



Nom patronymique : LOSDAT

Nom marital : MADIH

Prénom : Karinne

**Adresse : 8 rue de la Tour Blanche
54300 LUNEVILLE**

DOSSIER DE SYNTHÈSE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE(DSPP)

Titre professionnel visé

Intitulé : Formateur Professionnel d'Adultes

Votre objectif est d'obtenir un titre professionnel délivré par le ministère chargé de l'emploi soit par la VAE (cocher la case), soit par la formation (cocher la case).

Validation des Acquis de l'Expérience(VAE)

Vous avez reçu la décision de recevabilité de la DDTEFP. Vous devez maintenant préparer votre parcours de validation. Pour cela, vous devez compléter ce dossier qui sera soumis au jury. Vous y décrivez votre pratique professionnelle et, à partir des informations fournies, le jury évaluera vos acquis par rapport aux compétences requises du titre que vous souhaitez obtenir. Votre intérêt est donc de remplir ce dossier avec le plus grand soin afin de mettre en valeur votre expérience.

Pour compléter ce document, vous devez vous reporter au mode d'emploi ci-joint. Vous y décrivez de manière détaillée vos activités professionnelles à partir d'exemples concrets mettant en valeur votre pratique professionnelle.

Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement pour vous aider à constituer ce dossier. La demande d'accompagnement est à adresser au centre qui organisera votre session de validation.

Vous avez aussi la possibilité de fournir à l'accompagnateur et au jury des preuves concrètes de votre activité professionnelle qui illustreront les informations portées dans le dossier. Ces preuves pourront se présenter sur tout support (pièce, dossier, photos...).

Parcours de formation

Vous avez effectué des activités professionnelles soit avant d'entrer en formation, soit au cours de votre formation elle-même, lors d'une période d'application en entreprise ou dans votre organisme de formation. Vous devez compléter ce dossier afin de présenter et de valoriser ce que vous avez mis en pratique durant ces expériences.

Ce document est complété avec l'aide du formateur, tout au long du parcours de formation. Le dossier est renseigné sous la responsabilité de l'organisme avec lequel a été signé le contrat de stage. Au cas où le parcours est réalisé dans différents organismes de formation, chacun de ces organismes doit s'assurer que le dossier décrit bien la pratique professionnelle du candidat pour la partie du parcours effectué sous sa responsabilité.

A partir de ces informations, le jury évaluera les compétences que vous avez acquises au cours de cette période.

PRESENTATION DU DOSSIER -

- Ce dossier reste **vosre propriété**.
- Vous pouvez le **compléter** durant tout votre parcours de certification.
- Vous devez le conserver et le **présenter obligatoirement à chaque étape de la certification**.

Ce dossier comporte :

- 1. UNE FICHE DESCRIPTIVE**, de deux pages, destinée à présenter votre pratique professionnelle pour chaque activité type du titre visé. Cette fiche est à reproduire et à compléter en autant d'exemplaires que le titre contient d'activités types ;
- 2. UN MODE D'EMPLOI** pour remplir la fiche, accompagné d'un exemple ;
- 3. UN TABLEAU** à renseigner si vous possédez une certification, un diplôme, ou un CQP proche de tout ou partie du titre visé ;
- 4. UNE DECLARATION SUR L'HONNEUR** à formuler lors de l'élaboration du dossier et à compléter, le cas échéant, avec la liste des éléments ajoutés au dossier initial en cas de parcours progressif vers le titre.

Ce dossier doit être présenté **agrafé ou relié**.

Les fiches doivent être **numérotées à la main**.

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

CORRESPONDANT A L'ACTIVITE TYPE N° 1

(Voir le mode d'emploi)

Intitulé de l'activité-type : PREPARER et ANIMER des ACTIONS de FORMATION

1 - Indiquez les résultats directs de votre action : produits fabriqués, ouvrages, prestations de service ou autres productions que vous avez réalisés ou auxquels vous avez contribué :

Avant la formation :

- J'ai formé sur le poste de travail les Conseillers en Relation Client à Distance dans le cadre de ma mission de superviseur à Helline et à Orange.
- Pour le compte du client SOCAM (anciennement Arvato Communication Services) avec le Groupe CCI Formation 54, j'ai formé des téléconseillers aux techniques du discours téléphonique, à la gestion des appels complexes et aux appels sortants.
- J'ai formé à la remise à niveau en grammaire et en orthographe (langue française) ainsi qu'à l'espagnol intensif et à l'anglais courant.
- J'ai animé des ateliers d'écriture et organisé une exposition au terme des ateliers avec l'Ecole de la 2^{ème} Chance de Saint Dié ainsi qu'avec celle de Lunéville.
- Je suis habilitée par la DIRECCTE comme jury professionnel sur le titre CRCD (Conseiller en Relation Client à Distance).

Pendant la formation :

- J'ai préparé et animé une séance auprès du groupe FPA au cours de ma formation à l'Afpa.
- En stage, dans le cadre du Module 1 « Préparer et animer une séance de formation », je suis intervenue parmi sur un groupe de stagiaires inscrits sur une Action Territoriale d'Accompagnement des Lorrains (ATAL) intitulée « *Orientation et Mobilité* » avec une association d'insertion à Lunéville ; public : demandeurs d'emploi inscrits à la Mission Locale ou bénéficiaires du RSA.
- Dans le cadre du Module 2 « Contribuer à l'élaboration de dispositifs et Accompagner des parcours de formation », j'ai animé des ateliers de Techniques Recherche d'Emploi axés sur la communication et la rédaction de lettres de motivation au sein de 2 organismes de formation ; public : demandeurs d'emploi cadres et non cadres, personnes reconnues Travailleurs Handicapés.

2 - Décrivez les tâches et/ou opérations que vous avez directement effectuées en vue des réalisations indiquées ci-dessus ainsi que leur fréquence de réalisation :

Compétence 01 : Construire le déroulement d'une action de formation à partir de la demande ou du référentiel

Fonction de superviseur en Relation Client à Distance (Helline - Orange) :

J'ai construit le déroulement d'actions de formation à la demande de mes supérieurs.

Les actions ont été évaluées par la professionnalisation des salariés (quizz, résultats hebdomadaires, mensuels, taux de retours d'erreur, « appels baromètre »).

Formation FPA :

A partir d'une étude de cas, une commande de formation nous est passée. Il s'agit de répondre à cette demande.

Méthodologie utilisée :

Le besoin en formation représente l'écart entre une situation existante et une situation souhaitée. Cela passe par une analyse du poste de travail : il est décomposé en tâches et compétences constitués de savoirs, savoir-être et savoir-faire. Il nous faut passer du système « travail » au système « formation ».

L'action de formation doit combler la demande, c'est l'objet de la commande.

Pour répondre à cette commande de formation :

- J'identifie le contexte de la demande et les objectifs à atteindre.
- Je me pose la question de l'existence d'un référentiel sur lequel m'appuyer.
- Je prends connaissance du cahier des charges et j'analyse la demande en fonction de ce cahier des charges.
- Pour pouvoir répondre à l'ensemble des questions et pour trouver les informations nécessaires à l'analyse de la demande, j'utilise l'hexamètre de Quintilien (CQQCOQP).
- Je repère les différents acteurs (commanditaires, prescripteurs, organismes de formation, partenaires).
- Je repère les bénéficiaires : je détermine alors les contraintes spécifiques.
- Je contractualise : le besoin en formation, les compétences à acquérir.
- Je formalise des critères et des indicateurs afin de vérifier l'atteinte de mes objectifs.
- Je transmets une proposition écrite à l'ensemble des acteurs concernés dans laquelle j'ai planifié l'action et où je décris l'action de formation en précisant les modules, les séquences, les séances déclinés en objectifs pédagogiques.
- Je propose des méthodes pédagogiques en cohérence avec les objectifs et les contraintes matérielles et temporelles.
- Je mets en place – sauf s'ils me sont fournis par le commanditaire ou le financeur- des critères et des indicateurs me permettant d'évaluer l'action de formation.

Avant mon entrée en formation, je mettais en œuvre cette compétence dans le cadre de ma fonction de superviseur, avec l'appui de mon supérieur hiérarchique et celui du Service Formation de l'entreprise. En tant que formatrice vacataire, cette compétence s'est exercée sur la base de ma seule expérience et de manière empirique.

Que j'aie formé aux procédures ou aux produits, que j'aie professionnalisé les personnes dans leurs pratiques, je me rends compte d'avoir suivi les mêmes étapes mais sans toutefois les formaliser de la sorte. Avant mon entrée en formation, autrement dit, je travaillais sans méthode à proprement parler. La formation m'a professionnalisée, m'a apporté méthodologie et structuration.

1. Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Helline 3SH	Lingolsheim (67)	Centre de contact
Orange CCOR	Saint Max (54)	Centre de contact
CCI Formation 54	Nancy bd Austrasie	Centre de formation continue
E2C	Saint Dié/Lunéville	Organisme de formation et d'insertion professionnelle

2. **Fréquence de réalisation :**

Très fréquemment Fréquemment Rarement

3. **Indiquez la période** de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 03 septembre 2009 au 02 octobre 2009 (HELLINE 3SH)

Du 10 janvier 2010 au 09 juillet 2010 (CCOR Orange)

Du 18 mai 2010 au 22 mars 2011 (E2C)

Du 06 septembre 2010 au 14 février 2012 (CCI Formation 54)

Du 12 novembre 2012 au 26 juin 2013 (AFPA : formation et stages)

4. **Précisez les moyens** que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites : matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,...

Matériels :

- Outils informatiques : Ordinateurs, PC portables, imprimantes
- Logiciels informatiques : Word, Excel, Power Point, Kubis, Selligent, Hermes Pro, Oracle
- Matériels pédagogiques : Tableau mural, paper board, Vidéoprojecteur, mallette téléphone, panneaux. Salles de formation ou salles informatique.
- Méthodologie : Hexamètre de Quintilien
- Analyse de la demande de formation : Cahier des charges de la demande

5. **Pour la réalisation de ces tâches ou opérations**, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ... ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

En Relation Client à Distance, j'ai toujours travaillé en équipe et à la demande de ma hiérarchie qui contrôlait l'atteinte des objectifs. Je dispose de consignes de travail mais le travail de construction du projet de formation se fait à l'interne.

Lors de la formation FPA à l'AFPA, il s'agit de travailler en sous-groupe et d'effectuer une restitution à l'ensemble du groupe avec confrontation des points de vue.

Compétence 02 : Préparer le scénario pédagogique détaillé d'une animation et organiser les ressources nécessaires

J'ai pu mettre en pratique cette compétence dans le cadre de la :

Formation FPA de l'AFPA : en centre et lors des Périodes d'Application en Entreprise (PAE).

Lorsque je prépare une séance d'animation, je m'attache à déterminer :

- La progression pédagogique dans laquelle s'inscrit la séquence, la séance
- L'Objectif Pédagogique Opérationnel se situant à un niveau et domaine de taxonomie identifié.
- Cet objectif répond à 3 critères : un comportement observable, des conditions de réalisation et des critères de performance ou de réussite.
- Le plan et les modalités d'évaluation en fonction de l'objectif
- Le scénario pédagogique global
- Les outils, les ressources et les supports à utiliser
- Les phases de la séance
- Je prévois la remédiation possible aux difficultés
- Compte-tenu du lieu, de la contrainte temporelle et matérielle, je choisis la démarche et la méthode pédagogique à mettre en œuvre la mieux adaptée
- Je tiens compte des caractéristiques du public (pré requis, motivation)

1. **Fréquence de réalisation** :

- Très fréquemment Fréquemment Rarement

2. **Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée** :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
AFPA	LAXOU (54)	Organisme de formation professionnelle
Adlis	Lunéville (54)	Association d'insertion
Virgule et Homme en Devenir	Nancy/Vandœuvre (54)	Organisme de formation et d'insertion professionnelle

3. **Indiquez la période de l'exercice de cette pratique professionnelle** :

Du 12 novembre 2012 au 26 juin 2013 (AFPA : formation FPA)

Du 03 décembre 2012 au 25 janvier 2013 (Adlis)

Du 18 mars au 02 mai 2013 : Virgule et Homme en Devenir

4. **Précisez les moyens que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites** : matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,...

Matériels :

- Outils informatiques : Ordinateurs, PC portables, imprimantes
- Logiciels informatiques : Word, Excel, Power Point
- Matériels pédagogiques : Tableau mural, paper board, vidéoprojecteur, panneaux. Salles de formation et salles informatique.
- Méthodologie : Hexamètre de Quintilien
- Analyse de la demande : Cahier des charges de l'action

5. **Pour la réalisation de ces tâches ou opérations**, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ... ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

Pratique antérieure et courant la formation :

Pour réaliser ces séances, j'ai été en totale autonomie, même lors des périodes de stage en entreprises. Je tenais compte du cahier des charges communiqué et des indications fournies par les responsables de la formation ou par mes tuteurs de stage lors de mes PAE, notamment par rapport au niveau du public et de l'objectif souhaité.

Compétence 03 : Animer une séance de formation collective

Cette compétence est développée dans le **dossier technique d'épreuve de synthèse**. A ce titre, vous trouverez ici la fiche synthétique qui reprend les expériences relatives à la compétence indiquée.

