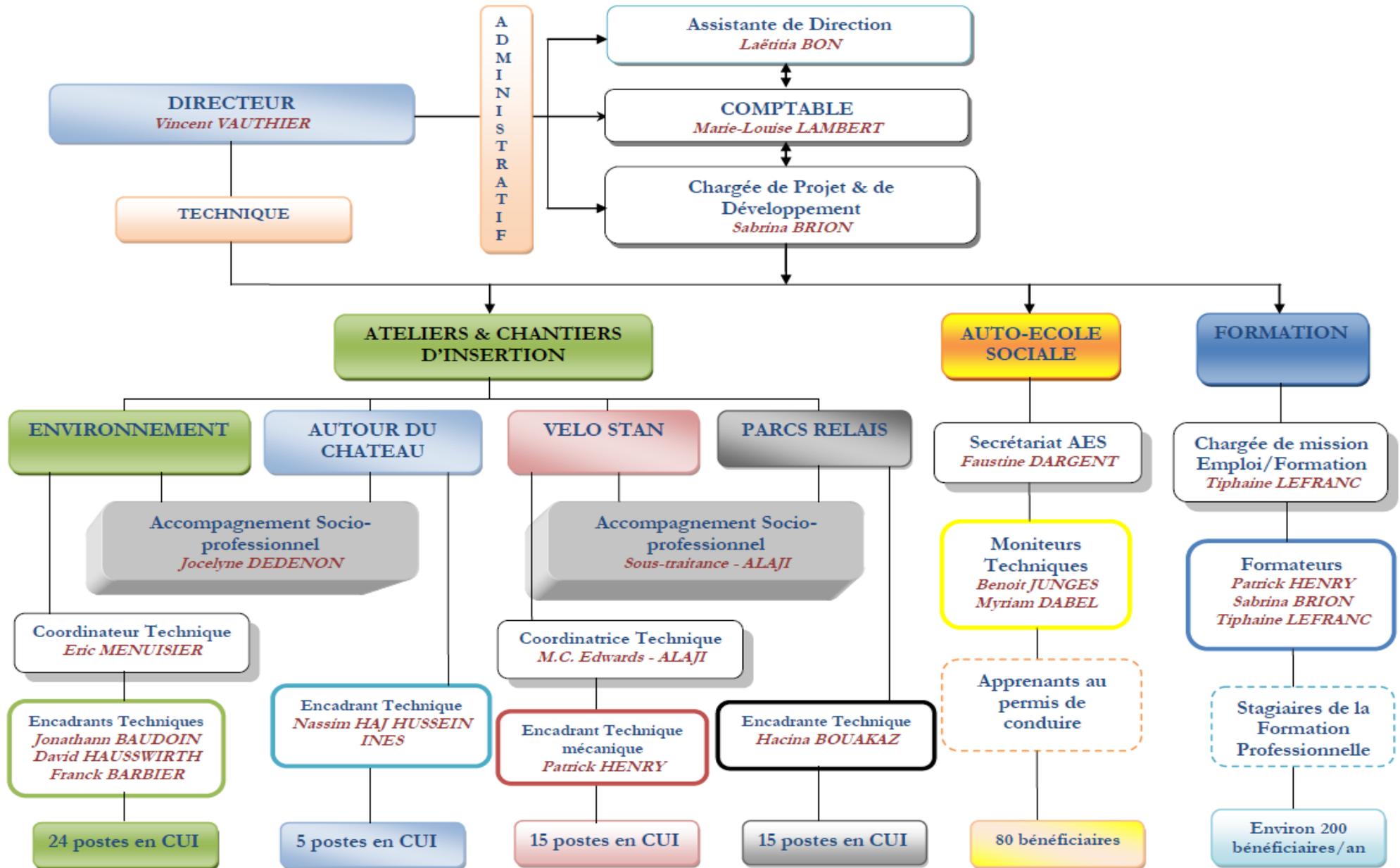
ADLIS appartient au réseau Chantier Ecole.



A partir de 2011, une convention est mise en place entre l'association ADLIS et les entreprises. Elle a pour but de valoriser l'insertion professionnelle au sein des entreprises partenaires par le biais de parcours découverte des métiers, de stage de professionnalisation dans le cadre des formations, des mises à disposition de personnel lors de période et autres absences, des embauches en intérim, CDD ou CDI selon les postes à pouvoir.



ORGANIGRAMME de l'Association ADLIS



Présentation du dispositif

Intitulé du dispositif de formation : « **Orientation et Mobilité** »

L'action de formation concernée (Action d'Insertion Professionnelle) répond à une note d'opportunité de la Mission Locale du Lunévillois et du Conseil Général de Meurthe et Moselle pour le territoire lunévillois. Il a été constaté que « le niveau de formation des nouveaux accueillis (à la Mission Locale) est plus faible que dans l'ensemble des Missions Locales de Lorraine ». En 2011, 36 % à 37 % des jeunes reçus n'avaient aucun diplôme.

Il est décidé d'augmenter le nombre de places de stagiaires rémunérés de la formation professionnelle ayant pour objectif le travail sur le projet professionnel. Ce public a besoin d'un accompagnement plus long pour effectuer ses démarches dans de bonnes conditions.

Les jeunes de moins de 26 ans doivent impérativement découvrir les métiers qui recrutent en visitant des entreprises, rencontrer les organismes de formation qui vont les former dans le cadre d'un contrat en alternance. Ils ont également besoin de connaître les exigences des employeurs et d'acquérir un savoir-être indispensable pour accéder au monde de l'entreprise.

Les perspectives d'insertion sur le bassin sont faibles. Les problèmes de mobilité des populations sont importants. 50 % du public accueilli habite en secteur rural et 50 % en ville centre ou à proximité.

La mobilité des jeunes reste une des préoccupations majeures de la Mission Locale. L'accès au permis de conduire est un élément incontournable de l'accès à l'emploi. C'est là que l'auto-école sociale d'ADLIS intervient au centre du projet de formation qui prévoit de travailler en parallèle projet professionnel et cours de code + conduite sur simulateur.

L'objectif de la formation est double : Le jeune, à l'issue, doit avoir défini un projet professionnel et avoir accès à l'emploi ou accès à une formation. Il doit en outre réussir son code de la route en 4 mois et avoir passé 35 heures de conduite sur simulateur s'il est inscrit à l'auto-école sociale ADLIS. Tous les jeunes retenus sur l'action ne sont pas tous inscrits à l'auto-école ADLIS mais tous font l'objet d'un suivi code de la route.



Note :

Une précédente action à l'initiative de la Mission Locale du Lunévillois avait été financée par le Conseil Régional de Lorraine et par le Conseil Général de Meurthe et Moselle. Elle s'était déroulée du 03/10/2011 au 24/02/2012 et a été conduite par ADLIS et l'ALAJI. Elle s'appelait *Savoir Être et Mobilité* et s'adressait à 15 personnes dont 10 jeunes de la Mission Locale et 5 bénéficiaires du RSA. L'objectif était de construire un projet professionnel cohérent et de travailler sur la mobilité (cours de code, sorties, manifestations sur le sujet).

10 personnes sur 15 ont accédé à un emploi ou à une formation à l'issue de la formation, néanmoins des **axes de changement** ont été demandés par la Mission Locale et le Conseil Général de Meurthe et Moselle lors du renouvellement de l'action 2012-2013 intitulée *Orientation et Mobilité* :

Contraintes de mise en œuvre de la **nouvelle action** :

(L'action doit démarrer avec les préqualifications du 1^{er} trimestre 2013)

➡ **L'obtention du code devient un des deux objectifs principaux de l'action**

→ ADLIS propose une préparation intensive sur 3 mois avec au moins une présentation au code et un moniteur d'auto-école présent à chaque cours. Un suivi des stagiaires déjà inscrits dans une autre auto-école est effectué par ADLIS.

➡ **Le déroulement de la formation repose sur le principe de l'alternance entre travail en centre et immersion en entreprise pour découvrir les métiers porteurs :**

- Métiers du bâtiment + plombier chauffagiste, couvreur zingueur, électricien, ouvrier TP
- Métiers de l'industrie
- Métiers du transport et de la logistique
- Métiers de l'hôtellerie, de la restauration et de la vente
- Métiers du secteur médico-social, aide-soignant, AMP

➡ **Diversification des immersions en entreprise ; objectif : acquérir des savoir-être professionnels, s'approprier la législation du travail.**

➡ **Le travail sur la citoyenneté se fait au niveau local seulement avec la rencontre d'élus et non à Paris en visite à l'Assemblée Nationale.**

➡ **Le travail sur le savoir être se fait à l'intérieur du groupe en vue de développer les compétences sociales et relationnelles (respect des règles de comportement en formation, mise en place de jeux de rôles sur la simulation d'entretiens)**

➡ **Le module SST est maintenu mais l'habilitation électrique ne l'est pas.**

➡ **Des entretiens individuels réguliers abordent les problématiques personnelles des stagiaires (confiance, motivation etc.).**

➡ **Des entretiens sont organisés avec le Conseiller Mission Locale de chaque stagiaire.**

➡ **Le référent de l'action prend contact avec les référents Mission Locale et Conseil Général avant chaque bilan.**

➡ **Un portefeuille de compétences et un CV papier doivent être transmis aux référents.**

Le but global de la formation 2012-2013 :

L'action ATAL est mandatée par la Région et la Mission Locale de Lunéville et Pôle Emploi. Ont été désignés comme prestataires les organismes de formation suivants : CCI Formation 54, réseau de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lorraine, l'association d'insertion ADLIS et le Greta de Lunéville, OF dépendant du ministère de l'Education Nationale.

L'objectif de cette action demeure la construction d'un projet professionnel cohérent couplé à un travail sur la mobilité.

Les partenaires de la formation :

Ce travail avec les jeunes retenus sur l'action ATAL *Orientation et Mobilité* est réparti entre les partenaires Cci Formation 54 et E2c, Adlis et le Greta de Lunéville, tous regroupés dans le même secteur géographique à Lunéville sur les quartiers Gare et Faïenceries.

- ⊕ **Greta de Lunéville** : 6 Rue du Coq 54300 Lunéville
- ⊕ **Association ADLIS** : 9 rue des Bénédictins 54300
- ⊕ **Groupe CCI Formation 54** : 8 Rue Marquise Émilie du Châtelet 54300 Lunéville

L'organisation de la formation :

Etant donné que 4 organismes de formation se répartissent les actions de formation sur cette action ATAL, une semaine peut être découpée entre plusieurs centres, hormis les 3 Périodes d'Application en Entreprise (245 h) qui s'accomplissent sur une semaine complète sur le lieu de l'alternance et 2 semaines sur le dernier stage.

NB : Obligation est faite aux stagiaires d'effectuer au moins un des stages ailleurs que dans le lunévillois pour habituer cette population souvent peu mobile à se déplacer et à gérer l'aspect temps de transport par rapport à la journée de travail.

Le constat est que le bassin d'emploi est très peu propice au recrutement et qu'il faut élargir le périmètre de prospection pour augmenter les chances d'être recruté.

L'alternance :

L'alternance entre centre et entreprise (3 périodes en entreprise sur les 4 mois d'action) se justifie par l'intention de découvrir un métier lors de la première PE, de valider le choix lors de la 2^{ème} ou bien de s'orienter vers un autre secteur d'activité, la 3^{ème} PE venant confirmer le choix d'orientation définitif lié au projet professionnel.

La validation de l'action :

Les stagiaires sont accompagnés durant les 16 semaines que dure l'action vers la définition et la validation d'un projet professionnel. La finalité de l'action se traduit par soit : un accès à l'emploi, une entrée en formation préqualifiante ou qualifiante. Les participants reçoivent à l'issue une attestation selon laquelle ils ont suivi cette action de formation et ont validé leur parcours vers l'emploi.

A mi-parcours, les commanditaires, prescripteurs, financeurs et prestataires se réunissent pour établir un bilan intermédiaire, un bilan final a lieu au terme de l'action. Les résultats étant objectivés, ils sont étudiés en fonction du cahier des charges (pourcentage d'entrées en formation/accès à l'emploi).

