



Organisation
internationale
du Travail

L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE DES JEUNES

MANUEL

**À l'intention de CEUX
qui aident les jeunes**



L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE DES JEUNES

Manuel à l'intention de ceux qui aident les jeunes

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole n°2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à l'adresse suivante: Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubdroit@ilo.org. Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leurs ont été octroyés. Visitez le site www.ifrro.org afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

L'orientation professionnelle des jeunes / Bureau internationale du Travail - Genève: BIT, 2011

ISBN: 978-92-2-220313-0 (print)

ISBN: 978-92-2-220314-7 (web pdf)

Également disponible en anglais: *Guiding youth careers: a handbook for those who help young jobseekers*, ISBN 978-92-2-120313-1 (print) ISBN 978-92-2-120314-8 (web pdf), Manila, 2007

conseil d'orientation professionnelle / orientation professionnelle / recherche d'emploi / demandeur d'emploi / jeunesse / insertion professionnelle / Internet / information professionnelle

06.10

Données de catalogue du BIT

Illustrations : Fotolia

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Les publications et les produits électroniques du Bureau international du Travail peuvent être obtenus dans les principales librairies ou auprès des bureaux locaux du BIT. On peut aussi se les procurer directement, de même qu'un catalogue ou une liste des nouvelles publications, à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubvente@ilo.org.

Visitez notre site Web: www.ilo.org/publns.

Diverses publications montrent que les parents, les enseignants et les pairs jouent un rôle d'encadrement considérable pour amener un jeune à trouver et maintenir constamment le cap vers «des eaux familières et des terres connues». Peut-être un grand nombre d'entre eux prennent-ils conseil auprès d'autres personnes ou consultent-ils l'internet.

Le présent manuel est la concrétisation de la philosophie et des initiatives de nombreux individus qui s'emploient à aider les «coaches» à fournir des services de qualité aux jeunes des deux sexes qui étudient les options et perspectives de carrière. L'objectif est de renforcer la capacité des «coaches» à aider les jeunes à déterminer les choses qu'ils doivent apprendre pour parvenir au niveau de réussite personnelle et professionnelle qu'ils méritent. C'est un premier pas important pour faire du conseiller, du parent, de l'ami ou de toute personne qui se préoccupe de guider les jeunes des deux sexes, un «allié» ou un «compagnon» dans le processus de recherche d'une carrière, tout en donnant aux jeunes, ceux qui reçoivent un soutien psychologique formel et informel, la capacité d'avancer par leurs propres moyens à l'aide de nouvelles informations sur eux-mêmes.

Il peut constituer un matériel pédagogique autonome ou bien compléter le *Petit précis à l'intention des jeunes demandeurs* d'emploi destiné à aider les «compagnons» à développer la connaissance qu'un jeune a de lui-même et de ses perspectives d'avenir. L'utilisation du présent manuel offre la possibilité de comprendre ce que signifie la «réussite» pour l'autre personne sans la rechercher réellement puisque les deux parties sont engagées dans le même processus.

Je remercie particulièrement l'Agence canadienne de développement international (ACDI) pour le soutien qu'elle a apporté au projet de l'OIT

Promouvoir l'emploi des jeunes aux Philippines (PYEP), Mme Carmela I. Torres du Département des compétences et de l'employabilité (EMP/SKILLS) pour les contributions techniques et la participation aux coûts de production du présent ouvrage; l'équipe de projet PYEP pour la cogestion de ce produit et le Ministère du travail et de l'emploi – Bureau de l'emploi local, pour avoir dirigé la réalisation de ce matériel pédagogique très utile.

Enfin, je voudrais exprimer ma gratitude à certaines jeunes femmes et à certains jeunes hommes, aux dirigeants de l'Office public des services d'emploi (PESO), aux spécialistes de l'orientation professionnelle et aux autres intervenants des municipalités d'Angono, Rizal; de Guiguinto, Bulacan; de Baliuag, Bulacan; et de Sto. Tomas, Batangas; des provinces de Bulacan et Cavite et des villes de Makati, Mandaluyong, Marikina, Muntinlupa et Quezon, pour leurs observations/contributions très utiles.

L'équipe du bureau de l'OIT espère que le présent manuel vous permettra d'aider les jeunes hommes et les jeunes femmes à évoluer plus aisément dans le monde du travail et dans la vie en général. Comme toujours, nous souhaitons aux conseillers et aux demandeurs d'emploi persévérance et succès dans leur carrière et leurs objectifs!

Linda Wirth-Dominice
Directrice
BSR-Manille de l'OIT

Dans le monde entier, des pays dont la population est majoritairement jeune sont confrontés à la difficulté de contenir des taux de chômage élevés chez les jeunes. La situation est la même aux Philippines, où les jeunes représentent la plus grande proportion des chômeurs et de ceux qui sont dans l'économie informelle.

Cependant, la cause du chômage aux Philippines ne saurait être simplement recherchée dans la rareté des emplois. Au contraire, en dépit de la forte augmentation des possibilités d'emploi sur le marché du travail tant au plan local qu'à l'étranger, beaucoup de postes à pourvoir demeurent vacants et des milliers d'emplois offerts dans le cadre des foires aux emplois n'attirent pas assez de demandeurs. De grands intervenants sur le marché du travail ont récemment reconnu que le problème pouvait en fait être dû à un décalage entre les compétences nécessaires pour les emplois offerts et celles que possèdent les demandeurs d'emploi ou bien à une inadéquation entre l'emplacement géographique de ces emplois et celle des demandeurs.

C'est dans ce contexte que le Ministère du travail et de l'emploi lance un programme de promotion des carrières et d'orientation professionnelle dans le cadre duquel les Offices des services d'emploi publics (PESO) et d'autres parties prenantes s'efforceront d'aider les jeunes à faire les bons choix en matière d'emploi. Avec le présent manuel sur **l'orientation professionnelle des jeunes**, les conseillers disposeront d'un outil efficace leur permettant de fournir des services d'information et de soutien pertinents et accessibles qui correspondent aux besoins des jeunes. Il est à espérer que ce manuel sera utilisé par les conseillers pour aider les jeunes demandeurs d'emploi dans leur recherche d'une carrière et d'un emploi.

Le Ministère voudrait rendre hommage à la précieuse contribution de Mme Loree Cruz-Mante, consultante dans le cadre de ce projet, et à son groupe de chercheurs compétents, qui ont travaillé d'arrache-pied pour réaliser ce manuel sur l'orientation professionnelle des jeunes.

Le Ministère exprime aussi son appréciation la plus sincère au Bureau sous-régional de Manille de l'Organisation internationale du Travail pour son soutien et sa contribution à la réalisation de ce projet.

Arturo D. Brion
Secrétaire
Ministère du travail et de l'emploi

Beaucoup de jeunes demandeurs d'emploi se retrouvent tétanisés, anxieux et donc affaiblis à la simple idée de chercher un emploi. C'est essentiellement parce qu'ils sont mal préparés à se lancer dans leur recherche d'emploi et ne possèdent guère les connaissances, attitudes et compétences nécessaires pour une telle recherche. C'est pourquoi ils n'arrivent pas à trouver un emploi ou bien obtiennent par erreur un poste qui ne leur convient pas dans une entreprise qui n'est pas faite pour eux. L'inadaptation qui s'ensuit engendre de nouveaux problèmes pour les jeunes demandeurs d'emploi qui auront beaucoup de mal à trouver de la satisfaction dans leur travail.

Très souvent, les jeunes demandeurs d'emploi consulteront une personne en qui ils ont confiance et lui poseront des questions sur leur recherche d'emploi et leur carrière en général. Très souvent aussi, ceux à qui ils s'adressent n'ont pas la capacité de les conseiller utilement pour leur orientation professionnelle. Ils ne peuvent donc pas offrir l'aide véritable dont les jeunes demandeurs d'emploi ont besoin à ce stade de leur vie.

Le présent manuel a pour objet d'aider tous ceux auxquels les jeunes demandeurs d'emploi s'adressent pour solliciter une aide, des conseils et une orientation dans le choix d'une carrière. J'espère qu'en suivant les processus proposés dans ces pages, les lecteurs se sentiront plus compétents et plus confiants pour aider les jeunes qui sollicitent leur aide.

J'exprime ma gratitude au Bureau sous-régional pour l'Asie du Sud-est et le Pacifique de l'Organisation internationale du Travail et au Département des compétences et de l'employabilité, en particulier à Mme Carmela Torres, Mme Linda Wirth-Dominice, M. Aurelio Parisotto, Mme Maria Asuncion Ortiz et Mme Ma. Teresa T. Cruz pour leur soutien et leurs encouragements. Je tiens également à remercier le Ministère du travail et de l'emploi

(DOLE), en particulier M. Arturo D. Brion, Secrétaire, M. Danilo P. Cruz, Sous-secrétaire et Mme Ma. Teresa M. Soriano, Secrétaire-adjointe, ainsi que le Bureau de l'emploi local (BLE), en particulier le Directeur, M. Jalilo dela Torre et son équipe; et l'ancienne directrice, Ma. Luisa S. Gigette M. Valderrama, qui a lancé la conception de ce projet quand elle était en poste.

Je suis redevable à mon équipe de projet, la regrettée Raquel DC Arpoja, Sheryll Salvador-Azusano et James S. Mante pour leur diligence et leur fiabilité. Je remercie James pour avoir facilité les deux essais pilotes du présent manuel et du petit précis qui l'accompagne.

Je remercie tous les dirigeants et les équipes des PESO, les conseillers d'orientation des écoles, les porte-parole et représentants des jeunes et les autres parties prenantes qui ont participé à l'essai pilote pour l'enthousiasme avec lequel ils ont reçu ce matériel pédagogique et pour leurs observations, commentaires et suggestions très utiles.

Puisse le présent manuel être cet outil qui vous accompagnera constamment, que vous pourrez sortir facilement de votre bibliothèque, de votre sac ou de votre sac à dos chaque fois que vous en aurez besoin. Je souhaite aussi que le privilège de conseiller les jeunes sur leur orientation professionnelle vous procure l'«ivresse du Bon Samaritain» qui vous permettra de vous acquitter de cette mission dans la joie, la bonne humeur et en faisant preuve d'un infatigable dévouement.

Loree Cruz-Mante
Manille, 2007

Table des matières

Avant-propos par Linda Wirth-Dominice	iii
Avant-propos par Arturo D. Brion	v
Préface	vii
Comment utiliser le présent manuel	1
Vous, le conseiller d'orientation	3
Première partie: Savoir d'où vous venez	11
Deuxième partie: Savoir ce que vous possédez	15
Troisième partie: Savoir où et comment chercher	35
Quatrième partie: Conclure l'accord	51
Un bref aperçu de l'entrepreneuriat	55
Gérer vos émotions	59
Un dernier message à l'intention des conseillers: l'ivresse du Bon Samaritain	63
Un dernier message à l'intention des jeunes demandeurs d'emploi: Comment survivre et s'épanouir dans la recherche d'un emploi!	65
Exemples additionnels	69
Liens internet	91
Publications du BIT	93

Comment utiliser le présent manuel

Trois sources d'information utiles

Le présent *Manuel* est conçu pour être utilisé par les conseillers d'orientation et les spécialistes de l'orientation professionnelle, les dirigeants et les fonctionnaires des Services d'emploi publics (SEP), les parents, les pairs et tous ceux auprès desquels les jeunes demandeurs d'emploi obtiennent des conseils sur leur orientation professionnelle. Il est censé aider les utilisateurs à offrir une orientation professionnelle aux jeunes demandeurs d'emploi, en particulier les nouveaux diplômés, ceux qui viennent d'arrêter leurs études et ceux qui ne sont pas scolarisés et qui sont au chômage, dans leur recherche d'un emploi.

Destiné à offrir un accès facile aux informations sur le processus de recherche d'un emploi, il contient des passages intéressants sur les aspects affectifs et psychologiques de la recherche d'un emploi et des liens internet utiles que les demandeurs d'emploi pourront utiliser pour entreprendre leurs recherches. Il offre aussi un aperçu de l'entrepreneuriat comme option de carrière.

Il est préférable de l'utiliser en combinaison avec le *Petit précis à l'intention des jeunes demandeurs d'emploi*, un guide individuel sur la recherche d'emploi ciblant le même groupe des jeunes demandeurs d'emploi.

Le *Manuel* explique les principes et pratiques figurant dans le *Petit précis* avec simplicité et clarté de façon que les jeunes puissent trouver une aide pour les questions qu'ils peuvent se poser dans le contexte de leur processus de recherche d'un emploi.

Les systèmes de désignation des professions utilisés dans chaque pays peuvent être considérés comme une source d'information additionnelle. En général, ils décrivent les tâches exécutées et autres caractéristiques spécifiques de chaque profession, comme les exigences en matière d'éducation et de qualifications. De plus, ils permettent aux conseillers et aux jeunes demandeurs d'emploi d'avoir un meilleur aperçu des emplois qui sont actuellement offerts sur le marché de l'emploi.

Des modèles de présentation des exigences liées à une vingtaine de professions sont aussi disponibles et peuvent être utilisés par les conseillers professionnels.

Vous, le conseiller d'orientation

Pour bien saisir ce qu'est l'orientation professionnelle, il faut comprendre ce qu'elle fournit à l'utilisateur final des conseils. Elle est souvent définie comme des «services et activités destinés à aider les individus, de tout âge et à n'importe quel stade de leur vie, à faire des choix en matière d'éducation, de formation et de profession et à gérer leur carrière.»¹

Autrement dit, l'orientation professionnelle est une profession consistant à fournir une assistance. Elle est axée sur le bénéficiaire et sur les besoins de celui qui reçoit les conseils, et non pas sur celui qui les donne. Les conseillers utilisent donc leurs compétences, leur formation, leur expérience, et même leur personnalité pour aider les bénéficiaires des conseils à prendre des décisions en connaissance de cause qui auront une incidence sur leur carrière en particulier et sur leur vie en général.



¹ Hansen, Ellen. *Orientation professionnelle : Manuel didactique à l'intention des pays à revenu faible ou moyen*. Bureau international du Travail. Programme focal de l'OIT sur les connaissances, les compétences et l'employabilité. Genève 2006.

Dans les pays fortement développés, l'orientation professionnelle offre des services répartis en cinq catégories de base:

- **L'information sur les carrières** – il s'agit des renseignements sur les professions; les possibilités d'emploi; les tendances du marché du travail et les cas de figure en matière d'emploi; les programmes éducatifs, les établissements d'enseignement et les possibilités d'études; les services relatifs aux carrières; et les possibilités de travail, tant au plan local que mondial.
- **L'éducation sur les carrières** – il s'agit de la planification des carrières et de la prise de décisions en la matière; des informations sur les marchés du travail et autres informations liées aux carrières et aux compétences de travail.
- **Le soutien en matière d'orientation professionnelle** – il s'agit d'une aide individualisée ou visant un petit groupe et qui porte sur la définition des rôles, la prise de décisions relatives à la carrière, l'autoévaluation et l'autodéfinition, les aspirations et les rêves.
- **Le soutien en matière d'emploi** – il s'agit de l'aide fournie pour définir des objectifs de carrière, rédiger un CV, développer les compétences nécessaires pour les entretiens et autres compétences similaires, toutes ces activités étant conçues pour aider la personne à définir les caractéristiques de la carrière ou de l'emploi qu'elle recherche, évaluer dans quelle mesure elle convient pour la carrière ou l'emploi en question et déterminer les lacunes en termes de compétences susceptibles d'être comblées par un travail de perfectionnement individuel.
- **Les services de placement** – il s'agit de services de recherche d'emploi concrets destinés à établir des liens entre les demandeurs d'emploi et ceux qui offrent des emplois.

Ces cinq types de services sont souvent obtenus séparément auprès de sources différentes, mais c'est souvent le conseiller d'orientation professionnelle qui est sollicité pour les fournir tous en même temps. C'est pourquoi les conseillers d'orientation professionnelle devraient bien les connaître tous, même si leur capacité spécifique réside dans le rôle de conseiller qui nécessite un ensemble de compétences en matière d'écoute, d'empathie, d'analyse et d'assistance effective.

Ce qui est exigé des conseillers d'orientation professionnelle, c'est qu'ils sachent comment orienter et renvoyer ceux qu'ils conseillent vers les lieux

appropriés où ils pourront obtenir des informations et des services. Ils ne sont pas censés être des experts en matière d'information sur le marché du travail, par exemple, mais ils devraient être en mesure d'expliquer ce que signifie cette information, comment l'utiliser et où s'adresser pour trouver plus de choses.



*Pour de plus amples renseignements sur ce sujet,
prière de se reporter à la section **Exemples additionnels: 1***

Comprendre le jeune demandeur d'emploi

Pour aider les jeunes dans leur recherche d'une carrière satisfaisante, il importe que les conseillers comprennent le contexte dans lequel se déroule la recherche d'un emploi et l'ensemble complexe de facteurs qui ont une incidence sur cette recherche et sur les demandeurs.

Facteurs culturels. La jeune personne qui cherche du travail n'est pas la seule à le faire: sa famille et ses amis cherchent un emploi à ses côtés. Il s'agit d'une réalité culturelle de la situation de recherche d'emploi, du fait que la famille tirera profit de la réussite du demandeur d'emploi et, en cas de chômage de longue durée, elle pourra également en subir les conséquences.

Les parents mettent leurs espoirs dans un fils ou une fille qu'ils ont envoyé(e) à l'école, même s'il ou elle a abandonné ses études. Ils ont le sentiment d'avoir misé sur l'avenir de l'enfant et sur ce qu'il advient. Nombreux sont ceux qui estiment que le fait de financer l'éducation de leur enfant est un gros investissement qui, à un moment donné, doit être rentable.



Cela ajoute une énorme pression sur le demandeur d'emploi qui doit trouver du travail dans un délai serré, en particulier dans les familles pauvres où il n'y a qu'un seul individu qui reçoit un revenu, voire aucun. Il faut trouver un emploi dans le plus bref délai possible. L'emploi et le revenu qu'il apportera à la famille constituent une responsabilité que le demandeur d'emploi doit effectivement assumer. Le jeune demandeur d'emploi représente souvent pour la famille le seul espoir de sortir de sa vie de pauvreté.

Les jeunes demandeurs d'emploi sont donc soumis à de nombreuses pressions, et celles-ci ont de profondes répercussions sur eux. Les pressions parentales sont probablement les plus fortes, et s'expriment habituellement à la fois ouvertement et d'une manière subtile. Par exemple, les parents peuvent dire: «*Quand tu as fini tes études, j'ai eu le sentiment que ton diplôme, c'était aussi un peu le nôtre. Comment se fait-il que nous ne recevions toujours aucune aide pour les dépenses du ménage?*» ou bien «*Nous en avons fini avec nos obligations à ton égard. C'est à ton tour à présent.*» Ce genre d'attitude chez les parents provoque souvent de la gêne et de la honte chez le jeune, et par conséquent même de la colère, de l'amertume et du ressentiment. Tout cela dégrade l'image qu'il a de lui-même, qui doit être bonne pour que sa recherche d'emploi soit fructueuse.

La famille et les amis contribuent aussi à alimenter l'anxiété du jeune par des allusions à la paresse, au manque de chance ou à la mentalité de perdant dans leur souci de le pousser à accélérer leur recherche d'un emploi. Les commentaires sarcastiques peuvent avoir des effets durables sur leur confiance.

Être au chômage est quelque chose qui n'entre pas dans la culture de nombreuses familles. Ceux qui détiennent un emploi font la fierté de la famille car ils apportent l'argent dont elle a grand besoin pour la vie quotidienne et les moyens d'acheter les symboles d'un statut social amélioré. Le fait d'avoir un emploi est certainement aussi lié aux questions d'image.



**Pour de plus amples renseignements sur ce sujet,
prière de se reporter à la section *Exemples additionnels: 2***

Questions relatives à l'emploi. Beaucoup de demandeurs d'emploi commencent leur recherche dans un esprit défaitiste. Les sombres statistiques du chômage et la situation de l'emploi poussent un grand nombre d'entre eux à nourrir des pensées négatives; peut-être aussi s'agit-il d'une excuse commode pour justifier leur statut de chômeur.

Quand on commence dans un tel état d'esprit, ce qu'on prévoyait ne manque pas de se produire. En revanche, il est également vrai que les gens continuent de trouver des emplois malgré les mauvaises statistiques. En fait, selon le Sommet national sur la main-d'œuvre organisé en mars 2006 par le Ministère philippin du travail et de l'emploi, ce sont les emplois qui recherchent des individus, et non pas l'inverse.



**Pour de plus amples renseignements sur ce sujet,
prière de se reporter à la section *Exemples additionnels*: 3**

Un problème qui se pose notamment est l'inadéquation manifeste entre l'éducation et ce que le marché demande en termes de qualifications et de compétences des travailleurs. Un autre est que beaucoup trop de demandeurs d'emploi se montrent difficiles et ambitieux et veulent entrer sur le marché du travail dans de brillantes conditions.