Avant la formation :

- Fonction de superviseur en Relation Client à Distance
- Formation des téléconseillers au poste de travail portant sur les procédures et les produits
- Formation au discours télémarketing et discours téléphonique
- Formation à la gestion des appels complexes
- Formation de remise à niveau en grammaire et en orthographe
- Formation d'initiation de langues étrangères (espagnol et anglais)
- Mise en place d'ateliers d'écriture thématiques

Au cours de la formation :

- Dans le **cadre de la formation FPA**, j'ai été amenée à réaliser une séance de formation portant sur *Les techniques de base du discours téléphonique* (techniques de communication) à titre d'exercice et d'initiation à la compétence « Préparer et animer une séance de formation ».
- J'ai été évaluée en cours de formation sur une séance que j'ai conçue portant sur le recouvrement de créances et intitulée « *Le recouvrement de créances : Culture de résultat* ». J'ai animé cette séance en deux temps auprès des téléconseillers en formation Afpa.
- Lors de mes **périodes en entreprise**, j'ai mené plusieurs séances de formation collective, à savoir :
 - « *La lettre de motivation : Un jeu de puzzle* » (3 fois)
 - « *J'apprivoise mon téléphone* » : les attitudes de base pour se faire entendre (4 fois)
 - « *Je décroche mon téléphone pour décrocher un stage* » (1 fois)

1. Fréquence de réalisation :

- Très fréquemment Fréquemment Rarement

2. Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Helline 3SH	Lingolsheim (67)	Centre de contact
Orange CCOR	Saint Max (54)	Centre de contact
CCI Formation 54	Nancy bd Austrasie (54)	Centre de formation continue
E2C	Saint Dié/Lunéville (88/54)	Organisme de formation et d'insertion professionnelle
AFPA	Laxou (54)	Formation FPA
AFPA	Laxou (54)	Formation CRCD (Conseiller en Relation Client à Distance)
ADLIS	Lunéville (54)	Association d'insertion
Virgule	Nancy/Dieuze (54/57)	Cabinet d'accompagnement à l'insertion professionnelle
Homme en Devenir	Vandœuvre/Toul/Bar-le-Duc (54/55)	Cabinet d'accompagnement à l'insertion professionnelle

3. Indiquez la période de l'exercice de cette pratique professionnelle :

- Du 03 septembre 2009 au 02 octobre 2009 (HELLINE 3SH)
Du 10 janvier 2010 au 09 juillet 2010 (CCOR Orange)
Du 18 mai 2010 au 22 mars 2011 (E2C)
Du 06 septembre 2010 au 14 février 2012 (CCI Formation 54)
Le mardi 18 décembre 2012 (Formation FPA - AFPA)
Du 19 décembre 2012 au 25 janvier 2013 (ADLIS, Lunéville)
Le jeudi 21 février 2013 et le lundi 04 mars 2013 (Formation CRCD - AFPA)
Du 18 mars au 28 mars 2013 (Cabinet Virgule)
Du 02 avril 2013 au 02 mai 2013 (Cabinet Homme en Devenir)

4. Précisez les moyens que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites : matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,...

Matériels :

- Outils informatiques : Ordinateurs, PC portables, imprimantes
- Logiciels informatiques : Word, Excel, Power Point, Kubis, Selligent, Hermes Pro, Oracle

- Matériels pédagogiques : Tableau mural, paper board, Vidéoprojecteur, mallette téléphone, panneaux. Salle de formation et salle informatique.
- Méthodologie : Hexamètre de Quintilien
- Scénario pédagogique détaillé, aides pédagogiques
- Analyse de la demande : Cahier des charges, référentiel d'activité

5. **Pour la réalisation de ces tâches ou opérations**, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ... ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

Pratique antérieure et courant la formation :

Pour réaliser ces séances, j'ai essentiellement travaillé en autonomie, en sachant que j'ai toujours pu compter sur les conseils de mes supérieurs dans le cadre professionnel antérieur à mon entrée en formation. Au cours de la formation, j'ai pris en compte les conseils et remarques de mes formatrices et de mon évaluatrice. Lors des différentes périodes d'application en entreprise, j'ai bénéficié de l'écoute et de la disponibilité de mes différentes tutrices de stage.

Compétence 04 : Evaluer les acquis des apprenants

Evaluation sur le poste de travail :

En tant que superviseur ayant pour fonction de professionnaliser l'équipe de téléconseillers, j'ai utilisé des grilles d'écoute composées d'indicateurs et de critères destinées à mesurer l'écart entre les attendus et les résultats obtenus par le téléconseiller. Les attendus correspondent aux objectifs qualitatifs du discours et quantitatifs (Durée Moyenne de Traitement et Durée Moyenne de Communication) fixés par la Direction et le client. Le but est d'atteindre une qualité de service générale.

On peut parler ici d'évaluation formative car l'erreur fait partie de l'acte d'apprendre et n'a pas vocation de sanction.

Egalement, j'ai évalué certaines séances de formation volontairement de manière formative en fonction du type de public, ayant pris en compte par exemple la réticence de certains groupe en action d'insertion professionnelle vis-à-vis des méthodes de type « scolaire ». Les savoirs ont donc été évalués de manière formative, par vérification individuelle (séance « *La lettre de motivation : un jeu de puzzle* ») ou en restitution collective en co conseil suite à des mises en situation (séance « *J'apprivoise mon téléphone* »).

Evaluation formative :

L'acquisition des compétences est évaluée à l'issue d'une séance de formation à l'aide de critères. L'évaluation est contractualisée en début de séance afin de faire prendre conscience aux apprenants de l'objectif à atteindre et dans quelles conditions ils seront évalués (OPO). Je dois en ce cas situer l'évaluation sur le même domaine et même niveau de taxonomie que l'objectif.

A l'exception de la séance sur la lettre de motivation pour laquelle 1) (1^{er} temps) : je distribue un exemple support découpé en 5 pièces à recomposer et 2) (2^{ème} temps) : j'évalue les apprenants en reprenant individuellement chaque lettre pour vérifier la présence des 5 critères attendus (Coordonnées, Introduction, Présentation motivée, Ouverture, Conclusion), j'évalue les séances par le biais d'un quizz (séances sur la gestion des appels complexes, séances sur les appels sortants, séance sur le recouvrement de créances, séances sur les techniques de base de l'entretien téléphonique).

A noter que l'activité liée aux ateliers d'écriture n'a jamais donné lieu à une évaluation. Cette activité relevant de l'animation socio culturelle et classée de manière générique « atelier d'expression écrite » avait pour objectif sous-entendu de valoriser les apprenants en leur permettant de reprendre confiance en leur potentiel et en leur permettant d'avoir un regard plus positif envers eux-mêmes.

1. Fréquence de réalisation :

- Très fréquemment Fréquemment Rarement

2. Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Helline 3SH	Lingolsheim (67)	Centre de contact
Orange CCOR	Saint Max (54)	Centre de contact
CCI Formation 54	Nancy bd Austrasie (54)	Centre de formation continue
AFPA	Laxou (54)	Formation FPA
AFPA	Laxou (54)	Formation CRCD (Conseiller en Relation Client à Distance)
ADLIS	Lunéville (54)	Association d'insertion
Virgule	Nancy/Dieuze (54/57)	Cabinet d'accompagnement à l'insertion professionnelle
Homme en Devenir	Vandœuvre/Toul/Bar-le-Duc (54/55)	Cabinet d'accompagnement à l'insertion professionnelle

3. Indiquez la période de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 03 septembre 2009 au 02 octobre 2009 (HELLINE 3SH)

Du 10 janvier 2010 au 09 juillet 2010 (CCOR Orange)

Du 06 septembre 2010 au 14 février 2012 (CCI Formation 54)

Le mardi 18 décembre 2012 (Formation FPA - AFPA)

Du 19 décembre 2012 au 25 janvier 2013 (ADLIS, Lunéville)

Le jeudi 21 février 2013 et le lundi 04 mars 2013 (Formation CRCD - AFPA)

Du 18 mars au 28 mars 2013 (Cabinet Virgule)

Du 02 avril 2013 au 02 mai 2013 (Cabinet Homme en Devenir)

4. Précisez les moyens que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites : matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,... :

Moyens pédagogiques et Matériels :

- Salle d'entretien
- Plateau technique (plateforme téléphonique)
- Tableau mural, paper board
- Grilles de critères et indicateurs
- Quizz
- Support découpé en 5 pièces à recomposer
- Travail réalisé par l'apprenant
- Simulations, jeux de rôles

5. Pour la réalisation de ces tâches ou opérations, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ... ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

Pratique antérieure et courant la formation :

En tant que superviseur, le système d'évaluation (grille d'écoute) est travaillé avec le supérieur hiérarchique (Responsable d'activité) pour répondre aux exigences internes et aux attentes du point de vue de la qualité. Le système d'évaluation est soumis au donneur d'ordre pour approbation, en sachant qu'il a ses propres exigences vis-à-vis de la prestation vendue.

Formatrice vacataire, j'ai évalué les différents apprenants à l'aide de quizz (questions numérotées) qui ont été réalisés en complète autonomie mais qui ont été étudiés et validés à l'issue de la séquence par mon employeur sur la base des résultats obtenus.

Lors des stages en entreprise au cours de la formation FPA, les acquis des séances ont été évalués en autonomie, j'ai toutefois soumis mon travail en amont de la séance à l'attention de mes tutrices de stage de manière à recevoir les conseils issus de leur expérience.

Compétence 05 : Remédier aux difficultés individuelles constituant des freins à l'apprentissage

Avant la formation de formateur, je ne disposais pas d'outils et de méthodes me permettant réellement de remédier aux difficultés individuelles constituant des freins à l'apprentissage.

La formation FPA a eu pour conséquence positive de me faire prendre conscience de l'importance de la remédiation dans l'acquisition des savoirs et sur ses retombées en termes de résultat suite aux évaluations.

Je cherche à présent à déterminer si les difficultés sont liées à la tâche (niveau de pré requis) ou bien à l'apprenant (freins de nature cognitive, affective, psychosociale, psychomotrice ou physiologique).

Cette démarche de réflexion me demande de m'adapter aux différents styles d'apprentissage et de proposer une alternative en variant notamment les supports et les aides pédagogiques, mais aussi en faisant appel à mon réseau lorsque les difficultés rencontrées dépassent mon champ de compétences.

1. Fréquence de réalisation :

Très fréquemment Fréquemment Rarement

2. Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
AFPA	Laxou (54)	Formation FPA
AFPA	Laxou (54)	Formation CRCD (Conseiller en Relation Client à Distance)
ADLIS	Lunéville (54)	Association d'insertion
Virgule	Nancy/Dieuze (54/57)	Cabinet d'accompagnement à l'insertion professionnelle
Homme en Devenir	Vandœuvre/Toul/Bar-le-Duc (54/55)	Cabinet d'accompagnement à l'insertion professionnelle

3. Indiquez la période de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Le mardi 18 décembre 2012 (Formation FPA - AFPA)

Du 19 décembre 2012 au 25 janvier 2013 (ADLIS, Lunéville)

Le jeudi 21 février 2013 et le lundi 04 mars 2013 (Formation CRCD - AFPA)

Du 18 mars au 28 mars 2013 (Cabinet Virgule)

Du 02 mars 2013 au 02 mai 2013 (Cabinets Virgule et Homme en Devenir)

4. Précisez les moyens que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites :

matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,... :

Moyens pédagogiques et Matériels :

- Multiplicité des aides et des supports pédagogiques
- Entretien individuel de suivi
- Jeux de rôle
- Accompagnement des apprenants et de leur parcours de formation

5. Pour la réalisation de ces tâches ou opérations, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ...) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

Pratique au cours de la formation :

Etant donné qu'il s'agit d'une compétence nouvellement développée, j'ai sollicité régulièrement mes tutrices de stage, d'une part parce qu'elles m'ont fait profiter de leur expérience professionnelle et de leurs savoir-faire, ce qui a été formateur, et d'autre part parce qu'elles connaissent les apprenants depuis leur intégration au dispositif de formation. Elles auront donc pu identifier les freins éventuels aux apprentissages, leur nature, et parfois déjà mis en place une remédiation, en sachant qu'il s'agissait de personnes reconnues Travailleurs Handicapés.

7 - Documents annexes

7 B - Documents complémentaires en option : indiquez ici la liste des documents que vous souhaitez présenter au jury

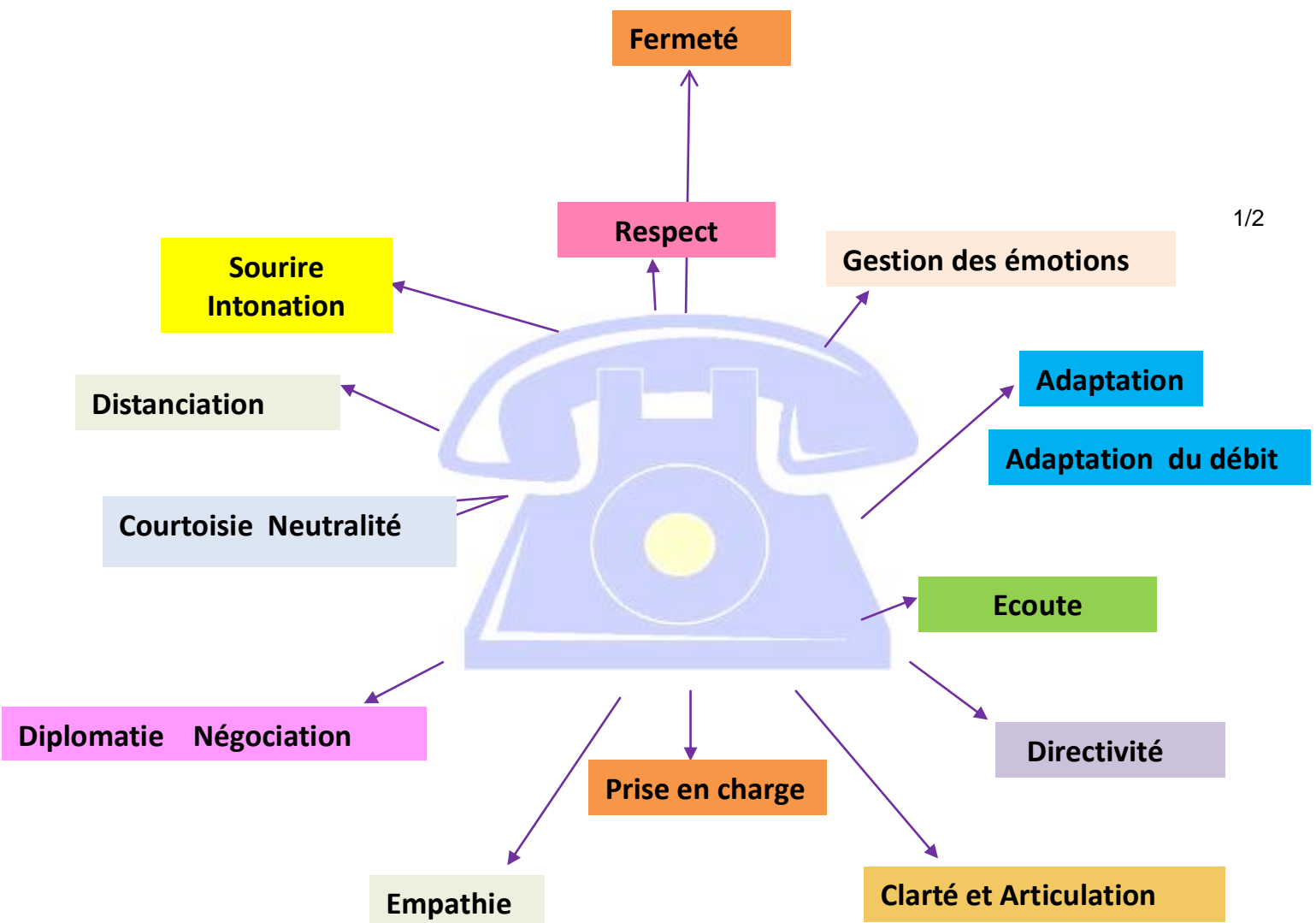
1. Formation « Recouvrement de créances » : Aide à la mémorisation : synthèse visuelle
2. Quizz d'évaluation
3. Formation entraînement à l'entretien téléphonique « *Je décroche mon téléphone pour décrocher un stage* »
4. Remédiation : formation de remise à niveau « Compétences Clés »
5. Outil Tableau des compétences complété
6. Mail d'accompagnement : recherche et communication d'une ressource d'autoformation en bureautique



