



BILAN DE COMPETENCES

DOCUMENT DE SYNTHESE

Loïc Richard

SARL au capital de 10000 € - SIRET 498 367 606 00031 – APE 7022 Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 52 85 01322 85 auprès du préfet de région de Pays de la Loire

Agréé par : FONGECIF – ANFH – UNIFAF - UNIFORMATION - VIVEA

LA ROCHE SUR YON - CHOLET- CHALLANS – FONTENAY LE COMTE – LES SABLES D'OLONNES

CONTEXTE DE LA DEMANDE

1. PARCOURS DE VIE ET SITUATION ACTUELLE

Vous avez 35 ans et vous exercez depuis 13 ans en qualité de réceptionniste au sein de l'hôtel IBIS aux sables d'Olonne.

Sur le plan scolaire, vous évoquez un premier choix d'orientation pour le métier de cuisinier et un cursus en filière technologique validé par un baccalauréat hôtelier en 2004 et un BTS option mercatique et gestion hôtelière en 2006.

Vous évoquez ainsi, suite à une mauvaise expérience de stage en cuisine, le souhait d'élargir vos compétences en hôtellerie. C'est au sein de l'IBIS des Sables d'Olonne que vous allez vivre votre première expérience professionnelle en obtenant un premier CDD dès 2006 puis un CDI en 2007.

Vous subissez aujourd'hui un épisode de déprime consécutive à un contexte de sur adaptation : rythme de travail de nuit, travail solitaire sans collègues, manque de reconnaissance, « dépannage de remplacements trop fréquents » ...

Vous vous êtes ainsi replié sur vous-même en ne maîtrisant plus votre capacité à gérer ce stress et ces émotions.

Vous avez été également victime d'une agression en 2014 qui vous a beaucoup marqué et fragilisé au regard de votre caractère émotif et sensible.

Vous êtes en arrêt de travail depuis mars 2019 avec une perspective souhaitée de licenciement pour inaptitude.

C'est dans ce contexte de réflexion que vous avez entrepris cette démarche de bilan de compétences pour vous permettre de faire le point sur un projet de changement professionnel et sur les aptitudes que vous pourriez développer dans cet objectif.

2. ATTENTES ET OBJECTIFS DU BILAN DE COMPETENCES

Le bilan de compétences est pour vous un moyen destiné à :

- Vous accompagner dans cette phase de transition pour sortir de cet environnement de travail qui vous fait du mal
- Identifier un environnement professionnel qui tienne compte de vos ressources et de votre personnalité
- Explorer les pistes professionnelles réalistes que vous pourriez exploiter

3. CONDITION DE REALISATION

Le Bilan de Compétences s'est déroulé aux Sables d'Olonne du 30/07/2019 au 04/10/2019 en séances individuelles et a été financé par votre CPF.

PROJETS ETUDIÉS

1. INTRODUCTION

Après avoir exploré les différents environnements professionnels correspondant à votre profil d'intérêt et de ressources, vous avez sélectionné plusieurs pistes :

Art, Spectacle, Audiovisuel, Culture

Médiateur culturel

Enseignement, Formation, Recherche

Animateur multimédia

Assistant d'éducation

Formateur-animateur

Moniteur en maison familiale rurale

Responsable pédagogique en organisme de formation

Gestion administrative, comptable et du personnel

Assistant de direction

Assistant de formation

Assistant juridique

Assistant ressources humaines

Gestionnaire d'établissement scolaire

Secrétaire comptable

Secrétaire de mairie

Hôtellerie, Restauration

Sommelier

Information, Communication, Publicité

Agent d'accueil

Agent d'accueil en établissement scolaire

Bibliothécaire

Documentaliste

Standardiste

Social

Animateur socioculturel
Conseiller en insertion professionnelle
Gestionnaire conseil prestations sociales
Secrétaire médicosocial

Tourisme, Sports, Loisirs

Accompagnateur de voyages
Agent d'accueil touristique
Agent de réservation
Ludothécaire

Vous avez ensuite fait le classement suivant :

- 1 Assistant de direction
- 2 Assistant de formation
- 3 Agent d'accueil
- 4 Formateur-animateur
- 5 Animateur multimédia
- 6 Moniteur en maison familiale rurale
- 7 Animateur socioculturel
- 8 Conseiller en insertion professionnelle
- 9 Chargé des relations avec les écoles ou les entreprises
- 10 Agent d'accueil en établissement scolaire

PAR DOMAINES PROFESSIONNELS

Enseignement, Formation, Recherche (27%)
Gestion administrative, comptable et du personnel (24%)
Information, Communication, Publicité (15%)
Social (11%)
Tourisme, Sports, Loisirs (11%)
Hôtellerie, Restauration (5%)
Agriculture, Pêche, Espaces verts (2%)
Autre (6%)

2. PISTES RETENUES

ASSISTANT DE DIRECTION

L'assistant de direction est le collaborateur direct d'un ou de cadres, d'un responsable de structure. Il renseigne des interlocuteurs souvent de haut niveau, priorise les sollicitations, sélectionne les informations à diffuser... En l'absence de son supérieur, il traite les affaires courantes et peut prendre des décisions dans le périmètre des consignes qui lui ont été données ; il organise ses déplacements ou des réunions, gère son emploi du temps même à distance... Il peut traiter certains dossiers, gérer un budget, collecter des informations issues d'autres services, encadrer une équipe de secrétaires... Diplomatie, rigueur et organisation lui sont indispensables.