Exemple de planification d'un stagiaire en centre sur une semaine :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
8h30-10h30	Greta : Remise à niveau Mathématiques	Adlis : Atelier Expression de soi (<i>intervenante extérieure</i>)	Adlis : Atelier CV	Adlis : Préparation de l'alternance Savoir être en entreprise	Greta : Remise à niveau Mathématiques
10h45-12h	Remise à niveau Français	Adlis : Code de la route avec moniteur	Adlis : Code de la route avec moniteur	Adlis : Préparation aux entretiens	Greta : Remise à niveau Français
Pause		Repas			
13h30-15h30	CCI : Connaissance des métiers porteurs	Adlis : Projet professionnel <i>collectif</i>	Adlis : Constitution d'un répertoire d'entreprises	Adlis : Constitution d'un répertoire d'entreprises pour la PAE	Adlis : Projet professionnel (<i>entretien individuel</i>)
15h45-17h	CCI : Connaissance du bassin d'emploi	Adlis : Projet professionnel <i>collectif</i>	CCI : Portefeuille de compétences	Adlis : Atelier CV	Adlis : Code de la route en autoformation

CONTENU DE LA FORMATION -12/11/2012 au 15/03/2013

***NB : « Module » = Séquence**

Intitulé des modules composant l'action de formation	Nom du formateur	Volume horaire
Connaissances des bassins d'emploi et des flux migratoire	CCI Formation 54	7 h
Découverte des métiers porteurs	CCI Formation 54	21 h
TRE – Recherche de solutions emploi/formation	ADLIS	26 h
Préparation aux entretiens de recrutement	CCI Formation 54	7 h
Projet professionnel	ADLIS	39 h
Préparation de l'alternance	ADLIS	21 h
Journées immersions	CCI Formation 54	14 h
Portefeuille de compétences LORFOLIO	CCI Formation 54	21 h
Savoir-être et citoyenneté	ADLIS	40 h
Mobilité	ADLIS	35 h
Soutien au code/ Simulateur	ADLIS	70 h
Remise à niveau	GRETA	35 h
Sauveteur Secouriste du Travail	ADLIS	14 h
TOTAL HEURES EN CENTRE		350 h
TOTAL HEURES EN ENTREPRISE		245 h
TOTAL HEURES ACTION		595 h



ACTION TERRITORIALE D'ACCOMPAGNEMENT DES LORRAINS

ACTION ATAL « Orientation et Mobilité »

Confiée à **ADLIS Formation**

Dates : 12/11/2012 – 15/03/2013

Commanditaires : Conseil Régional de Lorraine
Mission locale de Lunéville



Partenaires de la formation : CCI - Greta Lunéville

Sous-mesure : Formation Professionnelle des Demandeurs d'Emploi

Descriptif de la Formation :

ORIENTATION

Séquence 1 :

Définir un projet professionnel (39 h)

Séquence 2 : (TRE)

Rechercher des solutions emploi/formation (26 h)

- Rédiger un CV
- Rédiger une lettre de motivation
- Créer une adresse de messagerie électronique
- Mettre son CV en ligne
- Créer son portfolio professionnel électronique
- Relancer par téléphone

Séquence 3 :

Préparer l'alternance (21 h)

Séquence 4 :

Savoir-être et Citoyenneté (40 h)

- Travailler l'expression de soi
- S'exprimer devant les autres (atelier expression et théâtre)
- Prendre la parole en public (café social et débat d'idées)
- Visite au Conseil Général

Séquence 5 :

Formation Sauveteur Secouriste du Travail (SST) (14 h)

MOBILITE

Séquence 1 :

Soutien au Code de la Route (70 h)

Séquence 2 :

Cours de conduite sur simulateur (35 h)



Fiche séquence

J'arrive en stage chez ADLIS le 19 décembre 2012 à un moment où les stagiaires sont en immersion en entreprise depuis deux semaines afin de vérifier si leur choix métier correspond à leur projet professionnel ou s'il faut le modifier en fonction de l'expérience concrète vécue en entreprise. J'accompagne ma référente en visite sur les lieux de stage de quelques stagiaires pour des bilans de fin de stage en présence de leurs tuteurs. Il est néanmoins entendu que j'interviendrai à leur retour au centre, c'est-à-dire à partir du 02 janvier 2013, sur la séquence 2 TRE *Recherche de solutions Emploi/Formation*.

Les stagiaires, à ce stade, ont déjà été pris en charge par Tiphaine LEFRANC de la semaine 47 à la semaine 51 lors de 4 séances de 1h30 à 3 heures. Ils ont réalisé un premier CV et abordé les principes de la lettre de motivation.

Ma tutrice me demande de reprendre le groupe en séance d'approfondissement de la lettre de motivation en me servant du CV déjà réalisé.

Objectif de la formation :

A l'issue de la séquence 2 (TRE), les stagiaires devront disposer d'un CV personnalisé et à jour, avoir rédigé une lettre de motivation et s'être exercé à la candidature par téléphone. Ils devront en outre savoir utiliser le site web de Pôle Emploi, répondre à des annonces, avoir créé une adresse mail et avoir mis leur CV en ligne sur des sites spécialisés.

L'objectif à terme est qu'ils postulent auprès d'entreprises pour rechercher des stages, un emploi ou des formations qualifiantes ou préqualifiantes dans le cadre du projet professionnel qu'ils auront défini au cours de l'action de formation suivie.

Durée de la formation :

L'action de formation *Orientation et Mobilité* s'étale sur 16 semaines, la séquence TRE comprend 26 heures au total.

La séance « Lettre de motivation » est prévue sur 3 heures.

Critères et indicateurs d'évaluation :

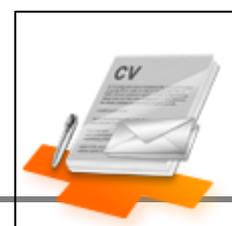
- ② Liste d'entreprises du métier choisi avec adresses, nom du responsable, numéro de téléphone, mail
- ② CV à jour avec compétences professionnelles (savoir-faire), parcours de formation et qualités (savoir-être)
- ② Lettre de motivation exempte de fautes mentionnant les coordonnées, l'introduction/objet, la présentation motivée précisant quelques compétences et qualités du postulant, l'ouverture, la formule de politesse + signature.
- ② Prise de rendez-vous téléphoniques et relance de candidature auprès des entreprises listées en autonomie et recherchées par secteurs d'activités sur un annuaire professionnel.



RECHERCHE DE SOLUTIONS EMPLOI/FORMATION

Objectif : Mobiliser les moyens appropriés pour réussir sa recherche de stage, de formation ou d'emploi. Durée : 26h

Progression pédagogique Liste chronologique des séances et de leur durée (déclinée en objectifs pédagogiques)	Contenu des séances
PREPARER MA RECHERCHE D'EMPLOI	Réfléchir <ul style="list-style-type: none">– Mon projet professionnel– Mon offre de service
PREPARER MES CV Durée : 5h	Construire 2 à 3 CV selon mes champs de compétences <ul style="list-style-type: none">➤ L'approche Internet➤ Les annonces (Pôle Emploi, sites web, journaux...)➤ Les candidatures spontanées (Qui cibler ? Quand ?)
CONNAITRE LES DIFFERENTES FORMES DE RECHERCHE Durée : 5h	<ul style="list-style-type: none">➤ Le réseau (tisser ma toile, entretenir mes contacts)➤ Les acteurs publics (Conseil Général, Pôle Emploi)➤ L'intérim (Manpower, Adecco)
DEFINIR MON PLAN D'ACTION et AGIR Durée : 6h	<ul style="list-style-type: none">– Etre au clair sur le procédé de postulation– S'organiser
REDIGER MES LETTRES (2 x 1h30) * <u>OPO</u> : Rédiger une lettre de motivation comportant les 5 critères dans l'ordre établi en respectant la grammaire et l'orthographe Durée : 3h * <u>Pré requis de la séance</u> : Savoir lire et écrire le français, se servir de l'outil informatique (traitement de textes) * <u>Méthode pédagogique dominante</u> : Méthode expositive avec argumentation des choix	<ul style="list-style-type: none">– Prise en compte d'un modèle : et étiquetage des zones (1h30)– Définition du « plan de la lettre »– Rédaction individuelle sur la base du plan étudié (1h30)
MON INTERNET PROFESSIONNEL CREER UN DOSSIER ET UN REPERTOIRE « PRO » Durée : 5h	Répertorier les actions de recherche dans un dossier spécifique avec un carnet d'adresses d'entreprises <ul style="list-style-type: none">– Créer mon mail « Pro »– Mettre mon CV en ligne– Créer un carnet d'adresses– Classer les candidatures
SUIVRE MES ACTIONS Durée : 2h	<ul style="list-style-type: none">– Prise de contact téléphonique– Relance téléphonique



Fiche séance

Etudier, Décomposer et Recomposer une lettre de motivation



☉ Intentions poursuivies et objectif pédagogique opérationnel (OPO) :

Faire prendre conscience de l'utilité de la lettre de motivation et de sa construction (ses éléments caractéristiques et leur ordre).

- ☉ OPO : A l'issue de la séance, les apprenants seront capables d'identifier, de nommer et de numéroter les 5 éléments caractéristiques d'une lettre de motivation replacés dans l'ordre vu en séance sur une lettre type support en 15 minutes.

NB : **Contexte** : Les apprenants doivent disposer d'une ou plusieurs lettres de motivation à l'issue de la séance et des jours qui suivent car ils sont en recherche de stage en entreprise et parallèlement à la séance TRE sur la lettre de motivation, ils appellent des entreprises susceptibles de les accueillir en PAE dès la semaine suivante ; ils doivent donc être munis de leurs lettres de motivation pour les communiquer aux entreprises contactées avec leur CV déjà préparé en amont de mon intervention.

☉ Dispositif d'évaluation et intentions poursuivies :

Evaluation critériée : La lettre du stagiaire doit comporter :

- 1) Les 5 blocs éléments
- 2) L'ordre approprié des 5 éléments.

La correction est individuelle et s'effectue sur chaque lettre support.

(Évaluation formative : le support doit faire apparaître les 5 éléments entourés avec leur nom et numérotés.)

Pré-requis : (*N'est pas acquis pour tous au niveau du résultat des tests à l'entrée en formation*)

Savoir lire et écrire le français

☉ Méthodes pédagogiques ou option dominante de la relation formateur/formés :

Méthode interrogative, (questionnement, mise en commun des idées)

Méthode affirmative, démonstrative (synthèse, apport d'informations, mise en ordre des éléments, validation)

☉ Difficultés suspectées à priori (du point de vue de l'apprenant) :

- Confusion entre Qualités et Compétences
- Besoin de pauses mnésiques

Pré-requis de la séance :

- Savoir lire et écrire le français
- Disposer d'une lettre de motivation support précédemment rédigée

☉ Méthode pédagogique dominante :

Magistrale : expositive, affirmative et interrogative. Les choix du formateur sont argumentés.

☉ Aides pédagogiques et moyens divers envisagés pour la remédiation aux difficultés :

Supports :

- CV du stagiaire

- Une lettre de motivation précédemment rédigée par le stagiaire
- Présentation type « lettre à trous » réadaptable communiquée par le formateur en support-guide
- Le formateur utilise les termes proposés par les apprenants, répond aux questions des apprenants tout au long de la séance et synthétise, reformule.
- Correction individuelle des lettres de chacun des apprenants par le formateur.

🌀 Motivation (création, entretien, développement) :

1. **Réflexion : collective :** Questionnement diagnostic, recensement des savoirs, note des éléments au tableau puis numérotation des éléments suite au questionnement des stagiaires.
2. **Action :** Entourer les éléments listés sur la lettre support, les nommer et les numéroté.



DEROULEMENT DE LA SEANCE DE FORMATION

OBJECTIF PEDAGOGIQUE DE LA SEANCE :

A l'issue de la séance, les participants seront capables de replacer dans l'ordre évoqué pendant la séance les 5 éléments constituant une lettre de motivation à l'aide d'une lettre support déjà rédigée en 15 minutes.