Ce que nous avons vu ensemble
ATTITUDES
Les Savoir-Être



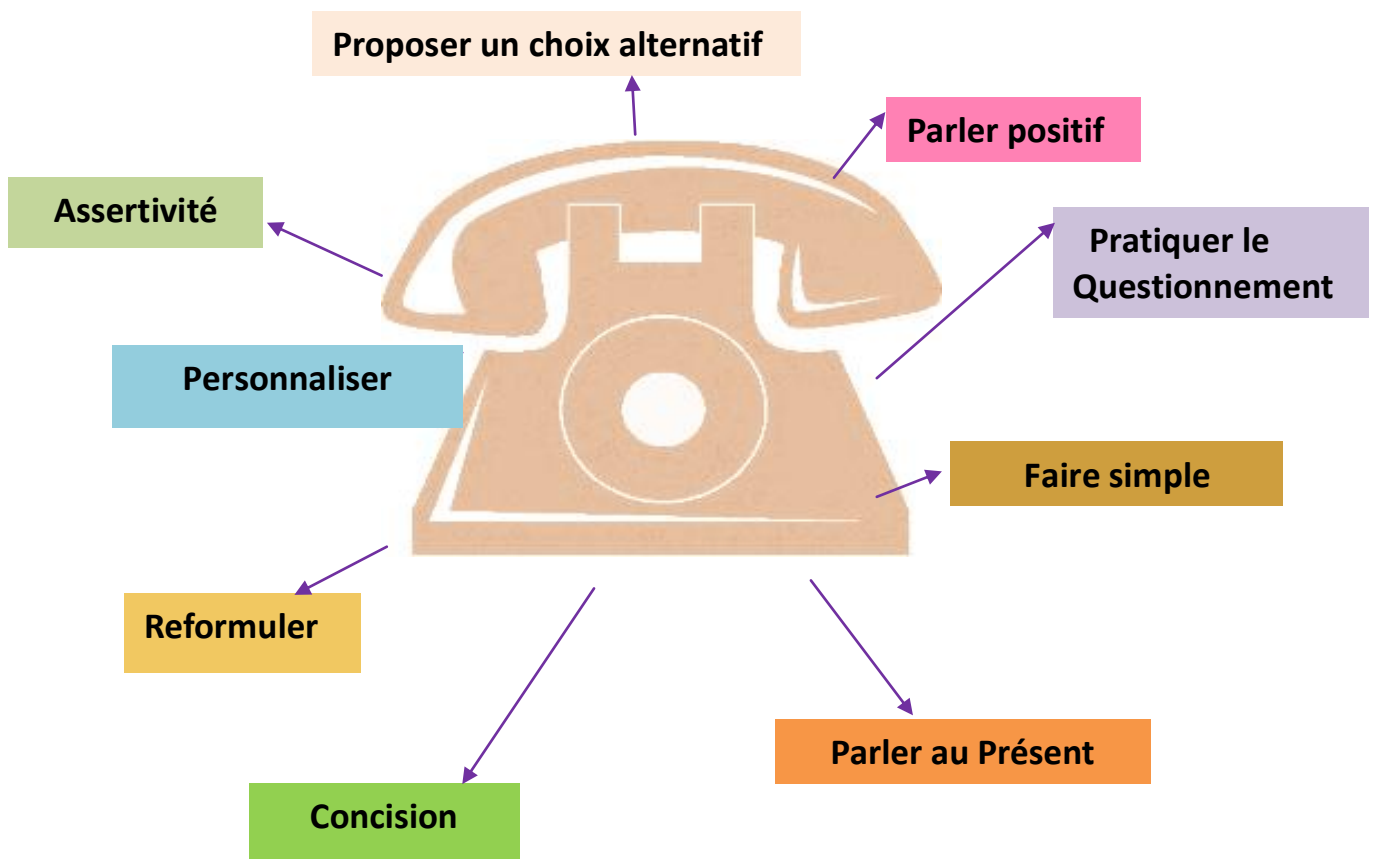
1/2



Le Recouvrement de Créances en RCD



Ce que nous avons vu ensemble
TECHNIQUES
Les Savoir-Faire



Annexe 2 : Support Guide d'appel à l'entraînement à l'entretien téléphonique de motivation



« JE DECROCHE MON TELEPHONE POUR DECROCHER 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 :

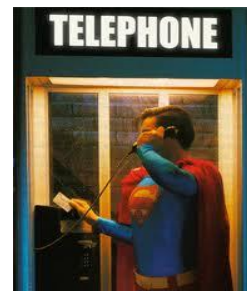
2. Je précise ma demande

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 : « Je vous les envoie très 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 ... : Avez-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** :

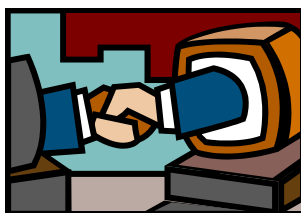


5. Je prends congé (Prise de congé)

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).



QUIZZ : Exercices sur Les Règles et Techniques de base de l'Entretien au Téléphone

Annexe 3 : Quizz corrigé de séance de formation collective

- CORRIGÉ -

1. Qu'est-ce que j'entends en premier chez celui qui m'appelle ?
Le sourire (il colore la voix, il a un impact positif dans ce qui est perçu par l'interlocuteur, 75% de l'impact se fait par le non verbal au moment du décroché)

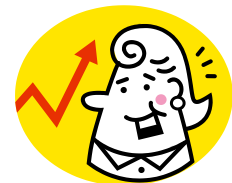
2. Quelle est la meilleure formulation ? :
 Je vous enverrai le dossier
 Je vous envoie le dossier
Le Présent est le temps de l'action, il rassure, il permet de toucher à du concret

3. A quoi sert l'empathie ?
 Je me mets à la place de mon interlocuteur
 Je ressens les émotions de mon interlocuteur
Je pratique la distanciation (concerné mais pas visé)



4. Au téléphone, le non verbal (ce qui n'est pas dit) a :
 Plus d'importance que les mots
 Moins d'importance que les mots
80% de l'impact se fait sur le non verbal (le non verbal est perceptible (attitude, silences, ponctuation, sourire))

5. Quel est le style à privilégier au téléphone ?
 Apporter le maximum de détails
 Faire simple
Le téléphone est un concentré d'efficacité : plus je suis simple et concis, plus je suis clair



6. Mon interlocuteur aura tendance à mieux m'écouter si :
 Je me mets en avant pour le convaincre
 Je m'intéresse à lui, je le laisse parler
Je lui donne la sentiment d'être unique, cela me permet de mieux le connaître, je suis alors pertinent dans mes propositions ou mes choix, je connais ses attentes et je peux cibler

7. Qu'est-ce que le « CAB » ? Je m'en sers plutôt à quel moment ?

Caractéristiques, Avantages, Bénéfices : Méthode de marketing consistant à mettre en avant les avantages ou les bénéfices d'un produit en fonction de ses caractéristiques selon le profil client (SONCAS). Je l'utilise pour traiter les objections (pas plus que 3, sinon il s'agit de vente forcée) en ayant travaillé mes arguments lors de l'étude du produit.

8. Quand je propose un choix alternatif, comment je hiérarchise mes propositions ?
Mon meilleur choix en dernier, amener par « plutôt... ou plutôt... »

9. Qu'est-ce que la « personnalisation » d'un appel ? Pourquoi je l'utilise ?
Je donne 1 exemple de phrase reprenant cette technique.

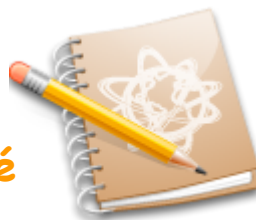
- La personnalisation consiste à reprendre le nom de mon interlocuteur au moins 3 fois au cours de l'entretien, cela sert à montrer que je suis concerné(e) par ses attentes/demandes, que je m'implique : je suis plus crédible et il est mieux disposé envers moi.
- « Je vous rassure, Mr Dupont, j'ai bien compris votre demande, je vous recontacte sous cinq jours et nous faisons le point ensemble. »

10. Que doit-on faire/dire pour désamorcer la colère lors d'un appel ? (je donne deux formules) Quelle est l'attitude à avoir ?

Je laisse la personne vider son sac, je la laisse reprendre son souffle, je ponctue (écoute active) et j'utilise les deux formules indiquées avec un ton de voix approprié :

-« Je comprends » (accusé de réception)

-« Je vous rassure » (prise en charge)



Donner une meilleure formule : Corrigé

A BANNIR	A PRIVILEGIER
Ne vous inquiétez pas	Je vous rassure
Pas de problème	C'est entendu, A votre convenance
Ce n'est pas le bon numéro	Etes-vous certain du numéro de ligne ?
Ce n'est pas la même chose	C'est différent
Quel était / Quel sera	Quel est ?
Régler ce problème	Apporter, trouver (ensemble) une solution, réponse
Il faut	Je vous invite, suggère, conseille, propose...
Est-ce que je peux vous rappeler	Je vous rappelle plutôt... ou plutôt...
Pour l'instant je ne peux pas	Je serai disponible à ...
Sans ces informations, je ne peux pas...	Afin de me permettre de vous répondre, merci de m'indiquer ...
Je vais vérifier	Je vérifie
Ne quittez pas	Merci de rester en ligne
Mon ordinateur est en panne	Je suis en maintenance informatique
Je suis désolé	Je comprends
Vous ne pouvez pas	Il est préférable de, il est plus indiqué de, vous aurez meilleur compte à...
OK	Très bien, parfait
Je pense, je crois, à mon avis Je ne sais pas	J'apporte des faits, j'informe factuellement, j'énonce des réponses précises. Si je ne sais pas : « Je me renseigne ».
Excusez-moi de l'attente	Je vous remercie d'avoir patienté
Voilà	Tout est clair ? ... Tout va bien ?... Vous avez des questions ? ...
Allô ? ...	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Au décroché</u> : Oui, Bonjour ?! ou : Prénom + Nom, Bonjour ! • <u>En cas de « blanc »</u> : Monsieur ? Madame ? Vous êtes toujours là ? (si non réponse : « Très bien, je vous remercie de votre appel, je mets fin à la communication, au-revoir. »)



Corriger les mauvaises formules :



- **Je pense que vous devriez recevoir votre remboursement par virement bancaire sur votre compte sous quelques jours.**
« Vous recevez votre remboursement par virement bancaire sous cinq jours ouvrés (excepté les week-ends et les jours fériés). » : j'exprime du factuel, je donne une information précise et vérifiée.
- **Je vais traiter votre dossier dans une petite heure.**
« Je traite votre dossier sous deux heures » : La formulation est conjuguée au présent, l'indication du délai de prise en charge est précisée ; je rassure en m'engageant sur un délai maximum de résolution ou de traitement, je ne minimise jamais (« petite heure, petite minute »).
- **Mon collègue n'a pas enregistré votre nouvelle adresse mais je fais le nécessaire.**
« Je comprends... simplement je vous adresse toutes nos excuses pour l'erreur qui s'est produite, je fais le nécessaire et je modifie votre adresse sur le champ. »
Ne jamais dénigrer les collègues, présenter ses excuses au nom de l'entreprise (« nous »), faire preuve de solidarité.
- **Si je comprends bien, votre mari est décédé.**
Exception : ne jamais reformuler si l'émotion est trop forte, renforce le côté dramatique. Préférer l'empathie : « Je comprends très bien, je vous donne (la marche à suivre, l'information recherchée etc.) »
- **Je ne peux pas vous renseigner sur l'accord d'échéancier de votre conjoint, je ne vois rien sur votre dossier et je n'ai pas la compétence pour vous répondre.**
« Je me renseigne à ce sujet (M...) et vous êtes recontacté sous 5 jours ouvrés. »
Je reste sur une formulation positive, je recherche l'information si j'ignore la réponse, je donne un délai de résolution fiable (voire certifié) mais je ne me dévalorise jamais.



FORMATION COMPETENCES CLES

OBJECTIF

Développer une ou plusieurs compétences fondamentales comme la compréhension, l'expression écrite, les mathématiques sciences et technologies, la bureautique et internet, initiation aux langues étrangères, l'aptitude à développer ses connaissances et compétences.

Accéder à un emploi, un contrat en alternance, un contrat aidé ou une formation qualifiante. Réussir un concours ou obtenir une promotion professionnelle.

PUBLIC

Cette formation compétences clés s'adresse :

- aux demandeurs d'emploi,
- aux jeunes de 16 à 25 ans sans emploi et sortis du système scolaire,
- aux salariés en insertion par l'activité économique ou en contrat aidé, en complément des obligations de formation de l'employeur et sous réserve que l'employeur rémunère le salarié pendant la formation,
- aux salariés qui souhaitent développer leurs compétences clés sans informer leur employeur.

CONDITIONS

- Avoir un projet d'insertion professionnelle,
- être motivé,
- parler français : à défaut une formation au français langue étrangère doit être suivie en amont de la formation compétences clés,
- avoir un niveau de formation VI ou V bis ou V., niveau IV à titre exceptionnel.

