

Atelier Conseil en évolution professionnelle

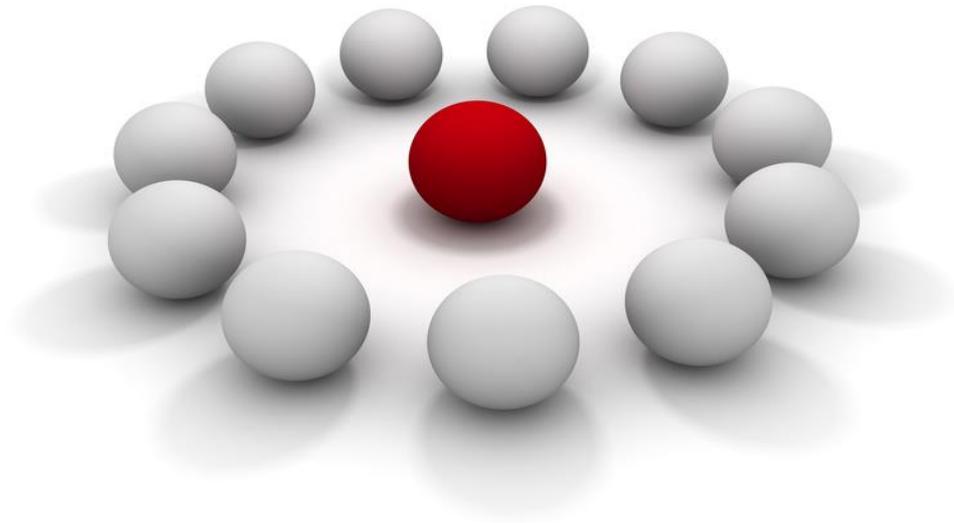
*« Donnez à chacun la liberté de choisir
et la capacité de construire son parcours professionnel »*



29 juin 2018

Ghuyslaine Lemarchand

- Pouvez-vous vous présenter rapidement ?
 - Prénom, Nom
 - Fonction
 - Etablissement (Nom, taille)



Ghuyslaine Lemarchand



☑ **Compétences clés**

- Gestion des talents et des carrières
- Développement des compétences et professionnalisation
- Mobilité et recrutement
- Accompagnement du changement

☑ **Publication**

Elle est l'auteure de nombreux articles et ouvrages dont :

- « Construire son portefeuille de compétences »
- “Le management des compétences“ ,
- “Mettre en place des parcours professionnels »
- « Mettre en place l'entretien professionnel »...

☑ **Certifications**

- Professionnelle TMA (Talents & Motivations Analysis) - 2016
- Conduite de bilan : Méthodologie et démarche de bilans professionnels – ECPA - 2010

☑ **Formation initiale**

Diplômée d'une Maîtrise en Sciences Economiques et d'un DESS en Gestion des Ressources Humaines

☑ **Expériences**

Depuis 2010 C-CAMPUS CAREER – Co-fondatrice et Directrice associée

Accompagner les Directions dans l'optimisation des politiques et dispositifs de gestion de carrières et des talents : Accompagnement CEP, Accords GPEC, création de process, d'outils (cartographie emplois, passerelles, référentiels compétences, entretiens évaluation, professionnel, ateliers et bilans carrière,...).

2008-2010 KOOKAI - Directrice des Ressources Humaines

Accompagner le développement du réseau et la montée en gamme des produits. Investir dans une politique de développement - compétences, motivation, fidélisation - en préservant les équilibres du modèle économique.

2005-2008 Groupe VIVARTE - Directrice du Développement des RH Groupe

Définir et mettre en œuvre une politique de développement RH en cohérence avec la diversité des sociétés (TPE, PME, GE ; périphérie/centre-ville). Harmoniser les pratiques et outils de développement RH (recrutement, mobilité, carrière, formation,...). Négocier des accords.

2003-2005 SFR - Responsable Emploi et Développement des compétences

Favoriser le développement professionnel et personnel des collaborateurs. Harmoniser les emplois suite aux différents rachats. Construire des parcours professionnels dans les métiers : Système d'information, Réseaux, Commercial, Comptabilité, Service client, Management.

2001-2003 SFR - Responsable Formation

Participer à la création de l'organisme de formation « Espace Campus ».

1999-2001 CEGOS - Chef de projet RH

Concevoir des offres de formation et de conseil en réponse aux problématiques clients. Vendre des prestations, développer son portefeuille clients et les fidéliser.

1992-1998 Groupe GFC-BTP Organisme Paritaire Collecteur Agréé – Consultante

Accompagner les entreprises dans le diagnostic et le montage de projets de formation.

- Quelles sont vos attentes au regard de cet atelier ?
 - Quelles questions vous posez-vous sur le CEP ?
 - Souhaitez-vous échanger sur des situations spécifiques ?



- **Les enjeux du CEP dans le contexte de la réforme de la formation**
 - Le contexte, les enjeux et les étapes du CEP (3 niveaux)
 - La complémentarité avec le bilan de compétences

- **Les spécificités de l'accompagnement CEP**
 - Les objectifs, les acteurs, la posture, les modalités d'entretien, les supports d'entretien, les conditions de réussite (cahier des charges CEP)
 - L'offre de formation ANFH associée au CEP

- **L'illustration de la démarche à travers des cas concrets**
 - Les typologies de demandes (agents sans projet, ayant un projet précis, un projet flou,...)
 - Les étapes du conseil en évolution professionnelle : l'analyse de la demande, l'aiguillage, la validation de la poursuite ou non de la démarche CEP, la contractualisation de la démarche CEP
 - La posture de co-construction avec le bénéficiaire



- Le support de l'atelier vous sera transmis par mail.