Durée de la 1^{ère} partie : 1h 30



Etapes de l'animation	Contenu	Que met en œuvre le formateur	Ce que fait l'apprenant	Qualification de la méthode mise en œuvre	Ressources outils	Difficultés et remèdes envisagés	Evaluation	Temps prévu
Présentation de l'objectif, du contenu et du déroulé Contextualisation (accompagner le CV, accrocher et se différencier)	Introduction, Présentation Déroulé de la séance et Objectif	Sens de l'organisation Anticiper sur la première partie Argumenter l'utilité de la lettre de motivation (susciter la motivation des apprenants)	Prise en compte du contenu et du déroulé Compréhension de l'objectif visé (rédaction d'une lettre de motivation)	Affirmative, Expositive	Présentation orale + Plan au tableau	Néant	Néant	5 mns
Questionnement 1 Qu'est-ce que la motivation (motif, motiver, synonymes)	Qu'est-ce que la motivation ? Pourquoi une lettre ? Donner les raisons	Faire adhérer le groupe au sujet Eveiller la curiosité, Faire réfléchir : demander de repérer les grandes caractéristiques Mise en commun (écrit au tableau)	Entrer dans le sujet Comprendre l'utilité et Cerner le sujet en général = Adhérer au sujet	Interrogative, affirmative (Réfléchir, analyser), formuler) Participative (proposer, formuler)	Dictionnaire (déf. Motif, motiver, motivation)	Questionnement « Comment comprenez-vous « être motivé » Encourage les réponses réponse au fur et à mesure		10 mns
Questionnement 2 : Compétences et Qualités : Lister et différencier Notions de Savoir-Etre et de Savoir-faire	Lister les compétences et les qualités de son métier	Travail de réflexion en sous-groupe Désigner 1 rapporteur	Passer du général au particulier Transposer qualités et compétences à son propre profil de postulant	Interrogative, Affirmative	CV du stagiaire	Confusion compétences et qualités -Savoir-faire Savoir-être « Expliquez-moi « ce que je sais faire », « comment je suis » et encourager les apprenants, les valoriser Utilisation du 1 ^{er} CV		20 mns
Découverte des critères chronologiques de la construction de la lettre de motivation : Qu'est-ce qui doit apparaître sur la lettre ?	Hexamètre de Quintilien (Qui, Quand, Comment, Pourquoi, Combien)	Appropriation du savoir Sollicitation de l'auditoire (s'appuyer sur les représentations : questionnaire diagnostic) Questionnement, Information Partage d'expérience : Qui a déjà écrit une lettre de motivation ? Dynamique de groupe Faire lister les éléments et les écrire au tableau dans l'ordre des réponses	Implication individuelle Lister les idées, Faire apparaître les éléments	Affirmative Interrogative, Participative	Guide Pôle Emploi « Les bons outils » Doc. Critères de la lettre de motivation	Difficulté à formuler Réponses apportées au fur et à mesure des demandes d'éclaircissement Dédramatiser « tout s'apprend »		18mns
Mise en ordre des éléments sur la lettre support	Numérotation des éléments	Utilisation du tableau et du paper board : noter au fur et à mesure des réponses Questionne, sollicite : « selon vous, logiquement... qu'est-ce qui vient en premier, ensuite ? ... »	Implication individuelle et collective Mise en ordre des idées, Logique chronologique	Participative	Lettre de motivation « brouillon » support déjà rédigée Utilisation du paper board pour mettre les éléments dans l'ordre au fur et à mesure	Absence de lettre : regrouper les apprenants Fournir une lettre type Valoriser les réponses	Vérification générale	2 mns

Mise en situation	Entourage des 5 éléments sur une lettre de motivation précédemment rédigée Numérotation et nom des éléments	Les éléments restent écrits au tableau et son numérotés et nommés	Restitution des éléments abordés (connaissances) Implication individuelle	Formative	Modèle de Présentation d'1 lettre de motivation Rappel des critères Tableau et paper board	Difficultés rédactionnelles : Reformulation avec l'aide du formateur(liste de compétences/qualités)		20mns
Evaluation. Correction individuelle	Vérification de chaque lettre	Information : vérification via le corrigé	Synthèse et auto évaluation Conserver les modèles et leur corrigé = support de mémorisation	Magistrale	Lettre Support d'évaluation	Savoirs non mémorisés (si erreur dans l'ordre des éléments) : Encouragements, Pas de note ni de classement, conseil : reprendre la lettre support	Individuelle Vérification des 5 éléments et de leur ordre	15mns
Distribution d'une lettre de motivation type à compléter (réadaptable)								



ANALYSE DE PRATIQUE :



La séance sur la lettre de motivation est proposée en première partie d'1h30 le vendredi 04 janvier après-midi à tout le groupe et s'enchaînera avec une séance sur l'exercice d'appels téléphoniques dans l'objectif de préparer les stagiaires à la recherche d'un stage en entreprise. Les deux séances mises bout à bout s'étaleront sur une durée totale de 3 heures.

Séance TRE « La Lettre de Motivation » 1^{ère} partie
Vendredi 04 janvier 2013
Durée : 1h 30

ANALYSE de PRATIQUE

(Ce que je dois prendre en compte « en situation » par rapport à ma préparation de séance)

Contextualisation :

Suite à l'introduction de la séance par la référente de l'action ADLIS, expliquant que l'après-midi portera sur les techniques de la lettre de motivation, les Qualités et les Compétences ainsi qu'en 2^{ème} partie sur l'appel et la relance téléphonique dans le cadre de la recherche de stage, les stagiaires expriment tout de suite une certaine démotivation car ils estiment être obligés d'aborder à nouveau un domaine déjà connu et travaillé récemment. Ils m'indiquent qu'ils vont répéter en somme ce qu'ils ont déjà vu au Greta et à la CCI par rapport à la lettre de motivation.

Le scénario de séance ne prévoyait pas ce contexte : je dois entièrement revoir ma progression pédagogique. Je décide de partir du « produit fini », d'une lettre déjà rédigée, et me servir des savoirs des apprenants pour aboutir avec eux, à l'aide d'une mise en commun, à une liste d'éléments de base, les nommer et les ordonner. Autrement dit, je cherche à amener les stagiaires à décortiquer leur lettre de motivation pour en isoler les blocs-éléments caractéristiques et les numéroter. J'en profiterai pour indiquer au passage les règles de mise en page.

Ce que je fais pour remotiver : (Régulation, remédiation)

- Je prends en compte l'information et la démotivation : « Je comprends ».
- Je rebondis sur l'information et je positivise : J'élargis le champ, je justifie l'intérêt formateur de la séance : « Comme vous connaissez le sujet, vous avez remarqué ce qui revient à chaque fois. Vous allez m'indiquer les éléments qui composent une lettre de motivation, dans quel ordre ils sont mis, d'après ce que vous voyez ».
- Argument mis en avant : « Il est toujours bon de se rappeler les formules qui marchent, le but est de convaincre celui qui lit votre lettre de vous prendre en stage, de le MOTIVER à vous recruter, en tous les cas, de vous recevoir en entretien et après, c'est à vous de faire la différence ».
- J'implique le groupe : « Nous allons voir ces formules qui marchent ensemble pendant une heure et demi. »
- Je fais adhérer en impliquant « La lettre parfaite n'existe pas, mais en examinant de près votre lettre, vous serez *plus facilement* en mesure d'en rédiger d'autres à la suite de l'exercice. »
- Je présente la séance comme un jeu : « Vous allez construire votre lettre comme s'il s'agissait d'un puzzle ou d'un document « en kit », il faudra juste remettre les morceaux dans le bon ordre. »

Ce qui a fonctionné (par rapport à ma préparation de séance) :

Le fait de poser des questions directement aux apprenants, de m'appuyer sur leurs représentations et les valoriser a bien fonctionné en leur ayant dit en préambule :

« *C'est très bien, vous connaissez déjà bien le sujet* ». Les stagiaires trouvent toutes les « rubriques », les éléments constituant une lettre de motivation. Je les note au fur et à mesure au tableau puis sur le paper board qui figure une feuille géante vierge sur laquelle je place les éléments en blocs comme sur une vraie lettre ; ils visualisent, je numérote, je leur demande de nommer chaque bloc et je note à côté le numéro sur le paper board.

La mise en commun des savoirs fonctionne bien : ils m'indiquent des éléments qui ne se retrouvent que sur le CV : je les note tout de même et à la fin, je les efface en leur indiquant que « l'état civil », le permis ou l'adresse mail ne sont indiqués que sur le CV. Cela me permet de rappeler que la lettre de motivation complète le CV, et donc qu'elle l'accompagne, l'un n'allant pas sans l'autre.

NB : A ce stade, je ne donne pas l'information du nombre des éléments à identifier. Je pose la question au groupe « *Combien de morceaux pour ce puzzle ?* » Réponse : 5.

En haut du tableau je note une liste numérotée de 1 à 5 :

1. Coordonnées
2. Introduction
3. Présentation-Motivations
4. Ouverture (Apports)
5. Conclusion

Lorsque je demande d'entourer et de numéroté au final les 5 blocs-éléments avec leur nom sur la lettre de motivation support, tous ceux qui en ont une réalisent l'exercice correctement en moins de 3 minutes.

La méthode interrogative à but d'éclaircissement (« *Dis-m'en un peu plus, un nom + une adresse, ça peut s'appeler comment, autrement ?* », le recours alterné aux leaders ou aux moins participatifs a permis une dynamisation du groupe, une mutualisation et des échanges constructifs.

J'ai fait attention à valoriser la prise de parole de ceux qui avaient tendance à être plus en retrait.

Le fait d'amorcer la réponse en cas de « blocage » : « *Qu'est-ce que je donne à quelqu'un pour qu'il puisse me joindre facilement? (et je ne parle pas du seul numéro de téléphone !) ... Je donne mes ... ?* »

A la fin de l'exercice : Je demande si les stagiaires ont des questions, ce qu'ils n'ont pas compris, ce que je peux reprendre, si tout est clair pour eux, s'ils « *sauront remettre les pièces du puzzle en place* » Réponse : Oui.

Ouverture : Je rappelle, avant de prendre la pause et d'entamer une nouvelle séance sur l'appel téléphonique, qu'il faut mettre à jour le CV et la lettre de motivation à chaque nouvelle expérience professionnelle, stage y compris, en précisant (note d'humour) que « *c'est comme un logiciel !* ».

Prise de congé : Je remercie le groupe pour sa participation et son attention.

Climat : J'arrive à obtenir un bon climat, je sens que les stagiaires m'accordent leur attention, qu'une relation de confiance s'est installée.

Ce qui a moins bien fonctionné (par rapport à la préparation) :

L'évaluation : Les stagiaires disposant de leur lettre de motivation support ont tous bien réalisé l'exercice consistant à entourer les 5 blocs-éléments et à les numéroté pour en refaire la liste (moyen de s'en souvenir). En revanche, ceux qui n'avaient pas de lettre et ont tout de même fait l'exercice avec un binôme qui en disposait d'une ont bien suivi mais n'ont pas tous noté la liste numérotée des éléments à retenir.

- Analyse de la raison :

Je n'avais pas pu voir les stagiaires avant l'après-midi, je n'avais pas pu passer la consigne d'apporter la lettre de motivation avec soi.

Je n'ai pas pensé à demander à noter malgré cela la liste numérotée sur une feuille à part à ceux qui n'avaient pas de lettre support.

Je ne peux pas garantir que tous les stagiaires aient acquis les savoirs abordés.

L'évaluation (en plus formative) n'est pas concluante pour quelques stagiaires (3).

Conclusion : Je dois savoir anticiper, ne pas être confrontée à la situation sans pouvoir réagir car trop tard et demander en tout début de séance si tous les apprenants disposent bien du support nécessaire à la réalisation de l'exercice, donc à son évaluation de manière à pouvoir demander à un stagiaire de réaliser le nombre de photocopies manquantes.

Ce qui n'a pas fonctionné (par rapport à la préparation):

L'explication du mot « Curriculum Vitæ » : Elle se fait alors que la séance est déjà entamée et l'objectif pédagogique énoncé (entourer les 5 éléments caractéristiques de la lettre de motivation et les numéroter).

Un stagiaire répond bien à ma question et connaît la réponse : il la donne ; les autres ne sont pas concentrés, je n'ai pas écrit la réponse au tableau, l'information n'est pas prise en compte par les stagiaires. Ils attendent la suite, cet élément est non signifiant.

Conclusion : Je dois adapter en fonction du groupe et commencer par les informations de type « scolaire » pour aller vers les matières « à questionnement » = taxonomie, Ne pas faire digression, rester sur le fil conducteur et penser à noter : visualiser une information peut permettre de la mémoriser.

Différenciation Compétences/Qualités : Un de mes objectifs était clairement d'amener les apprenants à établir par eux-mêmes la différence existant entre Compétences et Qualités, à leur faire dire « Ce que je sais FAIRE » pour Compétences et « Ce que je suis ou, comment je SUIS » pour Qualités et, de là, leur montrer la complémentarité du couple savoir-faire/savoir-être pour la motivation.

Les apprenants disposent de leur CV, je leur demande de s'en servir pour me lister des compétences et des qualités ; j'écris au tableau les réponses qui sont données, je ne marque ni le mot « Compétences » ni le mot « Qualités », j'attends d'avoir suffisamment de réponses pour demander de caractériser chacune des catégories pour arriver au verbe FAIRE et au verbe ETRE.

Aucun retour, le groupe ne participe pas, je relance, je propose de regarder le CV, de m'indiquer ce qu'ils ont appris à faire, mais je sens que ce que je demande ne leur parle pas car pas ou peu de réaction.

