



Examen professionnel de
Secrétaire Médical(e) et Social(e)
de Classe Supérieure

Mieux se préparer à l'oral

SMS CS

Ville de Paris

Préparation

2023

Les conditions de l'épreuve d'admission :
l'entretien avec le jury, les attentes du jury

La construction de l'exposé

Préparer vos messages pour mieux réussir

Les prises d'espaces mental, physique,
vocal et argumentaire dans l'entretien

Pour aller plus loin sur l'argumentation

Aller plus loin sur le stress, dépasser sa
timidité, les émotions

La dynamique de la relation avec le jury

FORMATION - ACCOMPAGNEMENT - CONSEIL

PARIS - NANTES - PERIGUEUX - MARSEILLE

5, rue Robet de Flers 75015 Paris - Tél. 01 45 78 37 76 - Fax. 01 40 58 18 09 - contact@managerformation.fr



Il était une fois un vieil homme, assis près d'une oasis, à l'entrée d'une ville du Moyen-Orient.

Un jeune homme s'approche et lui demande :

- « Je ne suis jamais venu ici. Comment sont les gens qui vivent dans cette ville ? »

Le vieil homme lui répond par une question :

- « Comment étaient les gens dans la ville d'où tu viens ? »
- « Egoïstes et méchants. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle j'étais bien content de partir ».
- « Tu trouveras les mêmes ici », lui répondit le vieil homme.

Un peu plus tard, un autre jeune homme s'approcha et lui posa la même question :

- « Je viens d'arriver dans la région. Comment sont les gens qui vivent dans cette ville ? »

Le vieil homme lui répond de même :

- « Dis-moi, mon garçon, comment étaient les gens dans la ville d'où tu viens ? »
- « Ils étaient bons, accueillants, honnêtes. J'y avais de nombreux amis et j'ai eu beaucoup de mal à les quitter. »
- « Tu trouveras les mêmes ici », lui répondit le vieil homme.

Un marchand qui faisait boire ses chameaux, avait entendu les deux conversations. Dès que le second jeune homme s'éloigna, il s'adressa au vieillard sur un ton de reproche :

- « Comment peux-tu donner deux réponses complètement différentes à la même question posée par deux personnes ? »
- « Mon fils, dit le vieil homme, chacun porte son univers dans son cœur. D'où qu'il vienne, celui qui n'a rien trouvé de bon par le passé ne trouvera rien ici non plus. Par contre, celui qui avait des amis dans l'autre ville, trouvera ici aussi des amis loyaux et fidèles. Car, vois-tu, les gens sont vis-à-vis de nous ce que nous trouvons en eux ».

Extrait de L'alchimiste – P. CUELHO



Les conditions de l'épreuve d'admission : l'entretien avec le jury

Entretien avec le jury sur le fondement du dossier RAEP remis par les candidats.

Elle débute par une présentation de ce dossier, d'une durée de 5 à 6 minutes maximum.

L'entretien se poursuit sur une conversation libre avec le jury permettant d'apprécier l'expérience professionnelle du candidat, ses qualités de réflexion et d'expression, ainsi que ses motivations et ses capacités à encadrer et à appréhender son environnement professionnel.

Le jury pourra également demander au candidat de répondre à des questions de mise en situation professionnelle ou d'actualité.

Le Jury est constitué a priori de 6 personnes : 2 personnes de la DRH, 2 personnes « Métier » et 2 personnes extérieures.

Le jury est toujours libre de mener l'entretien comme il le souhaite.

Le temps maximum légal est de **20 minutes** =

- 5 à 6 minutes légales maximum pour l'exposé
- 14 à 15 minutes environ pour la partie conversation

Prévoir **l'exposé sur 5' / 5'30 maximum**.

- cf. études de communication et baisse vigilance après 5'30 sans support visuel.
- Éviter l'interruption du jury : source de stress / de déstabilisation.

Système de concurrence : N candidats environ pour N-m postes

- Chercher à mobiliser toutes les ressources que vous avez en vous pour réussir.

*Epreuve orale :
20 minutes*

*5 à 6 mn légales
maximum pour l'exposé*

*14 à 15 mn environ pour
la partie conversation*

C'est avant tout une
épreuve de relation,
de communication
et de personnalité



Les attentes du jury

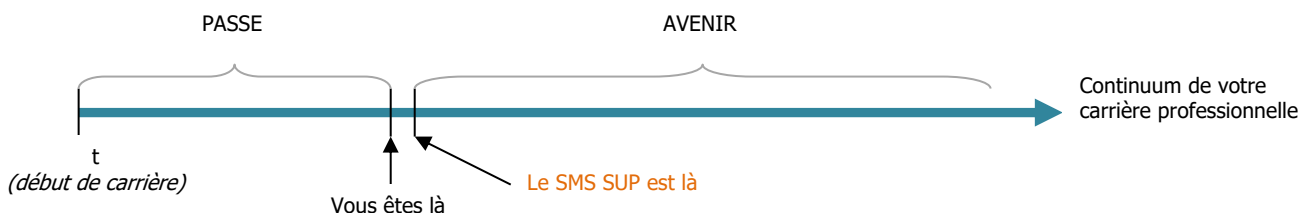
Le jury attend des éléments tangibles qui vont lui permettre de pouvoir porter une appréciation réaliste sur la candidature. Il ne cherche donc pas à déstabiliser le candidat, ce qui reviendrait à le placer en état d'émotivité et ainsi masquerait toute sa personnalité.

En termes de personnalité :

- Adaptabilité
- Ouverture d'esprit
- Esprit d'initiative
- Assurance / maîtrise de soi
- Authenticité et honnêteté
- Maturité professionnelle (prise de recul, mise en perspective)
- Répartie / capacité à rebondir
- Clarté de l'expression orale
- Aptitude à l'encadrement

En termes de motivation :

- Exprimer sa motivation : c'est une démarche volontaire.
- Ses raisons : progression de carrière, accès à des postes nouveaux, des responsabilités nouvelles, des projets et des enjeux forts,...
- Ne parler que de motivation professionnelle (# du projet professionnel).
- Se projeter dans votre continuum de carrière (aller éventuellement au-delà du premier poste et envisager le passage du court au moyen terme).



En termes de capacités intellectuelles :

- Capacités de réflexion et d'expression.
- Capacité d'analyse.
- Capacité de synthèse (plus on monte dans les responsabilités, plus le niveau de synthèse doit être important).
- Capacité à gérer en parallèle un certain nombre de dossiers et à englober un nombre important de paramètres.
- Capacité d'anticipation, de mise en perspective et de résolution de problème.

⇒ **L'objectif est d'assumer à terme
des missions d'encadrement plus importantes**



La construction de l'exposé

La facilité (plan chronologique) n'est pas un **élément différenciateur** ! La chronologie fait rapidement tomber dans le descriptif.

Le jury attend votre point de vue, votre **capacité à vous positionner** sur tel et tel sujet. Ce qui importe, c'est la construction du raisonnement face à vos pensées ⇒ **l'argumentation** !

Or le défaut général des candidats est de ne pas oser avoir une opinion. Le jury vous conçoit en tant que **force de proposition** ⇒ proposer des solutions/améliorations.

D'autre part, le jury attend de percevoir votre maturité par rapport à votre candidature : **faites de liens entre vos écrits (réalisation professionnelle choisie dans le dossier RAEP, contenu de votre lettre de motivation) et cet exposé oral : mettez votre candidature en perspective !**

1 La composition de l'exposé

0,45'

INTRODUCTION (en 3 temps)

QUI VOUS ETES

Nom + prénom + Formation (option)
Caractéristiques des étapes du parcours professionnel complet

POSITIONNER VOTRE POSTE ACTUEL

ANNONCE DU PLAN

⇒ permet de préparer les membres du jury à recevoir et attendre vos informations : les mettre en phase d'écoute et non d'interrogation.