Atelier Conseil en évolution professionnelle

*« Donnez à chacun la liberté de choisir
et la capacité de construire son parcours professionnel »*



29 juin 2018

Ghuyslaine Lemarchand

Les enjeux du CEP dans le contexte de la réforme de la formation

- Le contexte, les enjeux et les étapes du CEP (3 niveaux)
- La complémentarité avec le bilan de compétences

- Le groupe se divise en 2 sous-groupes.
 - Chaque groupe répond à son tour aux questions.
 - L'objectif est d'obtenir un maximum de points.
 - Le barème de points est le suivant :
 - Pour chaque bonne réponse : 1 point
 - Pour une mauvaise réponse : 0 point
 - Pour une réponse incomplète : 0,5 point.
 - Si un groupe n'a pas la réponse, l'autre groupe peut répondre, les mêmes règles de points s'appliquent.



Question 1

- Qu'est-ce que le Conseil en Evolution Professionnelle ?
 - Du point de vue du bénéficiaire
 - Du point de vue du conseiller en évolution professionnelle



- Qu'est-ce que le Conseil en Evolution Professionnelle ?
 - **du point de vue du bénéficiaire**, une démarche visant à faire un point sur sa situation, ses perspectives et son évolution professionnelles. Elle se caractérise par un processus d'appui à l'élaboration et la concrétisation d'un projet professionnel
 - **du point de vue du conseiller en évolution professionnelle, une offre de service** en réponse aux besoins des personnes actives dont l'objectif est d'apporter un appui à la prise de recul sur leur situation professionnelle, à l'élaboration et à la concrétisation de leur projet professionnel.

Question 2

- Quelles sont les textes qui permettent la définition et la mise en place du CEP ?



- La loi qui a institué la création du CEP
 - La loi du **14 juin 2013** relative à la sécurisation de l'emploi a institué la création du CEP.

- La loi qui a défini les contours de ce nouveau service
 - La loi du **5 mars 2014** relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale a défini les contours du CEP.

 - Il trouve son fondement dans l'art 611-3 du Code du travail qui affirme que « Toute personne dispose du droit à être accompagnée, conseillée en matière d'orientation professionnelle, au titre du droit à l'éducation garanti à chacun par l'art. L. 111-1 du code de l'éducation ».

 - Cette **offre de service** est définie par un arrêté ministériel en date du **16 juillet 2014** (publié au Journal officiel du 24 juillet 2014) fixant le cahier des charges du CEP.

- La circulaire du 10 mai 2017 relative aux modalités de mise en œuvre du compte personnel d'activité dans la fonction publique

Un accompagnement personnalisé en appui du CPF

Pour l'aider à élaborer son projet d'évolution professionnelle et identifier les actions nécessaires à sa mise en œuvre, l'agent a la possibilité de solliciter un accompagnement personnalisé. Il s'agit d'une garantie nouvelle prévue par l'article 22 de la loi du 13 juillet 1983 susvisée afin de favoriser la construction des parcours professionnels des agents publics, qui doit être pleinement mise en œuvre dans le cadre du recours au compte personnel de formation.

Cet accompagnement peut être assuré par un conseiller formé à cet effet - conseiller mobilité carrière, conseiller RH, conseiller en évolution professionnelle, conseiller formation - au sein du service, ministère, collectivité ou établissement public d'affectation de l'agent, ou au sein des centres de gestion de la fonction publique territoriale ou de **l'association nationale de la formation permanente du personnel hospitalier (ANFH)** ou par les organismes mentionnés au Code du Travail (APEC, Pôle Emploi, Missions locales, OPACIF et Cap Emploi)

Question 3

- Qui sont les bénéficiaires du CEP?



- Les bénéficiaires du CEP
 - **Tous les agents des établissements** : agents titulaires, stagiaires en cours de titularisation, les contractuels de droit public, les contrats de droit privé (contrats aidés).

Question 4

- Quels sont les 3 niveaux du CEP et leurs caractéristiques ?



- L'arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au CEP précise que l'offre de services du CEP se structure en 3 temps d'accompagnement.

1. Un accueil individualisé

Il permet au bénéficiaire d'analyser sa situation professionnelle, de décider ou non de la poursuite de ses démarches et d'identifier les acteurs susceptibles de l'y aider. Ce premier temps d'accueil peut être complété par des informations locales sur les besoins non satisfaits dans certains secteurs, sur l'emploi, sur les métiers ou encore les qualifications et les formations.

2. Un conseil personnalisé

A ce stade, le bénéficiaire dispose d'un référent qui le suivra tout au long du processus de conseil et l'accompagnera. Ce second temps du CEP permet au bénéficiaire de construire son projet professionnel. Il s'agit à ce stade d'élaborer une stratégie d'évolution permettant à l'agent de construire ou de préciser son projet professionnel et de cerner les compétences ou qualifications à faire reconnaître, à acquérir ou à développer. *Livrable: document de synthèse*

3. Un accompagnement à la mise en œuvre du projet professionnel

Le conseiller est amené à accompagner l'agent dans la construction du plan d'actions, d'un projet de formation et à soutenir la réalisation du projet de manière globale.