- Je dédramatise : « Procédons autrement, vous le savez, mais cela ne vous vient pas, ça peut arriver. Je vous donne un coup de pouce».
- Je prends mon exemple : « Précise, consciencieuse, ayant le sens des initiatives et un bon sens de l'adaptation... »
- Je demande aux apprenants de m'indiquer encore d'autres qualités (je prononce le mot) et je le mets au tableau en titre de la liste des mots que je viens d'indiquer.
Je complète avec les réponses qui arrivent petit à petit.
- Je réplique le procédé pour les Savoir-faire : Je propose de m'indiquer ce qu' « ils savent faire » et j'indique « Compétences » en titre au tableau. Je conseille « d'utiliser les CV ». J'obtiens des réponses que j'inscris en dessous du titre au tableau

Conclusion : la consigne n'était pas claire, les apprenants ne voyaient pas où je voulais en venir, ils ne m'ont pas suivie. Je dois expliciter ma démarche, expliquer son intérêt pour faire adhérer : dire que mettre d'un côté Compétences, à l'aide du CV et Qualités, en faisant le point de ses qualités, va servir à chacun à faire la liste de ses propres « ingrédients du succès » réutilisables pour d'autres lettres et à mettre à jour comme pour n'importe quel logiciel !

Fiche séance

Rédiger une lettre de motivation (2^{ème} partie)



⊗ Intentions poursuivies et objectif pédagogique opérationnel (OPO) :

Faire prendre conscience de l'utilité de la lettre de motivation et de ses éléments caractéristiques.

- ⊗ OPO : A l'issue de la séance, les apprenants seront capables de rédiger une lettre de motivation sans faute comportant les 5 éléments placés dans l'ordre vu en séance.

⊗ Dispositif d'évaluation et intentions poursuivies :

Evaluation critériée. Correction individuelle de chaque lettre.

(évaluation formative : la lettre rédigée doit comporter les 5 éléments placés dans l'ordre et être exempte de fautes)

⊗ Pré-requis indispensables :

Savoir lire et écrire le français

⊗ Méthodes pédagogiques ou option dominante de la relation formateur/formés :

Méthode interrogative, démarche déductive (questionnement, mise en commun des idées)

Méthode affirmative, démonstrative, démarche inductive (synthèse, apport d'informations, validation)

⊗ Difficultés suspectées à priori (du point de vue des apprenants) :

- Confusion entre Qualités et Compétences
- Difficultés rédactionnelles
- Respect des règles de grammaire et d'orthographe
- Choix de la formule de politesse

⊗ Pré-requis de la séance :

Savoir lire et écrire le français

⊗ Méthode pédagogique dominante :

Interrogative, Affirmative, Démonstrative (argumentation des choix du formateur)

⊗ Aides pédagogiques et moyens divers envisagés pour la remédiation aux difficultés :

Supports :

- CV du stagiaire
- Modèle de lettre de motivation précédemment rédigée par le stagiaire
- Présentation type

Le formateur répond aux questions des apprenants tout au long de la séance

Correction individuelle des lettres de chacun des apprenants par le formateur

⊗ Motivation (création, entretien, développement) :

1. **Réflexion : collective** : Questionnement diagnostique, recensement des savoirs, note des éléments au tableau puis numérotation des éléments suite à questionnement des stagiaires.
2. **Action** : Recopier sur une nouvelle feuille les éléments dans l'ordre de la lettre précédente en adaptant (nouvelles coordonnées, dates du 2^{ème} stage, phrase de politesse différente)



DEROULEMENT DE LA SEANCE DE FORMATION

OBJECTIF PEDAGOGIQUE DE LA SEANCE :

A l'issue de la séance, les participants seront capables de rédiger une lettre de motivation en 20 minutes, sans faute, comportant les 5 éléments placés dans l'ordre vu en séance en prenant exemple sur une lettre précédemment rédigée et en les adaptant (coordonnées, dates, objet, formule de politesse).

Durée de la 2^{ème} partie : 1h 30

Etapes de l'animation	Contenu	Que met en œuvre le formateur	Ce que fait l'apprenant	Qualification de la méthode mise en œuvre	Ressources outils	Difficultés et remèdes envisagés	Evaluation	Temps prévu
Distribution d'une lettre support Présentation de l'objectif, du contenu et du déroulé Contextualisation (accompagner le CV, accrocher et se différencier)	Introduction, Présentation Déroulé de la séance et Objectif	Sens de l'organisation Mémoire sollicitée Synthèse : nom des éléments Récapitulation de la séance précédente	Prise en compte du contenu et du déroulé Compréhension de l'objectif visé (rédaction d'une lettre de motivation)	Affirmative, Expositive				5 mns
Compétences et Qualités : Lister 3 à 4, Redonner la différence entre Savoir-Etre et Savoir-faire	Lister les compétences et les qualités de son métier	Travail de réflexion individuel S'assure que tous trouvent des qualités et des compétences, propose Incite l'entraide avec les voisins de table	Passer du général au particulier : Transposer qualités et compétences à son propre profil de postulant	Affirmative	CV du stagiaire	Confusion compétences et qualités -Savoir-faire Savoir-être « Expliquez-moi « ce que je sais faire », « comment je suis » et encourager les apprenants, les valoriser Utilisation du 1 ^{er} CV		20 mns
Reprendre les 5 éléments de la lettre, les entourer, les numéroter	Résumé de la séance précédente	Appropriation du savoir Sollicitation de l'auditoire (s'appuyer sur les représentations : questionnement diagnostic) Dynamique de groupe Faire lister les éléments et les écrire sur la lettre support	Implication individuelle : Utilisation du support, refaire l'exercice de la séance précédente = Réplication (listier les éléments et les écrire sur la lettre support)	Interrogative Affirmative Technique participative	Lettre de motivation support Lettre de motivation géante sur paper board avec les 5 éléments numérotés	Difficulté à formuler Difficultés rédactionnelles Grammaire et orthographe Réponses apportées au fur et à mesure des demandes d'éclaircissement	individuelle	18 mns
Mise en situation	Rédaction	Les éléments restent écrits au tableau et son numérotés	Restitution des éléments abordés (connaissances) lors de la rédaction d'une lettre Implication individuelle	Formative	Modèle de Présentation d'1 lettre de motivation Rappel des critères Tableau et paper board	Difficultés rédactionnelles : Reformulation avec l'aide du formateur (liste de compétences/qualités)		20 mns
Evaluation. Correction individuelle	Vérification de chaque lettre	Information : vérification via le corrigé	Synthèse et auto évaluation Conservent les modèles et leur corrigé = support de mémorisation	Magistrale	Lettre Support d'évaluation	Savoirs non mémorisés (si erreur dans l'ordre des éléments) : Encouragements, Pas de note ni de classement, conseil : reprendre la lettre support	Individuelle Vérification des 5 éléments et de leur ordre	15 mns

ANALYSE DE PRATIQUE :



Séance TRE « La Lettre de Motivation » 2^{ème} partie
Vendredi 11 janvier 2013
Durée : 1h 30

(Ce que je dois prendre en compte « en situation » par rapport à ma préparation de séance)

Contextualisation :

Les stagiaires ont déjà pris connaissance des 5 éléments constitutifs de la lettre de motivation lors de la séance précédente, une semaine auparavant. Ils ont une lettre-support, une des lettres que j'ai pu écrire avec un stagiaire en vue de sa 2^{ème} période de stage en entreprise et qui a été photocopiée de manière à ce que chaque personne en dispose. Je leur remets la lettre support en début de séance. Ils disposent également de leur CV dans leur dossier PAE.

Ils arrivent en séance avec la consigne de la référente d'action qui est de postuler en vue de la 3^{ème} période de stage pour certains, de candidater pour une formation préqualifiante proposée par la CCI pour d'autres en Vente ou en Hôtellerie-Restauration. Lors de cette séance, ils doivent rédiger une ou plusieurs lettres de motivation en fonction des différents cas.

Dans un premier temps, les stagiaires concernés recherchent des adresses d'entreprises susceptibles de les accueillir en stage avant de se lancer dans la rédaction de leur lettre de motivation. Ils disposent d'annuaires professionnels et de connexion Internet pour leur recherche en autonomie.

1h30 représente un temps relativement court pour réaliser recherche + rédaction(s), ce qu'expriment spontanément certains stagiaires.

Ce que je fais pour motiver (« en situation » par rapport à la préparation) :

Je demande aux stagiaires s'ils se souviennent bien des éléments notés la semaine précédente et s'ils peuvent juste les adapter à la nouvelle situation :

1. Je rassure : « *C'est comme un puzzle, il faut remettre les morceaux en place, juste les arranger pour que ce soit adapté à la nouvelle lettre.* » « *Ce seront toujours les mêmes éléments et toujours dans le même ordre, c'est plutôt facile.* »

« *Pour les Compétences et les Qualités, aidez-vous de vos CV, c'est écrit dessus.* » « *Je viendrai vous aider lorsque vous aurez rédigé votre brouillon de lettre, avant de recopier ; je ne vous laisserai pas « en panne » ».*

2. Je les mobilise : « *On revoit les morceaux ensemble ? Je vous écoute, Il n'y en a que 5, reprenez vos lettres pour vous aider* ».

Ce qui a fonctionné (par rapport à la préparation)

Le fait de poser des questions directement aux apprenants, de les mobiliser et de les valoriser. Tous les éléments sont retrouvés, d'autant que j'ai laissé la feuille du paper board affichée en support visuel. Toutes les « rubriques » sont renommées.

Sur la lettre support, elles sont entourées et numérotées.

La mise en commun des savoirs fonctionne bien : les stagiaires m'indiquent des éléments qui se retrouvent sur le CV, Compétences et Qualités : Je leur demande d'en lister 3 ou 4 pour eux-mêmes en vue de leur lettre à rédiger.

Ils réalisent l'exercice en 5 minutes.

La méthode interrogative à but d'éclaircissement (« Redonnez-moi le nom des éléments ... Quel est le premier des 5 ?, Qu'est-ce que tu n'as pas compris ? Qu'est-ce que tu as trouvé ? »

Le recours aux moins participatifs a permis une dynamisation du groupe. Certains se sentent plus en confiance, il y a plus de participation.

Les stagiaires recherchent effectivement les entreprises à contacter en complète autonomie.

A la fin de l'exercice : Je demande si les stagiaires ont des questions, si tout est clair pour eux, s'ils « sauront remettre à nouveau les pièces du puzzle en place, c'est-à-dire écrire d'autres nouvelles lettres »

Réponse : Oui. Certains ont rédigé plusieurs lettres lors de la séance.

Prise de congé : Je remercie le groupe pour son implication et sa participation car les demandes d'inscription en formations préqualifiantes sont écrites et les lettres de motivation pour les stages en entreprise sont rédigées, les stagiaires disposent d'une liste d'entreprises en vue de la période de stage suivante.

Climat : J'avais prévu « d'écouter chaque stagiaire », c'est une relation de confiance qui s'est installée entre les stagiaires et moi. Ils savent que j'ai contacté des entreprises en vue de leur stage en immersion et que j'ai étudié leurs CV en vue de les aider à rédiger leurs lettres de motivation. Lorsque j'arrive en séance, je connais tous les stagiaires et je les appelle par leur prénom sans me tromper. Je me sens acceptée par le groupe et la séance se déroule avec un véritable échange entre les stagiaires et moi.

Ce qui a moins bien fonctionné (par rapport à la préparation) :

Les stagiaires ont tous écrit leur lettre en s'aidant de leur lettre de motivation support et tous ont réalisé l'exercice en replaçant les 5 blocs-éléments selon l'ordre et la disposition de la lettre support. Les lacunes en orthographe et en grammaire resurgissent dès qu'ils formulent des phrases différentes ; je corrige en individuel, ce qui est demandeur en temps sur une séance minutée étant donné les objectifs.

Analyse de la raison :

- Tous n'ont pas pu rédiger plusieurs lettres selon qu'ils ont passé plus de temps à se constituer un listing d'adresses d'entreprises ou qu'ils n'aient pas eu accès aux 4 postes informatisés sur les 10 présents ce jour-là. Ceux qui rédigeaient leurs lettres manuscritement avaient naturellement besoin de plus de temps que ceux qui saisissaient sur traitement de texte pour imprimer ensuite leur document.
- Aller de l'un à l'autre pour l'aide à la rédaction et/ou à la reformulation m'a détournée d'une prise en charge collective à ce moment précis de l'évaluation.