Un aspect du travail des conseillers d'orientation professionnelle est précisément d'aider ceux qu'ils conseillent à aborder la recherche d'un emploi dans un esprit positif, à la fois réaliste et porteur d'espoir. Se lancer en considérant que «le marché de l'emploi est si mauvais que je ne trouverai jamais un emploi», c'est faire preuve du plus pur défaitisme. *Dans ce cas, l'autre option est-elle de ne même pas commencer à chercher?*

Même si les conseillers devraient encourager ceux qu'ils conseillent, il faut aussi qu'ils évitent de brosser un tableau idyllique de la situation de l'emploi. *Un équilibre entre réalisme et espoir serait la marque d'un conseil judicieux.*

Questions personnelles. Les conseillers doivent aider les jeunes demandeurs d'emploi à commencer par une évaluation honnête de ce qu'ils sont et de ce qu'ils offrent. Beaucoup ont une image souvent inexacte d'eux-mêmes, soit qu'ils se croient supérieurs, soit qu'ils minimisent l'importance de ce qu'ils sont capables de bien faire. Ils ne peuvent donc pas se vendre correctement.

Comprendre le processus de recherche d'un emploi

Les aspirations professionnelles remontent à l'enfance. Très tôt, les enfants ont une vague idée de ce que signifie le travail. Ils voient leurs parents s'habiller et quitter la maison pour aller travailler. Ils les voient rentrer fatigués, épuisés, mais souvent pleins d'histoires à raconter, voire de bonnes surprises à leur faire. Ou bien peut-être voient-ils leurs parents passer le temps installés devant une bière avec d'autres hommes au café du coin.

Il se peut qu'ils les entendent se disputer en permanence sur le fait qu'un d'entre eux est au chômage, ou les deux.

Ce que les enfants voient de l'environnement de travail autour d'eux influe sur l'idée qu'ils se font au départ de ce que signifie le monde du travail.

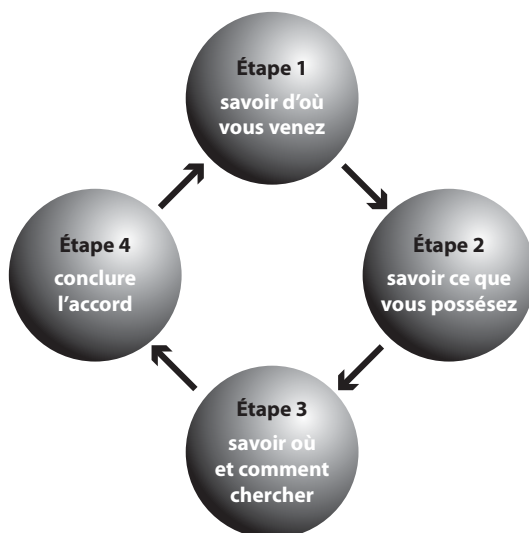
Mais se trouver sur le point de pénétrer dans le monde du travail n'a rien à voir avec la certitude affichée par l'enfant qui dit: «Je veux être professeur!» Les jeunes demandeurs d'emploi sont souvent paralysés par la peur quand ils sont confrontés au monde des adultes et ils ont besoin qu'on les aide à surmonter leurs craintes.

Il faut que les conseillers comprennent que le processus de recherche d'un emploi se déroule dans un certain contexte qui se caractérise par des facteurs culturels, des facteurs propres à l'emploi et des facteurs personnels. En outre, il faut aussi qu'ils comprennent la nature du processus lui-même. L'approche proposée dans le présent manuel comporte quatre volets:

- **Première partie: Savoir d'où vous venez**
- **Deuxième partie: Savoir ce que vous possédez**
- **Troisième partie: Savoir où et comment chercher**
- **Quatrième partie: Conclure l'accord**

Chacun de ces volets décrit un ensemble d'activités que le jeune demandeur d'emploi doit exécuter pour avancer dans le processus. Ils sont expliqués en détail dans les sections afférentes appropriées.

Cette approche à quatre volets part du principe que les jeunes demandeurs d'emploi, en particulier ceux qui ont abandonné leurs études, ceux qui ne sont pas scolarisés, ceux qui sont au chômage et les nouveaux venus sur le marché du travail, *ont besoin d'une méthode structurée pour chercher un emploi*. Il ne s'agit pas d'une approche au coup par coup, un coup l'on gagne, un coup l'on perd. Elle nécessite d'avoir des informations et des



connaissances, de la discipline, un sentiment d'urgence, et beaucoup de patience.



*Pour de plus amples renseignements sur ce sujet, prière de se reporter à la section **Exemples additionnels: 4***

Cela ne veut pas dire que les gens ne trouvent pas d'emploi en remettant simplement un CV ou en répondant à toutes les annonces qu'ils trouvent. Ils peuvent trouver un emploi de cette façon, et ils en trouvent. Mais notre marché du travail de plus en plus concurrentiel exige plus que de la chance ou de l'audace. Il exige que les demandeurs d'emploi arrivent préparés à affronter toutes sortes de questions et de difficultés.



Il faudrait que leur CV puisse attirer l'attention par rapport aux autres sur le bureau de quelqu'un. Pour ce type de compétition, il faut une stratégie bien pensée afin d'obtenir le meilleur emploi possible pour un individu et non pas simplement ce qui est offert.

L'ensemble du processus commence par une honnête tentative de comprendre son propre passé car cela aura une grande incidence sur le processus de recherche. Par exemple, beaucoup de demandeurs d'emploi ne sont pas préparés à expliquer pourquoi ils ont abandonné leurs études ou ne sont plus scolarisés. Si eux-mêmes n'ont toujours pas résolu ces problèmes, ils auront du mal à répondre aux questions portant sur leur passé. C'est seulement quand ils auront pleinement compris et accepté ce qu'ils ont vécu qu'ils pourront répondre aux questions avec confiance.

Après que les jeunes demandeurs d'emploi ont analysé leur passé et l'ont accepté tel que les choses se sont déroulées, ils peuvent procéder à une évaluation de ce qu'ils sont, des compétences et des talents qu'ils possèdent, de ce qui les motive, et des types d'environnements de travail qui leur conviendraient le mieux.

À partir de cette évaluation de ce qu'ils possèdent et de ce qu'il leur faut encore acquérir en termes de compétences, ils apprennent ensuite les processus que comporte la recherche d'un emploi. À ce stade, les jeunes demandeurs d'emploi apprendront comment rédiger un CV, comment se préparer à un entretien, comment faire des recherches, où chercher des

emplois pour lesquels des annonces ont été passées et d'autres dont on ne fait pas la publicité, et comment créer un réseau.

Au dernier stade, on informera les jeunes demandeurs d'emploi de certains faits relatifs aux offres d'emplois, à la négociation et à la prise de décision pour accepter une offre.

Offrir une aide véritable

Les conseillers d'orientation professionnelle jouent un rôle capital pour aider les jeunes demandeurs d'emploi dans leur transition vers la vie active. En raison de leur jeunesse et de leur inexpérience, les jeunes demandeurs d'emploi ont besoin du savoir d'adultes qui comptent et qui les aideront par leurs conseils judicieux.

Mais si les conseillers veulent offrir une aide véritable, il faut qu'ils se rappellent toujours que tous leurs efforts devraient être axés sur les jeunes qu'ils conseillent. C'est en se mettant à leur place que les conseillers devraient considérer la situation unique de chacun. Ils ne peuvent pas vivre la vie de ceux qu'ils conseillent à leur place et ils ne devraient pas non plus leur imposer leurs avis. Ils devraient plutôt les guider avec tact de façon qu'ils découvrent, comprennent et décident par eux-mêmes.

L'aide véritable suppose pour les conseillers d'orientation professionnelle d'être capables de donner aux jeunes qu'ils conseillent les moyens de prendre en main leur carrière et leur avenir.



***Pour de plus amples renseignements sur ce sujet,
prière de se reporter à la section Exemples additionnels: 5***

Première partie *Savoir d'où vous venez*

Toutes les recherches d'emploi commencent par la confiance en soi. Pour avoir confiance en soi, il faut avoir une saine estime de soi et la capacité d'accepter sa propre personnalité. L'acceptation de ce qu'on est, le fait de savoir ce qu'on est capable et ce qu'on n'est pas capable de faire, et une idée de ce à quoi l'avenir pourra ressembler – tels sont les éléments qui permettent aux demandeurs d'emploi de se lancer à fond dans leur recherche d'une carrière, d'un emploi, et même d'une vie.

Mais comment les demandeurs d'emploi peuvent-ils rechercher un emploi s'ils manquent de la confiance nécessaire pour parler d'eux-mêmes aux personnes susceptibles de les employer? Les jeunes qui ont abandonné leurs études et ceux qui ne sont pas scolarisés, en particulier, ont des raisons qui expliquent pourquoi ils ont quitté l'école qu'il faut exposer. Les jeunes qui sont diplômés mais qui n'ont pas réussi à trouver un emploi doivent expliquer ce trou entre la fin de leurs études et l'emploi. De même pour ceux qui ont déjà travaillé et qui sont à nouveau à la recherche d'un emploi.



Se mettre en accord avec ce qu'on est réellement est une première étape capitale de la recherche d'un emploi. C'est la clé pour obtenir la confiance nécessaire qui mènera à l'emploi.

Les jeunes demandeurs d'emploi doivent être conscients de la nécessité d'assumer leur passé et peut-être de tourner la page. Comme ils sont jeunes, il faut qu'ils comprennent que la vie est faite de chapitres et que le chapitre de l'école doit avoir sa propre fin. Le secret, c'est de le passer en revue, d'en tirer des leçons et de prévoir comment l'expliquer – en premier lieu à soi-même, puis aux autres.

Dans la présente partie, les conseillers doivent aider les demandeurs d'emploi en mettant en œuvre un processus en trois étapes:

- 1. Dresser la liste des raisons pour lesquelles ils ont abandonné leurs études**
- 2. Prévoir la manière de parler de leur passé**
- 3. Mémoriser le script et s'entraîner à le dire.**



Pour de plus amples renseignements sur ce sujet, prière de se reporter à la section Exemples additionnels: 6

Exemples

- "J'ai dû arrêter mes études parce que nous sommes pauvres. Ma famille n'avait pas les moyens de me soutenir financièrement. C'est pour ça que je dois travailler, pour économiser l'argent qui me permettra de retourner à l'école."*
- "Après avoir obtenu mon diplôme, j'ai travaillé dans l'entreprise familiale, mais maintenant je pense que je devrais poursuivre ma propre carrière."*
- "J'ai obtenu mon diplôme l'année dernière, mais j'ai eu du mal à trouver un travail; et pourtant j'ai beaucoup cherché. En attendant, j'ai des activités bénévoles."*

Lorsqu'ils aident les demandeurs d'emplois à examiner leur passé, il est capital que les conseillers évitent de formuler des jugements. Il faut permettre aux demandeurs d'emplois de faire la démarche émotionnellement complexe qui consiste à raconter son passé. Il faut qu'ils se sentent libres de raconter les événements qui les ont conduits à leur situation actuelle

sans crainte d'être censurés ou de se sentir ridicules. À ce stade, l'idée, c'est que les conseillers clarifient la chronologie, la séquence et l'exactitude des faits, plutôt que de poser des questions sur les raisons et les buts.

Une fois qu'ils ont raconté leur histoire, il convient d'aider les demandeurs d'emplois à prévoir la manière dont ils se justifieront. *Le script doit être clair, dénué d'émotions et factuel.* Il faudrait par exemple exposer:

- les raisons qui ont amené à abandonner les études ou l'explication du trou entre la fin des études et l'entrée dans la vie active (ou toute autre situation possible)
- la manière dont le temps a été employé entre la fin des études et le moment présent
- les raisons qui ont poussé à rechercher du travail

Il importe de souligner ici que le script est rédigé comme une narration orale.

Erreur: *Je dirai à la personne qui m'interrogera que mes parents n'avaient pas les moyens de payer mes études.*

Correct: *"Mes parents n'avaient pas les moyens de payer mes études et j'ai dû travailler pour mettre de l'argent de côté pour payer ma scolarité."*



L'étape suivante consiste à mémoriser le script. Cette façon de faire peut paraître étrange à beaucoup de personnes, mais elle reste le meilleur moyen de s'assurer qu'aucun détail n'est oublié et que la séquence sera correctement suivie. Il est important que les demandeurs d'emploi prennent le temps de s'entraîner à raconter leur histoire de façon que le récit semble naturel et non pas «lu». Le script les aide en réalité à assumer leur passé. Ils réaliseront rapidement qu'il existe des raisons pour expliquer ce qui s'est produit et qu'il ne faut pas accepter que le passé diminue leurs chances de se forger un meilleur avenir.

Deuxième partie

Savoir ce que vous possédez

L'aphorisme grec «Connais-toi toi-même» et les mots de Shakespeare (Hamlet) «Avant tout sois loyal envers toi-même» sont deux choses qu'il est tout à fait judicieux de se rappeler lorsqu'on recherche un emploi. La connaissance de soi est un élément clé pour chercher et trouver l'emploi qui convient.

Une fois que les demandeurs d'emploi ont appris à exposer leur passé, il faut ensuite les guider dans un processus d'autoévaluation.

Dans cette autoévaluation, les demandeurs d'emploi définiront les aspects essentiels d'eux-mêmes que ceux qui sont susceptibles de les employer doivent absolument connaître.

Il s'agit des aspects suivants:

- **Compétences, talents, capacités, qualifications:** *Que savez-vous faire? De quoi êtes-vous capable?*
- **Goûts, intérêts, motivations, valeurs:** *Qu'est-ce qui vous poussera à faire de votre mieux? Qu'est-ce qui vous motive?*
- **Objectifs, rêves, ambitions:** *Quels sont vos buts dans la vie? Que voudriez-vous être? Que voudriez-vous faire? Que voudriez-vous réaliser?*
- **Environnement de prédilection (conditions de travail optimales):** *Quel genre de carrière vous convient le mieux? Dans quel type d'environnement serez-vous le plus heureux/heureuse?*

Compétences de travail fondamentales

Il y a bien des moyens de savoir quelles qualifications possède une personne et dans quelle mesure elle maîtrise chacune de ces qualifications.

Une manière utile d'évaluer les qualifications consiste à se jauger au regard d'un ensemble de 20 qualifications de base².

Les qualifications de base sont définies comme suit: «compétences non techniques (connaissances, compétences et attitudes) **dont tout le monde aura besoin pour produire des résultats** satisfaisants au travail et dans la société et qui sont considérées comme transférables quel que soit l'environnement de travail et l'environnement industriel.»



Il existe 20 compétences de travail fondamentales, qui sont les suivantes:

Qualifications fondamentales (compétences de travail fondamentales)

1. **Recevoir la communication sur le lieu de travail et y donner suite** – recevoir, répondre et donner suite à la communication orale et écrite.
2. **Travailler avec les autres** – développer des relations sur le lieu de travail et contribuer aux activités du lieu de travail.
3. **Démontrer des valeurs liées au travail** – faire preuve dans son comportement sur le lieu de travail du respect de valeurs et d'une éthique souhaitables.
4. **Mettre en application les procédures fondamentales de gestion courante** – suivre les procédures fondamentales de gestion courante
5. **Participer à la communication sur le lieu de travail** – recueillir, interpréter et compiler des informations en réponse à la communication sur le lieu de travail.
6. **Travailler en équipe** – identifier son rôle et ses responsabilités en tant que membre d'une équipe.

² Cet ensemble de compétences a été initialement élaboré par les autorités chargées de l'enseignement technique et du perfectionnement des compétences en coopération avec l'Organisation internationale du travail (Bureau sous-régional pour l'Asie du Sud-est et le Pacifique). Il existe une autre source d'informations: les Lignes directrices pour l'élaboration de normes régionales types en matière de compétences.
http://www.ilo.org/public/english/region/asro/bangkok/skills-ap/docs/rmcs_guide.pdf

7. **Faire preuve de professionnalisme** – favoriser l'évolution et l'amélioration de sa situation professionnelle.
8. **Mettre en application les procédures en matière de sécurité et de santé au travail** – respecter les prescriptions réglementaires et organisationnelles en matière de sécurité et de santé au travail.
9. **Susciter la communication sur le lieu de travail** – susciter la diffusion et la discussion des idées, des informations et des problèmes qui se posent sur le lieu de travail.
10. **Diriger de petites équipes** – y compris établir et maintenir des normes en matière de qualité du travail d'équipe et de performance individuelle.
11. **Développer et mettre en œuvre des compétences de négociation** – recueillir des informations en vue de négocier pour atteindre un résultat souhaité et participer à la négociation.
12. **Résoudre des problèmes liés aux activités dans le cadre du travail** – résoudre des problèmes sur le lieu de travail, y compris en appliquant des techniques de résolution des problèmes, déterminer et régler la cause principale des problèmes.
13. **Utiliser des notions et techniques de mathématiques** – appliquer des notions et techniques de mathématiques
14. **Utiliser des technologies pertinentes** – choisir, acquérir et utiliser des technologies appropriées et abordables sur le lieu de travail.
15. **Utiliser des compétences de communication spécialisées** – utiliser des compétences de communication spécialisées pour répondre à des besoins spécifiques d'utilisateurs externes et internes, mener des entretiens, faciliter les discussions de groupe et contribuer à l'élaboration de stratégies de communication.
16. **Développer les équipes et les individus** – déterminer les besoins en matière de développement des individus et des équipes et faciliter le développement du groupe au travail.
17. **Appliquer des techniques de résolution des problèmes sur le lieu de travail** – mettre en œuvre le processus de résolution des problèmes en général et d'autres problèmes qui dépassent le cadre de ceux qui sont directement liés à l'unité de travail. Cette qualification suppose d'appliquer des processus structurés et des outils de perfectionnement.

- 18. Recueillir, analyser et organiser l'information** – traiter, analyser, interpréter et organiser l'information et autres données pertinentes sur le lieu de travail.
- 19. Planifier et organiser le travail** – résultats requis en matière de planification et d'organisation du travail. Qualification qui peut être appliquée à une petite opération autonome ou à une section d'une grosse organisation.
- 20. Promouvoir la protection de l'environnement** – suivre les principes, stratégies et lignes directrices en matière de protection de l'environnement.

Apprentissage permanent

Le monde du travail évolue rapidement et devient plus exigeant. Les nouvelles professions nécessiteront de nouvelles compétences et qualifications car le lieu de travail du futur sera un environnement où la technologie aura une plus grande importance. Le concept de l'emploi à vie dans une entreprise n'est bien souvent plus pertinent, ce qui signifie que les travailleurs ne peuvent plus escompter demeurer dans une seule entreprise tout au long de leur vie active.



Il est capital de conseiller aux jeunes demandeurs d'emploi de ne pas oublier qu' *«il ne suffit plus de posséder des qualifications initiales»*.

Le processus d'apprentissage ne s'arrête pas après l'obtention du diplôme et ils devraient être prêts à déterminer les compétences dont ils ont besoin pour continuer de se perfectionner à l'avenir. Ils devraient donc être prêts à changer d'emploi, voire de carrière, assez fréquemment, ce qui exige qu'ils disposent d'un ensemble de compétences pour se positionner sur un marché du travail concurrentiel.

Une autre façon de déterminer les compétences que possède une personne consiste à utiliser le cadre ci-dessous, qui répartit les compétences en quatre catégories:

Compétences, talents, capacités, qualifications

Il existe quatre catégories de compétences:

- 1. Compétences relatives aux individus** – il s'agit des compétences en rapport avec le fait de travailler avec des individus, notamment servir, aider, influencer la pensée et l'action, divertir.

- 2. **Compétences relatives aux données** – il s’agit des compétences en rapport avec les faits, les registres, les fichiers, les nombres, les coordonnées, les systèmes et les procédures.
- 3. **Compétences relatives aux choses** – il s’agit des compétences en rapport avec le fait de construire, maintenir, exploiter, manipuler des équipements ou des machines, des fonctions physiques, biologiques ou chimiques.
- 4. **Compétences relatives aux idées** – il s’agit des compétences en rapport avec les notions abstraites, les idées, l’expression créative, la résolution des problèmes.



Exemples

Compétences relatives aux individus	Compétences relatives aux données	Compétences relatives aux choses	Compétences relatives aux idées
✓ mener	✓ calculer	✓ réparer	✓ interpréter
✓ vendre	✓ faire des tableaux	✓ conduire	✓ théoriser
✓ enseigner	✓ analyser	✓ inspecter	✓ spéculer
✓ aider	✓ planifier	✓ produire	✓ prédire
✓ servir	✓ poser	✓ entreposer	✓ innover
✓ parler	✓ faire des recherches	✓ construire	✓ anticiper
✓ conseiller	✓ tester	✓ travailler sur une machine	✓ découvrir
✓ former	✓ vérifier	✓ rendre opérationnel	✓ créer
			✓ synthétiser des idées

Goûts, intérêts, motivations, valeurs

Il s'agit de ce qu'on appelle les éléments moteurs. Ce sont les éléments qui poussent les gens à bouger et à agir. Les gens seront performants s'ils sont motivés parce qu'ils aiment ce qu'ils font, que ce qu'ils font les intéresse, et qu'ils s'appuient sur des valeurs profondes auxquelles ils croient et qu'ils chérissent.