CONTENU

Le contenu de la formation est personnalisé en fonction du projet d'insertion professionnelle de chacun.

MODALITES DE MISE EN OEUVRE

Le bénéficiaire s'adresse à son conseiller au sein de Pôle Emploi, de la Mission locale ou du Cap Emploi. Il inscrit la formation Compétences Clés dans le Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi (PPAE) ou le Contrat d'Insertion dans la Vie Sociale (CIVIS).

Deux semaines plus tard, le bénéficiaire a un rendez-vous avec le formateur référent de l'organisme de formation. Ils définissent ensemble les dates, la durée, le rythme et le contenu de la formation en fonction du projet d'insertion professionnelle, des attentes et des besoins de l'apprenant. La Formation Compétences Clés et la recherche d'emploi ou démarche d'insertion professionnelle sont concomitantes et non consécutives.

DUREE

Un maximum de 18 heures de formation par semaine. Il ne peut s'écouler plus de 12 mois entre le début et la fin de la formation.

Annexe 5 : Outil Tableau des compétences

Objectif de l'exercice : La personne accompagnée doit reporter les compétences professionnelles et extraprofessionnelles identifiées dans le tableau qui suit.

Elle doit ensuite repérer les **compétences transverses** avec celles mises en œuvre dans le métier de formateur : elles seront au final entourées en rouge.

Compétences Conducteur de chantier En électricité	Compétences Moniteur d'atelier
<ul style="list-style-type: none"> - Habilitation norme c18510 - Collecter des données relatives au : <ul style="list-style-type: none"> - Normes d'urbanisme, sécurité - Intervenants et fournisseurs, matériaux - Contraintes de voisinage - Faire preuve de méthode et d'organisation - Maîtrise de plusieurs techniques d'exécution (pour choix alternatif) - Esprit d'analyse - Connaissance et application de règles mathématiques - Lecture et compréhension des plans - Savoir mener des discussions, prise de décision - Savoir coordonner différents corps de métier (diplomatie, communication) - Relation avec la clientèle (sens du relationnel) - Savoir respecter des objectifs et des contraintes - Choix d'un prestataire en finition de chantier - Polyvalences (relation avec différentes spécialités techniques) - Mettre à jour ses habilitations - Se mettre à jour des normes - Savoir établir des supports de communication interdisciplines 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser et répartir le travail sur des postes adaptés à la situation de handicap ; savoir s'adapter - Transmettre un savoir technique et un savoir-faire professionnel (apprentis TI ou non) - Encadrer une équipe (une quinzaine d'ouvriers et apprentis confondus, selon les chantiers) - Concilier les impératifs de production et de soutien à la personne (notion de productivité et de rendement) - Capacité d'écoute et de diplomatie - Faciliter l'appropriation des techniques - Remédier aux difficultés d'apprentissage - Polyvalence (alternance de secteurs d'activités : électricité, espaces verts, conditionnement, créations de supports publicitaires par CAO et travaux d'imprimerie)

Compétences extra professionnelles	Compétences Métier de Formateur
<p>Savoir lire une recette et confectionner un plat ou un dessert</p> <p>– Qualités de patience et de dosage de l'effort (escalade)</p> <p>– Goût pour la lecture</p> <p>+</p> <p>– Faculté de synthèse</p> <p>– Facilité de contact, aisance relationnelle (dvt portefeuille clients)</p> <p>– Utilisation d'outils informatiques</p> <p>– Facilité de création et de mobilisation d'un réseau personnel et professionnel</p> <p>Capacité de transmettre l'information et de conseiller les personnes sur des travaux d'entretien de bâtiment)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Travail en équipe – Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie, de bienveillance – Etre neutre, objectif – Méthodologie – Esprit de synthèse – Faire évoluer son savoir – Effectuer une veille pédagogique (bassins d'emploi, législation, dispositifs, réseaux) – S'adapter aux publics différents – Savoir s'organiser – Lieux de travail divers (inter ou intra entreprises ou centres de formation) – Savoir créer ses supports de formation – Utiliser la bureautique (connaissances en bureautique) – Savoir rechercher l'information – Savoir traiter l'information – Savoir prendre la parole – Savoir tenir compte de contraintes (temps, organisationnelles, publics etc.)

Annexe 6 : Mail adressé à un stagiaire en complément de formation : lien vers une autoformation en bureautique (Word et Excel)

The screenshot displays the Outlook web interface. The top navigation bar includes the Outlook logo, a search icon, and menu items: Nouveau, Répondre, Supprimer, Archiver, Déplacer vers, Catégories, and a settings gear. The user's name, Karinne Losdat-Madiah, is visible in the top right corner. On the left, a sidebar lists folders such as 'Boîte de réception' (1), 'Courrier indésirable', 'Brouillons', 'Messages envoyés', 'Messages supprimés', 'POP', 'Bonnes histoires', 'Commandes internet', 'ConstEnse', 'gmail - k.losdat', 'Mes mails persos Karin...', 'Rhavia and Co', and 'Nouveau dossier'. Below these are 'Filtres' and 'Avec indicateur'. The main content area shows an email titled 'Lien vers autoformation Excel et Word' from 'Karinne Losdat-Madiah' at 19:26. The email body contains the following text: 'Comme promis ! Bonne (auto)formation. Bien cordialement, Karinne'. A link is provided: 'Lien : http://www.demowordexcel.info/index_excel.html'. The sender's address is 'Karinne LOSDAT- MADIH', 8 rue de la Tour Blanche, 54300 LUNEVILLE. On the right, a profile card for 'Karinne Losdat-Madiah' features a Twitter icon and the text 'Twitter Inscription' and 'Déjà sur Twitter ?'.

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

CORRESPONDANT A L'ACTIVITE TYPE N° 1 & 2

(Voir le mode d'emploi)

Intitulé de l'activité-type : **COMPETENCES TRANSVERSES**

1 - Indiquez les résultats directs de votre action : produits fabriqués, ouvrages, prestations de service ou autres productions que vous avez réalisés ou auxquels vous avez contribué :

Avant la formation :

- J'ai formé sur le poste de travail des Conseillers en Relation Client à Distance dans le cadre de ma mission de superviseur à Helline et à Orange.
- J'ai formé des téléconseillers aux techniques du discours téléphonique, à la gestion des appels complexes et aux appels sortants pour le compte de la CCI 54.
- J'ai également formé pour la CCI 54 à la remise à niveau en grammaire et en orthographe (langue française) ainsi qu'à l'espagnol intensif et à l'anglais courant.
- J'ai animé des ateliers d'écriture et organisé une exposition au terme des ateliers avec l'Ecole de la 2^{ème} Chance de Saint Dié ainsi qu'avec celle de Lunéville.

Pendant la formation :

J'ai accompagné des apprenants demandeurs d'emploi et reconnus ou non travailleurs handicapés dans leur démarche d'insertion professionnelle au sein des organismes de formation suivants :

- Association ADLIS, Lunéville
- Cabinet Virgule, Nancy et Dieuze
- Cabinet Homme en Devenir, Vandœuvre, Toul et Bar-le-Duc

2 - Décrivez les tâches et/ou opérations que vous avez directement effectuées en vue des réalisations indiquées ci-dessus ainsi que leur fréquence de réalisation :

Compétence 07 : Assurer la logistique de formation

Assurer la logistique, cela signifie prévoir les :

Moyens matériels

De manière à bien pouvoir disposer de ce dont j'ai matériellement besoin pour assurer ma formation, je m'organise pour vérifier que la salle pédagogique (ou salle informatique) est disponible.

Je vérifie que je dispose des éléments ad hoc en fonction de ma séance : tableau, paper board, vidéoprojecteur. Je vérifie au préalable que les connectiques du vidéoprojecteur sont adaptées à mon ordinateur. Je m'assure d'avoir des stylos marqueurs et/ou stylos pour tableau blanc à ma disposition. J'ai toujours du papier et quelques stylos en plus en cas de besoin, si un apprenant n'en a pas.

Si je suis en salle informatique, je note le nombre de postes disponibles et combien sont connectés à Internet (pour les recherches d'entreprises, la rédaction de lettres de motivation ou de CV, la recherche de fiches métier, les sites de la formation Inffolor, Afpa, CCI, le site de Pôle Emploi...)

Le nombre de postes informatisés induit la répartition du groupe en sous-groupes car je vais mettre en priorité ceux qui sont le moins avancés sur ordinateur lors de la rédaction de la lettre de motivation par exemple. Ceux qui ont rédigé leur lettre pourront après vérification la recopier sur feuille.

Je veille à disposer du nombre suffisant de supports de formation que j'aurai photocopié en amont à cet effet. Je me suis donc renseignée du nombre de participants à la séance de formation.

J'ai toujours un support papier de ma séance de manière à pallier une panne éventuelle ou l'absence de vidéoprojecteur.

Si je ne connais pas le nom des participants, je prépare des chevalets en papier sur lesquels ils pourront inscrire leur nom.

Moyens humains et administratifs

Dans le cadre de mes anciennes missions de superviseur, je devais prévoir des feuilles d'émargement à faire signer par les téléconseillers à chaque fois qu'ils suivaient une séance de formation à l'interne (training) et contresignée par le formateur entreprise.

J'avais pour mission d'assurer le suivi administratif de mon équipe en relation avec la Direction et le service RH de l'entreprise. Arrêts maladie, départs anticipés, convocations diverses, congés payés.

Gestion des ressources pédagogiques et formatives

J'ai créé et développé des supports pédagogiques fournis aux apprenants dans le cadre de mes missions précédentes sur support papier ou en e-learning.

A l'Afpa et en PAE, j'ai communiqué des supports aux apprenants nécessaires à leur apprentissage (recouvrement de créances, recherche de stage par téléphone, rédaction de la lettre de motivation).

Précision : La compétence transverse « Assurer la logistique de formation » comprend également la mission « Gestion des transports ». Il s'avère que je n'ai eu qu'une fois l'occasion de prendre en charge l'organisation du transport de stagiaires en formation, en l'occurrence chez Adlis, lors de ma première PAE. Il s'agissait de prévoir le transport des 10 jeunes en formation pour qu'ils puissent se rendre dans la zone commerciale de Lunéville en vue d'une visite pédagogique pour découvrir l'univers de la Grande Distribution. Je me suis renseignée des horaires de la ligne 2 de bus Lunéo desservant la zone commerciale, du tarif des tickets, de la possibilité d'obtenir un tarif de groupe puis contacté et négocié avec la compagnie de transport gérant le réseau des bus de Lunéville (Bus Est, Groupe Transdev') pour le compte de la Communauté de Communes du lunévillois. J'ai obtenu un tarif réduit à 0,50€ l'unité et imprimé les horaires de bus à ma tutrice qui est allée chercher les tickets à l'agence suite à l'accord obtenu par téléphone.

3. Fréquence de réalisation :

Très fréquemment Fréquemment Rarement (Gestion des transports)

4. Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Orange CCOR	Saint-Max (54)	Centre de contact
E2C	Lunéville/St Dié/	Organisme d'insertion professionnelle
CCI Formation 54	Nancy	Organisme de formation professionnelle
AFPA	Laxou (54)	Formation FPA
AFPA	Laxou (54)	Formation CRCD (Conseiller en Relation Client à Distance)
ADLIS	Lunéville (54)	Association d'insertion
Virgule	Nancy/Dieuze (54/57)	
Homme en Devenir	Vandœuvre/Toul/Bar-le-Duc	Cabinet d'accompagnement à l'insertion professionnelle Cabinet d'accompagnement à l'insertion professionnelle

5. Indiquez la période de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 10 janvier 2010 au 09 juillet 2010 (CCOR Orange)

Le mardi 18 décembre 2012 (Formation FPA - AFPA)

Du 19 décembre 2012 au 25 janvier 2013 (ADLIS, Lunéville)

Le jeudi 21 février 2013 et le lundi 04 mars 2013 (Formation CRCD - AFPA)

Du 18 mars au 28 mars 2013 (Cabinet Virgule)

Du 02 mars 2013 au 02 mai 2013 (Cabinets Virgule et Homme en Devenir)

6. Précisez les moyens que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites :

Matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,... :

- Planning de disponibilité des salles pédagogiques et salle informatique
- Photocopieuse, imprimante, ordinateur, vidéoprojecteur, Word, Excel, Powerpoint
- Horaires de la ligne de bus et planification du déplacement en bus

7. Pour la réalisation de ces tâches ou opérations, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ...) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

Il s'agit ici de travailler en équipe en relation avec les différents intervenants (responsables, autres services, secrétariat) et de coordonner les actions de chacun.

Compétence 08 : Participer à la veille pédagogique, technique, commerciale et environnementale de la formation professionnelle

Cette compétence est développée dans le dossier technique d'épreuve de synthèse (3^{ème} compétence, Compétence transverse).

1. Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Orange CCOR	Saint-Max (54)	Centre de contact
Sarl ConstEnse	Vandœuvre-lès-Nancy (54)	Pôle bureautique-Centre d'appels
ADLIS	Lunéville (54)	Association d'insertion
AFPA	Laxou (54)	
Homme en Devenir	Vandœuvre/Toul/Bar-le-Duc (54/55)	Formation CRCD (Conseiller en Relation Client à Distance) Cabinet d'accompagnement à l'insertion professionnelle

2. Indiquez la période de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 10 janvier 2010 au 09 juillet 2010 (CCOR Orange)

Du 22 septembre 2011 au 31 octobre 2012 (SARL ConstEnse)

Du 19 décembre 2012 au 25 janvier 2013 (ADLIS, Lunéville)

Le jeudi 21 février 2013 et le lundi 04 mars 2013 (Formation CRCD - AFPA)

Du 02 avril 2013 au 02 mai 2013 (Cabinet Homme en Devenir)

3. Fréquence de réalisation :

Très fréquemment Fréquemment Rarement

4. Précisez les moyens que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites :

Matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,... :

- Matériel informatique avec connexion Internet
- Inscription à des sites de réseaux sociaux tels que Viadeo, Google+ et Facebook
- Inscription à des newsletters (Inffolor, CCI 54)
- Réseau professionnel et personnel

5. **Pour la réalisation de ces tâches ou opérations**, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ...) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

Si je réalise l'activité de veille technologique, commerciale, pédagogique, administrative seule, je me situe toujours dans une démarche de communication interne, ayant pris comme habitude de fonctionnement celle de diffuser automatiquement toute information susceptible d'intéresser un collègue, indifféremment du service d'appartenance. De par mon métier d'origine, je suis sensibilisée à cette question de la veille et de la nécessité de faire circuler l'information.