Conclusion :

Organisation du groupe en fonction des moyens matériels à disposition : J'aurais dû identifier les stagiaires devant écrire aux entreprises pour les placer en priorité sur les postes informatisés de manière à ce qu'ils partent avec plusieurs fichiers imprimables et instituer 2 tours de 20 mns sur les PC pour que 4X2 stagiaires puissent enregistrer au moins 2 fichiers imprimables, en sachant que 2 d'entre eux partaient exclusivement sur des demandes d'inscription motivée à des formations préqualifiantes (une seule lettre à rédiger).

Ce qui n'a pas fonctionné (par rapport à la préparation) :

La prise en compte du facteur temps entre la phase recherche autonome et le temps de rédaction : il a été disproportionné, ce qui a empêché certains stagiaires de rédiger plus qu'une seule lettre.

Conclusion : Je dois encadrer davantage les apprenants en autonomie et voir que tous les sous-groupes avancent au même rythme, questionner pour savoir où en sont les uns et les autres.

Ouverture : Concernant une remise à niveau en grammaire et en orthographe, je conseille vivement de s'impliquer et de reprendre un livre de grammaire du collège, s'ils en ont conservé un, sinon, en ligne, le Larousse pour les conjugaisons, le site www.françaisfacile.com, ressource gratuite permettant de s'exercer sur toutes les difficultés de la langue française.

██████████
41 Grande Rue
54360 MEHONCOURT

Coordonnées
du postulant

A l'attention de Madame ██████████
Responsable du Service Maintenance
CORA Houdemont
Route nationale 57
54180 HOUEMONT

Coordonnées du destinataire

Exemple d'une lettre de motivation rédigée précédemment avec un stagiaire et son utilisation comme support lors de la séance de formation
Objectif : Localisation des différents éléments de la lettre de motivation

Objet : Demande de stage.
Pièce jointe : CV

Objet + Pièce jointe

Ville, Date,
Civilité, Fonction du Destinataire

Méhoncourt, le 02 janvier 2013

Madame,

Je fais suite à l'appel téléphonique de ma formatrice à ADLIS Lunéville, Madame LEFRANC, et vous transmets ma lettre de motivation ainsi que mon Curriculum Vitae par fax.

Je suis en action d'insertion professionnelle et, suite aux différents stages que j'ai pu effectuer, je souhaite me professionnaliser davantage dans le secteur de la Vente.

Contextualisation de la demande

Compétences, qualités et motivation du postulant

J'ai déjà travaillé en grande surface, raison pour laquelle je vous contacte aujourd'hui et travaillé en atelier sur du SAV multimédia et électroménager. Très polyvalent pour avoir touché à la mécanique, à la maintenance informatique, au magasinage ou à l'accueil clientèle par exemple, je suis ponctuel, respectueux des consignes de travail, je suis disponible et motivé, cherchant à apprendre de chaque situation nouvelle.

Ouverture, proposition d'un entretien

Je suis très intéressé d'accomplir mon stage en entreprise chez une enseigne telle que la vôtre et de mettre à votre disposition les compétences que j'ai pu acquérir lors de mes précédentes expériences professionnelles.

Mon stage doit se dérouler du 14 au 25 janvier 2013 : je me tiens à votre disposition pour toute demande d'information complémentaire que vous souhaiteriez connaître. Je vous communique par ailleurs le numéro de ma référente d'action chez ADLIS qui sera votre interlocutrice durant mon stage : 06 69 11 85 61.

Formule de politesse

En vous remerciant par avance de la considération que vous porterez à ma demande, je vous de recevoir, Madame ██████████ l'expression de mes salutations les meilleures.

Signature

██████████
3, rue Germain Charier
54300 LUNÉVILLE

Objet : Demande de stage.

Pièce jointe : CV

Lunéville, le 04 janvier 2013

Monsieur,

Actuellement en formation d'orientation professionnelle, je suis amenée à réaliser une période de stage en entreprise du 14 au 25 janvier 2013.

~~Vivement intéressée par le domaine de la grande distribution, je me permets de vous proposer mes services en qualité d'employée libre service.~~

Ce stage a deux objectifs : découvrir de nouveaux métiers en adéquation avec mes centres d'intérêts professionnels d'une part, vérifier mes compétences et capacités professionnelles sur le poste de travail d'autre part.

Le stage est non rémunéré et signé dans le cadre d'une convention de stage.

Consciencieuse dans le travail, je sais travailler en équipe et en horaires décalés. Je sais faire preuve d'adaptation.

Je souhaite m'investir dans une structure telle que la vôtre et dans l'attente d'une réponse, je reste à votre disposition pour de plus amples informations.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations les meilleures.

- ① Coordonnées
- ② Introduction
- ③ Présentation motivée (Compétence + Qualités)
- ④ Ouverture (proposition d'entretien)
- ⑤ Conclusion

Signature
██████████

Exemple de support réalisé à l'attention des stagiaires et communiqué à ceux-ci à l'issue de la séance

Adresse complète
CODE POSTAL COMMUNE

NOM DE LA SOCIETE

A l'attention de Monsieur ou Madame NOM (*si identité connue*)

+

Indiquer la fonction de la personne : Responsable (ou Directeur, Directrice) des Ressources Humaines, Gérant etc.

Ou écrire directement au Service des Ressources Humaines

Adresse complète de la société

CODE POSTAL COMMUNE

Objet : Offre (Pôle Emploi) n°, Candidature motivée.

Ou : Candidature motivée au poste de ... Demande de stage, d'inscription à une formation etc.

Pièce Jointe : Curriculum Vitae

Ville, le (date complète)

Madame, Monsieur,

(si on ne connaît pas l'identité du destinataire)

Ou : Monsieur le Directeur (ou Madame la Directrice = Fonction + NOM)

Je vous contacte aujourd'hui en réponse à l'offre n° (ou : afin de vous soumettre ma candidature au poste de (nom du poste).

En effet, j'ai déjà pu mettre mes qualités (d'organisation, d'esprit d'équipe (*ou autre : reprendre le descriptif du métier que vous pouvez consulter grâce à son code ROME sur le site de pôle emploi et mettre en avant les qualités requises pour l'emploi recherché)) lors des différents stages professionnels que j'ai effectué au sein d'entreprises de la région.*

Disponible, je sais respecter des consignes, être à l'écoute, prendre des initiatives et m'adapter dans l'intérêt du travail si la possibilité m'en est donnée tout en sachant m'intégrer à une équipe.

(Indiquer les qualités qui sont les vôtres : principe d'honnêteté)

Lors de mes précédentes expériences en milieu de travail, j'ai (*décrire brièvement les missions déjà effectuées et reprendre les compétences mises en œuvre.*)

Exemple : » j'ai contribué à la confection de viennoiseries en respectant les conditions d'hygiène pour l'élaboration de la pâte, les gestes techniques de fabrication, les temps de cuisson, la mise sur plateaux des croissants.

J'ai appris à préparer mon plan de travail et à nettoyer tant les ustensiles que le plan de travail et les locaux de fabrication. » (pour un apprenti pâtissier)

Dynamique, sociable et déterminé(e), j'aime m'investir dans les tâches qui me sont confiées.

En intégrant vos équipes, je souhaite élargir mes connaissances dans le domaine professionnel de (*préciser selon, ex. la restauration ou la grande distribution etc.*) qui est le vôtre.

J'espère gagner en compétences à votre service dans le respect des consignes et des objectifs de travail que vous me fixerez.

Je me tiens à votre entière disposition pour toute information complémentaire que vous souhaiteriez connaître et dans la perspective de vous expliquer davantage ma motivation au cours d'un entretien, je vous prie de recevoir, (*reprendre la **formule exacte** utilisée en haut de la lettre ex. : Madame, Monsieur ou : Monsieur le Responsable des Ressources Humaines ou : Monsieur DUPONT*), l'expression de ma considération la meilleure.

Prénom NOM

Signature

Devenir AIDE BOULANGER

Exemple de CV préparé à l'attention
des stagiaires et communiqué à la
référente d'action

COMPETENCES PROFESSIONNELLES

AIDE BOUCHER

Réaliser les opérations de préparation de viandes et de spécialités bouchères selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires.

- ✦ Découper les carcasses, les pièces de viande et les préparer (désossage, parage, ...)
- ✦ Détailler, trancher ou hacher des pièces de viande et réaliser des rôtis, paupiettes, merguez, saucisses
- ✦ Conditionner des pièces de viande, des spécialités bouchères (barquettes, papier alimentaire, ...) et les disposer en vitrine

AGENT D'ENTRETIEN Espaces Verts

Aménager et entretenir des espaces verts (parcs, jardins, terrains de sport) et des décors végétaux d'intérieur ou d'extérieur (bureaux, commerces, halls d'accueil, murs végétaux) selon les règles de sécurité et la réglementation

- ✦ Techniques culturelles
- ✦ Techniques de taille de végétaux
- ✦ Eléments de base en hydraulique
- ✦ Affûtage
- ✦ Lecture de plan
- ✦ Utilisation d'engins de tonte (autotracteur/autoporté)
- ✦ Utilisation d'outils de taille (sécateur, tronçonneuse)

EMPLOYE LIBRE SERVICE

Réaliser la mise en rayon (installation, balisage, étiquetage) de produits alimentaires (frais et hors frais) ou non alimentaires selon la réglementation du commerce.

Respecter les objectifs commerciaux de l'entreprise.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

LANGUES

- ✦ Anglais : niveau 3ème
- ✦ Espagnol : niveau débutant



Prénom
NOM Adresse, Ville.
Date de naissance
Tél.
email@email.com

FORMATIONS

ECOLES

2011-2012

3ème générale
Lycée Collège Ernest Bichat
54300 LUNEVILLE

DIPLÔMES CERTIFICATS

Brevet des Collèges

PARCOURS et EXPERIENCE

AIDE BOUCHER

mars - mai 2012 :

Chez Bernard Boucherie-Charcuterie
11 rue de la Margelle 54300 CHANTEHEUX

AGENT D'ENTRETIEN Espaces Verts

Juin-août 2012 :

Ville de Lunéville 54300

EMPLOYE LIBRE-SERVICE

septembre - novembre 2012 :

Hypermarché Cora
54300 LUNEVILLE

INFORMATIQUE

Word, Excel, Power Point

CENTRES D'INTERETS

Musique, Sport, Cinéma

Fiche Séance

Les Appels téléphoniques



M'appropriier les phrases étapes de l'appel :

1. **Présentation**
2. **Objet Exposé de la demande**
3. **Argumentation (je traite l'objection si besoin)**
4. **Prise en compte de la réponse, récapitulation**
5. **Prise de congé**

☉ Intentions poursuivies et objectif pédagogique opérationnel (OPO) :

☉ OPO :

A l'issue de la séance les stagiaires pourront simuler un appel téléphonique en demande de stage à l'attention d'une entreprise reprenant les étapes de l'appel vues pendant la séance en moins de 8 minutes.

☉ Dispositif d'évaluation et intentions poursuivies :

Vérification individuelle :

- Vérification de l'appropriation du savoir en simulation jeu de rôle et retour immédiat sous forme de communication orale de(s) axe(s) d'amélioration à travailler

Intentions : Faire prendre conscience de l'importance de la voix, du dynamisme, de l'articulation et de savoir se présenter.

☉ Pré-requis indispensables :

Parler français, disposer d'une liste d'entreprises, connaître les dates du stage.

☉ Méthodes pédagogiques ou option dominante de la relation formateur/formés :

Méthode interrogative, (mise en commun après réflexion collective, mise en situation individuelle)

Méthode affirmative, démonstrative (synthèse, reformulation, apport d'informations, vérification orale)

☉ Difficultés suspectées à priori :

Timidité, blocage face à l'objet téléphone, regard du groupe, manque de motivation personnelle, difficulté à s'exprimer à l'oral, à savoir exprimer et ordonner ses idées.

☉ Pré-requis de la séance :

Savoir s'exprimer en français, savoir utiliser le téléphone, connaître les dates de stage de la 2^{ème} et de la 3^{ème} période d'application en entreprise.

☉ Méthode pédagogique dominante :

Affirmative, démonstrative, interrogative, expérimentale (simulations)

☉ Aides pédagogiques et moyens divers envisagés pour la remédiation aux difficultés :

Supports :

CV du stagiaire, sollicitation du groupe, reformulation du formateur, proposition d'exemples, démonstration de la part du formateur.