Il y a généralement cinq catégories de valeurs: personnelles, familiales, spirituelles, humanitaires et liées au travail:

1. **Les valeurs personnelles** sont des valeurs qui sont intrinsèquement importantes pour l'individu, comme les valeurs morales et la reconnaissance.
2. **Les valeurs familiales** sont celles qui sont transmises d'une génération à l'autre et qui sont partagées par les familles.
3. **Les valeurs spirituelles** sont celles qui concernent l'idée que l'on se fait de l'esprit et la croyance en une puissance supérieure qui anime la vie en général.
4. **Les valeurs humanitaires** sont celles qui sont altruistes et auxquelles on se réfère dans les rapports avec la communauté humaine.
5. **Les valeurs liées au travail** sont celles que l'on rencontre dans l'exercice de la profession, sur le lieu de travail, ou là où l'activité professionnelle est exercée.

Exemples

- **Valeurs personnelles** – épanouissement moral, reconnaissance, fait de bien gagner sa vie, respect de soi.
- **Valeurs familiales** – respect des aînés, prendre soin des parents âgés, préserver l'honneur de la famille.
- **Valeurs spirituelles** – avoir confiance, pardonner, prier.
- **Valeurs humanitaires** – justice, aider les pauvres, protéger les enfants en danger.
- **Valeurs liées au travail** – honnêteté, salaire équitable, protection sociale, équilibre entre le travail et la vie privée.

Objectifs, rêves, ambitions

Il importe que les demandeurs d'emploi puissent avoir une vision de l'avenir qu'ils veuillent s'efforcer de réaliser. Telle est l'essence des objectifs, rêves et ambitions. Il faut que les jeunes demandeurs d'emploi puissent imaginer clairement leur avenir idéal et se fixent les objectifs qu'ils veulent atteindre

plus tard. Les objectifs constituent un point d'ancrage qui aidera les jeunes demandeurs d'emploi à suivre les orientations qui les amèneront vers la réalisation de leurs rêves.

Exemples

- *"Je veux établir mon propre négoce dans les cinq années à venir en utilisant l'argent que j'aurai épargné sur mon salaire".*
- *"Je veux obtenir une licence en gestion des entreprises d'ici à 2010".*
- *"Je veux passer superviseur au bout de trois années dans cette entreprise".*
- *"Il faut que j'arrive à gagner dans trois ans".*

Environnement de prédilection: conditions de travail optimales

Les conditions de travail optimales sont les caractéristiques qui décrivent ce que l'on perçoit comme des conditions idéales au travail. Ce sont les choses que les jeunes demandeurs d'emploi voudraient voir dans l'entreprise ou l'organisation susceptible de les employer. Ces conditions déterminent s'ils auront leur place dans l'organisation ou non, s'il y a concordance entre leurs valeurs, intérêts et croyances et ceux de l'organisation. Pour simplifier, un individu sera bien adapté dans une organisation si les conditions de travail qu'il juge optimales sont réunies et si ses valeurs personnelles correspondent à celles de l'organisation. Il faut aussi que l'organisation constate que l'individu peut fournir ce dont elle a besoin eu égard à l'emploi considéré, à ses effectifs et à sa nature d'entreprise.

Ces préférences sont de deux types: tangibles et intangibles. Les facteurs tangibles sont ceux qui sont observables et mesurables, comme la rémunération, les avantages, l'emplacement, la stabilité financière, le statut, et la taille de l'organisation, entre autres éléments. Les facteurs intangibles sont plus difficiles à déterminer et comprennent la culture de l'organisation, le type de chef ou de superviseur, la responsabilité organisationnelle et la participation à la collectivité, entre autres éléments. Aussi bien les facteurs tangibles que les facteurs intangibles sont importants pour déterminer s'il y a concordance entre les besoins de l'organisation et ceux de l'individu.

La concordance et l'adaptation sont des éléments essentiels de la satisfaction au travail.

Exemples

- Entreprise multinationale
- Pas de travail/équipe de nuit
- Prestations médicales
- Travail seul
- Possibilités de formation
- Pas de travail le week-end



Le tableau ci-après peut aider les jeunes demandeurs d'emploi à déterminer les caractéristiques qu'ils privilégient et à avoir une idée de là où ils pourraient se sentir bien à leur place.

- **Instructions:** Examinez les caractéristiques répertoriées dans la deuxième colonne et évaluez quel ensemble vous correspond le mieux. Ensuite, reportez-vous à la troisième colonne pour les types d'emploi qui vous iront très probablement compte tenu de la catégorie dont vous relèverez.

CATÉGORIES	CARACTÉRISTIQUES	ADÉQUATION À L'EMPLOI
Réaliste	• Athlétique • Doté de capacités dans le domaine mécanique • Préfère travailler avec des objets, des machines, des outils, des plantes ou des animaux ou préfère le plein air en général • Compétent dans les domaines suivants: lecture de schémas, menuiserie, dessin d'éléments mécaniques, utilisation de matériel lourd	• Ingénieur • Architecte • Garde-pêche et garde-chasse • Garde-forestier • Enseignant d'arts industriels • Pilote • Officier militaire • Soldat • Artisan • Ergothérapeute
Curieux	• Aime observer, apprendre, enquêter, analyser et résoudre les problèmes • Plutôt scientifique	• Chimiste • Économiste • Médecin • Anthropologue • Pathologiste

	• À l'aise dans l'utilisation de matériel technique • Capable d'utiliser des tables logarithmiques, d'interpréter des formules chimiques	• Physicien • Planificateur de la production • Biologiste • Psychologue • Chercheur ou analyste de systèmes • Chirurgien • Dentiste • Ingénieur
Artiste	• Porté sur l'innovation ou intuitif • Préfère travailler dans des situations non structurées • Utilise son imagination et sa créativité • Aime jouer de la musique, chanter, faire du théâtre, lire des œuvres devant un public, débattre, dessiner	• Artiste • Enseignant (langue maternelle) • Musicien • Chanteur • Acteur • Interprète • Philosophe • Chef d'orchestre • Directeur de la publicité • Spécialiste des relations publiques • Mannequin • Écrivain • Journaliste • Photographe • Décorateur d'intérieur
Social	• Aime travailler avec d'autres personnes • Habile pour informer, éclairer, aider, former, développer, soigner ou communiquer • Capable de bien expliquer les choses aux autres • Se sent compétent vis-à-vis de ses pairs plus âgés • Capable de planifier efficacement des fonctions collectives • Bon juge de la personnalité • Aime travailler comme bénévole	• Conseiller • Directeur de services sociaux • Enquêteur • Enseignant • Administrateur scolaire • Thérapeute • Infirmier • Directeur de la formation • animateur de loisirs

Entreprenant	• Capable d'influencer • Persuasif • Capable de diriger une organisation à but lucratif • Souvent élu à une fonction • Capable de superviser le travail des autres • Possède une énergie ou un enthousiasme peu commun • Doué pour faire en sorte que les gens fassent les choses comme il le souhaite • Bon vendeur • A organisé un club ou une association • Bon débateur • A établi sa propre entreprise ou son propre service	• Dirigeant • Vendeur • Analyste du marché • Courtier • Responsable du recrutement • Administrateur des salaires • Entrepreneur • Assureur
Respectueux des conventions	• Aime utiliser des chiffres dans le travail • Capable d'effectuer un travail administratif et de bien manier les chiffres • Fait les choses dans le détail • Capable de bien suivre les instructions d'autres personnes • Bonne aptitude dactylographique • Capable de tenir des registres financiers	• Comptable • Banquier • Enseignant de l'administration des affaires • Expert financier • Chiffreur • Employé de Bureau • Secrétaire de chef de bureau ou de département • Préposé au traitement des données • Correcteur d'épreuves • Gestionnaire de crédit • Administrateur public

Répertorier les réalisations

Les réalisations constituent une partie très importante d'un CV. Elles montrent à l'employeur ciblé que le demandeur d'emploi a fait des choses dans le passé et qu'il est capable de les reproduire dans le cadre de l'emploi suivant.

Lorsqu'on conseille ceux qui retournent à la vie active, il importe de leur recommander de dresser la liste de leurs réalisations. Il s'agit d'un élément d'information capital pour les employeurs potentiels. Cette liste devrait montrer comment les activités exécutées par le demandeur d'emploi ont procuré un avantage à son ancien employeur. L'objectif est de donner des éléments prouvant que le demandeur d'emploi peut utiliser ses compétences et capacités de différentes manières et dans des situations différentes, en apportant de la valeur ajoutée à l'entreprise.

Les réalisations devraient être exposées avec le plus de concision possible. Une manière commode d'exprimer des réalisations claires et mesurables est d'utiliser des chiffres. C'est particulièrement recommandable si le demandeur d'emploi entend postuler un emploi dans des organisations où le résultat final revêt toujours beaucoup d'importance. Des indications spécifiques concernant l'argent, le temps, le pourcentage de ventes aideront l'employeur potentiel à évaluer la qualité du travail du demandeur d'emploi.



Voici quelques exemples de la manière dont les réalisations devraient être exposées:

- *Obtention d'une promotion au travail alors que le demandeur d'emploi devait accompagner un jeune frère ou une jeune sœur à l'école et s'occuper de ses parents qui étaient malades.*
- *A recommandé une nouvelle présentation sur l'étal dans une boucherie, qui regroupait mieux les marchandises, ce qui permettait aux clients de gagner du temps et leur évitait d'avoir à revenir parce qu'ils avaient oublié d'acheter telle ou telle pièce.*
- *A aidé ponctuellement à deux projets de câblage d'une résidence sous la supervision d'un électricien diplômé.*

- *A introduit l'utilisation de marionnettes, d'eau et de bacs à sable sur pieds pour les enfants âgés de 2 à 3 ans, ce qui a encouragé les jeux créatifs et a mis l'accent sur l'apprentissage pratique.*
- *A appliqué et recommandé un nouveau produit pour toitures qui a donné le résultat de grande qualité qu'exigeait le constructeur tout en réalisant une économie de 15% par rapport au produit qu'il utilisait auparavant.*

Les jeunes demandeurs d'emploi qui viennent d'obtenir leur diplôme ne devraient pas avoir peur de ne répertorier que les résultats obtenus dans le cadre scolaire (car ils n'ont pas d'expérience professionnelle). Les exemples de résultats obtenus à l'école ou dans le cadre d'un programme d'apprentissage ou d'un travail bénévole sont d'importants moyens de prévision de la performance future dans un emploi.

Exemples

- *Pendant mon programme d'apprentissage, j'ai utilisé ma connaissance des codes et du fonctionnement d'un système de plomberie pour faire des suggestions sur la manière de réduire les coûts et d'économiser du matériel.*
- *J'ai commencé ma propre activité en vendant des t-shirts en ligne avant d'obtenir mon diplôme.*

Se présenter

Il est préférable de conseiller aux jeunes demandeurs d'emploi de prévoir la façon dont ils se présenteront, pour qu'ils puissent s'entraîner avant de se rendre à un entretien. C'est un moyen d'éliminer certaines des hésitations qu'on peut avoir lorsqu'on est interrogé sur soi-même.

L'anticipation, la préparation et la connaissance de l'image que le demandeur d'emploi voudrait donner de lui-même est une première étape capitale pour être détendu et maître de soi lors de l'entretien réel.

Selon toutes probabilités, la question la plus courante qui sera posée au jeune demandeur d'emploi est la suivante: «Parlez-moi de vous.» Il devra avoir préparé une réponse qui le représente bien – d'où il vient, ce qu'il possède, ce qui le motive, ce qu'il recherche.

Les jeunes demandeurs d'emploi devraient être capables de raconter leur histoire en deux minutes ou moins. Au-delà de ce temps, l'intérêt de la personne qui conduit l'entretien peut faiblir ou bien il ne pourra peut-être pas se souvenir de tout ce qui aura été dit. Il est bon de rappeler aux personnes qu'on conseille qu'il s'agit d'une simple présentation, et qu'à ce titre elle vise à stimuler suffisamment l'intérêt de l'interlocuteur pour qu'il pose des questions plus spécifiques par la suite. La présentation faite par le candidat sera importante pour faire en sorte que l'employeur potentiel ait envie de mieux le connaître.

Il est suggéré aux jeunes demandeurs d'emploi de préparer le script ci-après. Avec suffisamment d'entraînement, il l'assimileront au point de pouvoir le dire avec spontanéité et aisance.

Exemples

Je m'appelle et je viens de (lieu). J'ai obtenu mon diplôme de fin d'études en (année) à (établissement scolaire) avec une licence en (domaine). Depuis, j'ai travaillé à (organisation) comme (poste), où j'étais chargée) de (principales attributions). Je possède les compétences suivantes: (compétences). Je préfère travailler dans (conditions de travail de prédilection). Je recherche un emploi dans (domaines) parce que (motifs). Je suis convaincue) que je peux apporter une valeur supplémentaire à votre organisation parce que (raisons).

Faire une présentation succincte

Il s'agit de faire brièvement (50 à 60 mots) une description de soi, à savoir:

- qui vous êtes
- vos années d'expérience (le cas échéant)
- votre domaine
- trois compétences principales
- trois grands traits qui vous caractérisent

Cette brève description a pour objet de présenter rapidement à l'employeur potentiel ce qu'un demandeur d'emploi sait faire et pourquoi cela vaut la peine de mieux le connaître. Ce peut être l'élément qui le décidera à l'appeler pour un entretien, l'élément qui incitera le lecteur à poursuivre sa lecture du CV au lieu de le mettre à la corbeille.



Exemples

- *Technicien en informatique qualifié, ayant une expérience dans le secteur de la fabrication. Excellentes compétences en matière de maintenance et de réparation du matériel. Travailleur, entretient de bonnes relations avec les gens, bonnes compétences de communication.*
- *Homme/femme d'action doté(e) d'une expérience avérée dans la direction d'établissements scolaires. Possède d'excellentes compétences en matière de résolution de problèmes, de planification et de levée de fonds. Imaginatif, travaille bien sous pression et produit des résultats en temps utile.*
- *Individu travailleur, doté d'excellentes compétences culinaires, spécialisation dans la cuisine japonaise, acquise par son expérience professionnelle comme cuisinier dans une chaîne de restaurants. S'entend bien avec les autres, digne de confiance, fiable.*

Le CV, prospectus publicitaire personnel du demandeur d'emploi

Le CV est une publicité personnelle, un prospectus, qui vise à mettre un produit sur le marché: *Se mettre soi-même sur le marché!*

Lorsqu'on conseille les jeunes demandeurs d'emploi, il importe de souligner que *le CV est plus qu'une simple énumération des endroits où on a travaillé ou étudié. C'est le document qui ouvre la porte à l'employeur potentiel et l'incite à vouloir mieux connaître le candidat.*

Autrement dit, le CV a pour objet d'offrir à l'employeur potentiel un aperçu du parcours du demandeur d'emploi et de susciter suffisamment d'intérêt pour que l'entreprise ait envie de le convoquer pour un entretien.

Une fois que les demandeurs d'emploi ont défini leurs points forts, leurs valeurs et leurs intérêts, leurs ambitions et ce qui leur correspond le mieux, ils sont prêts à rédiger leur prospectus personnel qui mettra en valeur leurs réalisations passées qui pourront être reproduites dans divers cas de figure à l'avenir.

Voici quelques conseils à suivre lorsqu'on rédige un CV:

Choses à faire	Choses à ne pas faire
✓ Utiliser des termes forts dans le registre de l'action	✗ Encombrer les marges avec des détails
✓ Aérer la présentation, pour que le CV soit facile à lire	✗ Utiliser une taille de caractères inférieure à 10
✓ Utiliser un modèle approprié	✗ Faire une utilisation exagérée des capitales, des caractères gras ou du soulignement
✓ Faire lire le CV à deux personnes et leur demander de faire des commentaires pour vous assurer de son exactitude et en augmenter l'impact	✗ Ne pas faire attention à la grammaire, aux fautes de frappe, ne pas relire le CV avec soin

Contenu du CV

- Nom complet
- Adresse
(y compris le code postal)
- Numéro de téléphone
(fixe, portable)
- Adresse électronique
- Présentation succincte
- Expérience professionnelle
(ou scolarité, si aucune)
- Attributions
(dans le cadre de chaque emploi)
- Réalisations
- Éducation
- Données personnelles
(nationalité, état civil,
lieu et date de naissance)



Le *curriculum vitae* sert à obtenir un entretien. Vous n'êtes pas obligé de dire tout dans un CV! Vous donnerez les détails lors de l'entretien.



*Pour de plus amples renseignements sur ce sujet,
prière de se reporter à la section Exemples additionnels: 7*

Modèle de CV (avec expérience professionnelle)

- Nom
- Adresse
- Numéros de téléphone (fixe, portable)
- Adresse électronique
- Présentation succincte
- Expérience professionnelle
- Raison sociale de l'entreprise, années en poste
- Brève description de l'entreprise (une ligne)
- Intitulé de l'emploi/poste
- Brève description des attributions
- Réalisations
- Éducation
- Données personnelles (nationalité, état civil, lieu et date de naissance)

Modèle de CV (sans expérience professionnelle)

- Nom
- Adresse
- Numéros de téléphone (fixe, portable)
- Adresse électronique
- Présentation succincte
- Scolarité (y compris formation en alternance, apprentissage)
- Diplôme ou niveau atteint
- Nom de l'établissement scolaire
- Dates de début et de fin de parcours scolaire
- Organisations, clubs
- Brève description des attributions dans le cadre de l'organisation
- Prix, citations et mentions reçus
- Réalisations
- Données personnelles (nationalité, état civil, lieu et date de naissance)

Questions fréquemment posées au sujet du CV



- **Faut-il que je joigne une photo à mon CV?**

Il est préférable de ne pas joindre de photo, sauf si l'entreprise le demande. Votre apparence physique ne détermine pas la manière dont vous travaillez. Malheureusement, les personnes chargées de passer les candidatures au crible sont parfois influencées par les photos et jugent en fonction de l'apparence.

- **Quelle devrait être la longueur d'un CV?**

Pas plus de deux pages. Les personnes chargées de passer les candidatures au crible ne lisent habituellement pas au-delà de deux pages. Il vaut mieux avoir un CV court qui est lu qu'un CV long mis à la corbeille. N'oubliez pas que le CV n'est qu'un prospectus. Vous donnerez les détails lors de l'entretien.

- **Que devrais-je mettre dans mes données personnelles?**

En règle générale, évitez les faits qui peuvent être utilisés d'une manière discriminatoire à votre égard (comme la religion) et ceux qui n'apportent rien de spécial à votre candidature (intérêts, passe-temps, taille, poids). Bien entendu, si l'entreprise demande ces informations, vous devez les mettre.

Utilisation des références

Les références jouent un rôle important dans toute recherche d'emploi. Or, les demandeurs d'emploi qui savent comment les utiliser au mieux ne sont pas nombreux. En effet, souvent ils ne savent pas comment aider les personnes qu'ils ont choisies pour fournir des références à se préparer à bien jouer leur rôle.

Le rôle des personnes citées en référence est très clair: il s'agit d'appuyer la candidature du demandeur d'emploi. Elles sont censées pouvoir faire l'éloge du demandeur d'emploi! Il est absurde qu'un candidat cite une personne en référence qui le critiquera, qui sera un ennemi plutôt qu'un allié lorsqu'il s'agira de convaincre l'employeur potentiel de l'embaucher.

Mais pour être efficaces, il faut que les personnes appelées à fournir des références soient préparées à jouer leur rôle. Les éléments suivants pourront aider les jeunes demandeurs d'emploi à tirer le meilleur parti de ces références:



Demandez l'autorisation des personnes que vous voulez citer en référence avant de mentionner leur nom.

Étant donné que ces personnes sont censées faire l'éloge du demandeur d'emploi, il est essentiel qu'elles:

- sachent (se rappellent) qui vous êtes
- sachent que vous êtes candidat, à quel poste et dans quelle entreprise
- sachent beaucoup de choses sur vous (donnez-leur votre CV)
- s'attendent à recevoir un appel de quelqu'un qu'elles ne connaissent pas.

Il est nettement préférable de communiquer avec les personnes choisies pour servir de référence, tant pour leur demander l'autorisation d'utiliser leur nom que pour rafraîchir leur mémoire au sujet du candidat. Cela doit être fait lorsque l'employeur potentiel demande la liste des références au candidat.

Il serait utile que le demandeur d'emploi prépare les points essentiels qu'il souhaite voir soulignés à son sujet. Cela aide les personnes qui fournissent les références à se souvenir des capacités, des réalisations et de l'éthique professionnelle du demandeur d'emploi. Remettre le CV du candidat à ces personnes constitue le meilleur moyen de les aider à savoir quoi dire, que mettre en valeur, et à déterminer les points concernant le candidat qui sont susceptibles d'appuyer au mieux sa candidature.

Si la personne citée en référence a été le patron du candidat, il peut être utile de lui rappeler tout ce qui a trait à la qualité du travail de ce dernier, comme le fait qu'il avait toujours été bien noté dans les examens, sa capacité de respecter les délais, sa fiabilité, sa loyauté. Les résultats scolaires peuvent aussi constituer un élément important des références à donner par les enseignants, les conseillers d'orientation, les conseillers, les proviseurs et l'administration scolaire. Si la personne citée en référence est un parent, un membre de la famille ou un ami, il est important qu'elle dépasse le cadre de cette relation et dise quelque chose au sujet du potentiel du demandeur d'emploi en tant que travailleur ou qu'employé. Il faut se fonder sur les caractéristiques personnelles pour confirmer que le candidat sera un atout pour le lieu de travail ou l'organisation.