A cette étape, *le bénéficiaire et le conseiller co-construisent un plan d'actions écrit* (remis à l'agent), permettant à ce dernier d'identifier les interlocuteurs, les leviers et les financements disponibles pour mettre en œuvre son projet professionnel comprenant ou non une action de formation. Dans ce plan d'actions figurent la description du projet d'évolution professionnelle du bénéficiaire, la stratégie de mise en œuvre et l'éventuel plan de formation.

NB: le parcours est libre. Il est possible de rentrer directement au second ou troisième niveau, ou de s'arrêter au premier...

Question 5

- Certaines prestations du CEP peuvent-elles être payantes ?

- Certaines prestations du CEP peuvent-elles être payantes ?
- Toutes les prestations proposées dans le cadre du CEP (accueil, conseil, accompagnement) sont **gratuites**.

Question 6

- Qui sont les opérateurs du CEP?



- Les opérateurs du CEP

- ◆ **Pour les agents de la Fonction Publique**

- « *Tout fonctionnaire peut bénéficier à sa demande d'un accompagnement destiné à l'aider à élaborer et mettre en œuvre son projet professionnel, notamment dans le cadre du CEP* » (Ordonnance du 19 janvier 2017) »
- « *Un accompagnement personnalisé* » assuré par ...
- « *Un conseiller formé à cet effet au sein de son administration, de sa collectivité ou de son établissement au sein des Centres de Gestion de la Fonction Publique Territoriale, ou au sein de la Fonction Publique Hospitalière par l'Organisme paritaire agréé par l'Etat (l'ANFH)* »

- Les opérateurs du CEP

- ◆ **Pour les salariés du secteur privé**

- La délivrance du CEP est confiée à **cinq opérateurs nationaux**, choisis en raison de leur couverture du territoire et de leurs missions en matière de conseil et d'accompagnement :

- **Pôle emploi** (demandeurs d'emploi)
- **Cap emploi** (personnes en situation de handicap)
- **L'Apec** (cadres)
- **Les Missions locales** (jeunes)
- **Les Fongecif/ Opacif**

- **Les Régions** sont également en mesure de désigner des opérateurs régionaux.



- Les 8 OPACIF

■ AUDIOVISUEL,
PUBLICITÉ,
SPECTACLES,
PRESSE,
ÉDITION

AFDAS

66 rue Stendhal - CS32016

75990 Paris Cedex 20

Tél. : 01 44 78 39 39

Fax : 01 44 78 39 40

www.afdas.com

■ CRÉDIT ET MUTUALITÉ
AGRIcoles

AGECIF CAMA

50, rue La Boétie

75008 Paris

Tél. : 01 49 53 44 00

<http://agecif-gdfpe.fr>

■ PERSONNEL INTÉRIMAIRE
FAFTT

14, rue Riquet

75940 Paris - Cedex 19

Tél. : 01 53 35 70 00

www.faftt.fr

■ EXPLOITATIONS AGRICOLES
FAFSEA

153 rue de la Pompe

75179 Paris - Cedex 16

Tél. : 01 70 38 38 38

www.fafsea.com

■ BANQUE DE FRANCE,
INDUSTRIES ÉLECTRIQUES
ET GAZIÈRES, RATP, SNCF

UNAGECIF

48, boulevard des Batignolles

75017 Paris

Tél. : 01 44 70 74 74

www.unagecif.org

■ SECTEUR SANITAIRE
ET SOCIAL

UNIFAF

40, Gabriel Crié

CS 70001

92247 Malakoff cedex

Tél. : 01 46 00 41 29

www.unifaf.fr

■ COOPÉRATIVES AGRICOLES,
INDUSTRIES ALIMENTAIRES,
ALIMENTATION EN DÉTAIL

OPCALIM

20 Place des Vins de France -

CS 11240

75603 PARIS Cedex 12

Tél. : 01 40 19 41 20 [Industries Ali-
mentaires]

Tél. : 01 40 19 41 30 [Coopération
Agricole]

Tél. : 01 40 19 41 70 [Alimentation en
Détail]

www.opcalim.org

■ ÉCONOMIE SOCIALE,
SÉCURITÉ SOCIALE,
URBANISME ET HABITAT

UNIFORMATION

1, rue de Citeaux

75012 Paris

Tél. : 0820 209 210

www.uniformation.fr

Question 7

- Les démarches réalisées dans le cadre du CEP s'effectuent-elles sur le temps de travail ou en dehors du temps de travail ?

- Les démarches réalisées dans le cadre du CEP s'effectuent-elles sur le temps de travail ou en dehors du temps de travail ?
- Les démarches se déroulent **en dehors du temps de travail**, sauf disposition plus favorable appliquée par l'employeur .

Question 8

- Quelle complémentarité entre le CEP et le bilan de compétences?