DEROULEMENT DE LA SEANCE DE FORMATION

OBJECTIF PEDAGOGIQUE DE LA SEANCE :

A l'issue de la séance les stagiaires pourront simuler un appel téléphonique en demande de stage à l'attention d'une entreprise reprenant les 5 étapes de l'appel vues pendant la séance. **Durée de la séance** : 1h 30



Etapes de l'animation	Contenu	Que met en œuvre le formateur	Ce que fait l'apprenant	Qualification de la méthode mise en œuvre	Ressources outils	Difficultés et remèdes envisagés	Evaluation	Temps prévu
Présentation de l'objectif, du contenu et du déroulé Contextualisation (décrocher un stage, savoir se présenter, savoir parler de soi, argumenter)	Introduction, Présentation Déroulé de la séance et Objectif	Sens de l'organisation Créer un climat de confiance pour rassurer les stagiaires Indiquer les avantages à savoir parler au téléphone Démonstration Explication des phases de la séance	Prise en compte du contenu et du déroulé Compréhension de l'objectif visé (rédaction d'une lettre de motivation) Aborder l'exercice avec moins d'appréhension	Affirmative, Expositive				5 mns
Découverte du déroulement d'un appel téléphonique	Lister les grandes étapes, les nommer	Démonstration (2 exemples) Sollicitation de l'auditoire (s'appuyer sur les représentations : questionnement diagnostic) Dynamique de groupe Faire lister les éléments et les écrire au tableau Prendre en compte les observations des apprenants	Implication individuelle Réflexion individuelle Capacité d'observation et de synthèse	Démonstrative Interrogative Affirmative	Démonstration du formateur simulant l'appelant	Difficulté à ordonner les idées, à formaliser les idées Encourager, prendre appui sur les propositions des apprenants Synthétiser	Mise en commun, récapitulation, synthèse du formateur	20mns
Mise en situation	Simulations (jeux de rôle)	Choix du participant : Par désignation Les étapes restent écrites au tableau et son numérotées : 1. Présentation 2. Objet Exposé de la demande 3. Argumentation (traitement d'objection si besoin) 4. Prise en compte de la réponse, récapitulation 5. Prise de congé Encouragements, dédramatisation Simulation de la part du formateur pour relancer la dynamique Echange rôle appelant/appelé pour les stagiaires Valorisation des participants	Restitution des éléments abordés (connaissances) Implication individuelle Assimilation	Démonstrative, Participative	Démonstration du formateur simulant l'appelant	Difficultés de reformulation Maladresses d'expression, de voix, d'intonation Timidité Contextualisation : exercice, préparation, entraînement, pas de note, pas de jugement, entraide, utiliser ce qui est bien et améliorer ce qui peut l'être	Individuelle Vérification des 5 éléments et de leur ordre Co conseil : axes d'amélioration	45mns
Distribution d'un support (exemple de scénario d'appel)	Ecoute de chaque stagiaire	Conseils d'amélioration Synthèse Encouragements et valorisation	Conserve le modèle = support de mémorisation		Support guide d'appel			

ANALYSE DE PRATIQUE :



Séance TRE « Les appels téléphoniques »

Vendredi 07 janvier 2013

Durée : 1h 30

(Ce que je dois prendre en compte « en situation » par rapport à ma préparation de séance)

Contextualisation :

Les stagiaires ont déjà effectué une première Période d'Application en Entreprise du 10 au 21 décembre 2012. Ils ont dû, avec leur référente d'action, rechercher des entreprises pour les accueillir. Ils ont, outre abordé la rédaction d'un CV et d'une lettre de motivation, cherché les points forts, leurs qualités, leurs compétences, celles qu'ils peuvent mettre en avant lors d'un entretien. Tous n'ont pas appelé pour eux-mêmes en décembre, ce qui a été fait par leur référente, c'est pourquoi Tiphaine LEFRANC me demande d'aborder l'appel téléphonique et de mettre au point des formules simples qui permettront aux stagiaires de prendre en charge leurs futures démarches de recherche de stage en entreprise par téléphone.

Ils arrivent en séance avec la consigne de la référente d'action qui est de s'entraîner à l'appel téléphonique aux entreprises en vue de la 3^{ème} période de stage, et même, pour certains, pour la deuxième période à défaut d'accord obtenu pour le stage qui doit commencer le lundi 14 janvier et s'achever le 25 janvier 2013.

Dans un premier temps, les stagiaires ont recherché des adresses d'entreprises susceptibles de les accueillir en stage et ont vu avec moi comment rédiger une lettre de motivation en la décomposant en 5 éléments. Après un bref point sur le métier de téléconseiller/ère à la demande de Tiphaine LEFRANC, je propose de poursuivre la séance et d'aborder l'appel téléphonique qui en constitue la deuxième partie.

Ce que je fais pour motiver :

3. Je recherche à établir un climat de confiance et à rassurer les stagiaires « *Pour convaincre, il faut rester soi-même, mais bien se connaître. Vous avez tous vos qualités, vos compétences sur votre liste sous les yeux. Le téléphone, c'est juste un moyen de gagner du temps, surtout pour relancer si on n'a pas eu de réponse à la lettre et au CV. En plus, on s'en sert tous les jours, autant bien s'en servir.* »
4. Je propose aux stagiaires de m'écouter et de noter comment je parle, ce qu'ils remarquent de l'exercice que je fais devant eux, ce qu'ils peuvent en dire.
5. Je fais deux démonstrations et je demande à deux stagiaires au hasard de jouer le rôle de l'appelé sur une simulation d'appel pour une demande de stage en entreprise.
6. Je mobilise l'ensemble des stagiaires à l'issue en leur demandant de commenter « la forme » de l'appel, ce qu'ils remarquent, et de me donner leur avis. Je demande à plusieurs personnes de me faire un commentaire.
7. Je réponds aux remarques des stagiaires pour faire ressortir mon intention (parler simplement, être claire, polie, informer l'interlocuteur sur qui je suis et l'objet de mon appel, savoir donner des arguments en ma faveur, prendre congé)
8. J'utilise l'humour en faisant jouer ma voix : je montre que le sourire s'entend et la démotivation aussi 😊.

Ce qui a fonctionné (par rapport à la préparation) :

La méthode démonstrative fonctionne bien parce que les stagiaires ont eu un modèle sur lequel ils ont pu s'appuyer. Le fait d'avoir montré plusieurs simulés et à plusieurs reprises à l'intérieur de la séance a permis de faciliter l'apprentissage. Les stagiaires reprennent des phrases types qui reviennent au fil des exercices.

Alterner démonstrations et simulations a permis de rester sur un rythme actif durant toute la séance.

Noter les remarques des stagiaires, les prendre en exemple, valoriser la prise de parole a été bien perçu des personnes. Je prends soin de solliciter les moins participatifs du groupe que j'ai précédemment identifiés.

Aider les participants lors d'hésitations par la reformulation ou par la sollicitation des autres (co conseil) a montré dans le ton que le but était de travailler tous ensemble pour s'améliorer sur une activité nouvelle, sans note ni jugement négatif.

L'utilisation de l'humour par des formules ou par des exemples de mauvaises attitudes au téléphone a créé un bon climat (« avoir la voix de l'emploi », « tout se voit dans la voix », dire avec le sourire puis en traînant la voix : « Je me présente, je m'appelle... »)

S'être appuyé sur les démonstrations et les simulations permet de faire réfléchir le groupe et d'analyser par l'observation : la phase de définition des étapes d'un appel a été facilitée grâce à cette approche par l'exemple : j'ai noté les observations des stagiaires au tableau, elles étaient justes, les étapes ont été identifiées, j'ai simplement ajouté le nom usuel devant chacune des propositions notées en le simplifiant pour eux :

1. Présentation (Je dis bonjour, je me présente)
2. Objet (Je précise ma demande, pourquoi = stage et quand)
3. Argumentation (J'explique ma motivation et je donne deux ou trois éléments pour convaincre (non rémunéré, convention signée)
4. Prise en compte de la réponse et résumé (Je vous envoie mon CV et je me présente le ... à ...)
5. Prise de congé (Je vous remercie pour votre accueil... Bonne journée)

Je finis ma séance à l'heure, j'ai respecté le temps imparti.

A la fin de l'exercice : Presque tous ont fait une ou deux simulations, ont échangé les rôles appelant-appelé au moins une fois lors de la séance. Au fur et à mesure, les commentaires sont plus nourris et plus pertinents lorsque je demande les avis à l'issue d'une simulation. Quelques stagiaires analysent bien : présentation, présentation de l'objet de la demande, précision des dates, la motivation, la prise de congé. Je retiens que l'exercice collectif en co conseil a permis en général un progrès dans l'analyse critique.

Je distribue un document support à chacun des stagiaires, approche d'un guide argumentaire, qui explique les différentes étapes d'un appel. Je conseille de conserver ce document à la manière d'un guide-ligne pour écrire une lettre en ajoutant ses propres mots pour toujours être sincère et naturel. Je conseille de continuer l'exercice seul ou avec d'autres personnes pour se familiariser.

Climat : Une relation de confiance s'est progressivement installée. Le fait de prendre une part active et de me mettre en scène m'a rapprochée d'eux, ce qui a permis une ambiance participative générale de la séance.

Ce qui a moins bien fonctionné (par rapport à la préparation) :

Les stagiaires ont tous joué le jeu en effectuant une simulation, cependant, ils ont défini les étapes de l'appel avec hésitation, il n'est pas facile de passer de l'oral à l'écrit et ils ont plus de réticence à formaliser.

Analyse de la raison :

- En l'absence de support visuel ou écrit, tous les stagiaires ne sont pas capables de mémoriser, de synthétiser et d'analyser. Certains ne participent pas à la mise en commun des étapes de l'appel. Cette étape est un peu laborieuse. Je donne les réponses lorsque je vois que les stagiaires bloquent.
- Cette séance s'inscrit à la suite d'une première d'1h30 sur la découverte de la lettre de motivation, je ressens une lassitude en fin d'après-midi après les exercices de simulations requérant toute la concentration des participants.
- Le fait de savoir que je ne dispose que d'une séance sur ce thème est limitant, je sais que je ne pourrai pas revenir faire s'entraîner le groupe et que je ne verrai pas si progrès il y a sur la durée et le reste de l'action de formation : je manquerai de retour.

Conclusion :

Le choix de la méthode démonstrative entraîne une bonne participation, néanmoins la capacité d'analyse de l'exercice est inégale selon les stagiaires et leur état de fatigue/ niveau de concentration.

Je dois tenir compte du niveau hétérogène et faciliter davantage les apprentissages en fournissant un document trame, d'autant que je ne peux perdre du temps en ne disposant que d'une seule séance.

Par ailleurs, les jeux de rôles sont évalués, commentés immédiatement en questionnant le groupe et en sollicitant son avis (critique constructive). Je formule mon avis en dernier mais le stagiaire ne dispose pas d'une trace concrète de sa participation orale. L'évaluation est instantanée et orale. Elle est formative, mais il n'en reste pas de trace.

Ce qui n'a pas fonctionné (par rapport à la préparation) :

Lors des jeux de rôle en simulation, je mets l'accent, d'exercice en exercice, sur l'étape de la présentation, de l'objet et je donne à plusieurs reprises des exemples d'argumentation concernant le stage et l'implication de la référente (suivi en entreprise, joignabilité). Je ne donne pas autant d'importance à la phrase de prise de congé que je redis à chaque démonstration. La phrase est simple « *Je vous remercie pour votre accueil et je vous souhaite (Monsieur ... ou Madame ...) une très bonne journée.* ». Les stagiaires butent systématiquement sur la phrase de prise de congé.

Analyse de la raison :

La phrase de prise de congé est la dernière, c'est celle qui clôture l'appel, elle est courte mais les stagiaires, qui ont fourni un effort de concentration sur ce qui constitue la « matière » de l'appel, arrivent à la fin et ne savent plus quoi dire ; la phrase de prise de congé ne les a pas marqués.

Remédiation : J'indique en fin de séance, suite à cette constatation, que prendre congé est une étape importante, qui s'assimile à la poignée de main. Je reprends un exemple avec un stagiaire volontaire et je redis la phrase plusieurs fois, je demande à un autre stagiaire de répéter, ce qu'il fait correctement.

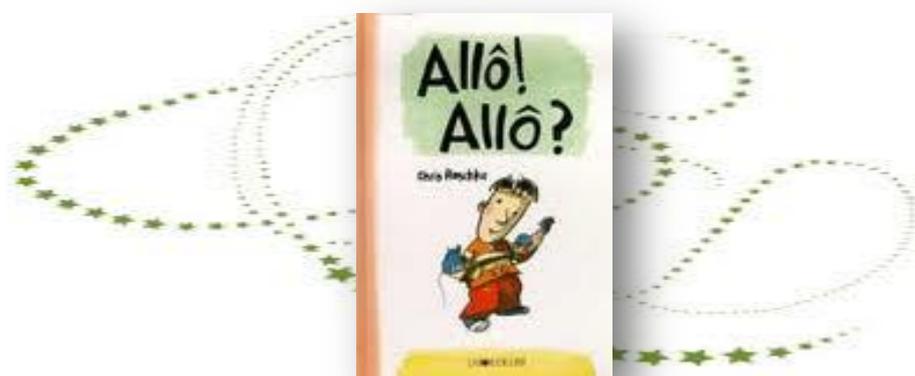
J'indique que je prépare un document qui leur sera remis par leur référente et qui reprendra les différentes phrases-clés qu'ils pourront utiliser pour s'entraîner.