Il faut aussi informer les personnes citées en référence des postes auxquels le demandeur d'emploi se porte candidat, dans quelles entreprises, et où. Elles sauront ainsi qu'elles peuvent s'attendre à recevoir des appels de gens qu'elles ne connaissent pas. Ainsi informées, elles seront moins susceptibles de refuser de prendre ces inconnus au téléphone.

Il convient de conseiller aux jeunes demandeurs d'emploi de ne pas joindre à leur CV la liste des personnes qu'elles citent en référence. Ces informations ne sont pas nécessaires à ce stade précoce. Les employeurs potentiels demanderont des références lorsqu'ils manifesteront un intérêt réel pour le candidat. C'est à ce moment que ce dernier devra appeler les personnes citées en référence pour solliciter leur autorisation et leur communiquer des informations utiles.

La lettre d'envoi

Le CV va généralement de pair avec une lettre d'envoi. C'est dans cette lettre que le demandeur d'emploi expose ce qu'il recherche (emploi ciblé). Il convient aussi d'exposer clairement dans la lettre à quoi correspond la candidature, surtout si le CV est envoyé en réponse à une annonce ou sur indication d'un tiers.

La lettre d'envoi devrait contenir les éléments suivants:

- Date
- Destinataire: la personne à qui vous envoyez votre CV (généralement mentionnée dans l'offre d'emploi ou par la personne qui vous renvoie vers elle)
- Référence: les détails de votre source d'informations (exemple: si le poste a été offert par une annonce – source; date; poste offert; numéro de référence, le cas échéant)
- Emploi ciblé: une phrase indiquant l'emploi que vous ciblez
- Vos disponibilités pour un entretien ou pour commencer à travailler
- Vos coordonnées (téléphone fixe et portable, adresse électronique)
- Votre signature



Troisième partie

Savoir où et comment chercher

Au début du processus de recherche d'un emploi, il faut déterminer où et comment chercher des possibilités d'emploi. Souvent, les jeunes demandeurs d'emploi ne savent pas par où commencer et parce qu'ils ne connaissent pas le processus, ils partent dans de mauvaises directions et perdent un temps précieux. Il faut donc les orienter sur la manière d'entamer leur recherche d'un nouvel emploi.

Il y a généralement deux façons de chercher un emploi: le marché des offres d'emploi par annonces et le marché des emplois cachés. Dans les deux cas, il y a pléthore d'informations, et les taux de réussite varient.

Le marché des offres d'emploi par annonces

C'est le point de départ le plus habituellement utilisé pour les demandeurs d'emploi, en fonction de leurs capacités en matière de recherche d'informations. Le marché des offres d'emploi par annonces comprend:

- les petites annonces (journaux, bulletins, magazines et autres publications du même type)
- les bureaux de placement et les cabinets de recrutement
- internet (recherche d'emploi, emploi, entrepreneuriat, franchisage, sites web des entreprises, etc.)
- les foires aux emplois
- les vitrines de magasins, les lieux publics, les panneaux d'affichage des collectivités
- la télévision, la radio



Outre ces sources, il existe des services administratifs qui disposent d'informations sur les emplois. L'Office des services d'emploi publics dont les bureaux sont situés à des endroits stratégiques sur l'ensemble du territoire de votre pays (consultez son site web pour en obtenir la liste) fournit des services précieux aux demandeurs d'emploi. Il a fait ses preuves pour ce qui est d'aider à relier les demandeurs d'emploi aux sociétés qui embauchent et a joué un rôle actif pour placer un grand nombre de demandeurs dans leurs emplois.

Il existe aussi de nombreux organismes non administratifs qui s'occupent d'aider les jeunes demandeurs d'emploi dans leurs recherches. On trouve des liens utiles vers ces organismes dans les moteurs de recherche comme google.com.



Voici quelques astuces que les conseillers peuvent recommander aux jeunes demandeurs d'emploi s'agissant de savoir où et comment chercher:

- Soyez attentif à tous les événements et changements qui se produisent dans votre entourage. *Une nouvelle entreprise est-elle en cours d'établissement dans votre quartier? Une foire aux emplois est-elle organisée à proximité? Y a-t-il une offre d'emploi affichée là où vous prenez votre déjeuner?*
- Soyez curieux et n'ayez pas peur de poser des questions à la ronde.
- Consultez les dernières nouvelles sur les emplois en général et dans votre secteur en particulier.

Le marché des emplois cachés

Le marché des emplois cachés est fait de ce que vous savez et des gens que vous connaissez. C'est ce qu'on appelle le réseau du demandeur d'emploi. Il est constitué de divers intervenants: amis, amis d'amis, parents, collègues, voisins, enseignants, groupes de pression, communauté religieuse, club de sport. Il faut encourager les demandeurs d'emploi à produire la liste de ceux qui constituent leur réseau, auxquels ils pourront s'adresser dans leur recherche d'un emploi.

Le marché des emplois cachés fonctionne en partant du principe qu'il y a des entreprises qui veulent passer par leurs propres réseaux pour chercher des individus. Elles préfèrent cette démarche parce que ceux qui leur seront envoyés sont déjà connus des personnes qu'elles connaissent, ce qui peut raccourcir considérablement le processus de sélection.

*Comment donc les demandeurs d'emploi arrivent-ils à trouver des emplois cachés? **Le processus essentiel passe par la constitution de réseaux.***

Les recommandations suivantes pourront aider les demandeurs d'emploi à exploiter leur ressource la plus importante, leur réseau:

- Commencez par constituer un réseau avec ceux que vous connaissez le mieux: famille, amis, collègues
- Renseignez au mieux la liste des personnes à contacter (nom, emploi/poste, organisation, adresse, numéro de téléphone)
- Établissez des relations avec les personnes à contacter et entretenez ces relations
- Faites la connaissance de personnes qui travaillent dans votre domaine
- Faites en sorte qu'elles apprennent à vous connaître – vos compétences, expériences, intérêts, etc. (*vous souvenez-vous de votre script?*)
- Sollicitez des personnes à contacter supplémentaires pour votre réseau
- Distribuez des exemplaires de votre CV aux membres de votre réseau
- Gardez un contact régulier avec eux, même une fois que vous aurez trouvé un emploi
- Rendez service à votre tour en communiquant des informations utiles aux autres
- Remerciez les personnes contactées qui vous ont aidé à trouver un emploi

On peut dire que sur le marché des offres d'emploi par annonces, c'est le demandeur d'emploi qui recherche l'employeur, tandis que sur le marché des emplois cachés, c'est l'employeur qui cherche le demandeur.



Le marché des offres d'emploi par annonces est très concurrentiel. Chaque jour, les départements des Ressources humaines reçoivent un grand nombre de CV en réponse à une annonce qu'ils ont fait passer. Cela signifie que le CV d'un demandeur d'emploi doit se démarquer pour attirer l'attention. Les informations sur ce marché sont faciles d'accès. Cependant, il faut aussi noter que seule une faible partie des emplois sont effectivement offerts par des annonces.

Il est communément admis que «80% de tous les postes sont pourvus sans que les employeurs aient fait la moindre publicité.»

C'est pourquoi le marché des emplois cachés est le domaine de prédilection pour commencer une recherche. Imaginez un demandeur d'emploi qui répond à une annonce et qui va se retrouver en concurrence avec on ne sait combien de candidats. Dans un autre cas de figure, le même demandeur d'emploi, averti par un ami d'une possibilité d'emploi dans une entreprise, se manifeste et est directement présenté par cet ami au directeur qui va recruter, avec quelques mots de recommandation à la clé. On voit tout de suite quel processus sera plus long et généralement plus stressant.

Il a été constaté que la constitution de réseaux présentait un taux d'efficacité de 70 à 80%. Cela signifie que les demandeurs d'emploi doivent passer plus de temps à constituer des réseaux qu'à consulter les petites annonces, par exemple. Il faut aussi qu'ils utilisent tous les moyens possibles: petites annonces, internet, vitrines de magasins – cela fonctionne!

L'importance des recherches

*Rechercher un emploi n'est pas la même chose que rechercher **n'importe quel** emploi.* C'est pourquoi il importe d'aider les demandeurs d'emploi à comprendre la différence pour qu'ils s'efforcent de se renseigner du mieux possible sur l'entreprise et le poste qu'ils essaient d'obtenir.



Il faut conseiller aux demandeurs d'emploi de ne jamais oublier les conditions de travail qu'ils préfèrent parce que c'est ce qui les aidera à déterminer s'ils trouveront leur place dans le nouvel environnement ou non.

C'est là la première raison pour laquelle les demandeurs d'emploi devraient faire des recherches. Ils ont besoin de savoir si l'entreprise correspondra à ce qu'ils recherchent. Ils ont également besoin d'éléments indiquant qu'ils seront adaptés aux fonctions pour lesquelles ils sont candidats.

Les demandeurs d'emploi ont aussi besoin de faire des recherches car cela montre à l'entreprise qu'ils sont suffisamment intéressés pour comprendre son identité, sa culture, ses besoins, ses normes et ses valeurs.

Que rechercher?

L'information est un élément important de la recherche d'un emploi et les demandeurs d'emploi doivent passer du temps à chercher ce qu'il leur faut savoir. Ils ont besoin de faire des recherches sur les éléments suivants:

Le marché du travail: *À quoi ressemble la situation de l'emploi dans leur domaine? Quelle est la demande pour leurs compétences et leur expérience?*

Domaine et secteur: *Quelles sont les tendances actuelles de l'emploi dans leur domaine? Quels sont les types de compétences que les entreprises recherchent?*

L'entreprise: *Répond-elle à ce qu'ils recherchent? Quelle est la culture de l'entreprise? La composition de sa main-d'œuvre? Son contexte organisationnel?*

L'emploi: *Quel est le poste? Qu'est-ce qu'il exige? Le demandeur d'emploi correspondra-t-il aux exigences? Le poste lui conviendra-t-il?*

Le demandeur d'emploi: *Compte tenu des recherches que le demandeur d'emploi a faites, quelles sont les autres compétences qu'il doit acquérir pour être compétitif?*

Où rechercher?

Les domaines d'investigation sont nombreux. Le développement de l'informatique a mis l'information quasiment au bout de nos doigts. On peut dire que le manque de savoir-faire dans ce domaine est un grand désavantage pour ceux qui ne savent pas utiliser cette source d'informations.

Sans perdre de vue que la constitution de réseaux demeure l'outil le plus efficace en matière de recherche d'emploi, les demandeurs d'emploi ne devraient pas se sentir totalement paralysés s'ils ne savent pas utiliser un ordinateur ou n'en ont pas à leur disposition. Cependant, il faut qu'ils s'efforcent d'acquérir des compétences en la matière car l'avenir sera de plus en plus difficile s'ils demeurent ignorants de la technologie. Leur avantage sera remis en cause en permanence dans un monde où la bonne marche des affaires dépend de plus en plus des ordinateurs.



Voici certains domaines à examiner:

- Sites web de l'administration
- Sites web des entreprises – gestion, finances, structure, produits, événements (lettre circulaire), participation à la collectivité
- Articles de journaux et de magazines, de revues spécialisées, autres produits de la presse écrite
- Télévision, radio
- Moteurs de recherche sur l'emploi – *quelles sont les possibilités d'emploi pour lesquelles les entreprises font de la publicité?*
- Réseaux personnels
- Foires aux emplois
- Anciens élèves / réseaux professionnels
- Base de données des demandeurs d'emploi de l'université / du collège
- ONG et secteur des organisations à but non lucratif
- Dispositifs de travail indépendant
- Stages et apprentissages liés à un emploi
- Emplois à l'étranger

Surtout, il faut encourager les demandeurs d'emploi à être attentifs à tout ce qui, dans leur environnement, est lié, même accessoirement, à leur recherche d'un emploi. On peut tomber sur une piste dans les circonstances les plus inattendues, sous des formes étonnantes, et à la suite de rencontres totalement improbables.



Il faut informer les demandeurs d'emploi de l'existence des Services d'emploi publics (SEP) qui sont des organismes administratifs offrant des services gratuits aux demandeurs d'emploi.



Les SEP fournissent des services très divers pour faciliter la recherche d'un emploi. La plupart gèrent un portail en ligne sur les emplois pour fournir des services coordonnés et un accès aux offres, à l'information sur le marché de l'emploi et à d'autres aides en la matière comme les foires aux emplois, le mentorat et la formation professionnelle.



Pour de plus amples renseignements sur ce sujet, prière de se reporter à la section Exemples additionnels: 8

Emplois à l'étranger

L'un des meilleurs conseils que les conseillers puissent donner aux jeunes demandeurs d'emploi est qu'ils devraient savoir comment utiliser les sources d'informations et les services qui sont à leur disposition. Il y a suffisamment de récits d'expériences tragiques de recrutement illégal, de non paiement de la rémunération prévue par contrat, de violations des conditions d'emploi, d'abus, de toutes sortes de fraudes liées à l'emploi à l'étranger. Nombre de ces situations malheureuses peuvent être évitées si les jeunes demandeurs d'emploi sont judicieusement conseillés sur la légitimité des organismes et des personnes avec lesquels ils choisissent de traiter dans leur recherche d'un emploi à l'étranger.



Les services d'emploi publics ou autres organismes administratifs relevant d'un ministère sont une source d'informations essentielle. Il est très important d'orienter les demandeurs d'emploi vers ces organismes dans un premier temps. Il faut qu'ils recueillent des informations de base auprès de sources fiables avant de prendre la décision de travailler dans un pays étranger. Que le demandeur d'emploi décide de faire appel à une agence d'emploi privée ou de participer à un programme gouvernemental sur la mobilité, il est fondamental qu'il obtienne la liste des agences d'emploi dûment enregistrées pour éviter de se retrouver dans des situations où il sera vulnérable ou maltraité.

Dans certains pays, les services d'emploi publics sont chargés de mettre en œuvre des programmes de travail temporaire à l'étranger. Les demandeurs d'emploi peuvent bénéficier de certains services gratuitement, qui ont pour objet d'aider les candidats qualifiés à réunir les pièces nécessaires à l'obtention d'un visa, à passer les examens médicaux, et à satisfaire aux autres procédures administratives connexes. Comme informations supplémentaires, il faut mentionner les brochures et prospectus qui décrivent la culture du pays ciblé, les conseils et recommandations pour faciliter le processus d'adaptation et le retour au pays d'origine.



Vous cherchez un emploi à l'étranger?
Ne consultez que les agences de recrutement fiables

Il faut que les conseillers poussent en permanence les jeunes demandeurs d'emploi à utiliser l'Internet pour étudier les possibilités d'emploi. Cela leur permet non seulement d'apprendre à utiliser un ordinateur (ce qui vient s'ajouter à la panoplie de leurs compétences), mais aussi d'assumer en

toute autonomie la responsabilité de leur recherche d'un emploi. Fréquemment, les jeunes demandeurs d'emploi croient qu'ils peuvent travailler à l'étranger pour la simple raison qu'un parent ou un ami se trouve dans ce cas. Même lorsqu'ils rêvent d'un scénario semblable pour eux-mêmes, ils peuvent être en même temps tellement dépendants de ce parent ou de cet ami qu'ils s'en remettent entièrement à lui. Les jeunes demandeurs d'emploi doivent savoir que la recherche d'un emploi est avant tout leur affaire et que les autres sont là pour les soutenir et les encourager, mais qu'ils ne peuvent pas faire ces recherches à leur place.

L'entretien

On a dit que le CV servait à obtenir un entretien. C'est à ce moment que le représentant de l'entreprise rencontre le candidat et s'efforce de déterminer s'il convient pour le poste à pourvoir.

Examinons ces scénarios:

La personne qui conduit l'entretien: *"Donc vous êtes candidat à ce poste d'assistant de rédaction pour notre rubrique Modes de vie. Que pensez-vous de la mise en pages?"*

Le candidat: *"Je suis désolé(e), Monsieur, mais je n'ai pas encore vu cette rubrique."*

La personne qui conduit l'entretien: *"Que pensez-vous de nos marques par rapport aux produits de nos concurrents?"*

Le candidat: *"Quels sont vos produits, Monsieur?"*

Pensez-vous que ces candidats obtiendront le poste? Jamais de la vie! Les personnes qui conduisent les entretiens ne seront guère impressionnées par des candidats qui ne se sont pas préparés.



Les entretiens font souvent très peur aux jeunes demandeurs d'emploi. Ils ont peut-être fait beaucoup d'efforts pour rédiger leur CV et le distribuer, mais l'annonce d'un entretien provoque une véritable panique chez eux. Ce sentiment sera immanquablement aggravé si le demandeur d'emploi n'a pas effectué de recherches appropriées sur l'entreprise dans laquelle il voudrait être embauché.

Si cet état émotionnel est normal, il n'en demeure pas moins qu'il est facile de surmonter l'anxiété une fois que les jeunes demandeurs d'emploi ont compris ce que sont réellement les entretiens.

Quelles sont les questions que posent habituellement les personnes qui conduisent les entretiens?³

Les questions posées par la personne qui conduit l'entretien dépendront toutes du type d'entretien mené. Il y a généralement deux types d'entretiens: l'entretien de sélection et l'entretien d'embauche.

L'objectif de **l'entretien de sélection** est d'aboutir à une courte liste de candidats valant la peine d'être admis à poursuivre le processus. **L'entretien d'embauche**, en revanche, part du principe que le candidat a déjà passé le test et est à présent sérieusement considéré pour un poste offert. Ce peut être une vérification finale avant d'offrir le poste ou avant la réunion au cours de laquelle l'offre sera faite.

Les questions posées lors des deux types d'entretiens sont généralement conçues pour aider la personne qui conduit l'entretien à répondre à trois questions:

1. Le candidat est-il capable de faire le travail? Quelles sont les compétences qu'il possède pour exécuter les tâches requises?
2. Le candidat est-il intéressé et motivé pour ce travail? Fournira-t-il un travail de qualité?
3. Le candidat a-t-il sa place dans l'organisation? Correspondra-t-il à la culture de l'organisation et adhèrera-t-il à ses normes et valeurs de travail?

Il ne suffit pas qu'un candidat possède les compétences nécessaires pour accomplir le travail (peut faire), il doit aussi avoir la motivation nécessaire pour le faire (fera). Le point le plus important est que le candidat et l'organisation correspondent l'un à l'autre. Cela augmente la probabilité que le

3 Source: site web mytrabaho.com: "MyTrabaho Advice", octobre 2006, par Loree Cruz-Mante.

candidat soit capable de s'acquitter de ses responsabilités s'il est recruté, et qu'il le fasse, parce que l'environnement de travail le motivera pour donner le meilleur de lui-même.

Voici quelques conseils qui vous aideront:

Anticipez les questions. *Les questions «génériques» telles que «Pouvez-vous me parler de vous-même?» ou «Pourquoi devrions-nous vous recruter?» figurent dans n'importe quel site web relatif à la recherche d'emploi. Mais outre ces questions, vous devriez dresser votre propre liste de questions possibles. Ces questions peuvent porter sur la personne que vous êtes et ce que vous pouvez faire pour votre employeur potentiel. N'oubliez pas que vous êtes en train de vendre votre adéquation eu égard à l'emploi considéré et que ce processus commence par la connaissance du produit: VOUS! Les questions peuvent aussi porter sur l'entreprise, ses produits, sa mission, l'emploi offert tel que vous le voyez.*

Faites des recherches et recueillez autant d'informations que vous pourrez. *Quelqu'un qui conduisait un entretien a posé la question suivante: «Que savez-vous de nos produits?» La personne interrogée est restée décontenancée. Comment pouvez-vous impressionner votre interlocuteur par votre compétence et votre intérêt si vous n'avez même pas fait votre travail de préparation? Imaginez que l'on vous demande votre dentifrice préféré et que vous citiez une marque concurrente!*

Préparez les réponses aux questions anticipées. *Essayez de comprendre pourquoi votre interlocuteur vous pose une question particulière. Des questions comme «Comment gérez-vous le stress?» «Quels sont vos loisirs?» ou «Que pensez-vous des intrigants dans les entreprises?» ont toutes des objectifs différents. Réfléchissez aux réponses à ces questions avant votre entretien.*

Entraînez-vous et répétez l'entretien aussi bien mentalement que devant une glace et/ou un enregistreur. *Essayez de vous souvenir d'entretiens antérieurs et voyez ce que vous avez bien fait et ce que vous pouvez mieux faire. Imaginez la scène et efforcez-vous de vous voir en train de répondre aux questions avec confiance. Lorsque vous vous voyez en train d'hésiter, arrêtez et travaillez cette partie du scénario.*

En fin de compte, bien répondre aux questions au cours d'un entretien est une affaire de préparation (recherches, anticipation, analyse des motifs et des objectifs des questions, entraînement) et suppose d'être soi-même. Vous ne pourrez pas donner de vous-même l'image de quelqu'un de parfaitement au point si ce n'est pas le cas. Cela veut dire que vous devriez être dans un processus d'apprentissage perpétuel tout au long de la vie, en étof-

fant vos qualifications et en affinant vos compétences pour l'emploi dont vous rêvez, de sorte que, lorsqu'il se présentera, vous saurez relever le défi.