- La complémentarité du CEP avec le bilan de compétences
- Le bilan de compétences est un accompagnement approfondi du niveau 2 du CEP « un conseil personnalisé ».
- Le CEP apporte des informations, des ressources et des conseils complémentaires :
 - Au niveau 1 « un accueil individualisé »
 - Au niveau 3 « un accompagnement personnalisé à la mise en œuvre du projet professionnel »

Les spécificités de l'accompagnement CEP

- Les objectifs, les acteurs, la posture, les modalités d'entretien, les supports d'entretien, les conditions de réussite (cahier des charges CEP)
- L'offre de formation ANFH associée au CEP

3 niveaux du CEP

Niveau 1 : Accueil individualisé

Objectif : Analyser la situation professionnelle, décider de la poursuite ou non de la démarche, identifier les acteurs susceptibles de l'y aider

- Analyser la demande et identifier, le cas échéant, la structure la mieux à même d'offrir le service adapté
- Informer sur les tendances socio-économiques, l'emploi, les métiers, les compétences, les qualifications et les formations selon les territoires
- Informer sur les dispositifs existants (services, prestations, formations)

Exemples de moyens pouvant être mis en œuvre

- Accueil physique individuel ou collectif
- Accueil téléphonique
- Site web
- Espace ressources documentaires sur l'emploi, les métiers et leurs évolutions, les qualifications, les dispositifs existants, le bassin d'emploi, ...

Niveau 2 : Conseil personnalisé

Objectif : Formaliser un projet d'évolution professionnelle et la stratégie assortie

- Clarifier la demande et les priorités en matière d'évolution professionnelle)
- Identifier les compétences et les emplois possibles
- Bénéficier d'une méthodologie de construction du projet professionnel
- Définir un projet professionnel en co-construction
- Apprécier la faisabilité du projet
- Définir une stratégie

Exemples de moyens pouvant être mis en œuvre

- Entretiens individuels physiques ou téléphoniques
- Espace ressources documentaires sur l'emploi, les métiers et leurs évolutions,, les qualifications, les dispositifs existants le bassin d'emploi,,...
- Supports pour mener les entretiens et co-construire ou valider un projet : portefeuille de compétences, identification des pistes possibles d'évolution, enquête métier, faisabilité du projet, aide à la décision
- Réunion d'information collective
- Ateliers thématiques : CV, entretien de mobilité, parler de soi,...

Niveau 3 : Accompagnement personnalisé à la mise en œuvre du projet professionnel

Objectif : Disposer d'un plan d'action et d'un soutien global à la réalisation de son projet

- Co-construire : les étapes, les objectifs intermédiaires, les différentes actions à conduire pour chacune de ces étapes ; le cas échéant, le parcours de formation envisagé, les dispositifs et prestations à mobiliser, le plan de financement
- Examiner la faisabilité financière et rechercher des financements

Exemples de moyens pouvant être mis en œuvre

- Entretiens individuels physiques ou téléphoniques
- Espace ressources documentaires sur l'emploi, les métiers, les qualifications, les dispositifs existants, modalités de financement, le bassin d'emploi, ...
- Ateliers thématiques : CV, entretien,...
- Supports pour la mise en œuvre et le suivi du projet : plan d'action, suivi de ce plan, élaboration des outils (CV, LM, argumentaire), acquisition des techniques (entretien de mobilité, parler de soi, ...)

- Jouer un rôle de facilitateur
 - Le rôle de « **facilitateur** », repose sur la capacité à être à l'écoute de la personne et à la soutenir dans la définition et la réalisation de son projet.
- Prodiguer le conseil dans un esprit d'impartialité et de confidentialité
 - Il est nécessaire de savoir gérer son jugement de valeur et de respecter l'initiative de la personne.



- Il peut être tentant pour le conseiller de donner à son interlocuteur l'information qu'il juge pertinente :
 - Tentant parce qu'il maîtrise cette information (ou croit la maîtriser) et que cette maîtrise le légitime dans son rôle de "conseiller-sachant",
 - Tentant parce que c'est plus rapide de donner la réponse que de poser la question et laisser chercher.
- Le rôle attendu n'est pas celui d'un expert, mais celui d'un accompagnateur qui va :
 - amener le demandeur à se poser les bonnes questions,
 - **l'outiller** pour une recherche plus efficace et une meilleure analyse de l'information.
- Il est important de garder un esprit d'impartialité (pas de jugement de valeur) et de confidentialité.