La mémoire fonctionne sous forme de tiroirs ⇒ leur donner ces tiroirs.

PARTIE 1 1'45		PARTIE 2 1'45	
1 ^{er} point plus exemples	2 nd point plus exemples	1 ^{er} point plus exemples	2 nd point plus exemples
↘	↙	↘	↙
SYNTHESE PARTIELLE 1 TRANSITION ↗		SYNTHESE PARTIELLE 1 TRANSITION	
		↖	

0,45'

CONCLUSION

Une PARTIE RECAPITULATIVE

(les temps forts du parcours professionnel) = les 2 grands thèmes majeurs + les apports (effet de redondance)

Une PARTIE OUVERTURE

= les motivations de présenter cet examen professionnel (en liaison avec la récapitulation)

Si votre carrière ne peut être traitée en deux parties, bien sûr vous choisissez la structure adaptée. Plan en 3 parties ou autres. Nous vous indiquons deux autres exemples.

Exemple 1 : Plan par activités

Introduction :		
Présentation succincte : Synthèse de la carrière Poste actuel et situation dans la structure Annonce du plan de l'exposé		
1 ^{er} poste	2 ^{ème} poste	3 ^{ème} poste
Description des activités Positionnement critique et constructif. Situer ses fonctions dans l'environnement administratif. Connaissances techniques et administratives, notamment connaissances concrètes du terrain.	idem	idem
Conclusion		
Récapitulatif 1 ainsi que des apports Récapitulatif 2 ainsi que des apports Récapitulatif 3 ainsi que des apports Présentation des motivations		

Exemple 2 : Plan par thèmes

Introduction :		
Présentation succincte : nom, prénom Poste actuel : Synthèse de la carrière Présentation du plan de l'exposé		
1 ^{er} thème ou compétence	2 ^{ème} thème ou compétence	3 ^{ème} thème ou compétence
Description des activités Positionnement critique et constructif. Situer ses fonctions dans l'environnement administratif. Connaissances techniques et administratives, notamment connaissances concrètes du terrain.	idem	idem
Conclusion		
Récapitulatif 1 ainsi que des apports Récapitulatif 2 ainsi que des apports Récapitulatif 3 ainsi que des apports Présentation des motivations		

Remarques :

Il vaut mieux favoriser le **plan thématique en deux parties** (optique de différenciation) c'est-à-dire faire apparaître de façon **synthétique** 2 composantes que l'on retrouve dans tous les postes (ex : compétences particulières et rôle d'encadrement).

Ou bien de façon synthétique, deux aspects importants et différents sur lesquels on va faire porter son message.

Ou bien encore, un mixte des deux parties précédentes, c'est à dire une partie synthétique, qui permet d'offrir une vision globale de son parcours, et une partie analytique, qui visera à développer l'intérêt particulier d'une expérience ou d'un ensemble d'expériences de même nature, voire de nature différentes mais complémentaires.

Le **choix des mots, la formulation** est primordiale : le titre des deux parties ne doit pas être en décalage avec le contenu.

Avoir en tête une **simple structure avec des mots-clefs** : attention, ce n'est ni un exercice de récitation, ni un exercice de lecture !

Chaque partie doit contenir :

- Une petite phrase de description
- Une analyse (faisant ressortir notre intérêt)
- Une réflexion (capacité à replacer son activité professionnelle dans un enjeu de votre direction pour la ville de Paris)
- Une partie synthétique (faisant ressortir acquisition de connaissances ou augmentation des compétences)

Expression orale

Aisance orale avec discours maîtrisé dans son contenu et par rapport au timing

Plutôt fonctionner en termes d'intérêts dans la fonction : « Ce qui m'a particulièrement intéressé, c'est... », « la valeur ajoutée pour le service... » plutôt que « ce que cela m'a apporté ».

Vous devez **vous valoriser** :

- Utiliser le « je » (sans tomber dans l'excès)
- Éviter la survalorisation (rare) / la dévalorisation (fréquente avec les « j'ai essayé », « peut-être », « un peu », « je n'ai pas »...)
- Être positif
- Avoir un discours factuel (# jugement)
- Toujours analyser ce qu'on dit : faits + ce qu'on en a retiré

2

La forme de l'expose : l'expression orale

Aisance orale avec discours maîtrisé dans son contenu et par rapport au timing (exercice d'enregistrement audio chronométré).

Cela nécessite :

- **Une bonne préparation** : plan et prise de notes non rédigés. La prise en compte, lors de la préparation, du public visé et de ses attentes.
- **La capacité de communiquer** avec l'auditoire : ne récitez pas votre vie professionnelle, partagez là !
- **De l'entraînement !!!**

Exercez-vous
chez vous
en vous enregistrant
et en vous chronométrant !





Préparer vos messages pour mieux réussir la première partie de l'entretien

Nous vous proposons ici quelques points de repère méthodologiques pour vous préparer à votre exposé.

1 Commencez par lister tous les points importants que vous souhaiteriez aborder (dans le désordre, comme ils vous viennent).

- Vous êtes celui qu'on va écouter.
- Vous avez donc tout intérêt à préparer votre exposé, à savoir de quoi vous allez parler.
- Il faudra articuler au maximum l'exposé en fonction des questions que peuvent se poser les membres du jury.

2 Utilisez le "QQCOQP" :

Qui : Qui suis-je, qu'est-ce qui constitue mon identité ? Qui sont mes interlocuteurs ?...

Quoi ? Quels effets :

- Mes études ont été sanctionnées par
- Mes responsabilités : Qu'ai-je réalisé et à quoi cela a-t-il abouti ? Quels sont mes résultats ? Quelle est ma plus-value ? Quel a été mon rôle jusqu'à présent au sein de la Ville ? Quelles sont les principales missions que j'ai assumées en qualité d'attaché, que m'ont-elles apportées et quel en a été le bénéfice pour la Ville ?

Où : Quels sont mes lieux d'exercice ? ... Par rapports aux autres services, par rapport à la centrale ?...

Quand : Les principales dates, les points de repère chronologiques ...

Comment : Comment j'ai choisi de bâtir mon parcours ? Comment je m'y suis pris pour parvenir à dépasser telle difficulté ? Comment ai-je réussi tel objectif ? Quelle initiative j'ai prise pour résoudre tel problème ? ...

Pourquoi : Quels étaient mes objectifs, ceux de ma direction ? Quelles sont mes motivations ? Quels sont les choix professionnels que j'ai fait et quels sont ceux que je souhaite faire ? ...

En vue de quoi : Ma présence aujourd'hui ? ...

**Parler de
son expérience professionnelle
de façon intéressante, c'est :**

avoir pris du recul
sur ses fonctions
passées et actuelles
(**réflexion**)

en avoir tiré l'essentiel
(**synthèse**)

les avoir mis en perspective
(**réflexion sur les enjeux** et anticipation)

3

N'oubliez pas de passer en revue les questions que vos interlocuteurs se posent :

- Sur vos choix :
 - Pourquoi telle orientation ?
 - Pourquoi ce choix de poste ?
 - Pourquoi ne pas avoir présenté (autre concours ...) ?
- Sur les missions que vous avez assumées :
 - De quoi s'agissait-il ?
 - Quel lien avec votre service, votre Direction ?
 - Quelles missions concrètes avez-vous assumées ?
 - Quel enjeu pour votre direction et la Ville ?
- Sur les apports de chacun des postes que vous avez tenu :
 - Qu'en avez-vous retiré ?
 - Quelles compétences développées ?
 - Quel intérêt pour le service ? la Direction ?
 - Quel résultat ? Quelle amélioration ?

Faire ressortir la notion d'intérêt, c'est :

- 1- Etre en capacité de démontrer une personnalité affirmée, c'est-à-dire centrée sur son fonctionnement :
 - Quel intérêt a-t-on retenu ?
 - Qu'est-ce que cela nous a apporté ?