ASSISTANT DE FORMATION

Dans une grande entreprise, une administration ou un organisme de formation, l'assistant de formation effectue la gestion administrative et logistique des formations suivies par des étudiants, des apprentis, des professionnels en activité... Il a un rôle d'information des candidats à une formation. Selon la structure, il réserve des salles, envoie sur place des supports pédagogiques, édite des feuilles d'émargement, assure la prise en charge du coût d'une session par un organisme collecteur spécialisé, édite des factures, organise des concours... Il connaît bien les dispositifs de formation, leurs financements, la réglementation liée à l'activité...

AGENT D'ACCUEIL

L'agent d'accueil travaille derrière son comptoir, dans le hall d'entreprises, d'administrations, d'hôpitaux, de musées ou d'établissements recevant du public. Il reçoit les usagers, clients, fournisseurs, identifie leur demande et les oriente vers le bon service ou le bon interlocuteur. Connaissant bien les missions et l'organisation de sa structure, il informe le public, remet des plaquettes de présentation de sa structure... Il peut répondre au téléphone, faire du secrétariat, affranchir le courrier... Très sollicité, il a le goût du contact avec le public, une excellente présentation et veille à conserver le sourire en toutes circonstances.

COMPETENCES ET APTITUDES AU REGARD DU PROJET

1. MOTIVATIONS ET CENTRES D'INTERET

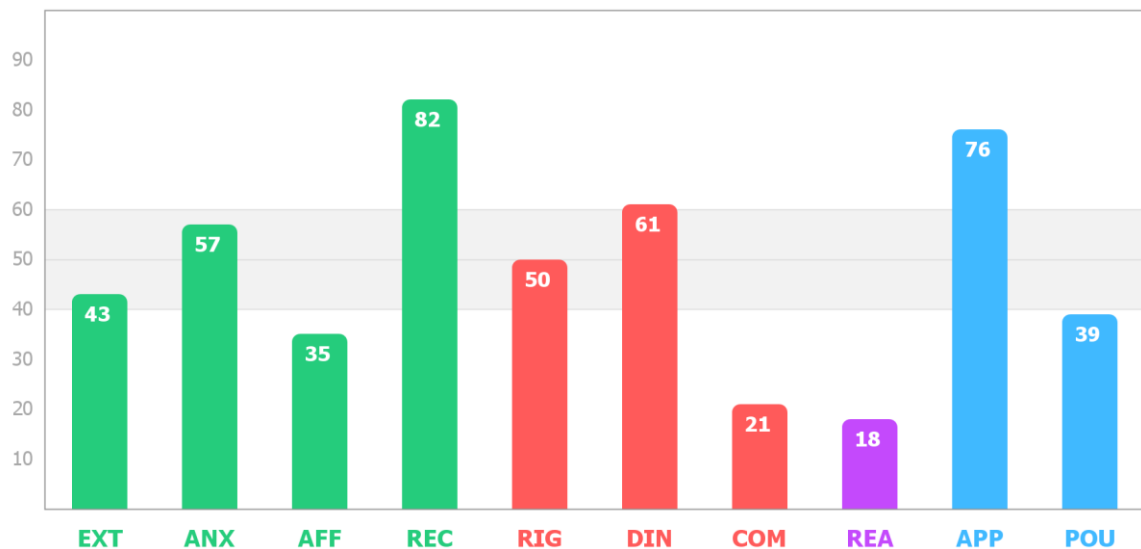
Vos besoins :

- ✓ Vous aimez vous sentir utile aux autres
- ✓ Vous aimez un travail qui vous stimule intellectuellement
- ✓ Vous aimez exercer un travail varié
- ✓ Vous appréciez le travail en groupe
- ✓ Vous n'aimez pas les situations concurrentielles et conflictuelles.
- ✓ Vous souhaitez concilier votre vie privée avec votre vie professionnelle
- ✓ Vous ne recherchez pas les situations de pouvoir et d'influence sur les autres
- ✓ Vous aimez voir le résultat concret de votre travail

2. CARACTERISTIQUES PERSONNELLES

Vos traits de personnalités principaux sont :