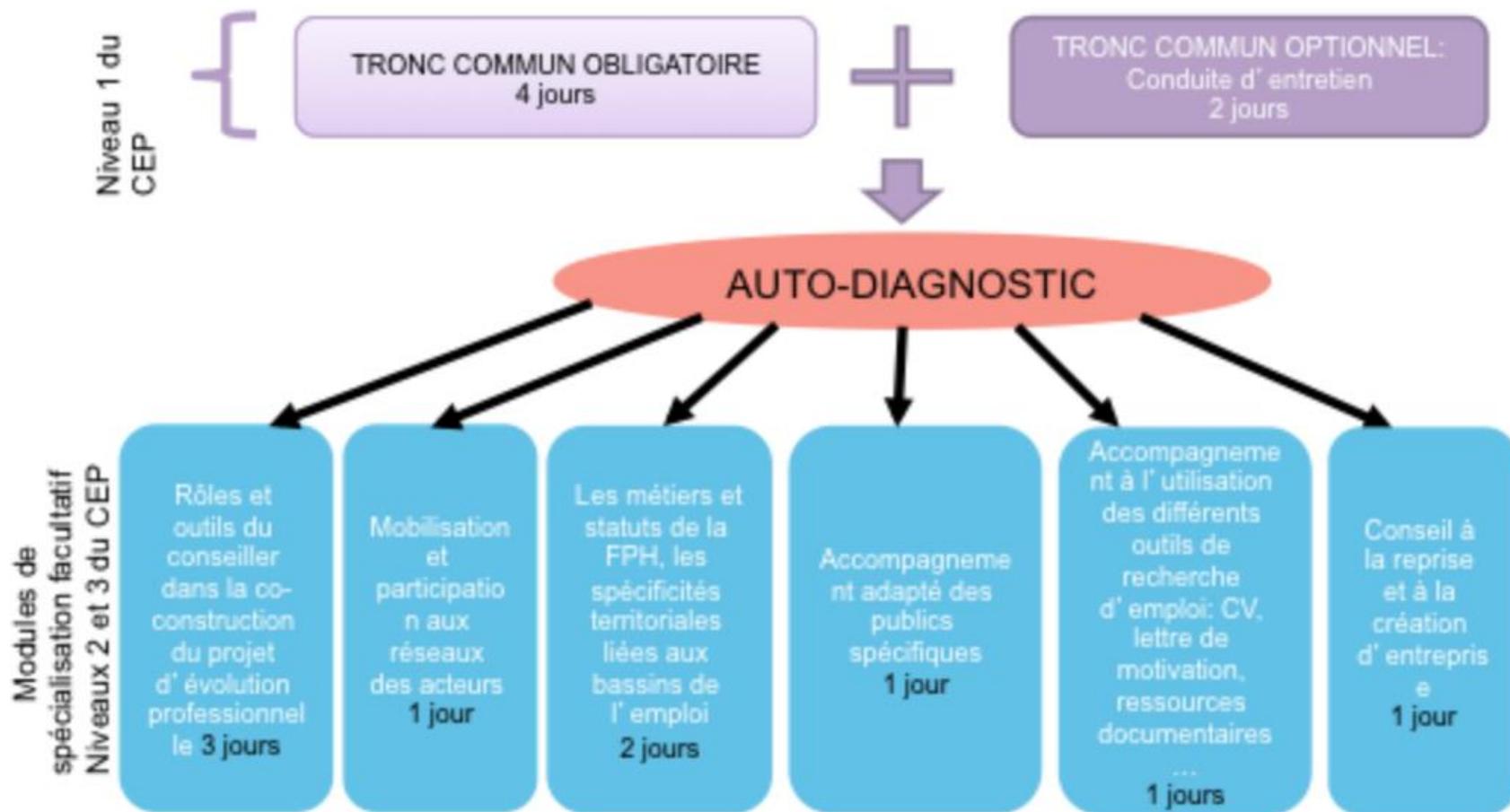
Attitudes de l'interviewer

- **Autorité** : Décider ce que l'autre doit faire, Lui imposer une relation autoritaire et le guider par des conseils et solutions.
- **Evaluation** : Porter un jugement en se référant à des normes et des valeurs, en imposant son point de vue d'«expert». Approuver ou désapprouver
- **Interprétation** : Traduire à sa façon, avec ses propres critères, les idées, comportements de l'interlocuteur
- **Soutien** : Soutenir l'interlocuteur en dédramatisant la situation, compatir, chercher à consoler
- **Enquête** : Traduire à sa façon, avec ses propres critères, les idées, comportements de l'interlocuteur
- **Compréhension, reformulation** : Ecouter, attendre que l'autre se soit exprimé avant de reformuler. Volonté de comprendre le ressenti de l'autre.

Effets sur l'interlocuteur

- Dévalorisation, perte de confiance, rejet, incompréhension
« Tu devrais.... »
- Culpabilité, besoin de se justifier, agressivité
« C'est bien, c'est mal,... »
- Risque d'interprétation erronée. Ne pas reconnaître le contenu de son message / incompréhension
« Je comprends tu veux dire que... »
- Sentiment d'être pris en pitié. Impression qu'on élude le problème. Limitation de l'autonomie de l'autre
« Ce n'est pas si grave,.... »
- Impression d'interrogatoire et peut susciter une réaction de défense . Peut aussi être ressenti comme un jugement implicite de la part de l'autre.
« Comment, pourquoi, avec qui,... »
- Sentiment d'être écouté, compris, respecté
« Si je comprends bien ce que tu veux dire,... »

Offre de Formation ANFH au conseil en évolution professionnelle pour les salariés ANFH et les agents des établissements



AXE 2 : ACCOMPAGNEMENT DES AGENTS

OBJECTIF : ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS PROFESSIONNELLES PAR UN DISPOSITIF MODULAIRE ET LA CARTE DESTINE AUX AGENTS