Compétence 09 : Analyser ses pratiques professionnelles

Analyser sa pratique, c'est prendre le temps de faire le point sur une situation tout en prenant de la hauteur par rapport à cette situation.

Pour envisager une situation problème, un projet, un document, j'utilise l'hexamètre de Quintilien (méthode des 7 questions) dites du « CQCOQP ». Il s'agit d'une démarche d'analyse par le questionnement systématique visant à dresser l'état des lieux par exemple d'un projet, à résumer une stratégie, une procédure, à réaliser l'inventaire et la sélection de questions à poser, à structurer un texte, une présentation, un argumentaire, recadrer un problème en cherchant des variantes.

Lorsqu'il s'agit d'une animation, je reprends le scénario pédagogique de la séance et je compare l'écart entre ce qui était prévu et le déroulement réel de la séance. J'analyse les raisons pour réajuster ma pratique. Je m'applique à déterminer ce qui a fonctionné, moins bien fonctionné et je tente d'expliquer comment j'aurais dû procéder pour mieux atteindre les objectifs fixés.

Mes interrogations portent aussi bien sur ma posture que sur le choix de la démarche ou des méthodes pédagogiques. Je dois encore répondre à la question : ai-je rempli mes trois fonctions en tant que formatrice ? (Fonctions de production, de facilitation, de régulation).

A travers ce questionnement analytique, je pose un regard critique sur ma pratique, ce qui est une attitude intellectuelle indispensable pour progresser professionnellement et développer ses compétences, voire faire évoluer sa posture en tant que formateur.

1. Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
ADLIS	Lunéville (54)	Association d'insertion
AFPA	Laxou (54)	Formation CRCD (Conseiller en Relation Client à Distance)
Homme en Devenir	Vandœuvre/Toul/Bar-le-Duc (54/55)	Cabinet d'accompagnement à l'insertion professionnelle

2. Indiquez la période de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 19 décembre 2012 au 25 janvier 2013 (ADLIS, Lunéville)

Le jeudi 21 février 2013 et le lundi 04 mars 2013 (Formation CRCO - AFPA)

Du 02 mars 2013 au 02 mai 2013 (Cabinets Virgule et Homme en Devenir)

3. Fréquence de réalisation :

Très fréquemment Fréquemment Rarement

4. Précisez les moyens que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites :

Matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels, ... :

- Hexamètre de Quintilien
- Scénario pédagogique détaillé de la séance (compétence Animer)

5. Pour la réalisation de ces tâches ou opérations, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ...) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

L'analyse de pratique doit être un travail individuel, toutefois je considère qu'échanger à propos de sa pratique est un moyen d'élargir, de confronter, de réajuster à posteriori en apportant d'autres pistes à sa réflexion. Bénéficiaire d'un regard extérieur, par exemple de formateurs plus expérimentés est source d'enrichissement déterminant. En tant que personne attachant beaucoup d'importance au relationnel, je suis déjà depuis longtemps dans cette démarche d'écoute et d'échange de pratique, sollicitant fréquemment l'avis de mes collègues plus expérimentés. Par exemple, lorsque j'ai préparé ma séquence de formation portant sur la gestion des appels complexes, j'ai expérimenté celle-ci sur un responsable d'activité qui fait partie de mon réseau professionnel et qui m'a ouvert des pistes, des méthodes auxquelles je n'avais pas pensé (organisation de l'évaluation en deux parties, collective puis individuelle, quizz et entretien).

Compétence 10 : Inscrire ses actes professionnels dans une démarche de responsabilité sociale et professionnelle

Le formateur, de par sa position avec les apprenants, personne ressource ou médiateur, est porteur de valeurs. Il est le véhicule, s'en fait le promoteur. Sa crédibilité viendra en partie de ce qu'il applique ou non ce qu'il avance. Travaillant dans le secteur tertiaire depuis plus de quinze ans, je suis sensibilisée à la question de la gestion rationnelle des ressources et des consommables, principalement à la question de la rationalisation du papier et du recyclage des emballages en carton. En d'autres termes, je m'inscris dans une démarche éco citoyenne.

D'une manière générale, je n'imprime mes documents qu'en dernier lieu, et encore en recto verso et en noir et blanc la plupart du temps. Je les stocke de manière dématérialisée sur des serveurs distants « cloud » accessibles depuis n'importe quel terminal connecté ou bien encore sur une clé USB. La mise en place de dossiers communs sur le réseau intranet de l'entreprise permet de faire circuler les documents sans avoir besoin de les imprimer.

J'ai organisé la mise en place du tri sélectif dans l'entreprise et je n'hésite pas à encourager ces pratiques éco responsables auprès des stagiaires en incitant à la limitation des impressions, en faisant le choix du recto verso en noir et blanc, en proposant la réutilisation systématique en feuilles de brouillon des papiers imprimés d'un seul côté... et de veiller à bien les jeter au final dans la corbeille réservée au tri papiers. Chaque personne est concernée, les petits gestes permettent de recycler et de contribuer à la limitation du gaspillage de ressources et d'énergie, sans compter que de nouvelles filières économiques se mettent en place grâce à ces pratiques (réseaux d'entreprises de recyclage).

1. Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Orange CCOR	Saint-Max (54)	Centre de contact
Sarl ConstEnse	Vandœuvre-lès-Nancy (54)	Pôle bureautique-Centre d'appels
ADLIS	Lunéville (54)	Association d'insertion
AFPA	Laxou (54)	Formation CRCD (Conseiller en Relation Client à Distance)
Homme en Devenir	Vandœuvre/Toul/Bar-le-Duc (54/55)	Cabinet d'accompagnement à l'insertion professionnelle

2. Indiquez la période de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 10 janvier 2010 au 09 juillet 2010 (CCOR Orange)

Du 22 septembre 2011 au 31 octobre 2012 (SARL ConstEnse)

Du 19 décembre 2012 au 25 janvier 2013 (ADLIS, Lunéville)

Le jeudi 21 février 2013 et le lundi 04 mars 2013 (Formation CRCD - AFPA)

Du 02 mars 2013 au 02 mai 2013 (Cabinets Virgule et Homme en Devenir)

3. Fréquence de réalisation :

Très fréquemment Fréquemment Rarement

4. Précisez les moyens que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites :

Matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,... :

J'utilise 4 cartons d'emballage de récupération assez grands et solides que j'étiquette de manière à mettre en place un tri sélectif (plastiques, papier, cartons, verre). Les déchets sont jetés dans les containers adaptés de l'immeuble dont la société est locataire.

Je convaincs mon supérieur de contractualiser la collecte du papier avec l'association d'insertion que j'ai identifiée suite à la réflexion que nous avons sur le recyclage en général.

J'utilise une clé USB, le cloud (serveur distant) de Microsoft Skydrive ou Ubuntu One via ma messagerie électronique professionnelle qui m'a été conservée pendant la durée de ma formation.

5. Pour la réalisation de ces tâches ou opérations, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ...) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

J'ai initié la réflexion sur le tri mais pratiqué cette activité de recyclage et de rationalisation des ressources avec mes collègues de travail. Je suis impliquée à titre personnel, ce que je fais est pratiqué chez moi comme dans l'entreprise (tri sélectif, recyclage du papier, utilisation des feuilles imprimées côté recto). Par ailleurs, je suis membre d'une association de solidarité qui est un point de collecte de vêtements usagés pour la filière du recyclage textile et qui organise une friperie sociale.

Compétence 11 : Mobiliser un réseau pour optimiser la réponse aux besoins des personnes

Lorsque j'exerçais en tant que superviseur en Relation Client à Distance, c'est-à-dire comme manager de proximité, j'étais amenée à suivre les téléconseillers individuellement. Je pouvais alors être informée de leur demande de formation, de reconversion, de demande de bilans de compétences ou de VAE. Je devais m'informer sur leurs droits au DIF auprès du service RH et j'ai fait suivre en retour plusieurs demandes auprès du service RH de l'entreprise.

J'ai été confrontée à des situations personnelles parfois graves rencontrées par certains salariés. Je leur ai apporté conseils, renseigné sur des aides ou dispositifs sociaux, des relais possibles en fonction de leur situation. En cela, j'ai mobilisé un réseau identifié de partenaires médico socio professionnels.

Par ailleurs, dans le cadre de mes stages AFPA, j'ai également sollicité mon réseau personnel et professionnel, ce qui a permis à 5 stagiaires de trouver un stage dont deux qui ont postulé à une offre d'emploi.

2. Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Orange CCOR Homme en Devenir/Virgule	Saint-Max (54) Nancy/Vandœuvre-lès-Nancy (54)	Centre de contact Cabinets d'accompagnement à l'insertion professionnelle

3. Indiquez la période de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 10 janvier 2010 au 09 juillet 2010 (CCOR Orange)

Du 02 mars 2013 au 02 mai 2013 (Cabinets Virgule et Homme en Devenir)

4. Fréquence de réalisation :

Très fréquemment Fréquemment Rarement

5. Précisez les moyens que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites :

Matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,... :

- Réseau professionnel et personnel
- Mobilisation du réseau par le biais de correspondance mail/courrier, d'appels et relances téléphoniques, réseaux sociaux (Facebook, Viadeo).

6. Pour la réalisation de ces tâches ou opérations, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ...) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

Je constitue mon réseau en fonction de rencontres professionnelles ou dans le monde associatif. Le relationnel fait partie de ma personnalité, je recours systématiquement à mes contacts, lors de réunions, lors de rencontres, par échanges. Je construis également mon réseau grâce aux réseaux sociaux qui regroupent les professionnels par champs de compétences et mots clés.

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

CORRESPONDANT A L'ACTIVITE TYPE N° 2

(Voir le mode d'emploi)

Intitulé de l'activité-type : CONTRIBUER à L'ELABORATION de DISPOSITIFS et ACCOMPAGNER des PARCOURS de FORMATION

1 - Indiquez les résultats directs de votre action : produits fabriqués, ouvrages, prestations de service ou autres productions que vous avez réalisés ou auxquels vous avez contribué :

Avant la formation :

J'ai formé techniquement des apprenants au métier de téléconseiller(ère) en Relation Client à Distance, encadré une équipe de téléconseillers. J'ai formé à de la remise à niveau en français, aux Techniques de Recherche d'Emploi, en anglais et en espagnol, j'ai animé des ateliers d'écriture. J'ai exercé bénévolement comme écrivain public.

Pendant la formation :

J'ai accompagné des apprenants dans le cadre de leur formation non qualifiante d'insertion professionnelle *Orientation et Mobilité* et *Conforter pour Agir* dans le cadre de stages en entreprise.

2 - Décrivez les tâches et/ou opérations que vous avez directement effectuées en vue des réalisations indiquées ci-dessus ainsi que leur fréquence de réalisation :

Compétence 12 : Contribuer à l'élaboration de dispositifs pouvant combiner diverses modalités et situations pédagogiques

Dans le cadre de la formation FPA ou lors des stages en entreprise, j'ai été amenée à préparer et à animer des séances de formation s'inscrivant dans un dispositif déjà établi sans que je n'aie participé à son élaboration. J'ai bien identifié les dispositifs, je me suis intéressée à la question de l'ingénierie de la formation abordée en formation, j'ai interrogé ma tutrice, ingénieur de la formation à ce sujet. Nous avons eu des réflexions préparatoires à l'élaboration d'un module portant sur l'acceptation du handicap, il est convenu que je retourne chez Homme en Devenir à l'issue de ma formation pour concrétiser ce projet. Ce module sera proposé aux stagiaires entrant sur le dispositif « *Conforter pour Agir* » ou lors d'actions PSOP à destination de publics Travailleurs Handicapés.

Lors de la formation FPA, j'ai été amenée à élaborer une séance dont le thème portait sur le Curriculum Vitae dans le cadre d'une séquence sur les Techniques de Recherche d'Emploi. Nous nous sommes organisés en sous-groupes pour réaliser ce travail. La séance sur le CV a été construite de façon à pouvoir être suivie en autoformation, ce qui a supposé adapter le cheminement, le contenu, les modalités et les aides pédagogiques. En effet, les séances en autoformation sont très motivantes pour l'apprenant car il chemine à son rythme tout en prenant une part active dans la construction de ses connaissances.

Pour le formateur, élaborer un dispositif de formation en autoformation est un travail qui demande un temps de préparation très important : l'articulation doit être claire (précision du déroulé, présence de titres, précision de l'intention de l'étape, annonce de l'étape suivante, récapitulatif final) et la mise en page doivent être très soignées. De plus, l'acquisition des savoirs en autoformation repose sur le travail de réflexion et d'observation de l'apprenant, ce qui implique que la construction de la séance soit bien axée sur cette démarche pédagogique et donne la place à l'analyse et à la synthèse à la fin de chaque étape avant de passer à la suivante.

En autoformation, motiver l'apprenant passe aussi par le choix d'activités, de présentations et de supports visuels variés pour renforcer la motivation et éviter la monotonie. Le rythme repose sur l'alternance de phases d'acquisition et de phases d'application. Chaque étape est close par une mini synthèse.

Le dossier d'autoformation se termine par une autoévaluation qui permet de vérifier si l'objectif fixé est atteint. L'autoévaluation consiste en la réalisation finale d'un CV par l'apprenant en tenant compte des critères présentés au cours de la séance.

En autoformation, il est conseillé à l'apprenant de « jouer le jeu » en n'allant pas chercher la solution en fin de livret mais bien de construire ses propres connaissances et d'apporter sa propre réponse.

3. Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
AFPA	LAXOU (54)	Atelier TRE

4. Indiquez la période de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Mai 2013

5. Fréquence de réalisation :

Très fréquemment Fréquemment Rarement

6. Précisez les moyens que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites :

- Documents sur les Techniques de Recherche d'Emploi
- Différents modèles de CV (thématique, classique, moderne, mixte)
- Ordinateurs, imprimante
- Logiciel de traitement de textes et de capture écran
- Connexion Internet

7. Pour la réalisation de ces tâches ou opérations, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ...) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

Nous avons réalisé ce travail en sous- groupe de 5 personnes sur une durée de 3 demies journées.