ET

- 2- Etre en capacité de démontrer une personnalité impliquée dans son environnement, c'est-à-dire centrée sur son contexte :
 - Quel intérêt pour le service, pour sa hiérarchie, ... ?
 - Quel résultat obtenu ?

4

Ordonnez ce que vous avez listé selon une progression logique :

- Ce qui va de paire,
- Les thèmes principaux et ce qui fait sous-thème,
- Ce par quoi il faudrait commencer,
- Ce qui s'articule logiquement.
- Réalisez alors votre plan, sachez ce sur quoi vous allez conclure.
- Identifiez les articulations entre les parties.

5

Préparez votre introduction

Elle doit être fidèle à votre développement futur et permettre à votre auditoire de percevoir le bénéfice qu'il va pouvoir tirer de cet exposé. Elle doit également donner des points de repère à vos interlocuteurs *en leur signalant les idées maîtresses qui vont articuler votre propos*. L'introduction est essentielle pour la qualité de leur écoute et de leur participation.

6

Rédigez un fil conducteur

Ces trois premières étapes peuvent se faire sans prendre de notes excessivement rédigées en travaillant à partir d'idées et de mots-clés. De même, **votre fil conducteur**, ne doit **surtout pas être rédigé** (si, au démarrage, vous avez besoin de tout écrire, faites-le ; ensuite vous constituerez votre fil conducteur). Si vous réalisez votre exposé à partir d'un texte tout rédigé, vous encourriez deux dangers :

a - Etre amené à lire vos notes.

Votre auditoire s'endort et se demande pourquoi vous n'avez pas plutôt fait des photocopies de ces notes que vous auriez remises à chacun. Après tout, eux aussi savent lire !

b - Ne pas oser prendre le temps nécessaire à la recherche de l'information importante.

Celle-ci est noyée dans des sujets, verbes, compléments ordonnés en lignes, agglutinés dans de vastes paragraphes. Vous travaillez sans filet puis, de temps en temps, vous disparaîsez dans vos papiers en espérant retrouver la page où vous devriez vous trouver à ce moment précis de votre exposé, cette page sur laquelle se trouve la donnée qui vous manque à l'instant.

Vérifiez le timing !

Pas moins de 5 mn

Pas plus de 8 mn

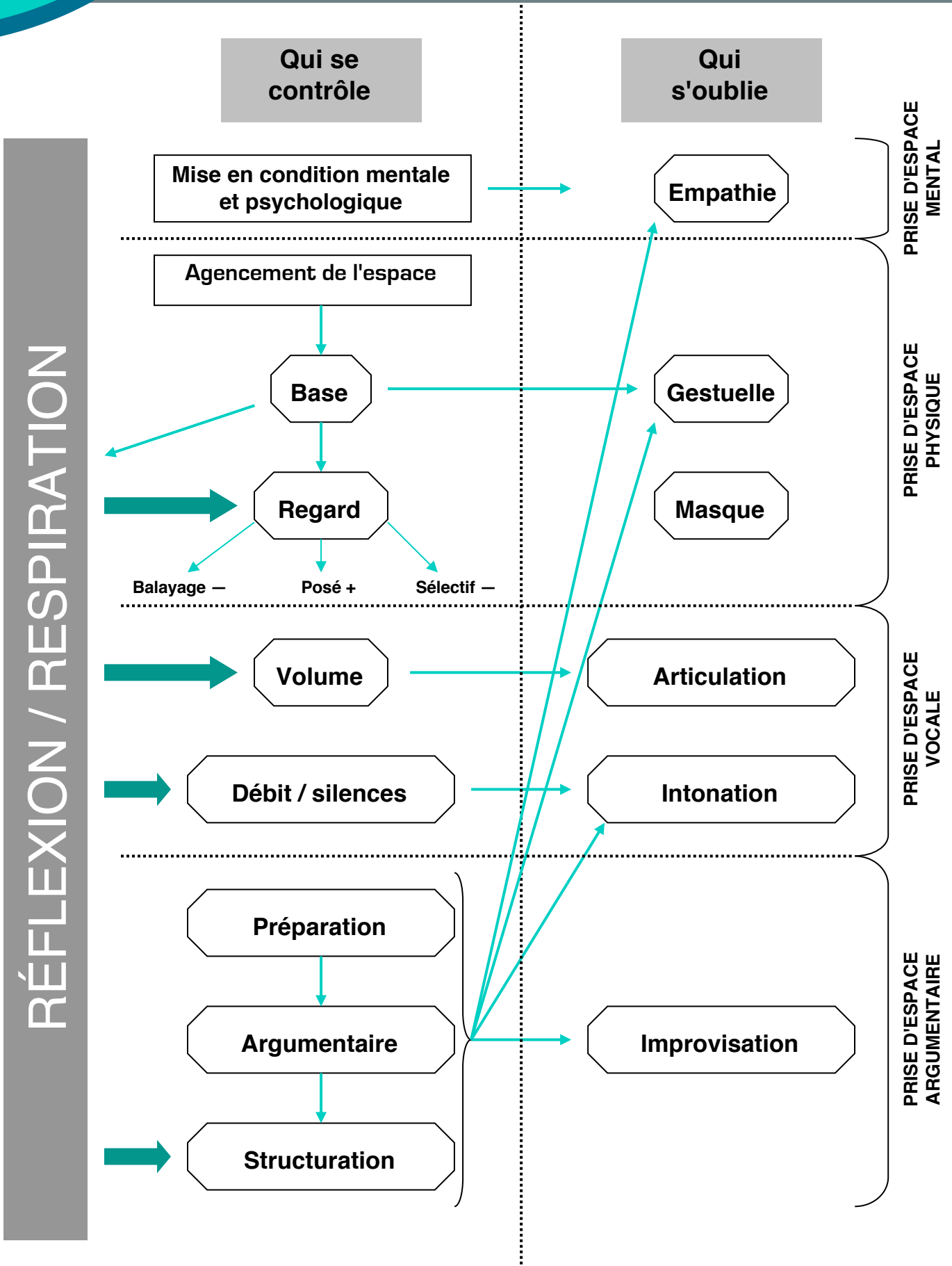


Chacun a ses propres points de repère, sa propre symbolique. C'est bien sûr celle qu'il vous faut garder. On peut néanmoins supposer que les informations à répertorier sont les mêmes pour tous :

- Titres des grands thèmes,
- Sous-titres,
- Mots et idées clés du développement,
- Prise en note de toutes les données factuelles (chiffres, dates, noms de lieux, etc...).



Les prise d'espaces mental, physique, vocal et argumentaire dans l'entretien avec le jury



Ainsi, il existe des repères que vous pouvez respecter, notamment les quatre prises d'espace suivantes : mentale, physique, vocal et argumentaire.

1 La prise d'espace mental

C'est la pratique de la visualisation positive pour atteindre un objectif. La visualisation est un mode spécifique de représentation mentale qui consiste à créer dans son esprit une représentation précise de ce que l'on désire voir se réaliser. Elle s'associe d'une pensée positive, garante d'un mental fort, compétitif et constructif. En effet, toute pensée que nous avons dans la tête est pour nous une réalité et a tendance à se réaliser.

Ainsi, si vous entrez dans la salle d'audition, avec l'idée et l'envie "de convaincre et intéresser", vous convaincrez et intéresserez le jury parce que vous aurez tout fait pour cela au préalable.

2 La prise d'espace physique

Votre image précède votre discours.

Vous êtes vu, regardé, peut-être même dévisagé,.... laissez le temps à l'autre de s'imprégner de votre personne.

Les questions les plus fréquentes sont : Comment se comporter ? Comment se tenir ? Doit-on se tenir debout ou être assis ? Comment doit-on s'habiller ?

D'un mot, il faut préciser qu'il n'y a pas de règle, néanmoins quelques conseils, proches du bon sens, peuvent être énoncés.