- **Capacité d'analyse** : vous avez un tempérament plutôt introspectif mais avec un intérêt pour le contact
- **Prudence** : vous êtes soucieux de qualité et de sécurité
- **Remise en question** : vous savez vous remettre en cause pour vous améliorer
- **Réceptivité** : vous êtes très attentif aux autres et vous avez un grand sens de l'écoute
- **Ouverture d'esprit** : vous faites preuve de bienveillance et de tolérance dans vos relations
- **Rigueur professionnelle** : vous procédez avec méthode et organisation dans votre fonctionnement.
- **Dynamisme intellectuel** : vous avez besoin d'être stimulé intellectuellement. Vous avez un esprit conceptuel tout en restant pragmatique
- **Conciliation** : vous aimez le consensus et vous êtes dans l'évitement des conflits
- **Capacité d'adaptation** : vous présentez des compétences variées et une efficacité dans l'immédiateté
- **Esprit d'équipe** : vous êtes très collaboratif et vous visez à maintenir de bonnes relations entre vous et vos collègues



3. COMPETENCES TECHNIQUES

En termes de formation :

- Baccalauréat Technologique Hôtelier (2004)
- BTS Mercatique et gestion hôtelière (2006)

En termes d'expériences professionnelles :

- 13 ans d'expérience en réception hôtelière

Compétences techniques :

- Accueillir et renseigner les clients
- Répondre aux diverses demandes
- Traiter les litiges
- Réaliser les encaissements
- Imprimer les relances
- Etablir les factures
- Clôturer la fin de journée
- Traiter les mails
- Faire les inventaires
- Préparer et servir les petits déjeuners
- Surveiller l'hôtel
- Organiser l'activité des femmes de chambre

Compétences génériques :

- Exécuter des tâches organisées de façon méthodique
- Respecter un cadre clairement défini
- Communiquer en faisant preuve d'empathie et d'écoute
- Travailler en équipe de manière collaborative
- Chercher à connaître et à inventer
- Exécuter des tâches concrètes
- Avoir des contacts dans un esprit de service

AXES DE VIGILANCES

1. TRAITS DE PERSONNALITE DOMINANTS

- Vous ne vous mettez pas suffisamment en avant pour valoriser vos compétences, par manque de confiance parfois et par discrétion.
- Vous avez du mal à gérer le stress et les pressions d'autant plus que vous en intériorisez les effets. Evacuer les tensions au fur et à mesure...

2. LES COMPETENCES A ACQUERIR

Nous avons visé certaines actions de formation afin de vous permettre d'engager votre projet de réorientation :

TITRE PROFESSIONNEL ASSISTANT(E) DE DIRECTION :

Retravailler dans l'ouest Nantes

8 impasse de Belgique 44000 NANTES CS 53167 Tél : 02-49-09-14-59

Mail : candidat.rwo@retravailler.org

Site web : <http://www.retravailler-ouest.fr>

TITRE PROFESSIONNEL ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES :

GRETA de Vendée

16, rue Chaptal 85000 LA ROCHE SUR YON Tél : 02-51-47-38-38

Mail : greta.vendee@ac-nantes.fr

Site web : <http://www.greta-paysdelaloire.fr>

AFPA La Roche-sur-Yon

12 impasse Ampère 85000 LA ROCHE SUR YON Tél : 02-51-36-44-13

Mail : rsc.larochesuryon@afpa.fr

Site web : <http://www.paysdelaloire.afpa.fr>

Nous avons abordé la certification TOSA afin de valoriser vos compétences bureautiques :

Experia

Impasse des Jumeaux 85340 OLONNE SUR MER Tél : 06-40-67-96-05

Mail : sophie.blanchard@experia-formations.com

Site web : <http://www.experia-formations.com>

CONCLUSION

Vous présentez une fibre sociale avec des intérêts pour la relation et en particulier le domaine de la formation. Vous avez privilégié le domaine administratif pour davantage de polyvalence et de perspectives d'emploi.

Vous êtes prêt à vous investir dans une action de formation sur Nantes pour obtenir le titre professionnel d'assistant de direction et vous êtes en contact avec Retravailler dans l'Ouest dans cet objectif.

PLAN D'ACTION

Pour la réalisation de votre projet professionnel, plusieurs étapes seront nécessaires à sa mise en place :

- 1) Vous devez dans un premier temps transmettre votre CV au centre de formation pour une inscription à la prochaine session en 2020.
- 2) Vous êtes en cours de licenciement pour inaptitude et vous serez en statut demandeur d'emploi en début d'année 2020.
- 3) Vous êtes dans l'attente des prochaines dates de formation et vous envisagez d'occuper des missions en extra ou CDD avant votre entrée.
- 4) Nous convenons d'un entretien de suivi en février 2020 afin de faire le point sur l'avancé de vos démarches.

Laurence TESSON, Consultante