Compétence 13 : Contribuer à l'optimisation des parcours et des flux

Avant la formation :

Conjointement avec le service chargé de la planification de l'entreprise et de façon à ne pas impacter la gestion des flux d'appels, j'ai planifié, programmé deux demies-journées de formation pour former les téléconseillers à un nouveau produit lorsque j'étais superviseur stagiaire dans le cadre d'un challenge commercial.

Lors de ma mission antérieure de superviseur, j'ai été amenée à professionnaliser l'équipe de téléconseillers dont j'avais la responsabilité tant au niveau des techniques d'appels que des techniques de bureautique. Cette compétence faisant partie intégrante de ma fonction a supposé une observation diagnostic des salariés, une évaluation formative sous forme d'exercices de mise en pratique (situations d'appels) avec application bureautique (réalisation de tableaux Excel, rédaction d'historisation d'appels, rédaction de courrier administratif selon une trame préétablie = « back office »). En fonction des difficultés constatées, j'ai mis au point des formations en e-Learning pour aider les salariés concernés à progresser (Word, Excel) et élaboré un diaporama de synthèse sur les techniques discours en consultation libre sur l'intranet de l'entreprise dans un dossier justement appelé « soutien métier ».

La problématique de production amène un superviseur à programmer les actions de formation lors des périodes d'appels basses (gestion des flux). Nous disposons pour cela d'outils de type tableaux de bord qui indiquent en permanence la tendance d'appels sur la plateforme (nombre d'appels en attente, pertes d'appels, débordement). Disposant d'outils de généralisation de tendances reposant sur l'analyse annuelle historisée, je programmais mes actions en fonction des prévisions pour optimiser la gestion du personnel.

Lors de mes formations à la CCI ou aux E2C, en tant que formatrice vacataire je n'ai pas eu à aborder la programmation ni la planification des formations. Intervenante extérieure, c'est la Direction du service de la Formation Continue de la CCI ou le Responsable de Pôle qui, au contraire, avaient planifié et programmé la formation en fonction de la demande des clients dans le premier cas ou du planning des activités des différents groupes de stagiaires dans le deuxième cas. Je n'abordais pas non plus la planification des stagiaires dans ces contextes. Mon rôle se bornait à indiquer mes disponibilités via un tableau Excel à mes employeurs. Cette compétence n'a donc pas été mise en œuvre lors de mes différentes interventions extérieures.

Pendant la formation :

Durant la formation FPA à l'Afpa, nous avons suivi une formation d'une semaine portant sur les techniques de la bureautique à l'occasion de laquelle nous avons abordé avec la formatrice les outils de la planification. Sur la base de tableaux réalisés avec Excel (logiciel de type tableur), nous avons créé à titre d'exercice quelques exemples concrets de plannings hebdomadaires ou présentiels de formation à l'attention de stagiaires fictifs. Pour cela, nous avons tenu compte de consignes générales communiquées par la formatrice sur la formation à prendre en compte.

Lors de ma Période en Entreprise sur l'action *Conforter pour Agir*, j'ai pu mettre en œuvre la compétence « Contribuer à l'optimisation des parcours et des flux » dans la mesure où j'ai pu élaborer la planification des différents ateliers collectifs avec ma tutrice en amont de ma venue en stage au sein des organismes Virgule et Homme en Devenir (tests de personnalité, ateliers TRE sur la lettre de motivation, ateliers sur l'entretien téléphonique). Nous avons respecté l'alternance d'ateliers collectifs et d'entretiens individuels fixée par le cahier des charges du dispositif. J'ai de cette manière programmé en fonction de mon propre emploi du temps de formation Afpa les entretiens d'accompagnement entrant dans l'objectif de ma PAE (« Accompagner un parcours de formation »). Je précise qu'à Virgule, je n'ai mis en œuvre que la compétence « Préparer et animer des séances de formation ».

3. Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Helline 3SH	Lingolsheim (67)	Stage superviseur
Orange CCOR	Saint Max (54)	Superviseur
AFPA	Laxou (54)	Stagiaire FPA
Virgule	Nancy (54)	Formatrice stagiaire
Homme en Devenir	Vandœuvre-lès- Nancy (54)	Formatrice stagiaire

4. Indiquez la période de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 03 septembre 2009 au 02 octobre 2009 (HELLINE 3SH)

Du 10 janvier 2010 au 09 juillet 2010 (CCOR Orange)

Du 26 au 30 novembre 2012 (Afpa)

Du 02 mars 2013 au 02 mai 2013 (Cabinets Virgule et Homme en Devenir)

5. Fréquence de réalisation :

Très fréquemment Fréquemment Rarement

6. Précisez les moyens que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites :

Matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,... :

- Ordinateur + Connexion Internet
- Tableau de bord de supervision (Hermes Pro de Vocalcom)
- Supports de formation Word, Excel, Entretien téléphonique accessibles sur Intranet
- Logiciels : Word, Excel, Powerpoint
- Bloc-notes
- Stylos

7. Pour la réalisation de ces tâches ou opérations, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ...)? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

Avant la formation :

Il s'est toujours agi d'un travail organisé conjointement avec le service planification et le service formation de l'entreprise, à la fois pour gérer les flux d'appels sans nuire à la production et présenter des contenus de formation agréés par l'entreprise en compatibilité avec les programmes de formation dispensés par les formateurs entreprise auprès des téléconseillers. En Relation Client à Distance, cette compétence est mise en œuvre à tout moment car il ne s'agit pas d'une compétence inscrite dans un dispositif mais il s'agit de formation continue proposée aux salariés entrant dans la compétence « professionnaliser une équipe de téléconseillers » du superviseur.

Pendant la formation :

Le travail consistant à optimiser les parcours et les flux au cours de la formation Afpa et durant la 2^{ème} PAE a été réalisé : en individuel à l'Afpa mais avec l'aide du groupe (formation bureautique) et en équipe avec la responsable (en PAE). Dans les deux cas, tenir compte d'un cahier des charges, de consignes liées à l'organisation du dispositif de formation est indispensable (durée, format, modalités pédagogiques, effectifs, publics). Pendant la formation, ce travail est effectué avant le début de la formation puisqu'il conditionne son déroulé.

Compétence 14 : Accompagner les apprenants dans leur projet d'insertion professionnelle

Cette compétence étant développée dans le dossier technique de synthèse, vous trouverez ci-après les expériences dans lesquelles j'ai pu la mettre en œuvre.

3. Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
AFPA	LAXOU (54)	Organisme de formation professionnelle
Homme en Devenir	Vandœuvre-lès-Nancy (54)	Cabinet d'accompagnement à l'insertion professionnelle

4. Indiquez la période de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 12 novembre 2012 au 26 juin 2013

Du 02 avril au 02 mai 2013

5. Fréquence de réalisation :

Très fréquemment Fréquemment Rarement

6. Précisez les moyens que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites :

Matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,... :

- Ordinateur + Connexion Internet
- Supports Intranet de suivi
- Outils développés avec les logiciels : Word, Excel
- Trame d'entretien annexe
- Bloc-notes
- Stylos

7. Pour la réalisation de ces tâches ou opérations, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ... ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

J'ai travaillé en collaboration avec ma référente de formation à l'Afpa, ma tutrice de stage à Homme en Devenir et avec le concours de la personne accompagnée, stagiaire de l'action d'insertion « Conforter pour Agir ».

Compétence 15 : Accompagner les apprenants dans la construction et la mise en œuvre de leur parcours

La construction et la mise en œuvre du parcours des apprenants procèdent de la prise en compte des besoins et des contraintes de ceux-ci. Des outils, un suivi d'accompagnement, des remédiations permettent de favoriser la réussite du parcours en co construction avec lui. La réussite est fonction de l'adhésion et de l'implication de l'apprenant.

Avant la formation :

En tant que superviseur, je suis les téléconseillers en veillant par la démonstration et par la mise en pratique à une progression vers les objectifs fixés (qualitatifs et quantitatifs). Les téléconseillers sont formés en amont de l'arrivée en équipe par le service Formation de l'entreprise, mais ils doivent, en production, atteindre des objectifs quantitatifs et qualitatifs. Pour mener à bien cette mission, je procède à des écoutes individuelles. Je mesure les écarts entre les objectifs et le résultat des écoutes. Mes outils sont fonction de l'écart entre l'objectif et ce que produit le téléconseiller ; ils sont adaptés en fonction de la progression de la personne. Par exemple, je m'organise pour placer en double écoute puis en coaching rapproché un débutant sur 2 jours, ensuite, je procède à plusieurs écoutes à distance et je débrieфе la personne en me servant d'une grille critériée sur la base de laquelle je lui communique des axes d'amélioration. Je lui donne une échéance de travail et procède à des écoutes à nouveau à l'issue de ce temps de progression. Je fais le point lors d'un entretien de suivi. J'analyse les difficultés, je donne des indications pour remédier et je propose plusieurs solutions en termes de techniques de travail que choisit la personne concernée dans l'intention qu'elle adhère à son plan d'action.

Des outils statistiques (logiciels de supervision) me permettent de suivre l'évolution de la personne (Durée moyenne de communication, de traitement, taux d'erreurs procédure....) au quotidien, à la semaine, au mois. Ils me permettent d'analyser son parcours de progression vers l'atteinte des objectifs fixés en adaptant mes modalités d'apprentissage aux difficultés analysées et en alternant (e-learning, écoutes collectives, quizz) dans l'intention de susciter l'intérêt et de maintenir la motivation du salarié.

Ce programme d'accompagnement passe de manière indispensable par une planification des actions inscrite dans la gestion de l'équipe et en tenant compte des impératifs de production (taux d'appels en attente ou en débordement). La supervision d'équipe exclue l'improvisation au niveau du temps quelles que soient les activités concernées.

A la CCI, mes modules de formation de deux jours consécutifs portant sur la gestion des appels difficiles étaient validés par un quizz mais surtout par un entretien individuel en deux parties : simulation d'appel et débrief avec communication d'axes d'amélioration personnalisés sur le discours. Il s'agissait davantage d'un point que d'un bilan parce que c'était souvent la première formation « discours » à laquelle ces jeunes téléconseillers participaient. Ils en étaient souvent à leurs premières prises d'appels au moment où intervenait la formation. Je leur donnais une « photographie » de leurs qualités du point de vue du discours à ce moment précis, ils avaient une ligne directrice à

suivre, en fonction de ce qu'ils pratiquaient le mieux ou le moins bien en termes de techniques de communication adaptées au téléphone.

Le quizz était prétexte à conserver des grilles de réponses corrigées et de termes à éviter avec leur correspondant à privilégier. Ce quizz devenait une sorte de boîte à outils sur le discours téléphonique à conserver par le téléconseiller.

Pendant la formation :

Cette compétence étant développée dans le dossier technique de synthèse pour l'accompagnement réalisé en PAE, vous trouverez ci-après les expériences dans lesquelles j'ai pu la mettre en œuvre.

3. Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Helline 3SH	Lingolsheim (67)	Centre de contact
Orange CCOR	Saint Max (54)	Centre de contact
CCI Formation 54	Nancy (54)	Organisme de formation professionnelle
Homme en Devenir	Vandœuvre-lès-Nancy (54)	Organisme d'accompagnement à l'insertion professionnelle

4. Indiquez la période de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 03 septembre 2009 au 02 octobre 2009 (HELLINE 3SH)

Du 10 janvier 2010 au 09 juillet 2010 (CCOR Orange)

Du 06 septembre 2010 au 14 février 2012 (CCI Formation 54)

Du 02 avril au 02 mai 2013 (Homme en Devenir)

5. Fréquence de réalisation :

Très fréquemment Fréquemment Rarement

6. Précisez les moyens que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites :

Avant la formation :

- Grilles d'écoute critériée
- Ordinateur + imprimante
- Logiciel d'écoute à distance + casque
- Câble de double écoute + casque
- Tableau de bord informatisé (outil de statistiques)
- Salle d'entretien
- Livret de suivi
- Quizz, autoformation
- Salle pédagogique avec plateau technique

Pendant la formation :

- Ordinateur + imprimante+ logiciels (traitement de texte + tableur)

- Portefeuille de compétences
- Référentiel Activités Compétences du titre professionnel Formateur Professionnel d'Adultes
- Outil Tableau des compétences à compléter
- Fiches métier
- Livret de suivi informatisé

7. Pour la réalisation de ces tâches ou opérations, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ...) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette compétence, il apparaît indispensable de co construire le parcours et ses ajustements d'objectifs, de modalités et d'étapes avec l'apprenant pour qu'il soit motivé en étant acteur de sa progression. J'ai en amont prévu les outils, seule ou en concertation avec le service formation, selon le contexte professionnel, soit en entreprise ou en cabinet d'accompagnement à l'insertion professionnelle.

La création des outils de suivi est réalisée seule, sauf lorsqu'il s'agit d'employer des supports communiqués par l'entreprise ou, par exemple, des formulaires transmis par le prescripteur du dispositif. Les consignes sont celles du supérieur hiérarchique ou celles du prescripteur, selon les cas.

Compétence 16 : Contribuer à l'évaluation de dispositifs et rendre compte

Le cahier des charges fourni par le commanditaire est la base sur laquelle je me fonde en tant que formatrice pour évaluer le fonctionnement du dispositif. Le résultat de l'évaluation est communiqué aux prescripteurs, commanditaires et financeurs lors d'un bilan final mais le formateur évalue son action tout au long de la formation.

Il s'avère qu'en entreprise, en Relation Client à Distance, l'évaluation est permanente dans un souci d'homogénéisation des pratiques et dans un souci qualitatif/quantitatif. Elle est formative à but de progression. Dans le domaine de l'insertion professionnelle, les actions de formation (non qualifiantes) font l'objet de bilan(s) intermédiaire(s) en fonction de leur durée et d'un bilan final. Celui-ci prend en compte le résultat (nombre d'entrées en formation, nombre d'accès à l'emploi par rapport au nombre d'inscrits sur le dispositif).