Valorisez :

- Une présence par votre regard de tous les membres de jury, même ceux qui seront silencieux.
- Une tenue vestimentaire sobre sans ostentation, mais correspondant à l'idée de responsabilité que vous voulez assumer en devenant principal.
- Une installation stable sur la chaise permettant la prise de recul du corps.

Votre comportement et votre posture.

L'essentiel est qu'il existe une flexibilité et un réel contact visuel avec votre auditoire et que vous ne vous "rigidifiez" surtout pas dans votre comportement.

Un truc pour maîtriser le trac et qui tend à donner de la spontanéité et de la souplesse, consiste à respirer et à bouger (légèrement) votre corps.

La respiration abdominale

C'est la respiration qui permet le mieux de dissiper les tensions corporelles. Elle s'obtient très facilement en baillant ou en étant en position couchée. Elle consiste à inspirer par le nez et à diriger l'air vers le ventre qui se soulève.

Ensuite, vous expirez lentement jusqu'à ce que vous ayez vidé l'air de vos poumons. Trois à quatre respirations abdominales avant de rentrer dans la salle vous permettront de faciliter votre décontraction musculaire.

Le mouvement corporel

Lorsque vous discutez avec des amis, votre corps accompagne naturellement votre discours (mouvement de la tête, du regard, des mains,....). Identifiez votre attitude lorsque vous n'avez aucun trac et tentez de la reproduire en situation plus stressante.

En effet, nous l'avons déjà dit, le trac génère une certaine rigidité du corps et pour retrouver votre aisance, il est utile de retrouver cette souplesse corporelle naturelle. Pour cela, n'hésitez pas à bouger et à faire quelques mouvements en faisant appel, mentalement, à des situations vécues où vous vous êtes senti particulièrement à l'aise.

Entraînez-vous devant une glace ou bien en vous filmant pour peu à peu progresser sur ce point. C'est important pour vous, car votre aisance déterminera votre charisme, or vous en avez besoin pour convaincre et vous pouvez facilement l'acquérir pour peu que vous vous entraîniez.

Votre tenue

Bien souvent pour bien faire, vous modifiez vos habitudes vestimentaires. Vous êtes, en effet, regardé de la tête au pied par le jury et il convient de correspondre au style généralement admis lors de ce type intervention.

A cet effet, n'hésitez pas à aller dans les couloirs ou à vous renseigner auprès des anciens pour connaître les principales conventions.

Cependant, vos modifications vestimentaires vous conduisent parfois à être mal à l'aise.

De toute façon, il vous est généralement demandé de manifester un respect par votre tenue et votre coiffure, mais choisissez des vêtements souples qui vous permettront d'abord d'être bien dans votre peau.

Enfin, un peu de couleurs donne une note de gaîté par opposition à la grisaille vestimentaire trop souvent convenue.

3

La prise d'espace vocal

On vous écoute, laissez le temps à votre auditoire de vous découvrir.

Par ailleurs, il faut savoir que la clarté de votre voix dépend en partie de votre respiration, de votre articulation, du rythme et de la mélodie que vous donnez à votre discours.

Respiration

La respiration résulte d'un double mouvement d'inspiration et d'expiration. Lorsque nous expirons, l'air chassé des poumons passe par le larynx et est sonorisé : il fournit la voix.

Ensuite, à travers le pharynx puis les cavités buccales et nasales, la voix est articulée et devient parole.

Ainsi par une respiration ample et profonde, vous avez la possibilité de parler plus longtemps et d'éviter ce sentiment désagréable d'asphyxie qui accompagne le souffle court.

Articulation

Il s'agit de détacher chaque syllabe. Or, par précipitation ou par paresse, il se peut que nous commettions quelques raccourcis.

Cela donne un aspect négligé à votre expression :

"*B'jour m'sieur*" à la place de "*Bonjour Monsieur*".

"*c' n'est pas c'la*" au lieu de "*ce n'est pas cela*".

"*j'veis vous expliquer*" à la place de "*je vais vous expliquer*"...

Quelques exercices existent, il est conseillé de les réaliser régulièrement.

Exercice 1 :

A l'aide d'un crayon que vous mordez à pleines dents, vous lisez à haute voix un texte pendant une quinzaine de minutes (par exemple un article de journal) en respectant la ponctuation et en vous faisant ENTENDRE et COMPRENDRE. Le crayon vous gênant, vous êtes obligé de faire un effort pour avoir un souffle profond et une articulation prononcée. Lorsque vous enlevez le crayon et que vous poursuivez votre lecture, vous conservez le type de respiration et d'articulation et vous pourrez alors vous rendre compte de la puissance de votre voix. Malheureusement, le naturel revenant au galop, généralement, l'effet est limité. Mais, il suffit de vous entraîner à ce double effort pour en maintenir l'effet.

Exercice 2 :

Quelques exercices de diction à dire à voix haute et de plus en plus rapidement, sans trébucher :

- Pauvre petit paquet postal perdu pas parti pour Papeete.
- Dindon dîna, dit-on, du dos dodu d'un dodu dindon.
- Je veux et j'exige d'exquises excuses aussi.
- Ciel, si ceci se sait, ces soins sont sans succès.
- Un ange songeait à changer son visage pour donner le change.

4

La prise d'espace argumentaire.

L'entretien pourra être considéré comme un échec si vous avez écouté les questions en cherchant seulement à répondre à ces questions.

En effet, ce que le jury attend de vous, ce n'est pas une réponse à sa question, c'est **vos** réponse à sa question, dans ce qu'elle vous concerne, vous caractérise et vous permet de développer un intérêt.

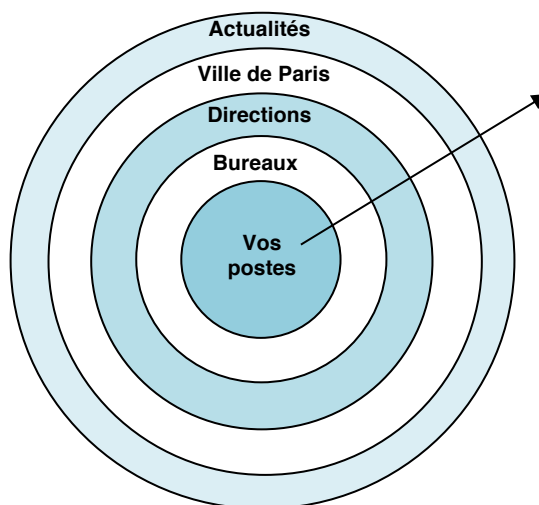
Ainsi, si un véritable échange se crée dans la relation avec le jury, alors tout devient possible...

N'oubliez pas que **COMMUNIQUER** c'est transmettre un **CONTENU**, mais surtout établir **UNE RELATION**.

Les questions du jury peuvent être de plusieurs natures :

- Questions liées à l'exposé :
- Demande d'informations complémentaires, d'explications ou de précisions
- Questions de connaissances sur l'actualité administrative, la fonction publique, le droit constitutionnel, des chiffres, ...
- Questions de réflexion avec ou sans connaissances.
- Questions de prise de position ou d'évaluation.

Généralement, le schéma du contenu des questions du jury suit la progression suivante :



De la spécialisation

à une bonne connaissance

puis à une capacité à vous intéresser à votre environnement

et à donner une réflexion personnelle, à démontrer une personnalité affirmée

❏ Répondre à une question d'information

C'est répondre à quoi, qui, comment ? où ? pour quelles conséquences ?

Face à chaque question posée, efforcez-vous de montrer indirectement vos qualités. Faites comme si chaque question exprimait deux demandes. La première, apparente, est relative au contenu, l'autre, cachée, concerne votre personnalité.

Lorsque la demande d'information concerne un contenu que vous connaissez et qui suscite de votre part une remarque personnelle, n'hésitez pas à aller au-delà de la question d'information. Complétez une demande d'informations par une remarque personnelle sur le sujet.

