

## CONSEILS ORAL CONSEILLER 2007

### CONSEILS POUR L'ORAL DE CONSEILLER

Avant de vous présenter à l'oral : relisez attentivement le dossier que le jury l'a\vous avez envoyé à l'ANPE au moment de votre inscription sous les yeux pendant votre passage.

Le jury est constitué de 2 personnes : une qui mène l'entretien, l'autre qui prend des notes.

→ MES : vous aurez 15 minutes pour préparer la MES et la restituer au jury.

Mettez en œuvre la gestion des priorités (urgent/ bloquant, urgent/non bloquant, non urgent).

Entretien de 45 minutes : « batterie » de questions dont l'essentiel est déjà sur la page d'accueil du site de caroline <http://www.webzinemaker.com/concours-anpe>

- Vous devez étayer toutes vos réponses par des exemples concrets de votre vie professionnelle (à défaut, tirés de votre vie personnelle).

- Rien ne doit être avancé sans pouvoir le justifier.

Beaucoup de questions tournent autour :

- de votre motivation (pour entrer à l'ANPE, pour exercer le métier de Conseiller, pourquoi vous choisir vous),
- de votre connaissance de l'ANPE (certes vous n'y avez jamais travaillé mais on imagine que vous vous y intéressez sinon vous ne seriez pas là aujourd'hui)
- de vos compétences transférables (ce que vous avez fait par le passé pouvant être utilisé dans le métier de conseiller),
- de l'adéquation de votre profil au poste de Conseiller,
- de votre faculté de travailler en équipe,
- de votre résistance au stress (le jury vous posera plusieurs fois une même question, bien entendu tournée différemment, ce qui à la longue voir comment vous résistez au stress)\peut agacer mais c'est le but

Qualités d'un conseiller

Ecoute, empathie, analyse, esprit de synthèse, recherche de solutions, organisation, réactivité, résistance au stress, esprit d'équipe.

Une fois en poste : maîtrise des outils bureautiques Word, Excel, Internet, messagerie.

#### **Répérer ses compétences et faire le lien avec les compétences attendues d'un conseiller de l'emploi**

Concernant l'oral du concours conseiller, j'ai lu sur des forums que beaucoup de candidats se faisaient du souci pour cette épreuve. Je souhaiterais par mon témoignage rassurer les plus inquiets. Tout le monde a sa chance quelles que soient son origine professionnelle (son emploi actuel) et sa formation de base (diplômes).

Le tout est d'avoir les compétences requises pour le poste. Aussi de savoir les repérer. Et surtout de savoir les dire lors de l'entretien cad d'être capable de faire des liens compétences requises avec les compétences acquises lors votre expérience professionnelle.

Les jury ANPE viennent de leurs horizons et comme vous le dites selon les périodes de recrutement ANPE, ils n'ont pas tous le même bagage. A vous de les convaincre que vous avez la fibre commerciale (c'est un exemple) pour convaincre un employeur de vous recevoir pour que vous lui exposiez les nouvelles mesures gouvernementales, alors même que rien dans votre CV ne pouvait laisser penser que vous aviez cette compétence.

Par exemple une expérience de réceptionniste d'hôtel : Lorsque j'étais réceptionniste, une de mes activités était la vente des services de l'hôtel et de cartes de fidélité. Je devais proposer et argumenter. J'avais un intérêt aux ventes et j'étais celui/celle qui en vendais le plus car je proposais la carte à tous les clients, je savais retenir leur attention et trouver les arguments qui portaient. etc.... De ce fait, je me sens tout à fait capable aujourd'hui, de rentrer en contact avec des décideurs (employeurs) et de leur proposer les services ANPE . Je me préparerais un argumentaire pour retenir l'attention de l'employeur et surtout je me renseignerais bien sur l'entreprise pour lui faire des propositions adaptées etc.....

le jury ne sait pas toutes les compétences qui sont mises en œuvre par les uns et les autres dans leurs métiers respectifs. A vous de leur dire car il n'y a rien d'explicite.

Autre exemple : compétences en management. Votre problème vous n'en avez jamais fait. Mais en êtes-vous certain ? n'avez-vous pas eu à gérer dans votre entreprise/organisme un nouvel arrivant un remplaçant, un stagiaire) sur un poste ? si oui, c'est une (petite ) amorce de management. Dites comment vous vous êtes organisé, les priorités retenues, avez vous été directif ou pas? avez vous laissé la personne autonome rapidement ? qu'avez vous retenu de cette expérience ? (cela vous a plu ?) Ou vous avez été animateur responsable dans une colo avec un groupe à gérer plus la responsabilité de l'autre animateur (qui fait sa 1ère colo)etc. Même dans les "petits" métiers, on peut trouver des exemples pour argumenter le fait que l'on a telle ou telle compétence à mettre en avant (en relief).