Avant la formation :

En entreprise, je définis un plan de progression personnalisé avec chaque personne suivie qui donne lieu à des rendez-vous réguliers de bilan permettant de mettre au point un plan de progression (plan d'action). Je conseille l'utilisation des outils en fonction de la personnalité et de l'écart entre les résultats obtenus et l'objectif à atteindre. L'évaluation est toujours formative sur la base de critères de réussite (grilles, statistiques). Je rends compte de l'évolution de chaque téléconseiller à mon responsable hiérarchique qui lui-même supervise une équipe de superviseurs (entre 7 et 10). Je suis évaluée sur l'atteinte des résultats par les téléconseillers et ensuite du maintien de l'équipe dans les objectifs fixés par l'entreprise. Une réunion d'équipe hebdomadaire, puis un bilan mensuel d'équipe sont des rendez-vous réguliers d'analyse de résultats et d'axes de progrès. Le bilan annuel est un bilan d'évaluation donnant lieu à l'attribution de primes de résultat. Sont étudiés 3 critères : le qualitatif (indice de qualité du discours établi grâce aux écoutes), le quantitatif (indice statistique) et le critère d'assiduité (absentéisme, respect des pauses, taux d'improductivité). Aucune note n'est attribuée, mais la profession est cadrée par des objectifs multiples, en évolution permanente car soumis à l'évolution constante des offres et des procédures.

Lors de mes interventions en tant que formatrice vacataire, je fais un point avec la personne suite à une mise en situation et je lui donne un axe de travail sur des techniques à améliorer par la pratique (« axes d'amélioration »), mais je n'effectue pas de suivi de la personne à son retour dans l'entreprise.

En revanche, mon employeur fait procéder systématiquement à l'issue de chaque formation à une enquête de satisfaction auprès des stagiaires prenant en compte les méthodes, les moyens pédagogiques, l'articulation de la formation en étapes, sa cohérence et leur ressenti par rapport à l'objectif de la formation, si d'après eux il était atteint, partiellement ou pas. La formation et ma posture de formatrice étaient évaluées à chaque fois.

Pendant la formation :

Je suis intervenue en tant que stagiaire de la formation de formateur dans deux organismes de formation travaillant dans le domaine de l'insertion professionnelle. Les actions *Orientation et Mobilité* ainsi que *Conforter pour Agir* sont des dispositifs non qualifiants. J'ai pris en compte l'existence d'un bilan intermédiaire entre les différents partenaires de cette action pour *Orientation et Mobilité* suite à l'examen du cahier des charges, ainsi que du bilan final réunissant essentiellement les financeurs et les prescripteurs. Je n'ai participé ni à l'un ni à l'autre.

Durant la formation, chaque stagiaire est suivi à chaque étape, après chaque module, atelier ou entretien, période en entreprise ou enquête métier, formation de remise à niveau. Un bilan de suivi est établi par son référent à la suite de chaque action.

Le bilan final de l'action est le compte des sorties « positives », celles correspondant à l'objectif de l'action (entrées en formation préqualifiante ou qualifiante, accès à l'emploi). Les prescripteurs (Pôle Emploi, Cap Emploi, Mission Locale) peuvent parfois envoyer le stagiaire sur un parcours « post action » pour lui permettre d'acquérir les connaissances ou compétences qu'il n'aurait pu acquérir pendant le temps de l'action.

Il apparaît à travers ma PAE que les partenaires regardent essentiellement le travail accompli autour de l'accompagnement de la personne suivie, ce qui a été mis en œuvre en termes de moyens, d'outils, de modalités et de temps consacré au stagiaire. Outre le résultat réel de l'action, il est clair qu'un accompagnement de qualité contribue à la réussite de l'action. L'évaluation d'actions et de dispositifs d'insertion professionnelle n'est pas sanctionnée par un titre, diplôme ou note. Les stagiaires reçoivent une attestation de l'organisme de formation qui confirme leur présence sur l'action qui a permis la définition de leur projet professionnel. Nous sommes dans le domaine non qualifiant.

3. Lieux où cette pratique professionnelle a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Orange CCOR	Saint Max (54)	Centre de contact
CCI Formation 54	Nancy (54)	Organisme de formation professionnelle
Adlis	Lunéville (54)	Association d'insertion
Homme en Devenir	Vandœuvre-lès-Nancy (54)	Organisme d'accompagnement à l'insertion professionnelle

4. Indiquez la période de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 03 septembre 2009 au 02 octobre 2009 (HELLINE 3SH)

Du 10 janvier 2010 au 09 juillet 2010 (CCOR Orange)

Du 06 septembre 2010 au 14 février 2012 (CCI Formation 54)

Du 02 avril au 02 mai 2013 (Homme en Devenir)

5. Fréquence de réalisation :

Très fréquemment Fréquemment Rarement

6. Précisez les moyens que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites :

- Suivi individuel des téléconseillers (statistiques et grilles d'écoutes hebdomadaires et mensuelles)
- Suivi des heures et des pauses équipe
- Suivi équipe mensuel, trimestriel, semestriel, annuel

- (tous ces suivis sont réalisés grâce à un logiciel d'édition de rapports de supervision) et grâce à des matrices créées sur Excel.)
- Formulaire d'évaluation de formation CCI
- Cahier des charges
- Bilan de suivi individuel (formulaire d'accompagnement)
- Rapport final d'action.

7. Pour la réalisation de ces tâches ou opérations, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise ... ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

J'ai toujours réalisé seule le suivi de l'équipe dont j'avais la responsabilité en entreprise, les résultats de ce suivi étant soumis à mon responsable lors d'un bilan équipe mensuel.

J'évalue seule les téléconseillers qui composent mon équipe. Sont pris en compte les objectifs fixés par l'entreprise et par le client donneur d'ordre.

J'évalue seule les stagiaires des formations que j'anime à la CCI sous forme de « point » sur les compétences à travailler à l'issue du module de 2 jours. Je suis évaluée par eux sur la qualité de la formation suivie (construction, moyens, méthodes, niveau atteint, atteinte des objectifs) lors de la clôture de la formation à l'aide d'un questionnaire remis par la CCI à chaque stagiaire.

Sur les dispositifs de formation d'insertion, je ne participe pas à l'évaluation ni intermédiaire ni finale, en revanche, j'effectue seule le remplissage du bilan de suivi du stagiaire que j'accompagne sur le formulaire transmis par Cap Emploi, le prescripteur. Je donne à lire pour approbation mes commentaires par la référente du stagiaire.

Je mesure sa progression au cours de l'accompagnement en termes de reprise de confiance et en autonomie dans les démarches : ce sont des progrès ne donnant pas suite à une notation, il s'agit d'une évaluation formative.

7 B – Documents complémentaires :

- Hexamètre de Quintilien
- Séance d'autoformation sur le CV
- Contenu de formation « Gestion des appels difficiles » CCI 54
- Trame d'entretien
- Planning de la 2^{ème} PAE
- Habilitation de la DIRECCTE en tant que jury professionnel

Comment délimiter un sujet : le questionnement de Quintilien :

Le questionnement Quintilien permet de se poser les questions indispensables à une bonne délimitation du sujet, choisir sous quel angle le sujet va être traité.

Quoi? Qui? Où ? Quand? Comment? Pourquoi?

Principe : Il s'agit de poser les questions de façon systématique afin de n'oublier aucune information connue

Quoi? Description de l'activité, de la tâche ou du problème:

Questions :

De Quoi s'agit-il ? Quel est l'état de la situation?

Quelles sont les caractéristiques? Quelles sont les conséquences?

Quel est le risque ?

Cibles :

Actions, procédés, Objet, méthode, opération...

Qui? Description des exécutants, acteurs ou personnes concernées

Questions :

Qui est concerné ? Qui a le problème?

Qui est intéressé par le résultat? Qui est concerné par la mise en œuvre ?

Cibles :

Responsable, victime, acteur.....

Compétence, qualification ...

Où? Description des lieux

Questions :

Où cela se produit-il et s'applique-t-il ?

Où le problème apparaît-il? Dans quel lieu?

Cibles :

Lieux, local, distance, service ...

Quand? Description des temps

Questions :

Depuis quand existe ce problème?

Quand cela apparaît-il ? Quand le problème a-t-il été découvert?

Quelle est sa fréquence? Quand se produit le risque ?

Cibles :

Mois, jour, heure,

Moments, périodicité, fréquence, prévisibilité

Durée, délais,

Comment? Description de la manière ou de la méthode

Questions :

Comment se produit le problème? De quelle manière?

Dans quelles conditions ou circonstances? Comment procède-t-on ?

Avec quelles méthodes, quels moyens, ... ?

Comment mettre en œuvre les moyennes nécessaires?

Avec quelles procédures?

Cibles

Méthode, modes opératoires,

Organisation, procédures, règlements

Pourquoi? Cette question peut se poser à la suite des autres questions mais il convient

aussi de la poser pour toutes les questions Quoi ? Qui ? Ou ? Quand ? Comment ?

Pour mener une analyse critique, à chaque question se demander « Pourquoi ? »





Partie de la séance d'autoformation
consacrée au CV

AutoMode d'emploi formation

Je liste mes compétences Les Outils

Vous allez bientôt réaliser votre propre CV, vous aurez choisi un modèle, classique ou thématique, vous savez quelles sont les zones qui le composent mais... êtes-vous capable de mentionner les compétences professionnelles et extra professionnelles que vous possédez ?

*Des outils existent qui vont vous permettre d'identifier, par métier, les compétences requises dans votre profession Ce sont les **fiches métier**. Il suffira de vous en inspirer et de reporter sur votre CV celles que vous souhaitez mettre en avant.*

1. Il existe plusieurs types de fiches métier, les plus utilisées étant les **fiches ROME** (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) que vous trouvez par exemple sur le site de **Pôle Emploi** et qui sont classées par numéro (d'où le « code ROME » qui est en fait le code métier, selon ce répertoire

Conçu par Pôle Emploi, 531 fiches métier composent le répertoire ROME qui regroupe 110 domaines professionnels.

Chemin d'accès :

Sur le site de Pôle Emploi, aller dans la rubrique **Candidat**, puis, en haut dans la barre de menus : dans **Mon projet, ma recherche**, sous-rubrique **Je m'oriente, Mon information**, les fiches métier.
<http://www.pole-emploi.fr/candidat/les-fiches-metiers-@/index.jspz?id=681>



Comme indiqué sur l'image, le choix d'une fiche ROME peut se faire par métier, compétences, domaine professionnel, thème et code ROME. Un moteur de recherche sur le site permet d'accéder facilement aux fiches métier.

2. Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (**RNCP**) permet de rechercher par métiers du ROME et de rechercher en mot-clé le métier ciblé.

En plus des compétences recensées, un «résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis » donne les principales qualités mises en œuvre dans l'exercice du métier recherché.

Chemin d'accès :

<http://www.rncp.cncp.gouv.fr/>



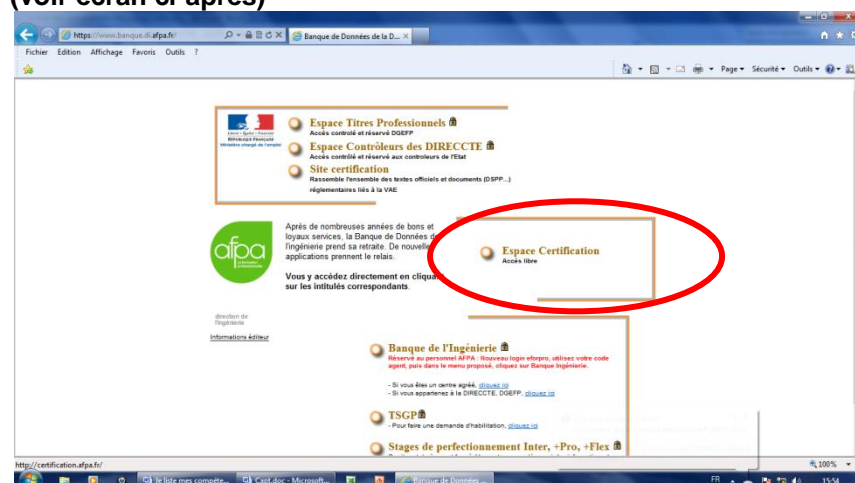
3. L'**Afpa** (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) a mis en ligne une banque de données des Référentiels Emploi Activités Compétences (**REAC**) et Répertoires des Compétences (**RC**). Ces référentiels du Ministère du Travail et de l'Emploi sont accessibles dans « l'espace certification » et sont classés par ordre alphabétique de métier ; y figurent également les informations sur la Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE). Les fiches titre de chaque métier sont téléchargeables au format .pdf, elles comportent les compétences nécessaires dans l'emploi détaillées par CCP (Certificat de Compétences professionnelles)

Chemin d'accès :

<https://www.banque.di.afpa.fr/> : Aller dans Espace certification :

<https://www.banque.di.afpa.fr/EspaceCertification/EGPRecherche.aspx>

(voir écran ci-après)



4. Les fiches **ONISEP** sont organisées par index métiers, domaines ou centres d'intérêt. A la base conçues pour les jeunes, puisque centrées sur la formation, elles sont aujourd'hui élargies à tout public. Cette ressource dépend du Ministère de l'Education Nationale.

Chemin d'accès :

<http://www.onisep.fr/> (onglet : Découvrir les métiers)



5. Les « **fiches MIP** » réalisées par la Mission d'Information Professionnelle de Louhans; sont classées par ordre alphabétique et thématique. Elles ont l'avantage d'être ludiques et simples d'accès. Un témoignage de professionnel permet de bien comprendre le métier « de l'intérieur », via un exemple vécu. Les fiches MIP sont téléchargeables au format .pdf.

....

D'une manière générale et tout simplement, sur votre moteur de recherche préféré, tapez « fiches métier », vous obtiendrez un faisceau de réponses tout à fait exploitables...

Et n'oubliez pas : Le CV, c'est comme un logiciel, il suit votre parcours : mettez-le à jour !



Bon CV à tous !