La connaissance demandée est celle d'un citoyen qui lit régulièrement la presse, et possède une curiosité sur le fonctionnement de son administration et de son environnement ; en fait une femme, ou un homme, impliquée dans son action et concernée par le contexte de ses interventions.

Aussi, valorisez toujours votre réflexion.

Exemple : « *Qu'est-ce que la loi PLM ?* »

Que répondriez-vous ?

3 réponses sont proposées, à laquelle la vôtre se rapporte ?

Réponse A : *La loi PLM est la loi relative à l'organisation administrative de Paris, Lyon, Marseille et des établissements publics de coopération intercommunale.*

Réponse B : *La loi PLM, loi relative à l'organisation administrative de Paris, Lyon, Marseille et des établissements publics de coopération intercommunale. (On développe les grandes lignes de son fonctionnement : Elle a été mise en place le 31 décembre 1982 dans le contexte de la loi de décentralisation Defferre,...)*

Réponse C : *La loi PLM, loi relative à l'organisation administrative de Paris, Lyon, Marseille et des établissements publics de coopération intercommunale. (On développe les grandes lignes de son fonctionnement : Elle a été mise en place le 31 décembre 1982 dans le contexte de la loi de décentralisation Defferre,...) (Et on répond à la question complémentaire implicite sur la problématique ?). Elle fixe un nouveau mode d'organisation pour les 3 plus grandes villes de France. Mais la loi MAPTAM*

Si vous avez réfléchi à la question posée, vous pouvez être amené à répondre, à mettre en lumière la source d'un malentendu, à clarifier.

Bref, ayant les cartes en main, vous traiterez plus facilement le problème. Mais, il se peut aussi que le problème posé ne puisse être résolu par vous. Quoi qu'il en soit, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Prendre le temps de **bien écouter** chacune des questions.
- Une question n'est pas une remise en cause, évitez tout comportement de rejet ou de défense. **N'oubliez pas qu'une question est un apport si vous savez bien l'utiliser.**
- Et si vous êtes surpris par une question, dites-le si vous en ressentez le besoin, puis réfléchissez aux possibilités de lien avec l'échange précédent, un élément de votre réponse précédente ...
- Enfin, il n'est pas exclu de dire que l'on n'a pas la réponse précise sur tel sujet à partir du moment où celui-ci se situe dans un domaine qui échappe à nos centres d'intérêts, de connaissances et de compétences. En effet, nul n'est censé tout savoir. Néanmoins, il est préférable, plutôt que de rester « sec », de rebondir sur un sujet voisin ou sur une réflexion personnelle.


Répondre à une question de prise de position

Face à une question de type « Que pensez-vous de » ; « Quel est votre point de vue sur la position de votre Direction concernant ... », il est moins attendu votre prise de position (qui est néanmoins demandée) que votre argumentation concernant votre prise de position.

- Valorisez l'argumentation à la prise de position.
- Ayez une réponse technique mais aussi humaine.
- Allez au-delà de la question posée, pour que votre réponse devienne une analyse.

Surtout NE REFUSEZ PAS DE VOUS ENGAGER dans une prise de position personnelle !

La prise de position est intéressante car elle permet de mieux percevoir votre capacité à trancher, décider dans une optique d'ouverture et non de rigidité bien sûr, assumer vos paroles et vos actes, à vous engager dans une voie.


La prise de position,
si elle est argumentée par
des faits
(et non des opinions)
fait la différence entre :

une candidature timorée
et
une candidature impliquée

ATTENTION

Ce n'est pas la position de votre direction qui vous est demandée, encore moins celle de la Ville, c'est de votre position personnelle sur le sujet qu'il s'agit, ce que vous en pensez à titre personnel, en quoi c'est un sujet important pour vous (si tel est le cas), ou au contraire en quoi cela vous paraît être un sujet tout à fait mineur, ...

Il s'agit seulement de démontrer que vous êtes capable de penser par vous-même puis d'argumenter votre point de vue.

Répondre à une question de mise en situation

Face à une question de type « Si vous aviez à... comment vous y prendriez vous ? » ; le Jury attend de vous une démarche de résolution de problème plutôt qu'une solution universelle.

En effet, la situation présentée est extraite d'un contexte, ce qui la rend floue et incomplète, aussi :

- Pensez à camper le décor du problème.
- Identifiez bien l'ensemble des facteurs pouvant intervenir (capacité d'englobant).
- Mettez en avant votre démarche de résolution, en concevant plusieurs hypothèses le cas échéant.

Mais surtout éviter de vous précipiter en voulant donner LA SOLUTION au problème, car avant votre aptitude à résoudre, c'est la justesse de votre capacité de réflexion qui est évaluée par le jury.

De manière plus générale, pour comprendre et répondre efficacement à une question posée, il est indispensable :

D'écouter

- **C'est d'abord se taire**, c'est-à-dire ne pas interrompre le jury dans sa question, ou pire, ne pas parler en même temps que lui, pour pouvoir se concentrer sur ce qu'il demande.
- **C'est ensuite taire ses a priori sur le sujet** (par exemple, un mot dans la question fait écho à un élément particulier que nous connaissons et qui entraîne notre réflexion intérieure et nous empêche d'écouter le reste de la question) **ou sur son état intérieur** (un mot de la question peut nous renvoyer à notre état intérieur, d'ignorance du sujet par exemple, ce qui déclenche nos "petites voix intérieures" qui dramatiseront notre comportement et inhiberont l'écoute de la fin de la question). Or, dans le reste de la question peut se trouver un autre mot important qui conditionnerait notre réponse différemment. Si nous ne l'entendons pas, nous ne pourrions pas répondre à la question posée.
- **C'est enfin, identifier le ou les mots clefs de la question.** Dans une question, il y a toujours des mots qui n'ont pas d'intérêt, qui ne servent qu'à la fluidité et à la mise en phrase, et des mots (rarement plus de deux dans une question) qui portent tout le sens de la question et sur lesquels il va falloir articuler et construire sa réponse.

De réfléchir et d'extraire la problématique du sujet en se questionnant sur les mots clefs

- Quel est le problème que cela pose ?
- Quelles sont les causes ?
- Quelles sont les conséquences ?
- Quelles sont les limites ?
- Quels sont les freins ?
- Quel est l'enjeu ?
- Quel sentiment j'éprouve par rapport à ce problème ? ...

De structurer sa réponse à partir de la problématique qu'on vient de dégager, puis de la cibler de manière concise et courte pour obtenir un meilleur impact.

**C'est à cela qu'il vous faut maintenant vous entraîner,
car ce n'est qu'en s'entraînant que l'on progresse.**



Pour aller plus loin sur l'argumentation

Votre capacité à convaincre dépend de la qualité de vos arguments.

Un argument est un ensemble d'idées qui démontre le bien-fondé de la position à défendre. Il est destiné à prouver ou à réfuter une proposition.

Il peut être basé sur **un fait**, sur **une opinion** ou sur **un sentiment**.

Or, seuls les faits sont des arguments indiscutables. A contrario, un argumentaire composé essentiellement d'opinions peut vous faire craindre des prises de position difficilement démontrables.

Un fait est de nature variée : nous avons tendance à privilégier les arguments rationnels (chiffres), mais ils peuvent être également affectifs.

1 Comment créer son argumentaire ?

Nous vous proposons de construire puis d'évaluer la pertinence de votre argumentaire. Lorsque vous choisissez un point de vue, nous vous recommandons de suivre les étapes suivantes.

Première étape

Listez l'ensemble des "idées" qui, selon vous, démontrent le bien-fondé de votre position : vos arguments.

Deuxième étape

Identifiez la force de votre argument. A cet effet, vous pouvez utiliser une des deux méthodes suivantes :

1^{ère} méthode : Identifiez la nature de vos arguments.