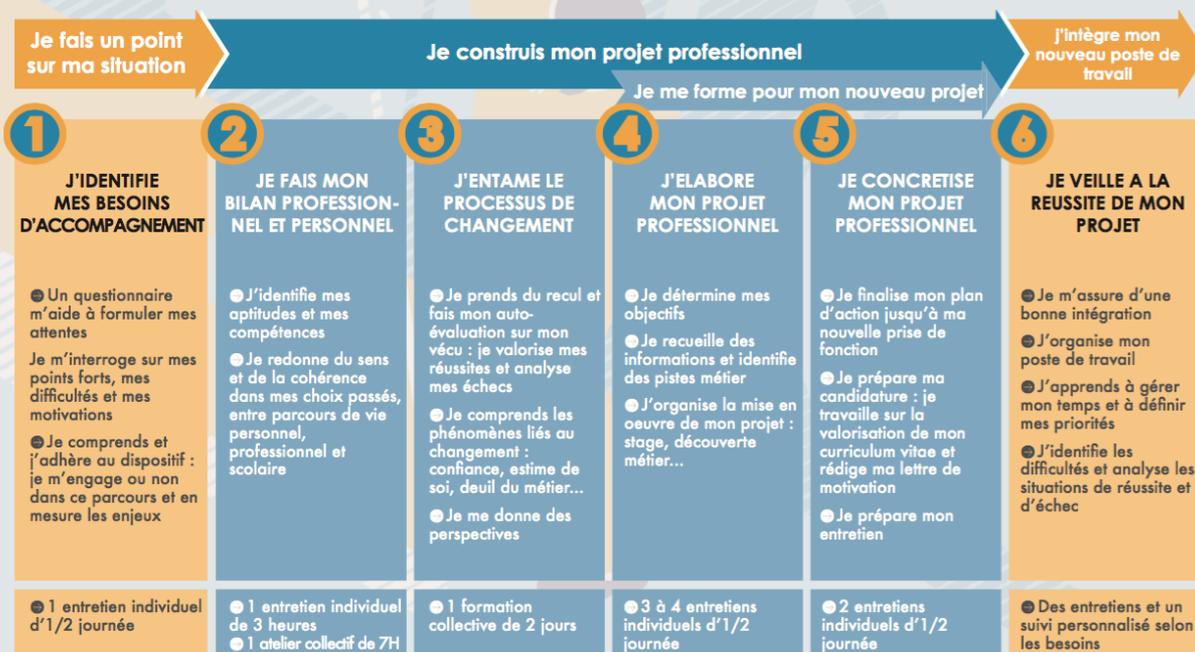
PUBLICS CONCERNÉS : AGENTS ENGAGÉS DANS UN PROCESSUS DE TRANSITION PROFESSIONNELLE :

Vous êtes aujourd'hui confronté(e) à une situation de reclassement professionnel, suite à des restrictions d'aptitude.

Vous devez vous réorienter en raison d'une réorganisation de services.

Vous envisagez une reconversion dans le cadre d'une mobilité interne.

Dans chacun de ces cas, vous êtes amené(e) à engager une réflexion individuelle sur votre parcours personnel et professionnel pour préparer l'avenir.



MON ETABLISSEMENT EST INFORME DE L'AVANCEE DE MA DEMARCHE ET M'ACCOMPAGNE

L'illustration de la démarche à travers des cas concrets

- Les typologies de demandes (agents sans projet, ayant un projet précis, un projet flou,...)
- Les étapes du conseil en évolution professionnelle : l'analyse de la demande, l'aiguillage, la validation de la poursuite ou non de la démarche CEP, la contractualisation de la démarche CEP
- La posture de co-construction avec le bénéficiaire

- Quelles sont les demandes des agents pour lesquelles vous êtes sollicités ?





3 niveaux du CEP

Niveau 1 : Accueil individualisé

Objectif : Analyser la situation professionnelle, décider de la poursuite ou non de la démarche, identifier les acteurs susceptibles de l'y aider

- Analyser la demande et identifier, le cas échéant, la structure la mieux à même d'offrir le service adapté
- Informer sur les tendances socio-économiques, l'emploi, les métiers, les compétences, les qualifications et les formations selon les territoires
- Informer sur les dispositifs existants (services, prestations, formations)

Exemples de moyens pouvant être mis en œuvre

- Accueil physique individuel ou collectif
- Accueil téléphonique
- Site web
- Espace ressources documentaires sur l'emploi, les métiers et leurs évolutions, les qualifications, les dispositifs existants, le bassin d'emploi, ...

Niveau 2 : Conseil personnalisé

Objectif : Formaliser un projet d'évolution professionnelle et la stratégie assortie

- Clarifier la demande et les priorités en matière d'évolution professionnelle)
- Identifier les compétences et les emplois possibles
- Bénéficier d'une méthodologie de construction du projet professionnel
- Définir un projet professionnel en co-construction
- Apprécier la faisabilité du projet
- Définir une stratégie

Exemples de moyens pouvant être mis en œuvre

- Entretiens individuels physiques ou téléphoniques
- Espace ressources documentaires sur l'emploi, les métiers et leurs évolutions,, les qualifications, les dispositifs existants le bassin d'emploi,,...
- Supports pour mener les entretiens et co-construire ou valider un projet : portefeuille de compétences, identification des pistes possibles d'évolution, enquête métier, faisabilité du projet, aide à la décision
- Réunion d'information collective
- Ateliers thématiques : CV, entretien de mobilité, parler de soi,...

Niveau 3 : Accompagnement personnalisé à la mise en œuvre du projet professionnel

Objectif : Disposer d'un plan d'action et d'un soutien global à la réalisation de son projet

- Co-construire : les étapes, les objectifs intermédiaires, les différentes actions à conduire pour chacune de ces étapes ; le cas échéant, le parcours de formation envisagé, les dispositifs et prestations à mobiliser, le plan de financement
- Examiner la faisabilité financière et rechercher des financements

Exemples de moyens pouvant être mis en œuvre

- Entretiens individuels physiques ou téléphoniques
- Espace ressources documentaires sur l'emploi, les métiers, les qualifications, les dispositifs existants, modalités de financement, le bassin d'emploi, ...
- Ateliers thématiques : CV, entretien,...
- Supports pour la mise en œuvre et le suivi du projet : plan d'action, suivi de ce plan, élaboration des outils (CV, LM, argumentaire), acquisition des techniques (entretien de mobilité, parler de soi, ...)