CONTENUS DE COURS ET SUIVI DE LA PROGRESSION PÉDAGOGIQUE

Intitulé du module : **La gestion des appels difficiles**

Durée du module : 14 heures - Formule : INTRA COURS PARTICULIERS INTER En : cours du soir cours de journée cours intensifs

Description	Méthodes pédagogiques	Outils pédagogiques utilisés		
			Abordé	Traité
Les 9 tendances de nos clients	Présentation-Explications-Mises en contexte	Diaporama		
RC Attitudes : Qualités d'un Service Client	Enquêtes de satisfaction, résultats d'audits, citations, post sur forum Internet + exercices de réflexion collective	Diaporama		
Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle ?	Description de techniques et d'attitudes à adopter en RCD : identifier les émotions, apprendre à les gérer + exemples	Diaporama		
Scénarios d'appels au Service Client	Jeux de rôles en co-conseil : debrief collectif et participatif	Scripts d'appels sur diaporama		
Evaluation des appels : Critères de qualité	Lecture et illustration point par point par des exemples et contre-exemples	Document texte		
7 techniques de négociation en Vente : « Réussir sa négociation »	Lecture balayage (reprend dans un contexte large des notions abordée au plan de la RCD)	Document texte		
Traitement des objections: contourner l'obstacle. « Bien connaître mon produit, c'est bien en parler, c'est pouvoir gagner l'accord de mon client » Ex. Carte 4★ « cabine d'essayage à domicile »	<ul style="list-style-type: none"> Lecture d'un document de techniques de télémarketing « Boîte à outils » Illustration par l'exemple : travail sur un produit commercial (carte de crédit) : lister et écrire les avantages du produit pour se préparer aux objections 	Document texte Support papier d'une campagne, Challenge commercial pour Cofidis		
4 types de réclamations, 4 types de clients	Identifier mon client et sa réclamation + Jeu de rôle enregistré en direct	Diagramme Simulé d'appel avec mallette téléphonique, debrief en co conseil		
« Conflit au téléphone » :	Ecoute collective et suivi à l'aide d'une grille d'écoute	Enregistrement téléphonique		

Description	Méthodes pédagogiques	Outils pédagogiques utilisés		
			Abordé	Traité
« Gérer l'agression au téléphone »	superviseur			
Méthode Forventor	Ecoute collective et suivi à l'aide d'une grille d'écoute	Enregistrement téléphonique		
	Exemples de traitement d'appels	Tableau de scripts d'appels- document d'entreprise		
Grille ACQUERIR	Etapas d'appels évalués avec critères Qualité	document d'entreprise, exemple concret		
Techniques de l'entretien téléphonique	Questionnement, Respiration, Intonation, Reformulation	Diaporama + Exercices de réflexion collective		
Petit Test de mémoire	Histoire courte lue et redite oralement : constat de la perte d'informations émetteur-récepteur	Texte support		
Impact des mots et de la Voix	Désamorcer, éviter l'escalade de l'agressivité	Diaporama		
Quizz Jeu de rôles	Evaluation individuelle finale	Simulé d'appel avec debrief personnel		
Quizz écrit	Restitution écrite des notions abordées, mots-clefs et techniques	Questionnaire		
Histoire d'anticipation « RCDemain »	Pointe d'humour (terminer sur une note positive !)	Lecture		

Conditions matérielles nécessaires

Outils pédagogiques à prévoir

Vérification par Groupe CCI Formation 54

Date et Visa

- C Conforme
- NC Non Conforme
- AD Attente de Décision

Trame de l'entretien De Clarification de projet

Je pose le cadre = « contrat de communication » (présentation, accord, confidentialité), durée de l'entretien (30 minutes) et but (découvrir votre parcours et votre projet professionnel)

Quel est votre nom ?

■ **Passé :**

De quelle région êtes-vous ?

Quel est le premier diplôme que vous avez obtenu ? En quelle année ? A quel endroit, région ?

Comment votre choix a été motivé pour vous orienter vers telle ou telle discipline ? C'est votre choix ? Est-ce venu d'une autre personne ?

Quelle était votre matière préférée ?

Quel est votre dernier diplôme obtenu ? En quelle année ? Est-ce toujours en lien avec ce domaine ? Si non : Pourquoi ?

Pourriez-vous m'expliquer l'enchaînement, l'articulation de vos différentes formations ? Y-a-t-il un dénominateur commun, un fil conducteur... ? (amener à des prises de conscience clarifiantes)

Comment expliquez-vous les changements de postes, de voies ... ?

Avez-vous bougé géographiquement ? (avez-vous travaillé à l'étranger ?) Parlez-vous des langues étrangères ?

Si c'était à refaire referiez-vous le même type d'études, de formation... ?

Que préférez-vous : gérer un budget, aider une personne dans des actes quotidiens ? ... Si vous deviez en retenir trois activités et les hiérarchiser par ordre de préférence....quelles seraient les activités retenues ?

Quelle a été votre plus belle réussite ?

- Professionnelle ?
- Extraprofessionnelle ?

Qu'est-ce que vous voudriez au contraire reprendre, améliorer dans votre chemin de carrière ?

Quel est l'emploi dans lequel vous êtes resté le plus longtemps ?

Que vous ont apporté vos précédentes expériences ? (savoirs, savoir-faire ?)

■ **Présent :**

Aujourd'hui, où en êtes-vous ? ...

Quel statut professionnel avez-vous actuellement ?

Avez-vous déjà défini un projet professionnel ou celui-ci est-il en cours de définition ?

Qu'avez-vous déjà entrepris pour arriver à votre objectif ?

Que connaissez-vous du métier ? Ses conditions de travail, les conditions d'accès à l'emploi (niveau requis... ?)

Connaissez-vous les formations existantes ?(pour mener à bien votre projet ?)

La formation, l'action : comment se déroule-t-elle ?

- Sa durée ?
- Ses dates ?
- Des **Périodes en Entreprise** ? Que devez-vous produire ? Quelle est la validation de la formation ? Titre ? Niveau...niveau V CAP, niveau IV Bac, niveau III Bac+2 etc.

Contraintes/ Freins Eventuels...

La dimension familiale intervient-elle dans ce projet ? Est-elle impactée ?

Les contraintes : **rencontrez-vous des contraintes (économiques, physiques etc....**

Si vous êtes en formation : **Quand êtes-vous rentré (date entrée et fin, nombre d'heures en centres et en entreprise...)** ?**Quel est l'intitulé précis de votre formation ? Où en êtes-vous dans votre formation ?**

Si la formation est encore un projet : **Quel est votre plan d'action pour entrer en formation ?**

Une préparation ? Vous connaissez le programme de la formation ?

Qu'est-ce qui vous plaît dans les matières enseignées? Qu'est-ce que vous réussissez bien ?**Quelles sont celles dans lesquelles vous serez le plus à l'aise ? ... et le moins à l'aise ... ?**

Vous êtes en formation : **Que pensez-vous devoir travailler pour être en mesure de réussir votre projet ?**

Comment allez-vous vous organiser, ou comment vous êtes-vous organisé ?

Comment organisez-vous votre travail ? Travaillez-vous facilement en toute autonomie, donnez-moi des exemples qui en attestent)

Demain

Comment vous voyez-vous ?

(Inviter à formaliser précisément le projet professionnel, à court voire moyen termes sur une feuille de papier afin de donner plus de matière au souhait)

Quel est votre souhait, votre objectif ?

Que devez-vous faire, prévoir, pour atteindre ce que vous cherchez ?

Voyez-vous encore plus loin, des pistes extra professionnelles ?

Y aura-t-il des changements sur votre cercle familial suite à la réalisation de cet objectif ?

**Comment voyez-vous les étapes pour arriver à votre but par la suite ? Qu'êtes-vous prêt à faire comme investissement (temps, travail...) pour y arriver ?
Une date est-elle prévue ?**

Je résume ...

Date	OF	Lieu	Activité	Public	Type d'intervention	Contexte	
lun 18/03/2013	Virgule	Dieuze	atelier téléphone	Conforter Pour Agir Agefiph	Co animation	Recherche de stage en Entreprise	
ma 19/03/2013	Virgule	Nancy	entretiens de suivi/Rédaction lettre de motivation	Cap Projet Pôle Emploi	Entretiens individuels-Observation + Lettre de motivation	Recherche d'emploi et/ou formation	
me 20/03/2013	Virgule	Dieuze	entretiens de suivi	Conforter Pour Agir Agefiph	entretiens	Suite de recherche de stages	
je 21/03/2013	Virgule	Nancy	ateliers ADVP	Cap Projet Pôle Emploi	Journée de présentation/observation	Ateliers 2 activités ADVP	
ve 22/03/2013	Virgule	Nancy	2 ateliers téléphone	Objectif Emploi cadres Pôle Emploi	animation	Prospection et Relances recherche d'emploi	
me 27/03/2013	Virgule	Dieuze	atelier téléphone	Conforter Pour Agir Agefiph	Entretiens Recherche de stage	Recherche de stage en Entreprise	
je 28/03/2013	Virgule	Nancy	atelier	Objectif Emploi	animation	Prospection recherche d'emploi	
ma 02/04/2013	Homme en Devenir	Vandœuvre	Participation à la journée d'animation MBTI en groupe/approche jungienne. Questionnaire d'aide à l'orientation de carrière. Observation participante. Objectif PE 2 : Identifier les outils utilisés et la démarche d'accompagnement.				Annexe : Planning de la 2^{ème} PAE à Virgule et Homme en Devenir
me 03/04/2013	Homme en Devenir	Participation à la journée de lancement du PSOP (prestation spécifique d'orientation professionnelle) pour un public TH+ intervention d'Action Industrie, Cabinet d'Ergonomie+ de la médecine préventive. Travail sur le profil personnel et professionnel : prise en charge d'un groupe de 4 personnes Objectif pdt la PE , 2 : identifier le réseau spécifique intervenant dans le champs de l'insertion+du handicap. + repérer la typologie des publics accompagnés, le type d'accompagnement, les mesures dont relèvent les différents publics.					
je 04/04/2013	Homme en Devenir	Vandœuvre	Atelier	Ingénierie de formation: Téléphone+ ADVP : préparation du module			

ve 05/04/2013	Homme en Devenir	1 ^{er} entretien d'accompagnement avec un stagiaire	Accompagner et suivre 1 personne
lu 08/04/2013	Homme en Devenir	MBTI suite+ entretien de recrutement ou suivi avec Françoise de ses candidats.	Entretiens de recrutement
ma 09/04/2013	Homme en Devenir	Info collective "Conforter pour agir" TOUL, répond à l'Objectif de la PE2 : Repérer les pratiques et les outils utilisés pour le positionnement.	Info collective et positionnement
		Assister à un travail sur le bilan de compétences (entretien individuel).	Entretiens individuels
		Objectif PE2 : assister à des entretiens et noter la pratique du tuteur.	Assister à des entretiens
me 10/04/2013	Homme en Devenir	Animer une séance sur l'entretien téléphonique en recherche de stage. Journée entière de formation en collectif : 12 personnes	Animer une séance
		Objectif PE2 : module 2 : animer des séances de formation.	Animation de séance
je 11/04/2013	Homme en Devenir	Suivi des 14 stagiaires. en entretiens individuels (env. 1h) en autonomie/ Module : Accepter son Handicap 2 ^{ème} entretien de suivi avec un stagiaire (bilan de suivi)	Participer à l'accompagnement de personnes; suivre 1 personne
ve 12/04/2013	Homme en Devenir	Même programme que le jeudi 11/04	Participer à l'accompagnement de personnes; suivre 1 personne
me 17/04/2013	Homme en Devenir	Entretien individuel, recherche de stage pour les participants de Conforter Nancy	Participer à l'accompagnement de personnes
je 18/04/2013	Homme en Devenir	Entretien individuel avec un stagiaire de l'action PSOP (Bilan de compétences TH) ; problématique : TH lourd.	Participer à l'accompagnement de personnes
ve 19/04/2013	Homme en Devenir	Suivi en entreprise (bilan intermédiaire) + Entretien individuel (entretien de suivi) action Conforter Pour Agir Nancy	Lancement d'1 action de f°/ Acc. vers l'emploi/formation
me 24/04/2013	Homme en Devenir	Participation aide à la recherche de stage + parallèlement : travail sur le projet.	Collectif et Accompagnement

jeu 25/04/2013	Homme en Devenir	Tests de recherche de centres d'intérêt/hypothèses Métiers- PSOP	Collectif et Accompagnement
ve 26/04/2013	Homme en Devenir	Entretiens individuels CPA Vandœuvre	Accompagnement
lu 29/04/2013	Homme en Devenir	Animation d'atelier, groupe Conforter Pour Agir Bar-le-Duc : l'entretien téléphonique en recherche de stage	Préparer et animer des séances de formation
ma 30/04/2013	Homme en Devenir	Bilans et entretiens individuels CPA Toul	Accompagnement
Je 02/05/2013	Homme en Devenir	Bilans et entretien individuels CPA Vandœuvre	Accompagnement



Habilitation jury Formation CRCD

PRÉFET DE MEURTHE-ET-MOSELLE

Direction régionale
des entreprises,
de la concurrence,
de la consommation,
du travail et de l'emploi
de Lorraine

UNITÉ TERRITORIALE
DE MEURTHE-ET-MOSELLE

Adresse postale

23 bd de l'Europe
BP 50219
54506 VANDOEUVRE
LES NANCY CEDEX

POLE ENTREPRISES
ET EMPLOI

Téléphone : 03.83.50.39.57
Télécopie : 03.83.57.66.38

Adresse courriel :
anita.ludwig@directe.gouv.fr

**Inscription sur la liste départementale des membres de Jury
pour les sessions de validation du titre professionnel
hors AFPA**

Conseiller(ère) relation client à distance

Vandoeuvre-lès-Nancy, le 4 mars 2013

En application des articles R338-1 et suivant l'article du code de l'Education relatif
au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi,

Le Directeur de l'Unité Territoriale de Meurthe-et-Moselle arrête comme suit la
liste des personnes habilitées comme membres du jury pour la délivrance du titre
professionnel suivant :

Conseiller(ère) relation client à distance

Niveau IV titre et certificats qui le composent ou lui sont associés.

Madame LOSDAT-MADIEH Karinne
8 rue de la Tour Blanche
54300 LUNEVILLE

Cette habilitation est valable jusqu'au 5 juillet 2016.



R/Le Préfet
P/Le DIRECCTE
Le Directeur de l'Unité Territoriale
Meurthe-et-Moselle

Philippe SOLD

La Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) regroupe les missions exercées antérieurement par les structures suivantes : DRTEFP et DDTEFP, DRCCRF, les services de développement économique et de métrologie des DRIRE, DRCE, DRCA, DRT et CRIE.

Siège Direccte : Cité Administrative – Rue Chanoine Collin – 57000 METZ

www.lorraine.directe.gouv.fr