À titre de conseils supplémentaires, on peut aussi proposer ceci aux jeunes demandeurs d'emploi:

Avant l'entretien

- Soyez prêt à dire ce que vous avez préparé sur votre passé et pour vous présenter.
- Anticipez les questions et préparez les réponses.
- Assurez-vous que vous avez bien fait vos recherches sur l'entreprise et que vous savez tout ce que vous pouvez savoir en l'état actuel.
- Dormez suffisamment et reposez-vous pour être frais et alerte lors de l'entretien.
- Habillez-vous correctement.

S'habiller en prévision de l'entretien

- Votre tenue dépend du poste que vous sollicitez. Il faut vous habiller pour tenir le rôle qui correspond!
- Faites des recherches, trouvez ce que vous pouvez sur la culture de l'entreprise et les habitudes en matière d'habillement. Puis habillez-vous en conséquence.
- Une tenue correcte sans être trop formelle est habituellement la façon la plus sûre de s'habiller. Évitez les tenues extrêmes – trop formelles/trop informelles ou trop décontractées/trop strictes.
- Rappelez-vous: vous vous présentez pour un emploi, il ne s'agit pas d'un rendez-vous galant, d'un pique-nique, d'un truc publicitaire ou d'un défilé de mode.



Pendant l'entretien

- Concentrez-vous sur ce que vous avez réalisé et sur la manière dont vous pouvez contribuer à offrir des solutions à l'entreprise.
- Comprenez les enjeux du poste offert et comment vous pouvez vous acquitter des tâches prévues, compte tenu de vos compétences, de vos valeurs et de vos traits de caractère.
- Posez des questions sur le processus de recrutement.
- Posez des questions sur l'entreprise, l'emploi, la culture de l'organisation. (Rappelez-vous que vous devez correspondre.)
- Ne vous plaignez pas des gens et des choses. Ne critiquez pas votre ancien employeur.
- Reportez à plus tard la discussion sur les questions de rémunération.
- Considérez les choses du point de vue des intérêts de l'entreprise, et non pas des vôtres.
- Ayez confiance en vous. Vous avez quelque chose de valable à offrir.
- Exprimez-vous sur un ton qui convient à la situation.
- Ne contredisez pas la personne qui conduit l'entretien.
- Évitez de faire trop de mouvements de la tête et du corps qui peuvent distraire l'attention, notamment de vous ronger les ongles, de mâcher du chewing-gum, de regarder votre montre, de tapoter des ongles.
- Soyez constamment courtois et poli.
- Tenez-vous droit! C'est une preuve d'intérêt.
- Parlez à voix haute! Cela montre que vous avez confiance en vous.
- Regardez votre interlocuteur dans les yeux. Cela montre que vous êtes sincère.
- Écoutez. Montrez que vous vous sentez réellement impliqué.
- Détendez-vous. Vous donnerez de meilleures réponses si vous êtes calme.

Après l'entretien

- Déterminez ce que vous avez bien fait.
- Dressez la liste des points que vous pouvez améliorer lors d'entretiens futurs.
- Notez les questions qui ont été posées.
- Reformulez vos scripts selon que de besoin.
- Prévoyez de mettre en application ce que vous avez éventuellement convenu avec la personne qui conduisait l'entretien (par ex., rappeler au bout d'une semaine, etc.).

- Écrivez une lettre de remerciement. Cela leur rappellera votre existence.
- Répertoriez les enseignements que vous avez tirés de l'expérience.

Les conseils valables en toutes circonstances

- **Arrivez en avance.** Il faut que vous ayez le temps de reprendre votre souffle, de vous recoiffer, d'aller aux toilettes. Assurez-vous que vous avez suffisamment de temps pour être maître de vous, physiquement, mentalement et émotionnellement, vous asseoir tranquillement et vous concentrer sur l'entretien à venir.
- **Venez préparé.** Avec les informations que vous avez trouvées, vos scripts, vos réponses, vos questions.
- **Détendez-vous.** Vous serez plus hésitant si vous êtes si tendu que vous en oubliez votre nom et tout ce qui figure dans votre CV!
- **Concentrez-vous. Soyez attentif.** Le temps d'attente avant l'entretien ne doit pas servir à réviser désespérément ce que vous avez à dire ou à vous inquiéter de savoir si votre chemise est froissée. Il s'agit plutôt de vous concentrer sur le moment présent.



Voici quelques-unes des questions le plus couramment posées:

- Parlez-moi de vous.
- *Pourquoi cherchez-vous un emploi?*
- *Pourquoi voulez-vous travailler dans cette entreprise?*
- *Que pouvez-vous apporter à cette entreprise?*
- *Pourriez-vous m'exposer vos points forts et vos points faibles?*
- *Comment vous voyez-vous dans cinq ans?*
- *Quelles sont selon vous vos réalisations?*
- *Que savez-vous de notre entreprise?*
- *Comment réglez-vous les problèmes?*
- *Pourquoi devrions-nous vous embaucher?*



En plus d'anticiper les questions et de préparer des réponses appropriées avant l'entretien, les demandeurs d'emploi ont tout intérêt à passer en revue leurs réalisations de façon à pouvoir en parler en confiance. Il serait bon de se rappeler que *les entretiens visent aussi à vérifier la véracité et l'exactitude du contenu du CV et c'est pourquoi il faut s'attendre à ce que la personne qui conduit l'entretien entame la discussion en scrutant les principaux éléments du CV.*

Beaucoup de demandeurs d'emploi acquièrent des compétences en passant des entretiens au cours de leur recherche d'un emploi. Il est bon qu'ils cherchent à apprendre le plus de choses possibles sur eux-mêmes durant tous les entretiens qu'ils passent. À mesure qu'ils s'améliorent, ils augmentent aussi leurs chances d'être mieux préparés à faire face au stress de l'entretien quand une possibilité d'emploi réellement intéressante se présentera, et d'ailleurs à ce moment-là, il est possible que les éléments qui constituaient des facteurs de stress n'en soient plus.

De toute façon, que recherchent les employeurs?

Les employeurs recherchent généralement trois choses:

1. *Pouvez-vous accomplir le travail en question? Quelles sont les compétences, qualifications, capacités et talents que vous possédez pour faire ce que le travail exige?*
2. *Accomplirez-vous le travail en question? Avez-vous l'intérêt, la motivation et les valeurs de travail qui conviennent pour exécuter ce qui est demandé?*
3. *Vous adapterez-vous à l'entreprise et à sa culture? Vous entendrez-vous bien avec les autres? Y a-t-il adéquation?*

*Ce n'est probablement pas évident, mais avez-vous remarqué que ce que recherchent les employeurs potentiels constitue précisément ce que les demandeurs d'emploi **devraient** rechercher? Mais bien souvent, ce n'est pas ce que font ces derniers. Ils ne considèrent souvent que leurs compétences, mais pas leurs valeurs, ou les conditions de travail qu'ils souhaitent, mais pas leurs intérêts. Il faut conseiller aux jeunes demandeurs d'emploi de rechercher les mêmes choses que les employeurs. C'est ainsi que l'adéquation entre l'entreprise et le demandeur d'emploi sera mieux garantie, ce qui produira une relation de travail satisfaisante, susceptible de durer de nombreuses années.*

La compétence la plus importante que recherchent les employeurs est peut-être la communication. Le jeune demandeur d'emploi capable de bien communiquer a un avantage distinct sur ceux qui maîtrisent mal la langue.

S'enquérir de la suite donnée à une candidature

Le temps d'attente après l'entretien est une période de très grande anxiété pour les jeunes demandeurs d'emploi. *Va-t-on les rappeler? Quand? Comment savoir s'ils devraient cesser d'espérer décrocher le poste pour lequel ils ont passé un entretien? Devraient-ils s'enquérir de la suite donnée après*

avoir répondu à l'offre? Ou bien va-t-on considérer qu'ils en font trop, qu'ils sont impatients ou qu'ils manquent de confiance parce qu'ils auront pris une telle initiative?

Ce sont des questions auxquelles il est difficile de répondre et qui peuvent être une source de grande anxiété. Cependant, il ne faut pas qu'elles empêchent les candidats de dormir, car il est possible d'y échapper. *Comment?* Tout d'abord, il n'y a aucun problème à s'enquérir de la suite donnée à une candidature. Toutefois, cela dépend d'une condition:

Il est normal de chercher à savoir la suite donnée à une candidature! ... mais uniquement si vous êtes convenus de certaines choses à la fin de l'entretien.

Autrement dit, les jeunes demandeurs d'emploi peuvent revendiquer le droit de s'informer s'ils se sont mis d'accord avec la personne qui conduisait l'entretien sur les étapes suivantes du processus de recrutement. Il faut que les jeunes demandeurs d'emploi soient sûrs d'avoir le droit de savoir ce qui va se passer à l'étape suivante. À cet effet, il est important qu'ils sortent de l'entretien avec une idée précise de ce à quoi ressembleront les jours ou les semaines qui suivront. Il faut aussi que le responsable de l'entretien et le candidat se mettent d'accord sur le type de suivi de la candidature qui devrait être assuré après l'entretien.

Il faut conseiller aux jeunes demandeurs d'emploi de ne pas sortir de l'entretien sans avoir posé les questions suivantes:

- *Voyez-vous un inconvénient à ce que je m'informe de la suite donnée à ma candidature?*
- *Quand puis-je vous appeler (envoyer un courriel, écrire) pour m'enquérir de la suite donnée à ma candidature?*
- *Quand puis-je m'attendre à recevoir un coup de téléphone (courriel, courrier) de votre part?*
- *Quand est-ce que vous devez prendre une décision?*
- *Quelles sont les étapes suivantes dans votre processus de recrutement?*

Le fait de poser ces questions peut en fait constituer un point positif pour le demandeur d'emploi car elles montrent à la personne qui conduit l'entretien qu'il s'intéresse à la façon dont le processus va évoluer. Cela lui montre aussi la manière dont il souhaite être traité: d'une manière professionnelle.

Surtout, en posant ces questions et en convenant de certaines choses, on transforme le suivi de la candidature en un processus convenu au lieu d'en faire une tentative perçue comme agressive ou impatiente pour obtenir des informations.

C'est une très bonne habitude que d'envoyer une lettre de remerciement juste après l'entretien, sans attendre plus d'une journée pour le faire. *Les demandeurs d'emploi le font-ils réellement?* Il n'y a presque personne pour le faire, et c'est pourquoi les conseillers devraient recommander aux jeunes demandeurs d'emploi d'agir ainsi! Cela aide la personne chargée de l'entretien à se souvenir de ce candidat particulier qui aura pris l'initiative exceptionnelle d'envoyer une lettre de remerciement.

C'est aussi dans cette lettre que le candidat pourra rappeler les points convenus:

- *"Comme convenu, je vous appellerai dans une semaine."*
- *"Je vous enverrai un courriel le 15 puisque vous avez dit que vous préféreriez un courriel à un courrier."*
- *"Vous avez dit que vous prendriez une décision pour la fin du mois. J'attendrai donc cette date et je vous appellerai alors sur votre portable, comme vous m'y avez autorisé."*
- *"Je ne chercherai pas à m'informer de la suite donnée à ma candidature avant la fin du mois. Mais comme convenu, je vous appellerai au plus tard la première semaine du mois suivant si je n'ai pas de nouvelles de votre part."*

Quatrième partie

Conclure l'accord

Tôt ou tard, les jeunes demandeurs d'emploi se verront proposer un emploi. Et comme ils se sont démenés pendant longtemps pour l'obtenir, la première impulsion est d'accepter l'offre.

Le problème que pose le fait d'accepter une offre d'emploi sur place, c'est qu'il n'y a pas de temps pour réfléchir mûrement à la décision ou examiner l'offre en détail. Il convient donc de mettre les jeunes demandeurs d'emploi en garde contre cette tendance. Il faut qu'ils puissent étudier l'offre avec soin, en particulier les passages écrits en petits caractères ou les points qui ne sont pas bien visibles et évidents.



Il est judicieux de suggérer aux demandeurs d'emploi de demander au moins un délai de 24 heures pour étudier l'offre écrite. Bien des demandeurs d'emploi hésitent à accepter cette idée car ils ont peur qu'en agissant ainsi, la personne susceptible de les employer puisse les remplacer par quelqu'un d'autre.

Cette hésitation témoigne d'une certaine naïveté. Il faut faire en sorte que les demandeurs d'emploi comprennent que le processus de recrutement et de sélection par lequel passe l'entreprise lorsqu'elle recherche un candidat approprié comporte certains coûts, tant au plan financier qu'à celui du

temps passé. Si, au bout du compte, un candidat rejette l'offre, l'entreprise se retrouve à la case départ. Cela pourrait avoir des conséquences négatives sur les délais qu'elle s'est fixés ou sur la nécessité de mettre en œuvre un projet spécifique.

Pour simplifier, l'entreprise considère manifestement que le demandeur d'emploi répond à ses besoins; sinon, elle ne ferait pas d'offre. Il lui coûterait relativement cher de réorienter ses efforts vers un autre candidat pour la simple raison qu'elle ne peut pas attendre un jour de plus. À l'évidence, le demandeur d'emploi a prouvé que les services qu'il peut fournir ont de la valeur pour l'entreprise, et il n'est pas possible de faire facilement abstraction de cet aspect en 24 heures.

Le fait de solliciter un délai montre aussi que le candidat a la ferme intention de bien comprendre le contrat avant de le signer, c'est-à-dire qu'il ne veut pas adhérer à quelque chose qu'il n'a pas pleinement compris. Cela fixe aussi une sorte de norme pour la relation future car cela indique que le candidat n'est pas quelqu'un qu'on peut traiter avec désinvolture ou qu'on peut facilement manipuler. En fait, demander un délai d'au moins 24 heures peut être considéré comme un point positif pour le demandeur d'emploi car cela prouve qu'il attache de l'importance à l'offre d'emploi et qu'il estime qu'il faut l'examiner avec soin. Cela indique aussi que le candidat ne prend pas ses engagements à la légère.



Il peut être judicieux de donner les conseils suivants aux jeunes demandeurs d'emploi:

- Une offre n'est pas une offre tant qu'elle n'est pas écrite.
- Une offre n'est pas un emploi tant que vous n'avez pas signé le contrat.
- Si vous demandez davantage (rémunération, avantages, etc.), il peut se produire deux choses: soit vous obtenez ce que vous demandez, soit vous vous heurtez à un refus. Mais si vous ne demandez rien, vous n'obtiendrez rien! En tout cas ne vous plaignez pas de n'avoir pas reçu ce que vous n'avez pas demandé!
- Négociez AVANT de signer le contrat, pas une fois que vous avez accepté l'offre. Il faut que vous négociiez lorsque vous êtes en position de force pour le faire, pas quand vous n'êtes plus en mesure de réclamer.
- Demandez au moins 24 heures pour étudier l'offre. Ceux qui disent «oui» sur place s'aperçoivent plus tard qu'il y a des choses sur lesquelles ils ne sont pas d'accord. Mais alors, il est trop tard pour reculer.
- Lisez l'offre écrite et le contrat AVANT de signer!

- Demandez des précisions sur ce que vous ne comprenez pas.
- Discutez de l'offre avec votre famille et vos amis avant d'accepter.

S'il convient d'être aussi attentif et méticuleux pour conclure l'accord, c'est qu'il faut s'assurer que l'entreprise et l'emploi conviendront au candidat. Il serait sage de se rappeler que rechercher un emploi ne veut pas dire n'importe quel emploi, mais un emploi qui convient.

Il est tentant pour les nouveaux venus sur le marché du travail de considérer le premier emploi comme une expérience dont ils pourront aisément s'extirper s'ils ne la trouvent pas satisfaisante. En vérité, il n'est pas si facile que cela de quitter un emploi, et il est encore plus difficile d'en trouver un autre. Il serait encore plus dommage de demeurer dans un emploi simplement parce qu'il est difficile d'en sortir, en sachant pertinemment qu'il n'est pas satisfaisant ni digne d'intérêt.



Quel est le meilleur moment pour négocier?

Certainement pas le lendemain du jour où vous êtes embauché. Comme pour les marchandages au bazar, le meilleur moment, c'est **avant** de payer pour les marchandises. Il serait tout à fait absurde d'insister pour avoir un rabais une fois que l'argent est passé de votre main à celle du vendeur.

Il en va de même pour la négociation. Si le demandeur d'emploi estime, par exemple, que la rémunération est trop faible par rapport à ce qui correspond, d'après ses recherches, à la juste valeur sur le marché pour un poste donné, il faut alors qu'il évoque ce point au stade de la négociation. S'il estime qu'il serait avantageux pour l'entreprise qu'on l'autorise à travailler à domicile une journée par semaine pour mieux se concentrer, alors cela doit faire l'objet d'une négociation avant de signer le contrat. Si quelqu'un doit absolument partir tôt un jour donné de la semaine pour rattraper des cours, c'est à ce stade qu'il faut en parler.

Une fois que le candidat a signé le contrat, il est difficile d'en changer les termes qu'il a acceptés, comme l'atteste sa signature.



Le récit qui suit aidera peut-être à souligner la nécessité de choisir le moment convenable pour toute tentative de négociation.

Un agent de centre d'appels qui a travaillé pendant quatre ans dans trois centres a en principe un avantage par rapport à quelqu'un qui se porte candidat à un poste dans un tel centre pour la première fois.

Mais Anna n'arrive jamais à se prévaloir de ses quatre années d'expérience pour négocier de meilleures conditions. Par ailleurs, on lui attribue les mêmes horaires que les nouveaux venus alors même qu'il y a des horaires de jour qui peuvent être attribués à ceux qui ont déjà une expérience professionnelle dans ce domaine. (Les horaires de jour sont souvent considérés comme préférables aux horaires de nuit.)

Le premier jour où elle s'est présentée comme nouvelle employée de son troisième centre d'appels, elle a parlé au Directeur des Ressources humaines pour se plaindre de ses conditions. Elle voulait que son salaire soit renégocié. Elle avait appris qu'un autre agent qui avait été recruté en même temps qu'elle n'avait qu'une année d'expérience mais avait signé un contrat prévoyant une rémunération supérieure à la sienne de plusieurs milliers de pesos.

Question: Que pouvez-vous apprendre au sujet de la négociation à la lecture de ce récit?

Pour résumer, conclure un accord signifie passer en revue le profil de compétences, de talents, de capacités et de qualifications du candidat; ses intérêts, motivations, valeurs; ses objectifs, ses rêves et ses ambitions, ainsi que les conditions de travail qu'il souhaite, autant de facteurs qui déterminent la meilleure adéquation possible.

Si le candidat constate qu'il s'agit de l'environnement qui lui permettra d'apporter une contribution valable et de faire correspondre ses besoins et ceux de l'organisation, l'affaire est conclue!



Pour de plus amples renseignements sur ce sujet, prière de se reporter à la section Exemples additionnels: 9

Un bref aperçu de l'entrepreneuriat

Il semble qu'il y ait une idée fausse voulant que l'entrepreneuriat soit le deuxième choix des demandeurs d'emploi parce qu'ils ne peuvent plus trouver de travail. Avec cette façon de voir les choses, l'entrepreneuriat est relégué au niveau d'une option de deuxième catégorie.

En revanche, il y a aussi l'idée que si on échoue dans l'entrepreneuriat, on peut alors considérer l'emploi comme une autre voie possible. Là encore, cette façon de voir les choses part du principe qu'une option est préférée à l'autre.

Il y a en fait deux options que les jeunes demandeurs d'emploi peuvent choisir lorsqu'ils planifient leur carrière: l'une consiste à travailler pour d'autres, c'est-à-dire en tant qu'employé, et l'autre à travailler pour soi-même, c'est-à-dire l'entrepreneuriat. Cela met l'option de l'emploi et celle de l'entrepreneuriat sur un pied d'égalité, sans considérer que l'une est supérieure à l'autre ou choisie pour la raison surprenante que l'autre voie a conduit à l'échec.

Il est nettement préférable de considérer ces deux options de carrière comme des voies offertes aux demandeurs d'emploi qui doivent choisir en fonction de ce qu'ils sont et de ce qu'ils visent. Le choix doit être fondé sur ce qu'ils estiment être disposés à faire, compte tenu de leurs préférences et de leurs motivations professionnelles.

Il n'existe pas de profil unique qui détermine la réussite en tant qu'entrepreneur ou qu'employeur. Les listes des caractéristiques de l'une et l'autre option sont presque interchangeables. Ce que cela signifie, c'est que les demandeurs d'emploi doivent s'autoévaluer pour déterminer la voie qu'ils estimeront leur convenir le mieux. Cela veut dire faire le point de leurs

capacités, intérêts, valeurs, objectifs et ambitions, et de leurs conditions de travail de prédilection.