- Les 4 étapes de l'entretien
 - **L'accueil, la présentation**
 - Présentation du conseiller
 - Présentation/identification du bénéficiaire
 - **L'analyse de la demande**
 - Ecoute active de la demande
 - Reformulation de la demande
 - Questionnement
 - **La proposition faite au bénéficiaire**
 - Choix de la solution (CEP niveau 2 ou 3, autre opérateur,...)
 - **La conclusion et la prise de congé**
 - Validation que la réponse est comprise et en phase avec les attentes
 - Résumé des engagements pris

Conduite de l'entretien diagnostic

Etapas	Objectifs
Se préparer à l'entretien	- Analyser les éléments nécessaires à la conduite d'entretien (Synthèse Entretien d'exploration, fiches métiers,...)
Accueillir le bénéficiaire	- Se présenter - Resituer ce premier entretien dans la démarche globale d'accompagnement - Présenter les objectifs de l'entretien (clarifier la demande et confirmer l'engagement), ainsi que les modalités de son déroulement (durée, synthèse) - Créer un espace d'échange et de confiance mutuelle - Préciser le caractère confidentiel de l'échange et la posture du conseiller (écouter, proposer, ne rien imposer).
Faire le point sur la situation actuelle	- Questionner le bénéficiaire sur sa situation professionnelle - Détecter les éventuelles problématiques rencontrées (fusion, santé,...), les insatisfactions
Identifier le parcours	- Lister avec le bénéficiaire ses expériences, ses formations (reprendre les grandes lignes du CV)
Identifier les souhaits de changement	- Questionner sur les déclencheurs d'évolution - Investiguer sur les démarches déjà effectuées - Evaluer la représentation que se fait le salarié de son projet - Interroger sur la temporalité de son projet (lancement, échéances,...).
Repérer les attentes et les besoins du bénéficiaire	- Recueillir les attentes vis à vis du conseiller - Identifier les besoins du bénéficiaire (type d'accompagnement pertinent) - Définir le degré d'urgence
Identifier la disponibilité et le niveau d'autonomie	- Identifier la disponibilité pour les RDV (ex : en IDF, lundi ou vendredi en journée ou après 17.30 ; voire la période du déjeuner) - Identifier le temps pour se consacrer au CEP (travail personnel, recherches,...) - Autonomie dans les démarches à effectuer, l'utilisation des outils,...
Identifier les actions à entreprendre	- Présenter l'offre de services - Définir conjointement les actions/services à mobiliser
Conclure	- Reformuler les principaux points abordés lors de l'entretien pour s'assurer que les 2 parties sont en phase sur le contenu de l'entretien - Informer le salarié sur les modalités de l'accompagnement : * Synthèse écrite *Charte d'engagement * Mise en œuvre des services / actions prévus

Exemple de questions (sur la base de l'entretien diagnostic)

Vous trouverez ci-dessous des exemples de présentations/questions pour réaliser un entretien Diagnostic auprès d'un bénéficiaire du CEP :

Au cours de cet entretien je vais vous poser quelques questions, si vous le voulez bien :

« *Tout d'abord, je vais vous poser quelques questions sur votre état civil »*

« *Puis je vous poserai des questions sur votre parcours professionnel : vos expériences et vos formations,.. »*

« *Nous parlerons ensuite de votre situation actuelle,.. »*

« *Enfin, je vous poserai des questions sur votre projet, et vos attentes »*

1. Etat civil :

« *Tout d'abord, je vais vous poser quelques questions sur votre état civil,... »*

2. Parcours professionnel

Le parcours de formation :

« *Avez-vous un cv avec vous ?... »*

Si pas de cv : « Décrivez-moi votre parcours de formation : vos études, les diplômes, certifications, qualifications obtenus »

Les expériences professionnelles :

Si pas de cv : « Décrivez-moi votre parcours professionnel » « Quelles sont vos principales expériences ? « Quels sont les postes les plus marquants ? « Ceux qui vous ont le plus intéressés ? »

« *Quels postes avez-vous occupés ? Pendant quelle période ? À Quelles dates ? Dans quel secteur ? Quelle structure ? Dans quelle région ?... »*

3. La situation actuelle :

« Je vais vous poser quelques questions sur votre situation actuelle,... »

4. L'objectif / Le projet professionnel :

La demande

« Concernant votre projet, votre objectif professionnel : Quelle est votre demande ? Avez-vous un objectif, un projet professionnel identifié ? »

Les raisons, les déclencheurs :

« Quelles sont les raisons, les déclencheurs de cet objectif, de ce projet » ? « Qu'est-ce qui vous amène à faire cette demande ? », « Pourquoi souhaitez-vous réaliser cet objectif, ce projet ? », « Quels sont vos intérêts pour cet emploi » ? « Souhaitez-vous faire évoluer vos conditions de travail ? », « Souhaitez-vous faire évoluer votre rémunération ? », « Souhaitez-vous avoir plus / moins de responsabilité ? », « Pour quelles raisons souhaitez-vous changer de métier ? De secteur ? D'environnement,.. De région ? »

Les démarches effectuées :

*« Pour compléter ces informations,... Avez-vous déjà effectué des démarches pour ce projet ? »
« Si oui, lesquelles ? »*

Les points forts :

*« Selon vous, quels sont vos points forts pour atteindre cet objectif ? Réaliser ce projet ? »
« Quelles sont les expériences significatives sur lesquelles vous pourrez vous appuyer ? »
« Quelles sont les compétences acquises qui vous seraient utiles ? Les formations que vous avez suivies ? » « Avez-vous le soutien, l'appui de votre entourage pour réaliser ce projet ? »*