On peut avoir été manager et ne pas y exceller. On peut ne jamais avoir fait de management et en avoir une bonne représentation et être tout à fait capable de manager une équipe.

En ce qui me concerne, j'ai un dess RH, 2 ans dans l'insertion et 15 ans de métiers divers (ou boulots d'été) dans le privé. J'ai toujours tiré profit de toute expérience même de la plus insignifiante aux yeux des autres.

Je pense que si vous réussissez à montrer que ce que vous faisiez était valorisant les autres l'entendront (l'inverse est vrai aussi).

## Mon expérience avec un jury ANPE concours de conseiller principal 2001

J'ai passé un oral en 2001 concours conseiller principal.

jury 3 personnes

2 posaient des questions et une écoutait passivement.

1 de celles qui posaient les questions notait mes réponses dans un document-grille.

Dans cette grille, il y avait des questions par item (par exemple je suppose "management" "relationnel" enfin je simplifie) et selon mes réponses elle faisait un choix dans les questions ; elle ne me posait apparemment pas toutes les questions car en répondant à une je donnais des éléments pour une autre question (potentielle).

Je n'ai ignoré aucun des interlocuteurs cad que je leur parlais à tous les trois et ne me suis pas laissée déstabilisée par celui qui ne parlait pas et qui parfois n'avait même pas l'air d'écouter. Celle qui écrivait et posait les questions a aussi créé un lien privilégié cad qu'elle avait des points communs avec moi et la discussion est partie entre ns deux, enfin si je l'avais laissée faire mais j'ai remis le deuxième dans la discussion. Maintenant, je ne suis pas assez calée sur les techniques d'entretien pour savoir si toutes leurs actions étaient calculées ou pas. Mais tout de même, il m'est arrivé de lire des jury d'examens et d'entendre des candidats parlaient de leurs entretiens et souvent il y a un membre du jury qui fait celui qui n'est pas là, un autre qui essaye d'accaparer toute votre attention. De ce fait, j'en ai déduit qu'ils allaient parler aux trois quelles que soient leurs attitudes.

Une précision, je pense que je n'ai pas eu ce concours à cause de l'écrit car la note était juste celle du seuil donc pas suffisant pour le classement final.

## Forum

voici un récap des questions susceptibles d'être posées :

Comment gérer vous un conflit entre 2 personnes?

Un DE refuse toutes formations depuis 5 ans que faites vous?

Ou encore un DE débarque avec un nourrisson hurlant comment réagissez vous?

Pourquoi le concours?

Pourquoi l'ANPE?

Qu'est ce que l'ANPE?

Comment vous voyez vous dans 5 ou 10 ans?

Quelle représentation avez-vous du métier de conseiller?

Pourquoi vous plus qu'un autre?

Où vous voyez vous dans cinq ans?

Que ferez-vous pour atteindre votre objectif?

vos qualités et défauts ?

Êtes-vous mobile géographiquement?

quelle est pour vous la journée type/semaine-type d'un conseiller ANPE,

Quelle est votre expérience pro qui vous représente le mieux?

Quelle est votre expérience pro qui représente le mieux le métier de conseiller?

Comment gérez-vous le stress au quotidien?

Comment convaincre un employeur de placer son offre?

Pourquoi choisir l'ANPE?

Pourquoi vouloir entrer à l'ANPE?

Quel est le rôle de l'ANPE?

Comment gérer un conflit dans une équipe?

Comment réagir à l'éventuelle mauvaise volonté d'un DE?

Comment s'organise une journée de travail?

Que pensez-vous du plan de cohésion sociale ?

Que pensez-vous du nouveau système de radiation des demandeurs d'emploi ?

Que pensez-vous du suivi mensuel des demandeurs d'emploi ?

Pourquoi vous êtes vous inscrit à ce concours?

Quelle représentation vous faites vous du métier de conseiller?

Comment/où vous voyez vous dans cinq ans?

Pourquoi vous plus qu'un autre?

Nous sommes dans un système client-fournisseur la MES peut être en relation avec les thèmes ci dessous.

(Mise en relation des demandeurs d'emploi avec les employeurs).

sujets possibles :

- relation client (service client = demandeur d'emploi) :

\* accueil (premier contact, mettre à l'aise le client ...)

\* orientation (cadrer ou recadrer l'entretien ...)

\* gestion de conflit (gestion du stress, niveau d'énergie ...)

\* suivi mensuelle des clients (demandeur d'emploi)

- relation fournisseur ( service entreprise = employeur ) :

\* gestion du fichier fournisseur ( prospect relance téléphonique prise de rendez vous ...)

\* éthique (le service public ne transige pas avec les différents types de discrimination...)

- relation avec l'équipe :

\* gestion de conflit avec l'équipe

\* partage du savoir faire