Il faut encourager les demandeurs d'emploi à répertorier:

- ce qu'ils considèrent comme les avantages et les inconvénients de chaque option de carrière
- ce que chaque option exige au plan des caractéristiques et des préférences personnelles
- les caractéristiques et traits personnels qu'ils possèdent qui les rendent aptes à choisir l'une ou l'autre option.

Cet autoportrait donnera peut-être certaines indications susceptibles de pousser à opter pour l'entrepreneuriat.

Êtes-vous quelqu'un:

- qui prend des risques
- qui adhère résolument à une idée
- de disposé à travailler dur
- de passionné par la poursuite d'une idée d'affaire
- qui n'a pas peur de perdre (de l'argent, du temps, la face)
- qui peut aisément rebondir en cas d'échec
- de physiquement et émotionnellement capable de supporter les pressions
- d'imaginatif et doté d'esprit d'initiative
- de positif dans sa façon de voir les choses
- qui peut communiquer et établir de bonnes relations avec toutes sortes de gens
- qui peut avoir une vision de l'avenir?



Le risque est un des facteurs déterminants

L'entrepreneur assume l'intégralité du risque de sorte que lorsque cela rapporte, il recueille tout le bénéfice.

L'employé pourra travailler aussi dur, mais sa capacité de gain est limitée par ce que l'organisation est disposée à lui verser pour les efforts qu'il consent.

L'entreprenariat ne convient pas à tout le monde. Pour décider si vous voulez être employé ou entrepreneur, considérez les éléments suivants:

- **Faites une autoévaluation.** *Pensez-vous être dans une mesure suffisante quelqu'un qui prend des risques pour établir votre propre entreprise? Ou bien est-ce que vous vous sentez plus en sécurité en recevant un salaire?*
- **Étudiez l'affaire que vous voulez monter.** Depuis les produits ou les services jusqu'au marché, en passant par la structure du capital et la durabilité.
- **Comprenez les notions de seuil de rentabilité,** de cash-flow, d'inventaire. Étudiez-les à fond et connaissez-les sur le bout des doigts.
- **Demandez des conseils et demandez de l'aide.** Posez des questions à des personnes qui sont dans les affaires. Retenez leurs enseignements.
- **Préparez-vous à réussir et aussi à échouer.** Anticipez les risques.
- **Déterminez dans quelle mesure vous pouvez vous permettre de perdre.** Prévoyez la manière dont vous réagirez si votre activité commerciale se développe au-delà de votre capacité.

Au bout du compte, on retrouve les mêmes questions: *Est-ce que vos compétences, vos valeurs et les conditions de travail que vous souhaitez correspondent à l'entreprenariat? Y a-t-il adéquation?*



Les conseillers peuvent conseiller d'une manière générale les demandeurs d'emploi sur les sources d'informations supplémentaires. Ils pourront suggérer d'étudier:

- les sites web et organisations nationales connus qui se proposent d'aider les gens à établir une entreprise.
- Les programmes de l'enseignement supérieur destinés aux entrepreneurs.
- Les services d'emploi publics ou autres dispositifs administratifs visant à apporter un appui au travail indépendant et à l'entreprenariat. Ces programmes offrent aux demandeurs d'emploi des conseils et une formation de départ et accordent même un soutien financier.

L'incertitude qui entoure la recherche d'un emploi provoque souvent chez le jeune une succession d'émotions contradictoires, pareille à un tour en montagnes russes. Il peut être très difficile de faire face à cette succession de hauts et de bas, surtout pour les jeunes qui peuvent ressentir une très forte pression à cette époque de leur vie.

Il importe que les conseillers connaissent particulièrement bien ces variations en dents de scie des émotions. Il faut qu'ils fournissent au jeune un point d'ancrage et un bastion émotionnel sur lequel il pourra compter.

Différents facteurs de stress peuvent apparaître par intermittence ou perdurer un certain temps. Ils sont habituellement dus à la fatigue qui va de pair avec les déplacements d'un lieu à un autre, comme lorsqu'on se porte candidat à des offres émanant de différents lieux de travail, qu'on se rend à des foires aux emplois, qu'on rencontre les membres de différents réseaux, qu'on voyage. Les facteurs de stress émotionnels et psychologiques sont liés au rejet, à l'anxiété, à la peur de l'inconnu et au manque d'estime de soi, entre autres, ce qui est dû à l'incertitude des résultats et des conséquences du processus de recherche d'un emploi. La tension mentale et intellectuelle est aussi courante, en raison des tests et des entretiens qu'il faut passer. La force de caractère est aussi parfois mise à rude épreuve car les doutes, les peurs et les rejets affaiblissent le sentiment qu'on a d'avoir une perspective et un objectif, et même la foi en une puissance qui nous dépasse.

Lorsque le jeune demandeur d'emploi consulte un conseiller, cela veut dire qu'il reconnaît la nécessité d'un point de vue plus mûr, d'une orientation peut-être, ou, tout du moins, de s'adresser à quelqu'un qui l'écouterait et lui témoignerait de l'empathie. C'est là que les conseillers peuvent fournir une aide durable.



*Pour de plus amples renseignements sur ce sujet,
prière de se reporter à la section **Exemples additionnels: 10***

On trouvera ci-après des suggestions concernant les conseils à donner:

- **Restez concentré.** Il faut inciter vivement les jeunes demandeurs d'emploi à ne pas perdre de vue leurs objectifs, leurs rêves et leurs ambitions, même quand ils sont confrontés à la réalité quotidienne. Il faut les encourager à regarder au-delà des obstacles et à se voir en train de les surmonter. En se concentrant sur l'idée qu'ils se font de leur avenir, il seront mieux en mesure de diriger leurs efforts vers le type d'avenir qu'ils recherchent. Ces rêves leur confèrent un ancrage et un espoir dans les efforts qu'ils déploient pour trouver un emploi.
- **Gardez votre motivation.** Il faut rappeler aux jeunes demandeurs d'emploi de se maintenir toujours vifs et alertes. Il faut qu'ils écoutent ce que leur dit leur corps et qu'ils se reposent si la fatigue est devenue un problème. Ils doivent apprendre à faire de courtes pauses pour recharger les batteries et se régénérer.

Il est nécessaire qu'ils déterminent les facteurs qui leur redonnent personnellement de l'énergie et la manière dont ils peuvent les exploiter durant cette phase de leur vie. Là encore, ne pas perdre la vision qu'on a de l'avenir peut être une source de motivation efficace.



Les pauses et les silences sont d'excellents moyens d'atténuer le stress et de reprendre des forces. Les demandeurs d'emploi peuvent émerger de ces pauses animés d'une nouvelle énergie pour repartir dans leur recherche d'un emploi.

- **Ayez conscience des attentes.** Les attentes sont souvent une source de conflit entre les demandeurs d'emploi et leur entourage, principalement les parents et les membres du foyer. Les parents peuvent apporter leur soutien, mais ils peuvent aussi ajouter à la pression en nourrissant des attentes irréalistes pour leurs enfants, qu'elles soient exprimées ou non. Les membres de la famille sensibles aux difficultés que connaissent les jeunes demandeurs d'emploi ne sont pas si nombreux et ils peuvent dire des choses ou avoir un comportement qui les blessent.

Il faut aider le jeune demandeur d'emploi à prendre conscience de l'existence de ces attentes. Il est nettement préférable qu'il les identifie, ainsi que leurs sources et leurs motifs. On peut aussi lui conseiller de discuter de son processus de recherche d'un emploi avec les membres de la famille concernés. De la sorte, la famille comprendra mieux la période qu'il traverse et pourra donc mieux soutenir ses efforts.

Il faut veiller à ce que les demandeurs d'emploi ne se sentent pas sous pression pour répondre à ces attentes.

- **Détendez-vous.** Il y aura toujours des moments de panique durant la recherche d'un emploi. C'est quelque chose de naturel et auquel il faut s'attendre. Lorsqu'ils surviennent, le meilleur conseil qu'on puisse donner est de bien respirer, de se détendre et de rester «cool», comme disent les jeunes.

Il est utile de faire le point de ce qui se passe, de faire une évaluation et de se repositionner, puis de continuer en ayant une idée plus objective du meilleur et du pire qui puisse se produire. Si l'on laisse le demandeur d'emploi partir dans une spirale qui le mènera à la frustration, voire à la dépression, cela peut avoir des conséquences dommageables tant pour la personne que pour la recherche d'un emploi. Il faut assurer aux demandeurs d'emploi que tout cela fait partie de la vie et qu'on est obligé de «gagner son pain à la sueur de son front».



*Pour de plus amples renseignements sur ce sujet,
prière de se reporter à la section Exemples additionnels: 11*

Un dernier message à l'intention des conseillers

L'ivresse du Bon Samaritain

Aider les autres entraîne une sorte d'ivresse semblable à celle que connaissent les coureurs de fond. Durant une course de fond, le corps libère des endorphines qui sont des composés chimiques dont on sait qu'ils produisent une sensation de bien-être et de disparition de la douleur. Les endorphines procurent aux coureurs de fond la sensation d'être revigorés et de pouvoir continuer à courir sans jamais s'arrêter. De fait, il leur est difficile de s'arrêter. Ils ont le sentiment de pouvoir courir jusqu'à la fin des temps sans s'épuiser. Cette ivresse qu'ils ressentent, provoquée par les endorphines, est une récompense en soi.

Lorsqu'ils prodiguent leurs conseils, les conseillers en font aussi l'expérience. C'est ce qu'on appelle l'ivresse du Bon Samaritain. Comme dans la course de fond, l'acte qui consiste à aider autrui provoque chez le conseiller une sorte d'ivresse qu'ils rechercheront ensuite car ils voudront l'éprouver encore.

Aider les jeunes nouvellement diplômés, ceux qui ne sont pas scolarisés ou qui ont abandonné leurs études, ou ceux qui sont au chômage à évoluer vers un autre statut peut procurer chez le conseiller l'ivresse du Bon Samaritain.

C'est dans le fait de participer à leur jeune vie, à ce stade de leur évolution, que réside le rare privilège du conseiller, qu'il s'agisse d'un professionnel formé, du père ou de la mère, du frère ou de la sœur, d'un parent, d'un ami, d'un professeur, d'un camarade de classe, voire à l'occasion d'un étranger. Donner un peu de soi à autrui sous cette forme et pouvoir participer à une expérience par ailleurs personnelle et ésotérique suffit à provoquer l'ivresse du Bon Samaritain.

Il est important que les conseillers aient conscience de ce facteur d'énergie vitale qui peut les aider à faire patiemment tout le chemin aux côtés du demandeur d'emploi. *Apporter un soutien psychologique ne veut pas dire prescrire ou se montrer insistant.* Il s'agit plutôt de donner de la vie, de tirer vers le haut. C'est précisément dans l'idée de donner aux demandeurs d'emploi la liberté de décider par eux-mêmes, au moment qu'ils auront choisi, que se manifeste l'ivresse du Bon Samaritain. Quand on aide, c'est sans rien exiger en retour, et même l'aide qui se solde par un échec est acceptée sans condition. Si l'on donnait des conseils dans un esprit égoïste, cela ne procurerait pas l'ivresse du Bon Samaritain car les conseils donnés seraient subordonnés à certaines conditions, qui pour la plupart prendraient la forme d'une exigence d'obéissance. Les demandeurs d'emploi bénéficiant de conseils ne seraient acceptables que s'ils suivaient les conseils donnés. Dans le cas contraire, le conseiller serait fâché. Il est alors impossible d'éprouver l'ivresse du Bon Samaritain.

Tant que les conseillers éprouveront cette ivresse, ils poursuivront leur activité. Malgré les difficultés, ils auront le sentiment de pouvoir continuer sans jamais s'arrêter. Et de fait, ils en sont capables.



Un dernier message à l'intention des jeunes demandeurs d'emploi Comment survivre et s'épanouir dans la recherche d'un emploi!⁴

Quiconque se plaint du stress sur le lieu de travail devra admettre un jour la futilité d'une telle préoccupation. Le stress au travail est un élément tout aussi réel que les autres éléments de la désignation du poste qu'on occupe. Lorsqu'on signe un contrat de travail, on donne aussi son consentement à la clause S-T-R-E-S-S figurant en filigrane entre les lignes, tel un hyperlien. Le stress fait tout simplement partie de la vie active, et, de fait, de la vie tout court.

Est-ce que cela veut dire alors que nous devrions tous cesser de nous plaindre et accepter à contrecœur ce qui semble inacceptable? Je répondrai radicalement «Non!» Il y a d'innombrables individus qui semblent se jouer du stress quotidien et considérer qu'ils sont privilégiés d'avoir un travail! Laissez-moi vous faire part de ce que certaines personnes heureuses au travail ont découvert.

• **Le stress est naturel**

Le stress est souvent défini comme «la façon dont le corps réagit au changement». Cela veut tout simplement dire que le stress a été créé pour être un élément positif. Si le corps ne pouvait pas utiliser ce mécanisme de réaction intégré, il y aurait très certainement des conséquences négatives.

Le stress devient un élément «mauvais» lorsque nous le laissons se retourner contre lui-même. Le stress devient «stressant» lorsque nous le laissons exercer une pression indue sur nous-mêmes, en nous forçant à faire face à trop de choses, trop souvent, ou trop tôt. Le corps est obligé de se plier à une trop grande exigence pour réagir au changement, au-delà de sa

⁴ Cet article a été publié pour la première fois dans le *Philippine Daily Inquirer*, dans la rubrique *People at Work*, le 12 mars 2006, p. 10, sous le titre "How to survive to work stressors".



capacité naturelle. Nous commençons alors à avaler plus que ce que nous sommes capables de digérer. Nous commençons à nous sentir enfermés de plus en plus profondément dans un trou d'où nous ne pouvons pas sortir. Nous cherchons désespérément de l'air. Nous étouffons. Nous avons laissé le stress nous dominer.

- **L'organisation comme facteur de stress**

Le type d'organisation dans laquelle les gens travaillent est manifestement un facteur de stress. La nature de l'entreprise dicte souvent la culture, les normes, le rythme et les relations sur le lieu de travail. Les organisations qui s'occupent de secours en cas de catastrophe, de situations d'urgence, d'argent, des médias, de santé et autres domaines du même genre véhiculent un stress qui est inhérent au type de travail qu'elles accomplissent. Une personne qui décide de travailler dans ces organisations doit accepter les stress comme une réalité incontournable.

- **La nature du travail**

Un autre facteur de stress est défini par le type de travail que les gens accomplissent dans une organisation. Les emplois commerciaux supposent en permanence l'existence d'objectifs et de quotas. La profession médicale a entre autres pour but de sauver des vies, ce qui exige souvent de prendre des décisions instantanées. Les traders sur les marchés boursiers, les contrôleurs aériens, les pompiers, les employés des centres d'appels, les travailleurs affectés aux chaînes de montage, les reporters, même ceux qui livrent des repas rapides, tous travaillent en surveillant leur montre comme s'il s'agissait d'une bombe à retardement.

Les pilotes, les spécialistes de la biologie moléculaire, les chirurgiens, les employés affectés aux lignes téléphoniques, les tireurs d'élite, les techniciens informatiques, les mineurs et les instructeurs de plongée travaillent avec une grande précision et ne peuvent pas se permettre de commettre la

moindre erreur. Un grand nombre d'emplois comportent des conséquences vitales, ce qui les rend stressants par nature. Les PDG, les cadres et les superviseurs sont sur la liste aussi.

- **Les gens comme facteurs de stress**

Disons-le clairement: il y a des gens stressants dans notre entourage! Tout lieu de travail aura son individu odieux, son envieux, son vantard, son bouffi d'autosatisfaction, son paresseux, son jamais content, son semeur de ragots. La liste est sans fin. Le patron, bien entendu, est souvent injustement considéré comme la personnification du facteur de stress par excellence.

- **Facteurs de stress dus à la personnalité**

Certaines personnes semblent tout simplement plus stressées que les autres. Peut-être est-ce parce que certaines personnes se complaisent en fait dans le stress, qu'elles l'admettent ou non. Ces travailleurs, qu'on appelle les drogués du stress, ont un sentiment de manque quand les choses se déroulent sans problèmes. Les aspérités, les cahots et les collisions évitées de justesse leur manquent. Il y en a aussi, peut-être dotés de penchants masochistes, qui ont besoin de jouer un rôle d'individu perpétuellement harcelé, exigeant qu'on les prenne en pitié ou qu'on les loue pour leur dur labeur.

- **Facteurs de stress inutiles**

Certains facteurs de stress sont tout simplement inutiles. S'inquiéter du trafic quand on a quitté son domicile plus tard que d'ordinaire, ne plus pouvoir dormir à cause d'une tâche qu'on vous a attribuée un mois auparavant et qui est due pour le lendemain, ou bien s'irriter en raison de la mauvaise humeur d'un collègue, tout cela crée du stress dont on pourrait tout à fait se passer. On peut se préparer au trafic et aux dates butoirs prévisibles. *L'humeur d'autrui est quelque chose qu'on ne peut pas contrôler, alors pourquoi se montrer perpétuellement surpris?*

- **Le pouvoir qui contrôle le stress**

Surmonter son stress est une décision, un choix qu'on fait afin de mener une vie paisible au travail. Un facteur de stress est un facteur de stress parce qu'on accepte qu'il le soit. Pour dire les choses simplement, on peut contrôler toutes les sortes de stress parce qu'on peut choisir de ne pas les subir.

L'attitude est le facteur le plus important. Ceux qui vainquent le stress sont ceux qui ont décidé qu'ils ne laisseront pas les facteurs extérieurs exercer leur pouvoir malvenu sur eux. Vaincre le stress est un processus rationnel, un acte de volonté. Il faut étudier en détail le stress et non pas s'en laisser imprégner.

Ce qu'il faut faire

Trois temps simples:

- Identifier
- Rationaliser
- Décider

Répertoriez tout ce qui vous stresse, petits ou gros facteurs. Puis analysez chaque point. *Pourquoi ce point est-il un facteur de stress? Pouvez-vous le contrôler? Que pouvez-vous faire à cet égard?*

Il est également utile de déterminer les conséquences que chaque facteur de stress a sur vous. Si le conducteur du 4x4 qui vous refuse la priorité s'en va en sifflotant tandis que, pour votre part, vous continuez à pester jusque pendant le déjeuner, peut-être devriez-vous être plus tolérant. *Si votre secrétaire n'arrive toujours pas à prendre un message téléphonique correctement, ne devriez-vous pas opter pour un complément de formation plutôt que de faire une scène?*

Rationaliser vous aidera à définir ce que vous pouvez faire et ce que vous ne pouvez pas faire au sujet d'un facteur de stress donné. S'il échappe à votre contrôle, alors la seule façon de garder le contrôle réside dans la manière dont vous le considérez. Il y a de bonnes chances que vous puissiez l'éliminer de votre liste.

Soyez bienveillant avec vous-même

Cette attitude est un déterminant essentiel du contrôle du stress, même si elle peut paraître impossible à garder, voire complètement absurde. C'est difficile – extrêmement – parfois. Mais si vous décidez de ne pas vous stresser pour telle ou telle chose, alors ce n'est plus un facteur de stress!

Ne serait-il pas mieux pour vous de parcourir vos courriels dans votre boîte et de bavarder avec votre patron comme vous le feriez avec votre meilleur ami? Ne serait-il pas mieux pour vous de rentrer à la maison et d'écouter avec plaisir les histoires de l'école que vous racontent vos enfants plutôt que de passer vos nerfs sur eux après une mauvaise journée? Ne devriez-vous pas considérer que l'heure du déjeuner est le moment de se détendre avec vos collègues au lieu de l'utiliser pour vous échapper?

Vous pouvez vaincre le stress d'une manière beaucoup plus efficace, durable et économique qu'une séance de fitness, un massage ou des vacances. Essayez d'adopter une attitude détendue jusqu'à ce que cela devienne une habitude, et finalement un mode de vie. **Essayez!**



1. La signification du soutien psychologique⁶

Sur un mur de briques rouges de notre terrasse, deux vieilles affiches placées dans un cadre en bois sont accrochées côte à côte. Il s'agit de deux photos semblables de petits cours d'eau qui s'écoulent pour rejoindre une grande étendue d'eau, peut-être une mer ou l'océan. La légende sur la première affiche est la suivante: «Ce qui semble être la fin peut en réalité être un nouveau commencement». Sur l'autre affiche, la légende est la suivante: «Avoir la foi, c'est savoir qu'il y a un océan parce que vous avez vu un ruisseau».

Conseiller les salariés licenciés

Un jour, sur cette même terrasse, nous nous efforçons de définir le sens de nos carrières, notre mission, notre vocation. Entre autres choses, nous nous occupons tous les deux d'apporter un soutien psychologique à ceux qui ont été licenciés. *De quoi s'agit-il réellement? Comment aidons-nous les gens à surmonter la douleur de perdre un emploi, souvent d'une manière prématurée? Comment les aidons-nous à se tourner vers l'avenir avec confiance? Qu'est-ce que cela signifie réellement pour nous d'écouter leurs craintes et leurs rêves (ou ce qu'il en reste)? Que signifie être un conseiller d'orientation professionnelle?*

Donner de l'espoir

James voyait dans ces affiches quelque chose qui expliquait le sens de notre carrière. En tant que conseillers d'orientation professionnelle, notre activité

⁵ Tous les exemples constituent une sélection d'extraits d'articles écrits par Loree Cruz-Mante, publiés pour la première fois dans le Philippine Daily Inquirer, à la rubrique People at Work, de mars 2005 à mai 2007, page 10.