Les freins, les contraintes :

« Avez-vous identifié des freins, des contraintes pour atteindre cet objectif ? Pour réaliser votre projet ? »

« Avez-vous des contraintes géographiques ? », « Etes-vous mobile ? », « Pouvez-vous vous déplacer facilement, fréquemment,.. ? »

« Avez-vous des contraintes de conditions de travail liées aux horaires, au temps de travail, aux jours travaillés ? »

« Avez-vous des contraintes liées au contrat de travail, .. », « Etes-vous ouvert à un contrat en CDD ?, à temps partiel, ...? »

« Avez-vous des contraintes physiques, des impossibilités de travail liées à la posture physique du métier,... »

Les délais de mise en œuvre :

« Quels sont pour vous les délais de mise en œuvre de votre projet ? », « Y-a-t-il une situation d'urgence à changer ? », « Quels délais vous donnez-vous pour réaliser votre projet ? »,

« Quels délais vous semblent raisonnables pour réaliser votre projet » ?

5. Les attentes envers le conseiller :

« Quelles sont vos attentes ? », « Qu'attendez-vous de cet accompagnement ? »,

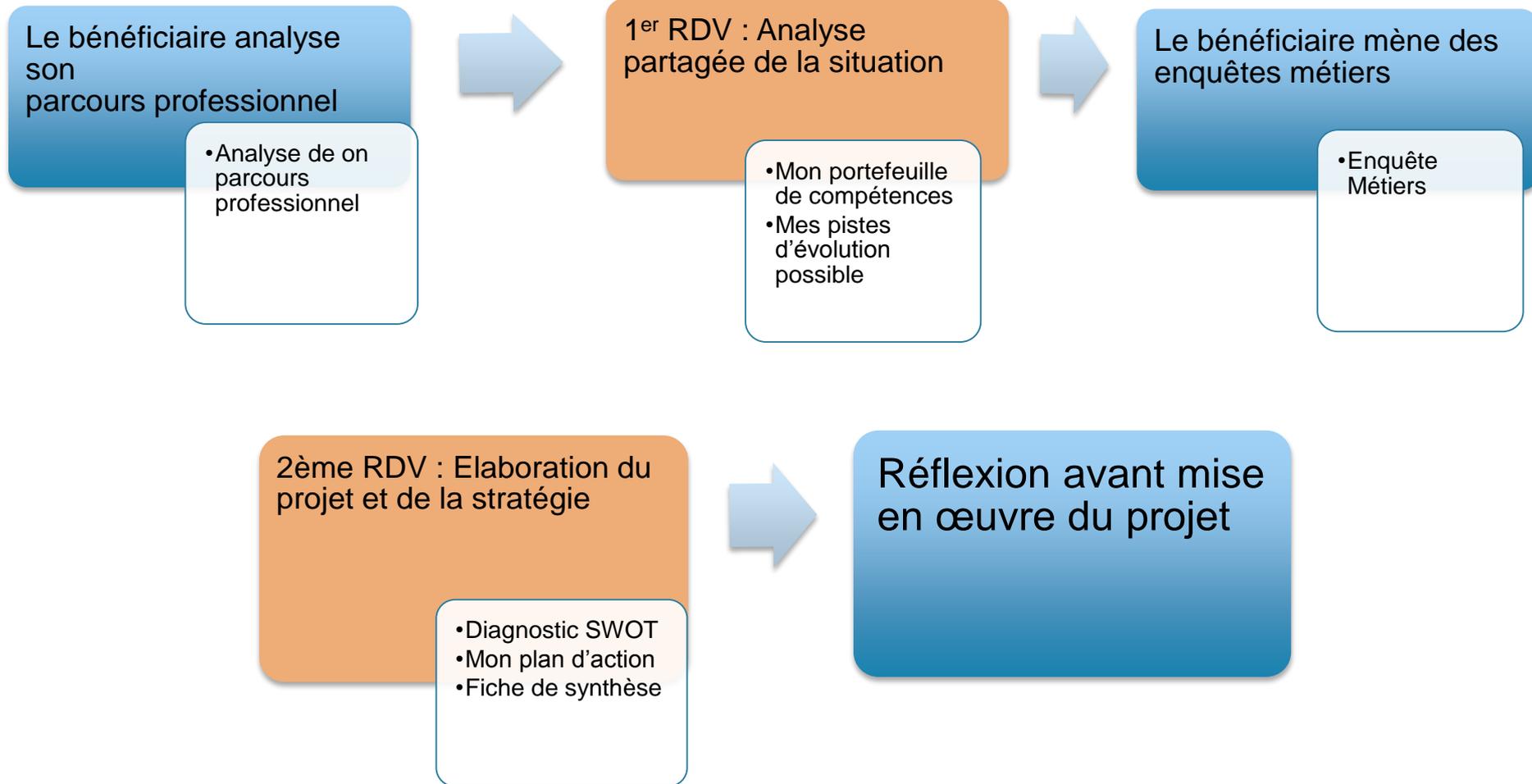
« Qu'est-ce qui vous fera dire que vous êtes satisfait de cet accompagnement ? »,

« Quels sont les points que vous souhaitez travailler ? », « Que souhaitez-vous obtenir comme résultat ? »

Conclusion :

« Au vu de notre échange, je vous propose : »

Exemple



Merci pour votre participation