Je leur remets un scénario d'appel simple reprenant les différentes formules abordées durant la séance en récapitulatif.

Conclusion :

Je ne dois pas présumer de la facilité d'un contenu et mettre tout sur le même plan pour éviter de ne pas insister et survoler une étape d'apprentissage qui fera défaut ensuite aux apprenants.

Ouverture : Je propose aux stagiaires de se familiariser chez eux aux techniques d'entretien par téléphone en étudiant les vidéos mises en ligne sur Youtube.com. Du sketch à l'entretien analysé de manière technique, les vidéos constituent dans leur diversité un matériau utile à exploiter en auto formation.



Conclusion



Je suis intervenue chez ADLIS alors que l'action *Orientation et Mobilité* avait déjà commencé depuis un mois. L'ensemble des stagiaires a fait ma connaissance au retour des fêtes, le 3 janvier, excepté ceux qui m'ont vue lors des bilans de suivi en entreprise lorsque j'accompagnais la référente d'action sur les différents lieux de stage, le 19 et le 20 décembre.

A la demande de Tiphaine LEFRANC, je me suis présentée en tant que stagiaire en formation de formateur et ai précisé que j'interviendrais auprès d'eux plus particulièrement sur les Techniques de Recherche d'Emploi (TRE), et surtout concernant la lettre de motivation et l'appel téléphonique, voire la reprise de leur CV en fonction des besoins.

J'ai conscience qu'au cours de cette action, les apprenants ont à faire avec différents formateurs et que je dois être compréhensible, leur apporter une synthèse des savoirs qui soit claire et qu'ils perçoivent une continuité dans la formation. Je rappelle à chaque intervention l'objectif de séance replacé dans le cadre général de l'action. J'échange régulièrement avec ma tutrice pour savoir ce qu'elle attend de moi, de même que je l'interroge sur ce qu'elle me conseille par rapport à mes interventions.

Dans la mesure où mon action est limitée dans le temps et où mes interventions sont limitées au cadre des TRE, je dois adapter mes objectifs en tenant compte de ces limites pour la mise en place de mes séances, de même que je dois les contextualiser pour mieux aider les apprenants à comprendre mes intentions.

Je prends conscience de l'importance des mots, de l'importance de resituer une affirmation dans un contexte précis. Il ressort essentiellement de cette expérience que le facteur temps est en permanence une réalité avec laquelle composer, une limite qu'il m'est nécessaire de bien faire établir afin de mettre en place les objectifs de la séance de manière bien définie, tant pour le formateur que pour les apprenants.

Une relation de confiance peut enfin clairement s'établir qui permet au formateur de faire passer le message via des techniques appropriées.

Je suis en formation et je ne maîtrise pas encore tous les outils, mais j'accepte mes limites actuelles et je recherche les conseils des plus expérimentés pour développer mes techniques de formatrice et améliorer ma pratique.

Je retire de ce stage que le piège est de vouloir « faire à la place de » alors qu'il faut viser à apprendre à « faire par soi-même ».



**« Ne commence jamais à renoncer,
Ne renonce jamais à commencer. »**

MarcFaessler (*philosophe et théologien*)



ANNEXES



PROJET PEDAGOGIQUE

Les organismes de formation ADLIS, CCI Formation 54 et GRETA mobilisent leurs compétences au profit de l'Action d'Insertion Professionnelle « Orientation et Mobilité »

➤ Nature de l'action

Action d'Insertion Professionnelle privilégiant l'Orientation Professionnelle et la Mobilité.

➤ Durée de l'action

Du lundi 12 novembre 2012 au vendredi 15 mars 2013

- Nombre d'heures centre : 350 heures
- Nombre d'heures entreprises : 245 heures
- Total : 595 heures

➤ Public ciblé

Cette action est destinée aux jeunes demandeurs d'emploi de -26 ans de la Mission Locale du Lunévillois, ainsi qu'aux jeunes bénéficiaires du RSA (26/30 ans), n'ayant pas de projet professionnel défini et ayant besoin de temps pour le construire. De plus, ces personnes rencontrent des difficultés en terme de mobilité et souhaitent s'engager sur l'acquisition du permis de conduire.

➤ Nombre de participants

15 dont

- 10 jeunes Mission Locale du Lunévillois
- 5 jeunes adultes (26/30 ans) bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active

➤ Objectifs de l'action

Les objectifs généraux :

- Construire et valider un projet professionnel
- Travailler sur la mobilité (pour les personnes inscrites en candidature libre, au vu de la répartition et des résultats des stagiaires, ADLIS présentera les candidats à l'examen du code de la route – pour les personnes inscrites en auto-école, un suivi sera instauré afin de s'assurer de l'assiduité du stagiaire au sein de son auto-école et d'appuyer sa présentation à l'examen)
- Permettre l'accès à la formation ou à l'emploi

Annexe 2 :
Objectifs Opérationnels et Moyens
mis en œuvre

Les objectifs opérationnels et moyens :

- Orienter les bénéficiaires vers l'emploi, la qualification et /ou la pré-qualification et apporter un soutien, par le biais d'une remise à niveau, afin d'assurer l'accès à la formation ou à la pré-qualification et à la réalisation de démarches (curriculum vitae, lettre de motivation) liées à la recherche d'emploi ;
- Permettre de définir des projets professionnels ou de construire un nouveau projet d'insertion dans l'emploi en cohérence avec les réalités économiques locales des différents bassins d'emploi Lorrains :
 - ✓ En découvrant concrètement les métiers et les entreprises par le biais de stage, de visites d'entreprises et de journées d'immersions ;
 - ✓ En favorisant la confiance en soi, la prise d'autonomie, le savoir-faire et le savoir-être ;
 - ✓ Par l'acquisition de compétences relationnelles (au sein d'un groupe/ d'une entreprise ...) ;
 - ✓ En se préparant à la poursuite d'un parcours de formation et/ou la signature d'un contrat de travail.
- Travailler sur la mobilité :
 - ✓ En allant visiter des entreprises et organismes de formation hors zone lunévilloise en utilisant les transports en commun (liste entreprises et organismes de formation cf. module mobilité) ;
 - ✓ En travaillant sur les moyens d'être plus mobile ;
 - ✓ En préparant l'examen du code de la route en suivant des cours de soutien au code
 - si la personne est prête et inscrite en candidature libre la présentation à l'examen se fera pendant l'action (en fonction de la répartition) ;
 - si la personne est prête et inscrite en auto-école alors sa présentation à l'examen sera appuyée par le référent de l'action auprès de son auto-école ;
 - ✓ Première approche de la conduite (notamment par le biais du simulateur de conduite).
- Travailler sur la citoyenneté grâce à :
 - ✓ L'organisation d'un déjeuner-débat ;
 - ✓ La participation à un café citoyen ;

Ces deux actions permettent de travailler sur les droits civils et politiques et sur les devoirs civiques. Elles permettent à chaque stagiaire de s'exprimer librement, de prendre position, de comprendre et d'obtenir des réponses sur des interrogations liées à la citoyenneté.

- ✓ Visite du Conseil Général 54 et assister à une commission permanente ou à une session publique, deux instances importantes de la vie démocratique ;
- ✓ L'organisation d'un atelier théâtre permettant de travailler sur la citoyenneté et sur les savoir-être utiles professionnellement.

(Joindre tous les éléments de diagnostic, de définition des objectifs, de description détaillée des moyens, etc. qui vous paraissent utiles à la bonne compréhension de l'opération)

TRE- RECHERCHE DE SOLUTIONS EMPLOI/FORMATION

Envoyer une candidature spontanée, créer son CV, mettre en valeur ses compétences, répondre à des offres emplois, relancer un employeur, se préparer à un entretien d'embauche...tant de notions et concepts dont la réalisation reste encore trop souvent floue et maladroite.

Par ce module, nous essaierons de modifier les comportements habituels des stagiaires dans leur recherche d'emploi en leur fournissant les outils nécessaires à la recherche, en 1^{er} lieu, d'un stage en entreprise, puis, en 2^{ème} lieu, en transférant ces outils vers la concrétisation d'une recherche d'emploi pérenne. Ce suivi sera réalisé en collectif afin de créer une dynamique mais aussi en individuel, afin de prendre en compte les besoins de chacun dans son intégralité.

OBJECTIF	Mobiliser les moyens appropriés pour réussir sa recherche de stages ou d'emploi
CONTENUS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PREPARER MA RECHERCHE D'EMPLOI <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réfléchir ▪ Mon projet professionnel ▪ Mon offre de service ▪ CONSTRUIRE MES CV <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 voir 3 suivant mon champ de compétences ▪ CONNAITRE LES DIFFERENTES FORMES DE RECHERCHE <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'approche internet ▪ Les annonces (Pôle emploi, sites internet, journaux divers...) ▪ Les candidatures spontanées (Qui cibler ? Quand ?) ▪ Le réseau (Tisser ma toile et entretenir mes contacts) ▪ Les acteurs publics (Conseil Général, Pôle Emploi...) ▪ L'intérim (Manpower, Adecco...) ▪ DEFINIR MON PLAN D'ACTION et AGIR <ul style="list-style-type: none"> ▪ Etre au clair sur le procédé de postulation ▪ S'organiser ▪ REDIGER MES LETTRES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brainstorming collectif ▪ Rédaction individuelle

Documentation sur les métiers, sur la formation :

- Fiches métiers ONISEP

- Panorama des Formations Professionnelles en Lorraine

**Annexe 4 :
Séquence TRE – Objectifs et Contenu**

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CIBLER LES BONS CONTACTS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les sites internet orientés emploi ▪ Les organismes de recrutement ▪ Les associations ▪ Les centres de formations ▪ DECRYPTER LES ANNONCES et REPONDRE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordonner annonces-compétences ▪ Ne pas être « hors sujet » ▪ ENVOYER TOUTES MES CANDIDATURES <p>Mais aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se rendre sur les lieux de sollicitation ▪ 1^{ère} prise de contact visuelle <ul style="list-style-type: none"> ▪ REPERTORIER MES CONTACTS ET ACTIONS DANS MON CARNET D'ADRESSES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Classer mes candidatures ▪ Créer un carnet d'adresse personnel ▪ PREPARER MES ENTRETIENS – Etape effectuée par la CCI (cf. descriptif joint ci-après) ▪ SUIVRE MES ACTIONS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise de contact téléphonique ▪ Relancer mes candidatures
RESULTATS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maîtrise les écrits de la recherche d'emploi, ▪ Connaissance et application des principes de base de l'entretien d'embauche.
DUREE	26 heures
QUI ?	ADLIS – Lefranc Tiphaine

LA LETTRE DE MOTIVATION

Exemple de présentation

The diagram illustrates the layout of a motivation letter. It features a sender's address and contact information on the top left, a date on the top right, and a recipient's name and company in the middle. The body of the letter consists of several paragraphs, each starting with an indentation. A signature line is at the bottom. Annotations with red circles and lines point to specific elements: the date, the sender's contact info, the recipient's name and company, the start of a paragraph, and the phrasing of the paragraphs. A pink box on the left indicates a 5 cm left margin.

Claudine Dufour
23, rue des Myosotis
37000Tours
Tél : 02 02 00 02 00

Tours, le

Date

Prénom, nom, adresse, tél.

Société

Nom, fonction, raison sociale, adresse du destinataire

Marge gauche de 5 cm

Monsieur

Commencez chaque paragraphe en retrait

Phrases courtes et claires. Laissez un blanc entre les paragraphes.

Signature

Annexe 6 :
Exemple de lettre à compléter

Prénom NOM
Adresse complète
CODE POSTAL COMMUNE

NOM DE LA SOCIETE
A l'attention de Monsieur ou Madame NOM (*si identité connue*)
+

*Indiquer la fonction de la personne : Responsable (ou Directeur, Directrice) des Ressources Humaines, Gérant etc.
Ou écrire directement au Service des Ressources Humaines*

Adresse complète de la société
CODE POSTAL COMMUNE

Objet : Offre (Pôle Emploi) n°, Candidature motivée.
Ou : Candidature motivée au poste de ...