⁶ Texte tiré de l'article original intitulé "the Business of Giving Hope".

consiste à donner de l'espoir. Non pas un espoir fondé sur des vœux pieux ou juste sur une attitude positive ou de la simple insouciance. C'est l'espoir qui permet aux individus d'être sûrs qu'il y a un commencement dans toute fin, de voir cette vérité: le ruisseau mènera toujours à l'océan.

C'est l'espoir qui est fondé sur la foi et la confiance, et le désir et la capacité de «voir au-delà». Les choses ne sont jamais telles qu'elles paraissent être. La perte d'un emploi n'est qu'une fin temporaire, un simple chapitre. Les difficultés financières et émotionnelles dues au fait qu'on est rejeté n'ont qu'un caractère ponctuel. Si l'on est capable de voir au-delà du moment présent, alors il y aura toujours de l'espoir.



2. Les pressions de plusieurs provenances

Les nouveaux diplômés sont habituellement soumis à des pressions souvent exercées par ceux-là mêmes qui sont censés les soutenir dans ces moments où ils sont mis à l'épreuve.

La pression des parents est une réalité pour un grand nombre de nouveaux diplômés. Elle peut se manifester sous des formes très claires («*Quand vas-tu trouver un travail?*» ou bien «*Comment ça, tu n'as pas encore trouvé de travail?*») ou sous des formes plus subtiles mais tout aussi désagréables («Ça ne serait pas du luxe si nous étions aidés pour les dépenses de nourriture» ou encore «Je croyais que nous [tes parents] en avions fini avec les études, mais...»

Les pressions exercées par les pairs peuvent être aussi dévastatrices, surtout quand certains moins brillants passent devant ceux dont on pensait qu'ils étaient les plus susceptibles de réussir et obtiennent un emploi plus rapidement que tous les autres. Il est alors tentant de se dire «*Qu'est-ce qui ne va pas chez moi?*», en se laissant aller à se rabaisser soi-même.

Surtout, il y a la pression qu'on s'impose soi-même. Si vous vous laissez entraîner dans une spirale de pensées négatives, vous êtes sûr de mettre à mal les quelques résolutions qu'il vous reste encore. *De toute façon, à qui appartient cette ombre que vous cherchez à fuir?*

Aussi fortes soient les pressions, ne vous laissez jamais aller à prendre n'importe quoi juste parce que vous devez trouver un travail rapidement. Il se peut qu'à peine aurez-vous commencé, vous réalisiez que vous allez démissionner. Assurément, vous voulez un emploi, mais vous ne voulez pas non plus n'y rester qu'une journée. Vous cherchez un emploi pour lequel

vous serez compétent et qui vous conviendra. Comme dans l'histoire de Cendrillon, vous ne pouvez tout simplement pas vous forcer à entrer dans un moule qui n'est pas à votre taille.

Garder sa raison

Lorsque vous sentez les pressions monter, faites une pause! Restez calme. Retrouvez vos esprits en vous concentrant sur ce que vous avez gagné, pas sur les pertes. *Vous avez été convoqué pour un entretien. Il y a effectivement une possibilité d'emploi dans l'entreprise que vous ciblez. Vous avez semble-t-il impressionné la personne des RH. Vous êtes content du CV que vous venez de rédiger.*

Essayez de considérer que tout ceci n'est qu'un moment dans le temps et guère plus. Cela ne va pas durer éternellement. Tout passe, et cela comme le reste. Vous êtes arrivé jusque-là!

Vous rappelez-vous quand vous croyiez que vous n'arriveriez jamais à obtenir votre diplôme? Mais vous l'avez eu! Il n'y a aucune raison de douter que vous puissiez encore une fois surmonter cet obstacle. Demain est un autre jour.



3. Les statistiques du chômage

Il est utile de connaître le taux de chômage du pays, mais il n'est guère utile de se perdre en réflexions à ce sujet. Les gens trouvent des emplois chaque jour en dépit des mauvaises statistiques! Il est bon de savoir que le marché



de l'emploi est déprimé, mais de là à en conclure que vous ne trouverez pas d'emploi – ou pire, ne même pas essayer de chercher – c'est aller beaucoup trop loin. Une telle logique ne sert à rien, sauf à vous faire perdre la passion de prendre la vie comme elle vient, même quand il semble difficile de conserver une telle attitude. *Cette information vous empêchera-t-elle de chercher un emploi, de toute façon? Avez-vous réellement le choix de rester dans votre coin sans même chercher?*



4. Où trouver de l'aide quand on cherche un emploi

La nervosité due à la recherche d'un emploi commence – ou s'intensifie – généralement quand la nervosité qui précède l'obtention du diplôme prend fin. Les étudiants en fin d'études subissent d'énormes pressions avant d'avoir le droit de monter sur le podium. Il y a des examens à passer, des obligations scolaires à remplir, des procédures à suivre et des droits à acquitter pour les diplômes, la toge, l'écharpe et autres accessoires pour la remise des diplômes. Il y a aussi ce mélange indéfinissable d'émotions dues à une série de facteurs – dire au revoir aux amis, regretter les habitudes de la vie à l'école, voir un chapitre de sa vie prendre fin – qui marquent aussi l'entrée dans le monde «réel».

L'entrée dans la vie active est porteuse d'espoir, mais aussi de la crainte de découvrir ce dont il s'agit. Il y a un enthousiasme qui va de pair avec la recherche d'un emploi, mais il y a aussi ce sentiment d'insécurité dû au fait qu'on ne sait pas réellement comment procéder. Surtout, il y a la pression – non, la panique! – à l'idée qu'il faut trouver un emploi, n'importe lequel, aussi vite que possible.

Comment est-ce que je trouve un emploi?

Au cœur de toute cette ambivalence se trouve la préoccupation fondamentale suivante: *comment est-ce que je trouve un emploi? Quel type d'emploi vais-je chercher? Où est-ce que je commence à chercher? Est-ce que je vais finir par en trouver un?* Telles sont les questions qui hantent les nouveaux diplômés. Ce sont des questions tout à fait valables et auxquelles il est difficile de répondre. Et très souvent, les nouveaux diplômés ne savent même pas où et à qui s'adresser.

L'euphorie suscitée par le fait qu'on en a enfin fini avec les études s'évapore rapidement face à cette réalité: l'obligation de rechercher un emploi. Le fait que les statistiques du chômage brossent une image bien sombre n'améliore pas la situation. Et cela n'arrange rien que certains parents attendent

avec impatience à proximité en anticipant un revenu qui n'est pas encore là pour alimenter les maigres ressources de la famille. Cela n'arrange rien non plus que les amis et les anciens camarades de classe aient apparemment trouvé un emploi rapidement et qu'on soit à la traîne. Cela n'arrange rien quand un nouveau diplômé ne peut pas répondre à la question «*Qu'est-ce que tu fais maintenant?*» sans avoir à mentir.



Non préparé à affronter la vie active

Une grande partie de cette anxiété vient du fait que l'école ne prépare guère les diplômés à la vie active. Les conférences sur les carrières données aux lycéens en voie d'être diplômés arrivent souvent trop tard et n'ont très probablement pas été assimilées au moment où ils choisissent une orientation pour leurs études supérieures. Très souvent aussi, ces conférences sont principalement descriptives et n'abordent pas les questions plus profondes concernant l'aptitude de chacun pour tel ou tel emploi, y compris les valeurs, motivations et attentes qui orienteront les choix. Au niveau universitaire, les nouveaux diplômés ne sont généralement guère aidés pour s'orienter vers une carrière. Ils sont souvent livrés à eux-mêmes pour débarquer sur le marché du travail sans même avoir bénéficié d'une formation élémentaire en matière de recherche d'emploi.

Ainsi, le fait est que les nouveaux diplômés ne savent quasiment pas quoi faire ni à qui s'adresser une fois que l'excitation due à l'obtention du diplôme est retombée et ils se retrouvent tout seuls pour affronter un monde nouveau.

Un processus structuré

La recherche d'un emploi est un processus structuré. Par un certain côté, il a sa propre technique, régie par un ensemble de règles qui lui est propre. Ce qui est intéressant dans la recherche d'un emploi, c'est qu'elle comporte des éléments scientifiques et des éléments artistiques. Elle inclut des processus scientifiques, comme les recherches et la prise de décisions rationnelles. Ses éléments artistiques sont la créativité, le goût pour l'innovation et le sens de la commercialisation. Il faut encore y ajouter la chance, le destin, et comme le disent les croyants, un but et une mission.

Il est POSSIBLE d'apprendre les bases de la recherche d'emploi, et les nouveaux diplômés feraient bien de les apprendre avant de se lancer dans la recherche d'un emploi. Les nouveaux diplômés intelligents s'épargnent beaucoup de stress en étudiant les rudiments de cette activité avant de s'y adonner effectivement. Ils sont généralement mieux préparés à faire face aux difficultés physiques et émotionnelles qu'elle comporte. *En fait, étudier la manière de rechercher un emploi avant de s'y mettre réellement permet de s'entraîner en vue de l'un des facteurs les plus importants de l'employabilité durable: l'apprentissage tout au long de la vie.* Une insatiable passion pour l'apprentissage confère une base de compétences qui ne cesse de se développer et permet à l'individu d'être employable à n'importe quelle étape de sa vie.

L'aide disponible

Aujourd'hui, il existe un grand nombre d'aides à la recherche d'emploi. Les foires aux emplois sur Internet, les centres d'orientation des établissements scolaires et diverses ressources multimédias en sont quelques exemples. Il y a aussi **l'Office des Services d'emploi publics (SEP)**, qui relève normalement du Ministère du travail. Il y a des sites web uniquement consacrés à aider les gens à trouver un emploi, en plus de prodiguer des conseils en la matière et de présenter de la documentation de référence. Les médias continuent de fournir une aide, notamment par des débats, des films et des programmes spécialisés. Il est presque impossible d'exploiter l'Internet seul, sans parler des ressources multimédias qui sont aisément disponibles.

Les nouveaux diplômés retireront d'énormes avantages à se former eux-mêmes (ou à se faire aider) aux éléments fondamentaux de la recherche d'emploi. Il faut juste consacrer du temps aux recherches, trouver l'accès à ces ressources et les étudier. Une recherche d'emploi fructueuse n'est pas un processus ponctuel et hasardeux; c'est un processus planifié, délibéré et qui vise un objectif identifié, qu'on cherche à atteindre avant qu'il ne disparaisse.



5. Le soutien psychologique productif

Ainsi, quand nous apportons notre soutien à ceux qui ont perdu leur emploi, nous n'obtenons des résultats que lorsque nous arrivons à leur faire voir les choses au-delà des circonstances présentes. Nous réussissons quand ils commencent à voir au-delà de leurs limites et qu'ils prennent conscience des éléments positifs qu'ils peuvent apporter. Nous réussissons quand ils voient la nécessité de s'améliorer et de développer leurs compétences. Nous réussissons quand ils affirment qu'il y a un avenir qui s'ouvre devant eux. Nous réussissons quand ils voient le présent comme une possibilité de redéfinir l'ordre de leurs priorités et de privilégier celles qui les rendront réellement heureux.

Choisir de voir au-delà

Voir au-delà est un choix. L'espérance est un choix. Et lorsque nous, les conseillers d'orientation professionnelle, choisissons de conseiller les autres, nous faisons aussi le choix de voir au-delà de ceux que nous conseillons. Même quand nous pleurons et souffrons avec eux, quand nous rions et célébrons avec eux, nous faisons aussi le choix d'apprécier leur capacité innée de trouver de l'espoir au milieu de la souffrance. Nous les prenons à un moment où ils sont fragilisés et pourtant, nous les mettons au défi de trouver la force intérieure qui les habite.

Le fait de voir au-delà procure une joie incomparable. Aider les autres à voir au-delà est une source de satisfaction incommensurable. C'est pour cela que nous avons choisi de faire ce que nous faisons.





6. Transitions

Les transitions. Elles constituent la matière dont la vie est faite. Elles colorent notre vie de la naissance à la mort. Nous les expérimentons sans peine ou au contraire douloureusement, selon que nous les acceptons plus ou moins bien comme faisant partie de la vie. Soit nous les dominons victorieusement, soit nous les subissons sans pouvoir rien faire.

Aller au-delà

Le terme «transition» vient du mot latin «transire», qui signifie «traverser» ou «aller au-delà». Forgé en 1551, ce terme demeure très utilisé à l'époque moderne car il n'y a apparemment pas de terme de remplacement pour décrire les phases de la vie par lesquelles tous les êtres humains doivent passer. Un bébé passe de l'état de nourrisson au stade des premiers pas, le jeune garçon devient un adolescent, la femme célibataire devient épouse, l'homme devient père, et ainsi de suite. La transition finale est le passage de la vie à la mort.

Un type particulier de transition consiste à passer de l'état de salarié à celui de chômeur, ou de salarié à retraité. Dans cette catégorie de transitions, on trouve le changement souvent inattendu qu'apporte le licenciement. Projetés dans une situation où ils sont obligés – souvent contre leur gré – de rechercher une nouvelle carrière, ceux qui ont été remerciés se retrouvent face à un territoire mal connu: la recherche d'un nouvel emploi, la création d'une entreprise, ou la retraite. Tous ces cas peuvent être douloureux.

L'idée d'«aller au-delà» est une notion qui peut avoir un impact spectaculaire sur la manière dont on considère le licenciement et la transition qui



va de pair. Lorsqu'on parle d'aller au-delà de quelque chose, on pense à quelqu'un capable de franchir un obstacle, de le surmonter et d'aborder en sécurité un autre rivage. Nous pensons au franchissement triomphal de la barre et au cap sur la prochaine étape, où qu'elle se situe.

Changement et transition

Le changement déclenche les transitions. Un événement qui apporte un changement lance un processus de transition, le mécanisme premier qui permet à l'être humain de faire face au changement. Les transitions sont les réponses nécessaires au changement. Elles peuvent être douloureuses ou indolores. Chacun décide de la manière dont il veut que se déroule la transition.

S'il y a bien quelque chose qui caractérise les transitions, c'est le fait qu'on doive passer par elles et finalement, qu'on puisse effectivement réussir à aller au-delà. Comme l'attesteront beaucoup de ceux que j'ai conseillés, les transitions dans une carrière peuvent faire partie des périodes les plus fructueuses de la vie – mais à condition que ceux qui passent par là se fortifient grâce au courage et à la foi qui permettent d'aller au-delà.

Transitoire et temporaire

Un terme connexe, «transitoire» vient aussi de la même racine latine. Il caractérise les transitions et dénote quelque chose de temporaire, de flottant, d'impermanent. Les transitions sont transitoires. Leur essence même est mouvement d'un point à un autre. Elles ne sont jamais statiques, ni permanentes.

Ainsi, si le fait d'aller au-delà est transitoire, alors il semble absurde de se complaire dans la peine, de s'attacher à ce qui est passé, et à s'accrocher à des fantômes. Aller au-delà, c'est aller de l'avant, forger son avenir, marcher résolument vers ce qu'on ne connaît pas.

Faire face aux transitions

Nous avons tous beaucoup à gagner en faisant résolument face aux transitions, en les comprenant, et en les utilisant à notre profit. Nous pouvons faire de ces transitions inévitables des expériences qui changent la vie, ce pourquoi elles sont faites. Traversons ces périodes animés d'un sentiment de jubilation et de gratitude, au lieu de les vivre dans la souffrance.

Et une fois que nous aurons évolué et que nous regarderons en arrière, quand nous étions au seuil d'une de ces transitions, nous pourrions dire avec confiance: j'ai franchi la barre. Je suis allé au-delà. J'ai sauté et je suis retombé sans dommage sur un autre rivage.



7. Se mettre sur le marché⁷

Quel que soit le stade où vous vous trouviez durant votre recherche d'un emploi, ne vous perdez jamais. Il y a bien des raisons pour lesquelles les choses ne semblent pas marcher correctement. Beaucoup de nouveaux diplômés s'en prennent aux circonstances extérieures en cas d'échec.

- *La personne qui conduisait l'entretien avait un parti pris contre les diplômés des écoles pour les riches.*
- *Mes parents m'ont encore ridiculisé.*
- *Mon camarade de classe qui a été embauché malgré sa médiocrité connaissait quelqu'un de haut placé dans l'entreprise.*
- *Le trajet en 4x4 était plein de nids de poule.*

Regardez-vous bien en face. *Pourquoi un employeur potentiel voudrait-il vous embaucher de toute façon? Avez-vous mis en avant vos compétences vous permettant d'apporter une réelle contribution? Avez-vous rafraîchi vos connaissances linguistiques ou amélioré votre capacité d'utiliser un ordinateur? Est-ce que vous continuez à vous perfectionner?*

Est-ce que vous vous présentez comme la personne qui peut apporter une contribution à l'entreprise et non pas simplement comme quelqu'un qui a besoin de travailler?

Par ailleurs, qu'est-ce que vous voulez réellement faire? Cela peut paraître une question abrupte à poser à quelqu'un qui vient de finir ses études et s'apprête à entrer dans la vie active. Mais vous devez vous efforcer de répertorier ce qui vous intéresse réellement avant de pouvoir intéresser les autres. Aucun interlocuteur ne sera impressionné si vous ne savez pas ce que vous aimez faire, ce pour quoi vous êtes doué, ce que vous tenez en estime, ce à quoi vous rêvez et aspirez.

N'oubliez pas que le marché du travail est concurrentiel. Pour simplifier, vous devez posséder les compétences et les caractéristiques qui feront que les gens vous choisiront de préférence à un autre candidat. Vous ne serez pas jugé en dehors de tout contexte, mais en tant que participant parmi un nombre incalculable d'autres candidats. Vous devez donc briller et attirer l'attention.

⁷ Titre original: "Don't lose touch".

Plus important, il faut que vous trouviez une adéquation entre vous et l'organisation, ses valeurs, sa culture, sa nature même. Rappelez-vous que lorsque vous êtes embauché dans une entreprise, vous devenez l'un d'eux». *Serez-vous fier de cette nouvelle identité?*



8. Faites-vous fuir ces emplois?

Il y a d'innombrables raisons pour lesquelles les gens trouvent un emploi chaque jour qui passe. Il y a probablement autant de raisons pour lesquelles certains n'en trouvent pas.

Aujourd'hui, plus qu'à aucun moment dans le passé, les conseils à l'intention des demandeurs d'emploi sont là pour qu'on les suive. À lui seul, l'Internet s'avère être une telle mine d'informations que si les demandeurs d'emploi passaient tout leur temps à assimiler tout ce qu'ils peuvent y trouver, ils n'auraient plus le temps de chercher un emploi!



Beaucoup de choses ont été dites sur la manière de chercher un emploi, mais pas grand-chose sur ce que font les demandeurs d'emploi qui fait fuir les emplois. Permettez-moi de vous faire part de certaines observations que les demandeurs d'emploi feraient bien de retenir alors qu'ils s'embarquent dans ce voyage excitant qu'est la recherche d'un emploi.

Ne pas savoir ce que vous recherchez

Beaucoup trop de demandeurs d'emploi n'ont absolument aucune idée de ce qu'ils recherchent. On peut peut-être comprendre la mentalité «n'importe quel emploi fera l'affaire» s'agissant des nouveaux venus dans le monde du travail, comme les nouveaux diplômés ou les femmes au foyer qui cherchent du travail une fois que leurs enfants sont suffisamment grands pour rester seuls.

Mais s'agissant de ceux qui savent ce que c'est que de travailler, cette façon de voir les choses est inadmissible. Considérez ceci: même quand on fait des courses dans un centre commercial, les vendeurs demandent: «*Que cherchez-vous?*» Le fait de savoir que vous cherchez des vêtements et non

pas des paniers en osier oriente assurément la recherche. Préciser qu'il s'agit de vêtements de travail est encore mieux, et restreindre le champ aux vestes est la meilleure des indications.

Ce n'est pas en faisant la queue à la foire aux emplois que vous saurez le type d'emploi que vous recherchez. Vous le saurez en évaluant soigneusement qui vous êtes, ce que vous savez faire, ce qui vous motive et dans quels environnements vous vous épanouissez le mieux. C'est un processus que vous devez suivre avant de vous aventurer dehors.

Vous ne trouverez pas d'emploi – du moins, pas celui qui vous conviendra – si «n'importe quel emploi» fait l'affaire. Il faut que vous définissiez en détail ce que vous voulez. Il ne s'agit pas pour vous de trouver un emploi, puis de vous forcer à vous y adapter. C'est probablement parce que beaucoup de gens se forcent ainsi que la notion de satisfaction au travail est si floue.

Les rêves qui ne reposent sur rien

Les rêves demeureront toujours des rêves si vous ne bâtissez pas de fondations pour qu'ils tiennent en place. L'emploi dont vous rêvez ne peut devenir réalité que si vous faites ce qu'il faut pour cela en vous rendant capable de le solliciter à l'avenir.