Reprenez chacun de vos arguments et passez-les au crible en identifiant leur *nature* :

- Est-ce une opinion ? Si votre argument est une opinion, il sera facile pour votre interlocuteur de vous remettre en cause.
- Est-ce une généralité ? Si votre argument est une généralité, votre interlocuteur pourra, en fonction de sa bienveillance le remettre en cause ou l'accepter.
- Est-ce un fait ? Si c'est un fait, il sera difficile de le contredire.

2^{ème} méthode : Identifier l'impact de votre argument

Reprenez chacun de vos arguments et identifiez son *impact* :

- Est-ce qu'il justifie ou explique une position : argument défensif.
- Est-ce qu'il présente un état des lieux : argument descriptif.
- Est-ce qu'il permet de se concentrer sur une nouvelle proposition et/ou d'attaquer le point de vue de votre interlocuteur : argument offensif.

Si votre liste d'arguments contient 80 % d'arguments défensifs, vous ne parviendrez sans doute pas à convaincre, il serait utile d'étoffer votre argumentaire en intégrant des arguments plus offensifs (une nouvelle orientation à partir de laquelle votre interlocuteur pourra se rallier,...).

Troisième étape

Sélectionnez les arguments qui vous caractérisent et en plus "motivent" vos interlocuteurs.

En effet, la qualité de votre argumentaire dépend non seulement de sa force, mais également de la crédibilité que lui accorde votre interlocuteur.

Ainsi, argumenter, c'est toujours identifier le centre d'intérêt du destinataire. C'est autour de ce centre d'intérêt que vous recherchez les arguments les plus crédibles. Pour cela, écoutez bien les idées clés de votre interlocuteur (silence et empathie), prenez-les comme points de départ, sans les rejeter ni les interpréter puis proposez vos idées.

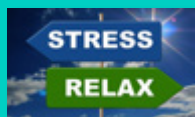
Enfin, n'oubliez jamais que vous vous trouvez dans un contexte singulier : l'examen professionnel du principalat, face à un jury qui a pour mission de vous évaluer. Or, toute situation et tout interlocuteur pré-supposent une attente particulière.

Ainsi, il est important de ne pas confondre l'authenticité qui est attendue, et la naïveté qui, certes, est votre réponse, mais peut être inadaptée à l'attente de la situation.

2

Des effets pour persuader...

L'effet démonstratif	L'efficacité repose ici sur l'enchaînement logique des idées et sur l'utilisation de mots de liaison comme « par conséquent, or, donc, c'est pourquoi, etc »
L'effet de compétence	S'obtient par l'énoncé ferme et sobre d'informations précises et crédibles. Il importe de pouvoir citer ses sources.
L'effet solution	Provoqué par la solution inattendue et donc déroutante mais accompagnée des modalités de mise en œuvre.
L'effet de méthode	C'est la capacité à classer, analyser, recadrer qui permet de clarifier le débat.
L'effet d'évidence	C'est la force de conviction, l'appel au bon sens, la référence à des expériences communes.
L'effet de principe	Impose une règle, une convenance en disqualifiant les autres.
L'effet de doute	Par un questionnement il fragilise le discours de l'autre et affaiblit les certitudes.
L'effet de complicité	Reprise de ce qui est acceptable dans le propos de l'autre.
L'effet de bonne volonté	Consiste à avancer des concessions de forme et de fonds pour rester ferme sur l'essentiel



Pour aller plus loin sur le stress

Le stress, c'est l'ensemble des réactions qui se produisent dans l'organisme quand nous sommes confrontés à un changement physique ou psychologique dans notre environnement.

L'élément stresseur est une contrainte extérieure qui s'exerce sur nous, modifie notre comportement et nous oblige à nous adapter.

Le stress n'est donc pas produit par le fait de ne pas savoir répondre à une question. Il est produit par nos pensées automatiques et nos croyances, sortes de petites voix qui nous mettent dans le jugement et nous déconnectent de nos ressources.

Voici quelques exemples de pensées automatiques et de croyances :

- « C'est toujours sur moi que ça retombe »
- « Je n'y arriverai jamais »
- « On ne me prend pas au sérieux »
- « On ne tient jamais compte de mes avis »
- « C'est encore raté »
- « Je ne vais pas tenir longtemps à ce rythme »
- « Il ou elle ne pense qu'à lui ou elle »
- « Les gens s'en fichent »
- « Je dois réussir tout ce que j'entreprends »
- « Pour être heureux, je dois être aimé de tout le monde »
- « Si je ne réussis pas, c'est un échec complet »

Le stress est une puissance potentielle puisque c'est une réaction d'adaptation où l'on mobilise ses ressources en situation d'urgence.

Mais, pour pouvoir à tout moment mobiliser ses ressources face à une situation inattendue ou stressante, il ne faut pas être épuiser. C'est là toute l'importance d'une bonne hygiène de vie !

1

Prévenir le stress (en amont)

Niveau existentiel, créatif :

- Se fixer des buts pour chaque domaine de sa vie (personnel, professionnel, familial, loisirs, santé, argent,...) et donner du sens à sa vie.
- Déterminer ses valeurs personnelles et savoir les communiquer aux autres, établir ses critères essentiels.
- Utiliser le plus souvent possible son sens de la créativité.

Niveau intellectuel, mental :

- Loisirs culturels et détente (musique, lecture, cinéma, expositions, théâtre,...).
- Entamer un travail passionnant et enrichissant intellectuellement.
- Anticiper et préparer les situations jugées stressantes ou les changements prévus.
- Dédramatiser, relativiser.
- Visualiser un paysage relaxant, une image positive et encourageante. S'évader mentalement.

Niveau relationnel, affectif et social :

- Avoir un support social (associations, clubs...).
- Accepter et exprimer ses émotions, son ressenti.
- Rire, faire preuve d'humour et de fantaisie.
- Oser dire non.
- Se donner le droit au plaisir, s'occuper de soi.

Niveau physique :

- Sport, activités et mouvements corporels.
- Activités en pleine nature (marche, pêche, jardinage,...).
- Pausas, repos, sommeil équilibré, vacances, voyages.
- Equilibrer son alimentation.
- Ne pas réprimer les mouvements naturels et instinctifs : bâiller, s'étirer, crier, pleurer,...
- Pratiquer le plus souvent la respiration.
- Se relaxer, s'isoler dans un lieu calme avec une lumière douce.
- Ecrire, griffonner, froisser du papier, dessiner, taper sur un punching ball.
- Ouvrir la fenêtre, sortir, marcher.