Pièce Jointe : Curriculum Vitae

Ville, le (date complète)

Madame, Monsieur,
(si on ne connaît pas l'identité du destinataire)
Ou : Monsieur le Directeur (ou Madame la Directrice)

Je vous contacte aujourd'hui en réponse à l'offre n° (ou : afin de vous soumettre ma candidature au poste de (nom du poste).

En effet, j'ai déjà pu mettre mes qualités (d'organisation, d'esprit d'équipe (*ou autre : reprendre le descriptif du métier que vous pouvez consulter grâce à son code ROME sur le site de pôle emploi et mettre en avant les qualités requises pour l'emploi recherché)) lors des différents stages professionnels que j'ai effectué au sein de diverses entreprises de la région.*

Disponible, je sais respecter des consignes, être à l'écoute, prendre des initiatives dans l'intérêt du travail confié, si la possibilité m'en est donnée, tout en sachant m'intégrer à une équipe.

Lors de mes précédentes expériences en milieu de travail, j'ai (*décrire brièvement les missions déjà effectuées et reprendre les compétences mises en œuvre.*)

Exemple : » j'ai contribué à la confection de viennoiseries en respectant les conditions d'hygiène pour l'élaboration de la pâte, les gestes techniques de fabrication, les temps de cuisson, la mise sur plateaux des croissants.

J'ai appris à préparer mon plan de travail et à nettoyer tant les ustensiles que le lieu de fabrication. » (Pour un apprenti pâtissier)
Dynamique, sociable et déterminé(e), j'aime m'investir dans les tâches qui me sont confiées.

En intégrant vos équipes, je pourrai mettre mes compétences et mes qualités professionnelles au service de votre entreprise de (*selon, ex. la restauration ou la grande distribution etc.*) dans le respect des consignes et des objectifs que vous me fixerez.

Je me tiens à votre entière disposition pour toute information complémentaire que vous souhaiteriez connaître et dans la perspective de vous expliquer davantage ma motivation au cours d'un entretien, je vous prie de recevoir, (*reprendre la **formule exacte** utilisée en haut de la lettre ex. : Madame, Monsieur ou : Monsieur le Responsable des Ressources Humaines ou : Monsieur DUPONT*), l'expression de ma considération la meilleure.

Prénom NOM
Signature



La lettre de motivation

La lettre de motivation vient compléter le CV et son élaboration doit être tout aussi soignée.

Si vous ne savez pas comment vous y prendre pour rédiger votre lettre, commencez par organiser vos idées. Ce travail vous aidera à mieux exprimer par écrit vos atouts et vos motivations.

Gardez à l'esprit que la lettre de motivation doit comporter **3 parties**:

Vous : Dans un premier temps, procurez-vous le plus d'informations possibles sur l'entreprise à laquelle vous vous adressez : son activité, ses métiers, sa taille, ses clients, ses besoins, ses projets, ses valeurs. Sur Internet, prenez le temps d'explorer par exemple son actualité récente.

Moi : Repérez ensuite les caractéristiques de votre candidature : c'est le moment de sélectionner, dans votre expérience, ce qui n'est pas forcément dit dans votre CV : la façon dont vous aimez travailler, les défis que vous êtes fier d'avoir relevés, vos souhaits en matière d'évolution professionnelle, les qualités que vous avez développées dans la vie sportive, associative...

Nous : Cherchez enfin à identifier tous les atouts de votre candidature. Vous devez parvenir à montrer que vos qualités vont être utiles à l'entreprise. En lisant votre lettre, votre interlocuteur doit repérer clairement vos points forts pour le poste.

- Choisissez un ou deux aspects de votre CV que vous allez mettre en avant.
- Etablissez une liste des points communs entre votre expérience passée et l'emploi proposé : matériels ou techniques utilisés, travail en équipe, relations avec les clients...
- Décrivez comment ce poste s'inscrit logiquement dans votre parcours, ce qui vous semble intéressant dans la proposition, mais aussi votre envie d'évoluer, de vous perfectionner dans cette entreprise.

Gardez à l'esprit qu'au-delà du contenu, la forme de votre lettre a toute son importance. Aujourd'hui, les lettres manuscrites sont rarement exigées.

Préférez une lettre saisie à l'ordinateur. Le courrier sera plus professionnel.

La forme et la mise en page doivent être soignées : choix du papier de qualité, marges, mise en page claire. N'oubliez pas de signer votre lettre et d'indiquer vos coordonnées !

Si vous n'êtes pas sûr de vous en matière d'orthographe, faites relire la lettre par quelqu'un qui peut vous aider.

Gardez toujours à l'esprit lors de votre rédaction que :

- vous avez à montrer votre intérêt pour l'entreprise dans laquelle vous postulez
- vous devez « accrocher » votre lecteur.

Le **développement de votre lettre** doit comporter les éléments suivants :

1/ L'en-tête : vos coordonnées et celles de votre destinataire (indiquer le nom du destinataire et sa fonction dans le cas d'une candidature spontanée), les références de l'annonce s'il y a lieu.

2/ L'introduction :

Résumez les critères de l'offre et montrez que vous avez parfaitement compris les besoins de l'entreprise. S'il s'agit d'une candidature spontanée, l'entrée en matière doit immédiatement capter l'attention de votre

destinataire. Parlez des informations que vous avez pu obtenir sur l'entreprise, en lien avec le poste que vous visez.

3/ Vos motivations

C'est le moment de parler de vous. Mettez en avant vos **qualités** et montrez comment vous avez exercé vos **compétences**. Soyez clair, précis et surtout parlez efficacement : donnez du poids à vos arguments en citant des exemples concrets tirés de votre expérience professionnelle et extra-professionnelle (résultats, chiffres).

4/ La proposition de rencontre

Indiquez toujours que vous êtes disponible pour rencontrer votre interlocuteur. Vous démontrez ainsi votre volonté et votre dynamisme.

5/ La formule de politesse

Soyez simple. Evitez les formules trop lourdes ou trop originales et n'utilisez pas le mot « ~~sentiments~~ » !

■ N'oubliez pas :

- Votre lettre n'a qu'un objectif : obtenir un entretien.
- Elle doit être unique et adaptée à chaque petite annonce.
- Elle doit mettre l'accent sur les compétences qui peuvent intéresser l'employeur.
- Elle doit être envoyée en mentionnant si possible le nom et la fonction de la personne susceptible de vous recevoir.
- Elle est de préférence manuscrite.
- Elle doit être brève et ne pas dépasser une page.
- Pour certains emplois, la lettre n'est pas forcément le meilleur moyen pour contacter l'entreprise : pensez au téléphone ou aux rencontres directes.

Dans tous les cas, les arguments que vous avez préparés pourront vous servir.



Annexe 8 :
Modèle de lettre de motivation

Prénom NOM
Adresse complète
Code Postal VILLE

Coordonnées de l'entreprise
Nom de la personne destinataire
Service
Adresse
Code Postal VILLE

Ville, le date... 2013

Objet : Lettre de motivation (ou : Candidature spontanée ou Candidature au poste de ...)

Pièce jointe : Curriculum Vitae

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de mon projet professionnel défini avec (l'association ADLIS à Lunéville) (ou formation avec nom de l'organisme), je suis amené(e) à effectuer une Période d'Application en Entreprise dans le domaine professionnel de ... du (dates à préciser).

Je suis particulièrement intéressé(e) par (domaine à préciser), (indiquer si vous disposez d'une première expérience). Je souhaiterais approfondir mes connaissances et ainsi me professionnaliser davantage, développer mes compétences. Je sais (lister compétences acquises)...

Cette période d'immersion en entreprise me permet de consolider mon projet professionnel ainsi que ma formation professionnelle et votre entreprise correspond à mes objectifs. Je souhaite mettre à votre disposition mes qualités de (lister qualités).

Dans l'attente d'un entretien au cours duquel je pourrai vous communiquer toute information complémentaire que vous souhaiteriez connaître, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération la meilleure.

(Signature)



« Je décroche mon téléphone pour décrocher mon stage »

Du commencement à la fin : **Les 5 grandes étapes d'un appel téléphonique**

1. Je me présente
2. Je précise ma demande (pourquoi j'appelle, je donne les dates)
3. J'explique ma motivation (je donne 2-3 arguments pour convaincre)
4. Je résume ce qui a été dit
5. Je prends congé



 **Très important** : Avant d'appeler, je sais qui j'appelle :

- ➔ J'ai noté les coordonnées de l'entreprise, le nom de l'entreprise, de préférence le nom de son responsable (je demanderai à pouvoir lui parler) et j'ai en tête les dates de mon stage.

1. Je me présente

Ex. : Bonjour, je me présente, je suis (Prénom + Nom),
Je suis actuellement en formation chez ADLIS en orientation professionnelle et je recherche un stage en entreprise. Auriez-vous la possibilité de m'accueillir ?

- ➔ Demander le nom du responsable si vous le connaissez pas et que ce n'est pas lui que vous avez en ligne, notez-le pour ne pas l'oublier au moment de lui dire au-revoir !

Généralement, la personne va vous demander de quoi il s'agit :

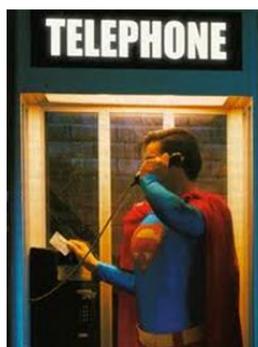
2. Je précise ma demande

Ex. : Je valide mon projet professionnel et je souhaite travailler dans le domaine de ... (mentionner le domaine : métiers du Bois, Restauration, Vente...). Pour cela, je dois effectuer un stage de (nombre de jours) en entreprise.

- ➔ Donner des arguments susceptibles d'être bien accueillis

Ex. : Le stage est non rémunéré et je suis suivi par une référente d'action, la convention signée peut être modifiée et vous pouvez joindre ma référente à tout moment. (Donner les dates si elles ne vous sont pas demandées).

Si l'entreprise est plutôt favorable, elle va demander ce que vous savez faire, ce que vous connaissez du métier, sur quel poste vous demandez à faire votre stage.



3. J'explique ma motivation

Ex. : J'ai étudié dans ce domaine, j'ai un CAP de ..., je connais les bases des règles d'hygiène, j'ai effectué des stages qui se sont bien passés, notamment chez... à ...

Je sais (lister 3 compétences = savoir-faire). J'ai travaillé en équipe, je sais m'adapter, je suis ponctuel... (développer si vous prenez les transports en commun et que vous êtes toujours arrivé à l'heure, c'est un bon point pour vous).



- ➔ Si l'entreprise **est d'accord**, elle va demander d'envoyer (par mail, par fax) CV + lettre de motivation : demandez et notez l'adresse mail ou le n° de fax + faites confirmer à quel nom adresser les documents. Dites que vous l'envoyez au plus vite.

- ➔ Si l'entreprise **refuse**, plusieurs cas de figure :



- **L'entreprise a déjà des stagiaires et ne peut plus en accueillir :**

Vous prenez en compte l'information et dites « je comprends », vous pouvez rebondir en donnant les dates du stage suivant si vous avez une autre période prévue plus tard.

Ex. : Monsieur (ou Madame), j'ai en fait un autre stage du ... au ... : Aurez-vous de la place à ce moment-là ?

- **Oui** : Vous proposez d'envoyer votre CV + lettre de motivation
- **Non** : Vous enchaînez sur la **prise de congé**.

- **L'entreprise refuse sans motif précis** : (rappelez-vous : « Qui ne tente rien n'a rien... »)

Vous pouvez donner 2 ou 3 bonnes raisons de vous prendre en stage (cela s'appelle des « arguments »), mais pas plus que 3, sinon vous ne tenez pas compte de l'avis de votre interlocuteur.

Ex. : Je comprends, Monsieur, (Madame), mais le stage est très suivi, il n'est pas rémunéré, ma référente est joignable à tout moment, en plus mes autres stages se sont très bien passés à (citer le nom des entreprises et la ville).

- **Non : Prendre la réponse en compte** : « D'accord » ou « Très bien » puis Prendre congé (voir : Prise de congé)
- **Oui** : Je vous remercie vraiment, je vous envoie mon CV et ma lettre de motivation, vous avez une adresse mail ? ... Je vous l'envoie à quel nom ? ...

4. Je résume ce qui a été dit

Ex. : D'accord, Monsieur...Madame... (DONNER LE NOM = serrer la main en disant au-revoir), Je vous envoie mon CV + ma lettre de motivation à votre adresse@.....

Enchaîner sur la **Prise de congé** :



5. Je prends congé (Prise de congé)

Ex. : Je vous remercie pour votre accueil, Monsieur ou Madame + NOM,

Je vous souhaite une très bonne •journée (si appel le matin)

•fin de journée (si appel l'après-midi). Au-revoir.