J'ai eu une fois un entretien avec une personne qui voulait devenir chroniqueuse attitrée d'un journal. Son calendrier prévisionnel: le plus vite possible. Je lui ai demandé quel genre de portefeuille d'articles elle avait à présenter pour montrer qu'elle était quelqu'un de suffisamment reconnu dans le monde de l'écriture pour justifier qu'on lui attribue la responsabilité d'une chronique. Elle m'a dit qu'elle n'avait encore jamais rien écrit de sa vie! En fait, a-t-elle dit, c'était parce qu'elle allait passer son temps à se porter candidate aux postes de chroniqueur.



Respecter le processus

Une jeune candidate à un poste aborda un homme qui était en train de nettoyer les portes vitrées d'un établissement de restauration rapide. Elle lui remit son CV pourvu d'une photo fixée par un trombone. L'homme hésita

car il avait les mains mouillées et sales, mais la jeune fille insista. En maugréant, il s'essuya les mains sur son pantalon, prit le CV par un coin de la feuille, en le froissant légèrement. Il se dirigea vers le comptoir où une fille était en train d'être en train de préparer une commande. Elle prit le CV avec des mains poisseuses de sirop et s'en alla à la recherche du gérant.

Dans quel état le CV arriva-t-il entre les mains du gérant? Au vu du manque de soin de la candidate, on peut aussi supposer que sa photo ne comportait pas de signature au dos et qu'une fois séparée du CV, plus personne ne saurait de qui il s'agissait.

Un tel manque de rigueur n'est pas de bon augure pour un futur employé. *Si cette candidate n'est pas capable de se conformer à la procédure pour faire en sorte que son précieux CV ne se retrouve pas tâché de nettoyeur pour les vitres ou de sirop, quel genre d'employée sera-t-elle? Évidemment, elle critiquera probablement le gérant si elle n'a reçu aucun coup de téléphone.*

Négliger votre travail de préparation

Si vous êtes réellement intéressé par un emploi, vous voudrez en savoir le plus possible sur cet emploi. Un jeune homme se porta candidat à un poste d'assistant de rédaction pour la rubrique d'un journal consacrée aux modes de vie. Lorsqu'on lui demanda ce qu'il pensait de la présentation, il répondit: «Je n'ai pas encore vu votre journal». Une autre jeune candidate qui visait un poste de commercialisation dans une entreprise spécialisée dans les soins à la personne se vit demander ce qu'elle pensait des produits de la société. Elle n'avait aucune idée de ce dont il s'agissait.

Les recherches constituent un élément clé de votre recherche d'emploi. Vous n'arriverez jamais à passer un entretien avec succès si tout ce que vous vous contentez de faire, c'est d'étaler votre ignorance. Rien n'est plus irritant pour quelqu'un qui conduit un entretien que de se trouver face à des candidats qui ne savent rien de la société où ils veulent se faire embaucher.

Une méthode erronée

Certains demandeurs d'emploi consacrent la plus grande partie de leur temps de recherche aux méthodes qui donnent le moins de résultats. Il a été constaté, par exemple, que la constitution de réseaux avait une efficacité de 70 à 80% sur une échelle de 1 à 100. Les petites annonces de la presse et sur Internet n'arrivent même pas à un niveau proche de ce degré d'efficacité. Et pourtant, un grand nombre de demandeurs d'emploi ne font presque pas appel à leurs réseaux et préfèrent participer à la course aux petites annonces.

Cela ne veut pas dire que les demandeurs d'emploi ne trouvent pas d'emplois par le truchement du marché des petites annonces. Mais s'ils ne se penchent pas sur le marché des emplois cachés (les emplois qui ne figurent pas dans les petites annonces), par l'intermédiaire de leurs réseaux d'amis, de membres de la famille, etc., ils manquent des occasions de changer d'emploi encore plus nombreuses que sur le marché très concurrentiel des petites annonces. Des études montrent que 80% des offres d'emplois ne paraissent pas dans les annonces mais sont diffusées par l'intermédiaire du réseau des clients de l'entreprise, des employés et des associés.

Les demandeurs d'emploi feraient bien d'utiliser judicieusement leur temps. Il est avisé d'utiliser autant que possible toutes les méthodes de recherche (constitution de réseaux, petites annonces de la presse et de l'Internet, foires aux emplois, cabinets de recrutement, publipostage ciblé), mais vous devriez passer plus de temps sur les méthodes qui donnent les meilleurs résultats.

La recherche d'un emploi est une période de la vie excitante. Si les choses prennent plus de temps que vous ne l'imaginiez, peut-être est-il temps de réfléchir à ce que vous faites qui a pour conséquence d'éloigner les emplois de vous au lieu de les rapprocher. Il se peut que vous vous surestimiez, ou que vous vouliez trop vous imposer, ou que vous donniez des réponses ambiguës et vagues. Ou tout simplement que vous souriez trop ou que vous sembliez mou, ou que vous ne regardiez pas votre interlocuteur dans les yeux. Bien entendu, la pire erreur que vous pourriez commettre serait de vous plaindre de votre ancien employeur ou de critiquer votre patron.

Dans la recherche d'un emploi, la manière de ne pas trouver d'emploi est tout aussi importante que la manière d'en trouver un.



9. Prendre un bon départ dans votre premier emploi

Alors ça y est, vous avez décroché votre premier emploi! Tout juste diplômé, vous vous retrouvez dans un nouveau territoire excitant, qui attend que vous le conquériez. Aucun autre emploi ne sera comme celui-là car aucun autre n'aura cette caractéristique: être votre premier emploi.

Prendre un bon départ dans votre premier emploi est un élément capital pour votre avenir. Se faire embaucher est une chose; conserver un emploi en est une autre. Voici ce que bien d'autres avant vous ont appris pour ce qui est de prendre un bon départ la première fois.



Observez et écoutez

Votre nouvel environnement de travail n'est pas l'école. Ce n'est pas non plus l'entreprise où vous avez effectué un stage ou suivi une formation sur le tas. Ici, vous êtes le petit nouveau, le bleu, le néophyte. Vous êtes le nouveau venu un peu bizarre, celui qui rejoint un groupe qui est peut-être constitué depuis un certain temps. Vous êtes le nouvel ajout qui n'a pas encore forgé de relations, même si vous avez déjà fait parler de vous avec votre CV impressionnant.

Même si vous êtes le castor impétueux prêt à sauter à l'eau avec vos idées nouvelles et votre enthousiasme, il vaut mieux garder un profil bas. Écoutez et observez attentivement ce qu'il se passe avant de faire des commentaires en public. Gardez vos impressions initiales et vos embryons de jugements pour vous. Ne vous précipitez pas pour faire valoir vos opinions, même si vous êtes totalement persuadé que les changements que vous voulez proposer fonctionneront.

Observez et écoutez tout ce qui vous brossera un tableau de la culture de l'entreprise. Toutes vos observations seront des indices importants qui vous indiqueront la manière de vous comporter dans ce nouvel environnement.

Respectez les normes sociales et les normes au travail

Prenez conscience du caractère unique de votre nouvelle société. Observez comment les gens vous accueillent (ou ne vous accueillent pas) dans leur cercle, les premières choses qu'ils vous disent (ou ne vous disent pas) au sujet du travail dans cette entreprise, comment ils vous indiquent où se trouvent le restaurant d'entreprise et les toilettes (ou ne le font pas). Observez la manière dont vos collègues de bureau s'adressent au patron, les relations qu'ils ont établies entre eux. Prenez note de la longueur des

pauses, de la ponctualité ou des retards des employés, de l'heure à laquelle ils rentrent chez eux.

Le rythme est-il lent ou frénétique? Les gens sont-ils heureux au travail ou passent-ils leur temps à maugréer? Le patron est-il distant ou amical? Vos collègues ont-ils envie de se présenter au travail et hésitent-ils à partir à la fin de la journée de travail, ou vice-versa? Qu'est-ce qui imprègne apparemment le comportement des employés: le désir d'obtenir des résultats ou la médiocrité?

Ne négligez pas les normes, pratiques et habitudes établies. Ce n'est pas le moment de s'affranchir des règles ou de les critiquer ouvertement. Vous avez besoin de plus de temps pour comprendre pourquoi les choses sont comme elles sont, et vous ne pouvez certainement pas les améliorer tant que vous n'aurez pas une idée claire de leur origine ou des raisons de leur existence.

Mettez les bouchées doubles pour apprendre

Les premiers jours, semaines et mois sont habituellement des périodes d'apprentissage qui demandent beaucoup d'énergie pour les nouveaux venus. La quantité et la qualité de la formation varieront selon l'organisation, mais il est toujours préférable d'apprendre aussi rapidement et avec autant d'enthousiasme que possible. Dans bien des cas, la formation est une tâche supplémentaire pour les superviseurs, dont la charge de travail ne va pas être allégée pour la simple raison qu'ils doivent vous former. Ne rendez pas les choses plus difficiles en n'étant pas attentif, vigilant ou réceptif, ce qui obligerait votre superviseur à vous consacrer plus de temps qu'il ne l'avait prévu.



Complétez la formation que vous recevez en apprenant tout seul ce qui s'y prête. Consultez le site web de l'entreprise aussi souvent que vous le pouvez. Lisez les manuels de l'entreprise. Étudiez l'histoire de l'entreprise, les recueils de bulletins d'information, les matériels de promotion et les affiches, les photographies et les prix encadrés qui sont accrochés aux murs des bureaux. Comprenez le cadre stratégique de l'entreprise afin de mieux vous l'appropriez.

Pincez-vous chaque matin et dites-vous qu'en arborant fièrement le badge de votre entreprise sur votre poitrine, vous montrez que vous êtes désormais «l'un d'eux».

Cultivez vos relations

Développer la confiance et le respect est un élément essentiel pour vous épanouir dans votre nouvel emploi. Établissez des relations sur votre lieu de travail, tant personnelles que professionnelles. Même si vos collègues en viennent à considérer que vous pouvez apporter une contribution positive à l'entreprise, il faut aussi qu'ils apprécient votre présence sur le lieu de travail. Les premiers mois que vous passez au travail révèlent qui vous êtes et ce que vous pouvez faire. Ils forment aussi la période au cours de laquelle les gens se font une idée de la mesure dans laquelle on peut avoir confiance en vous et de votre respectabilité. Le mieux, c'est qu'ils vous considèrent à la fois comme un bon employé et comme quelqu'un d'agréable à vivre.

Allez plus loin

Une fois achevée votre initiation au monde du travail (qui, espérons-le, aura été agréable), il est temps de regarder plus loin. Faites en sorte d'avoir toujours les points suivants à l'esprit:

Apprentissage tout au long de la vie: De nos jours, l'emploi à vie n'existe plus. L'évolution de l'environnement des lieux de travail devrait préparer les travailleurs à avoir plusieurs employeurs au cours de leur vie. Et il n'y a pas de meilleur bouclier contre le chômage que la compétence. Si vous voulez que votre avenir soit assuré, investissez dans l'apprentissage tout au long de la vie. Ajoutez à votre liste croissante de compétences, capacités et réalisations. Apprenez tout ce que vous pouvez, de façon à pouvoir faire beaucoup de choses et à les faire bien. Cela signifie que vous pouvez avoir plusieurs carrières parce que vous avez une large panoplie de compétences à offrir.

Entretenez vos réseaux: Même en étant employé dans votre première société, ne cessez pas de maintenir vos réseaux personnels et profession-

nels en activité. Tirez parti de ce que font vos amis et vos homologues dans d'autres sociétés et activités de la même façon que vous les tiendrez au courant du lieu où vous vous trouvez et de votre situation.

Sachez vous vendre: Cela ne veut pas dire que vous êtes constamment à la recherche d'un emploi et que vous quitterez la société sur un coup de tête. Savoir se vendre signifie que les gens savent ce que vous faites le mieux de sorte qu'ils se souviendront de vous quand une bonne occasion se présentera. Efforcez-vous de vous rendre visible tant dans l'entreprise qu'à l'extérieur.



Ne renoncez pas à vos rêves: Gardez toujours votre vision personnelle en tête. Ne perdez pas de vue ce qui doit être selon vous votre mission dans la vie. Évaluez périodiquement comment votre emploi actuel et les exigences qu'il comporte s'intègrent à votre vision de l'avenir. Quand vous n'arriverez plus à situer votre emploi, carrière ou employeur actuel dans le cadre de votre rêve, alors il sera peut-être temps de passer à autre chose.

Toujours votre premier emploi

Votre premier emploi sera toujours le premier. Il aura cette qualité pour toujours, quel que soit le nombre d'emplois que vous pourrez occuper. Il est toujours possible de prendre un bon départ, et vous devriez le faire, parce que rien ne vous procurera la même excitation et la même euphorie que la première fois où quelqu'un vous a dit: «Vous êtes embauché!»



10. Le processus, pas juste la fin: Le message des conseillers aux demandeurs d'emploi

J'ai appris, au cours de toutes ces années où j'ai conseillé les gens dans leurs carrières et leurs périodes de transition, que ceux qui surmontent la perte d'un emploi sans en être trop profondément affectés sont aussi protégés contre les périodes de marasme. Ce n'est pas qu'ils trouvent forcément un emploi rapidement, mais ils savent comment considérer chaque journée comme une facette d'une vaste mosaïque qu'ils n'ont pas encore le privilège de voir. C'est l'excitation d'attendre le jour où ils verront l'ensemble du tableau qui les fait avancer dans le processus qui consiste à assembler les diverses parties.

«Ne demandez pas ce qui va se passer, vous regretterez qu'il n'y ait plus de mystère», comme dit la chanson. Trop de nouveaux diplômés ne profitent pas des enseignements à retirer au cours de la recherche d'une carrière car ils sont obnubilés par la fin. Le processus, aussi long, fastidieux et éprouvant pour les nerfs soit-il, est aussi excitant, plaisant et source de changements de vie. N'oubliez pas que dans un avenir plus ou moins lointain, vous repenserez à cette étape de votre vie et vous vous souviendrez avec émotion de votre première réponse catastrophique à une offre d'emploi, de votre premier entretien où vous avez cru que votre cœur ne tiendrait pas, de l'horrible spectacle des longues files de candidats. Et oh, toutes ces larmes que vous avez versées après avoir raté un test!

Prenez toujours les choses du bon côté

La vie après les études peut être très plaisante à explorer, c'est-à-dire, si vous décidez que les choses se passeront comme ça. Le chemin qui vous attend est peut-être chaotique, mais une attitude ronchon, des crises de rage, et un point de vue généralement défaitiste ne feront qu'ajouter aux difficultés.

Profitez de la ballade! Vous ne rechercherez une première carrière qu'une seule fois dans votre vie.



11. Gardez l'espoir même si vous n'avez pas d'emploi⁸

Pourquoi célébrons-nous le Nouvel An bruyamment et non en pleurnichant, pleins d'espoir et non pas de consternation et de dégoût? Pourquoi nous réjouissons-nous au lieu de nous plonger dans le chagrin? Ou bien pourquoi essayons-nous de nous réjouir même quand nous n'avons pas beaucoup de raisons de le faire?

La réponse, c'est l'espoir

La réponse est simple: l'espoir. Que nous y croyions ou non, l'espoir représente la seule raison de continuer à vivre. Sans espoir, cela n'a pas de sens de continuer à avancer dans une nouvelle année, voire dans le reste de notre vie.

Ceux qui se retrouvent sans emploi à l'approche du Nouvel An sont probablement dans une position plus difficile que ceux qui avancent simplement dans leur carrière. Ils doivent en effet chercher un emploi au cours de l'année qui arrive. Ils doivent rejoindre les rangs des demandeurs d'emploi comme eux, licenciés, démissionnaires, nouveaux diplômés, individus qui reviennent sur le marché du travail après une interruption, ou retraités qui recherchent une nouvelle carrière. Ceux qui doivent chercher un emploi au moment du Nouvel An doivent faire face à une concurrence acharnée sur le marché et se faire une place parmi d'innombrables autres individus qui veulent participer au monde du travail tout comme eux-mêmes.



La simple pensée d'avoir à chercher un emploi après les réjouissances de la période de Noël suffit à décourager même les plus forts et les plus résistants. Mais parce que l'espoir existe, il y a des raisons de continuer son chemin avec confiance et de se lancer avec entrain dans la recherche d'un emploi.

⁸ Loree Cruz-Mante et Marivic R. Gustilo.

Optimisme

L'optimisme, la capacité d'adopter un point de vue positif et de voir le bon côté de toute chose, est un élément essentiel de l'espoir. L'optimisme permet de rebondir quand on a été déstabilisé par un revers et des obstacles. Pour les optimistes, les problèmes ne sont pas des obstacles, mais des occasions d'apprendre et de grandir. En ce sens, les obstacles sont bien accueillis plutôt qu'évités.

Dans l'ouvrage intitulé *Learned Optimism: How to change your mind and your life* (L'optimisme appris: Comment changer votre état d'esprit et votre vie), Martin Seligman note trois éléments qui différencient les optimistes des pessimistes dans la façon dont ils considèrent l'adversité et l'échec.

Permanence

Les optimistes considèrent que l'adversité est un phénomène impermanent, temporaire, évanescent. Les pessimistes, en revanche, voient l'échec comme quelque chose qui durera éternellement. Les pessimistes diront: «Je ne trouverai jamais d'emploi», tandis que les optimistes diront: «Je n'ai pas obtenu cet emploi. J'ai quatre autres pistes à explorer».

Imprégnation

Cet élément décrit la mesure dans laquelle les gens laissent l'échec les affecter. «Toutes les sociétés recherchent des individus plus jeunes» est un point de vue pessimiste très répandu dans l'ensemble du contexte de l'emploi. En revanche, l'optimiste dira: «Cette entreprise veut des individus plus jeunes, mais il y en a d'autres qui cherchent des travailleurs plus mûrs et plus expérimentés comme moi». Ces propos replacent à juste titre les échecs spécifiques dans les limites appropriées qui sont les leurs.

Personnalisation

Les pessimistes considèrent que l'échec est quelque chose de négatif et d'intérieur. Ils croient qu'il y a quelque chose qui ne va pas chez eux en tant qu'individus, ce qui les rend inacceptables aux yeux des employeurs. «Je ne suis pas apte à être mis sur le marché», diront les pessimistes. L'optimiste, en revanche, considère l'échec comme quelque chose de positif et de bienvenu. «J'ai des compétences dont d'autres entreprises ont besoin, alors que ce n'est pas le cas de cette entreprise particulière qui a rejeté ma candidature».

L'optimisme dans la recherche d'un emploi

Il y a plus de chances que les demandeurs d'emploi optimistes considèrent le processus de recherche d'un emploi comme quelque chose de stimulant et qui en vaut la peine. Ils peuvent accepter les réponses négatives sans se

poser trop de questions, sans jamais laisser l'échec porter atteinte à leur bon fond, à leurs capacités ni à leur valeur en tant qu'êtres humains et que travailleurs. Ils sont certes contrariés et attristés quand ils perdent, mais ils se servent de leurs revers comme tremplins pour rebondir et prendre le contrôle de leur avenir. Ils considèrent la situation objectivement et ne laissent pas les événements contraires prendre plus d'importance qu'il ne convient.

Les demandeurs d'emploi qui nourrissent leur optimisme et l'utilisent pour se frayer un chemin au travers des difficultés de la recherche d'un nouvel emploi au moment du Nouvel An s'en sortiront et s'épanouiront. Ils grandiront avec chaque nouvelle expérience et se réjouiront des enseignements qu'ils en retireront.

Et parce qu'ils ont la capacité de transformer la plus lamentable des expériences en quelque chose de très positif, ils feront partie de ceux que les entreprises seront très satisfaites de compter parmi leurs employés. Il faudra peut-être un certain temps avant qu'on ne les «découvre», mais ce temps viendra.

Commencer avec espoir

Le Nouvel An est probablement la meilleure époque pour repartir à neuf. Un nouvel optimisme, un nouvel espoir et une nouvelle année sont des choses qui vont bien ensemble, tout comme la petite musique intérieure qui nous dit que même quand tout va bien, il est préférable de prévoir qu'on va échouer et se relever, encore et encore, car c'est dans ces conditions que le vrai succès trouve sa définition et son sens.

Considérez que l'utilisation d'Internet fait partie de votre stratégie de recherche d'emploi. Voici quelques-uns des sites web qui valent la peine d'être consultés pour obtenir des résultats positifs.

- 📖 **Sites web du gouvernement**
- 📖 **Sites web sur l'emploi**
- 📖 **Sites web sur l'entrepreneuriat**
- 📖 **Sites web sur le franchisage**



On trouvera ci-après une liste de certaines ressources consultées pour le présent *guide*:

A Pocket Guide for Youth Seeking Work, 7 Steps to Work par le Réseau pour l'emploi des jeunes Indonésiens I-YEN, publié par l'OIT Indonésie, 2005.

Mentor's Guide to Pocket Guide for Youth Seeking Work, 7 Steps to Work, par le Réseau pour l'emploi des jeunes Indonésiens I-YEN, publié par l'OIT Indonésie, 2006.

Orientation professionnelle: Manuel didactique à l'intention des pays à revenu faible ou moyen par Ellen Hansen, publié par l'Organisation internationale du Travail, 2006.