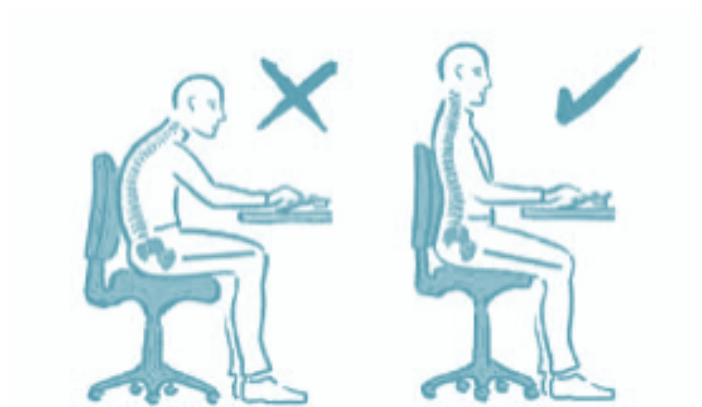
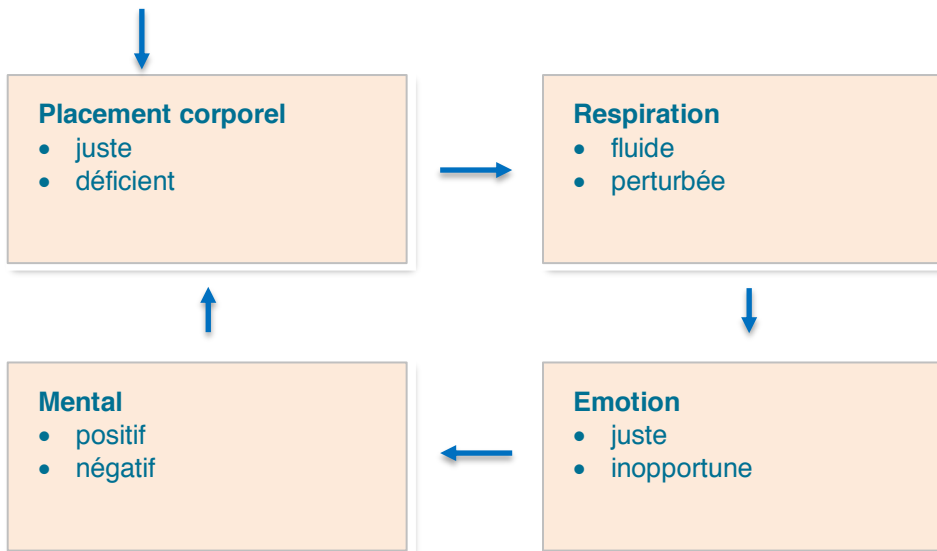
Et en général :

- Modifier l'agent stressant – intervenir dès que possible.
- Eviter trop de défis ou de changements simultanés.
- Se donner du temps.
- Alternier action et détente.
- Extérioriser le plus souvent les situations qui vous "restent sur le cœur".

2 Prévenir le stress (pendant)

Pour une meilleure maîtrise de soi, pensez à bien vous placer en vous asseyant :

- Bassin
- Epaules
- Enracinement



Dépasser sa timidité : oser

Qu'est-ce que la timidité ? C'est être inhibé.

Quelles sont les raisons de la timidité ?

- Avoir peur d'échouer
- Se sentir en infériorité ou dévalorisé
- Etre impressionné par l'autre ou la situation
- Ne pas se sentir en capacité
- Avoir l'impression de vivre un drame parce que ça ne va pas bien se passer
- Envisager le pire et s'enfermer, dans sa tête, sur ce pire
- ...

Comment dépasser sa timidité ?

- Le timide est dans sa tête, dans son imaginaire et n'est plus en contact avec le réel
- Le timide est dans sa tête, dans son imaginaire et n'est plus dans le présent
- Le timide est submergé par une seule émotion qu'il n'arrive plus à dépasser : la peur

1 Pour dépasser sa timidité plusieurs pistes :

Le parcours du combattant

- Rechercher, provoquer et affronter toutes les situations qui nous renvoient à notre timidité.
- Se confronter à ces situations, encore, encore et constater à chaque fois ses progrès, jusqu'à éprouver de l'aisance dans ces situations.
- Ne pas hésiter pour cela à tenir un carnet de bord.

La méthode douce

- Exercices de sensation
- Exercices d'identification de nos émotions
- Exercices de préparation mentale

La combinaison des deux (A + B)

2 Exercices de sensation

Il s'agit de se réapproprier le réel et le temps que l'on fuit dans l'imaginaire

Pour cela, il s'agit de recevoir, d'éprouver tout ce que l'on touche, tout ce que l'on sent, tout ce que l'on entend, tout ce qu'on voit, tout ce que l'on goûte, et ce, à chaque instant, dans notre quotidien.

Etre en contact avec notre corps nous rassure.

3 Exercices d'identification de nos émotions

● Accueillir son émotion

Il s'agit d'accueillir l'émotion que l'on ressent dans les situations que l'on rencontre et que l'on vit, ne pas lutter contre elle, ne pas chercher à la fuir, mais la laisser naître en nous, la laisser passer, ne pas lui faire obstacle

● Ressentir son émotion

Il s'agit d'apprendre à ressentir son émotion dans son corps, la ressentir dans toutes les parties de notre corps, ressentir ses manifestations en nous, les endroits de notre corps, les organes qu'elle touche et la façon dont elle les touche

● Nommer son émotion

Il s'agit d'identifier le type d'émotion qui nous traverse, car elle ne fait que nous traverser, elle est temporelle et non permanente.

Il s'agit de la nommer : Joie, Colère, Tristesse, Peur.

Puis de réfléchir à la raison, au pourquoi, j'éprouve cette émotion à cet instant et à cet endroit.

● Réorienter son émotion si nécessaire

Enfin, selon l'émotion ressentie, il s'agit maintenant de la réorienter pour s'en servir positivement

- La **joie...** c'est une énergie,
un besoin de **partage**
- La **colère...** c'est une énergie,
un besoin de **changement**
- La **tristesse...** c'est une énergie,
un besoin de **réconfort** et de deuil
- La **peur...** c'est une énergie,
un besoin de **protection**

Réorienter son émotion c'est identifier ce que je dois faire pour qu'elle soit positive

4 Exercices de préparation mentale

Pour le timide, l'émotion redoutée et déstabilisatrice est la peur.
Comment réorienter sa peur dans la situation stressante de l'entretien ?

Il s'agit de se préparer mentalement à chaque étape de la situation stressante de façon à se placer en capacité d'intervention.
Pour cela, nous allons découper la situation stressante en autant d'étapes possibles qu'elle peut contenir :

- Les jours qui précèdent mon audition
- Le trajet pour se rendre sur le lieu de l'audition
- L'attente avant d'être auditionné
- L'entrée dans la salle des Marbres
- Les pas jusqu'à la chaise
- Mon contact visuel avec mes interlocuteurs
- Les premiers mots de salutation
- Le sourire adressé à chacun
- Ma position sur la chaise
- Mon comportement et ma gestuelle dans l'entretien
- Les réponses aux questions sur mon parcours
- Les réponses aux questions générales sur l'administration
- Les réponses aux questions d'ouverture
- Mes réactions aux questions posées par un homme
- Mes réactions aux questions posées par une femme
- Mes réactions si l'on est agressif avec moi
- ...

Ensuite, il s'agit de visualiser chacune de ces étapes à travers le filtre de l'exercice précédent :

J'accueille
Je ressens
Je nomme
Je réoriente

Si ça va bien, je passe à l'étape suivante.

Si ça ne va pas, si je ne me sens pas bien, je m'arrête et je respire à fond, puis je reprends pour apprivoiser chaque étape, pour la visualiser positivement avant de passer à la suivante.

Il s'agit de tout envisager mentalement pour avoir une vision positive de chaque étape et de l'ensemble de la situation, pour me sentir prêt à m'adapter et à improviser dans la réalité que je vais rencontrer.

En résumé, les émotions... et les interactions qu'elles sous-tendent



PEUR

Agité
 Angoissé
 Anxieux
 Chancelant
 Coincé
 Confus
 Coupable
 Craintif
 Défensif
 Démuni
 Désorienté
 Dévalorisé
 Effrayé
 Emotif
 Faible
 Fourbe
 Harcelé
 Humble
 Incertain
 Inhibé
 Modeste
 Nerveux
 Paniqué
 Perdu
 Pessimiste
 Plein d'appréhension
 Tendu
 Timide
 Timoré
 Troublé



Protection



COLERE

Affamé
 Agacé
 Amer
 Choqué
 Contrarié
 Critique
 Détesté
 Dur
 Enervé
 Envieux
 Excité
 Fâché
 Frustré
 Furieux
 Hostile
 Hystérique
 Insatisfait
 Jaloux
 Mécontent
 Mesquin
 Provoqué
 Qui proteste
 Rancunier
 Renfrogné
 Révolté
 Sauvage
 Sous pression
 Suffisant
 Trahi
 Trompé



Changement



TRISTESSE

Abattu
 Affligé
 Apathique
 Blessé
 Blessé
 Découragé
 Dégoûté
 Déprimé
 Désespéré
 Désolé
 Détaché
 Ennuyé
 Fatigué
 Honteux
 Humilié
 Inadéquat
 Inintéressant
 Isolé
 Laid
 Léthargique
 Mal à l'aise
 Malheureux
 Négligé
 Nostalgique
 Rejeté
 Sot
 Triste
 Vaincu
 Vide



Réconfort



JOIE

Affectueux
 Agréable
 Aimé
 Allègre
 Amicalement
 Amoureux
 Bon
 Chaleureux
 Chanceux
 Confortable
 Décontracté
 En communion
 En forme
 En harmonie
 En sympathie
 Enthousiaste
 Exubérant
 Gai
 Heureux
 Intense
 Joyeux
 Libre
 Merveilleux
 Optimiste
 Passionné
 Plein d'espoir
 Ravi
 Reconnaissant
 Satisfait
 Tendre



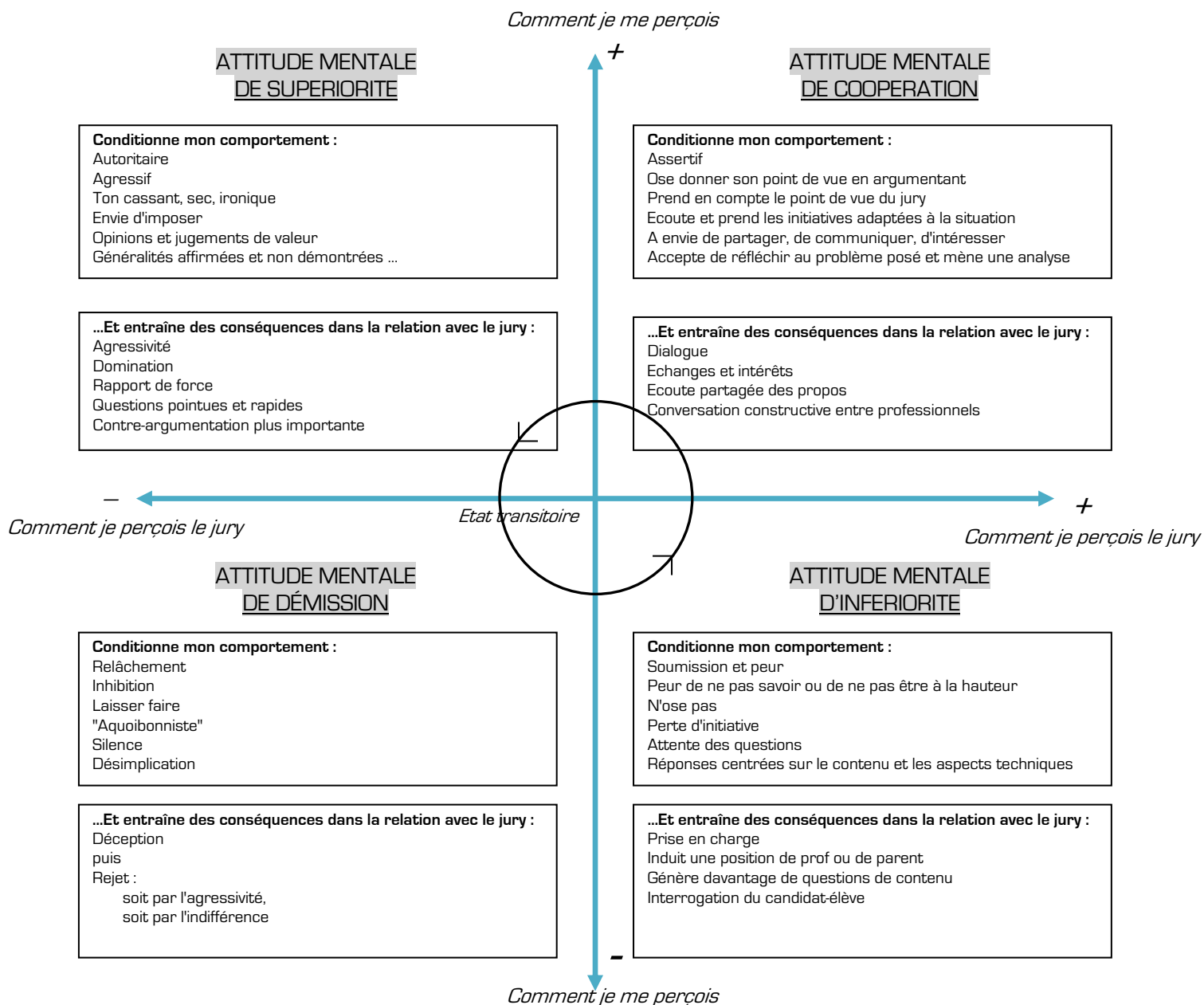
Partage

La dynamique de la relation avec le jury

C'est la façon dont on entre spontanément en contact avec le jury.

Or, nos comportements dans une situation donnée ou dans une relation particulière sont dictés par notre système de représentation. En effet, selon la façon dont je me perçois, positif ou négatif, et selon la façon dont je perçois la situation dans laquelle je me trouve, ou l'autre en face de moi, positif ou négatif, mes comportements seront différents.

Ainsi, dans le schéma ci-dessous, nous étudions l'interaction entre la représentation mentale que j'ai de moi croisée à la représentation mentale que je me fais de mon interlocuteur ou de la situation dans laquelle je me trouve. Et chaque perception croisée, que j'ai de moi et que j'ai de l'autre, donne lieu à un type d'attitude mentale particulier qui va orienter mes comportements et impacter ma relation avec le jury.



Mon comportement influence leur comportement :
 Le comportement à privilégier est
 le comportement assertif : gagnant-gagnant
 qui permet de PASSER d'une INTERROGATION à
 une VERITABLE CONVERSATION ENTRE PROFESSIONNELS

Nos expertises

Accompagner les transformations



Management, efficacité personnelle, conduite de projet



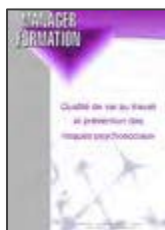
Ressources humaines, mobilité, préparation aux concours, recrutement



Relation au client, qualité de service, gestion du risque violence agression



Qualité de vie au travail et prévention des risques psychosociaux (RPS)



Notre maillage géographique

SIÈGE PARIS
59, avenue Victor Hugo – 75116 Paris
Tél. 01.45.78.37.76 – Fax. 01.45.75.87.27
contact@managerformation.fr
30 consultants

DÉLÉGATION RÉGIONALE GRAND OUEST
5, bd Vincent Gâche – 44200 Nantes
Tél. 02.40.41.73.83 – Fax. 02.40.04.48.98
contactdr.ouest@managerformation.fr
8 consultants

ANTENNE SUD-OUEST
Tél. 06.62.30.17.07 – Std. 01.45.78.37.76
contact.sudouest@managerformation.fr
5 consultants

DÉLÉGATION RÉGIONALE GRAND SUD
Building de la Bourse
2, rue Beausset – 13001 Marseille
Tél. 04.91.37.39.26 – Fax. 04.91.71.54.22
contactdr.sud@managerformation.fr
5 consultants

Nos certifications



EMC3 ENTREPRISE Datadock et Qualiopi !

EMC3 Entreprise a réalisé avec succès l'ensemble des démarches nécessaires au référencement réalisé par le site www.data-doc.fr : 21 indicateurs définis par les organismes financeurs, pour satisfaire à 6 critères de qualité fixés par le Décret du 30 juin 2015.

Un gage de crédibilité tant pour les entreprises que pour les salariés bénéficiaires de la formation.

EMC3 Entreprise a également reçu la certification QUALIOPi en 2021

Retrouvez-nous sur



www.managerformation.org

www.linkedin.com/company/managerformation

