

LIVRET PROFESSIONNEL D'APPRENTISSAGE 2023-2024

LICENCE PROFESSIONNELLE

COMMUNICATION ET VALORISATION DE LA CRĒATION ARTISTIQUE

PARCOURS ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS ET PARTENARIATS DANS LE SPECTACLE VIVANT

CFA	A – Apprenti – Entreprise
Apprenti	





SOMMAIRE

CONTEXTEET ACTEURS DE LA FORMATION CONTEXTE GENERAL DE L'APPRENTISSAGE	4
COORDONNEES APPRENTI - ENTREPRISE - CFA	6
Adresses utiles	7
LES ENGAGEMENTS DES ACTEURS	8
CHARTE QUALITE	9
Les 10 engagements de l'entreprise	
Les 10 engagements du CFA	
Les 10 engagements de l'apprenti/e :	
STATUT DE L'APPRENTI	
PLANNING ALTERNANCE 2022-2023	145
SUIVI PEDAGOGIQUE, OUTIL DE LIAISON, DE COORDINATION ET D'EVALUATION	
VISITES EN ENTREPRISE ET EVALUATION DE L'APPRENTI	17
LP parcours - Accompagnement des publics et partenariats dans le	
spectacle vivant	
Critères d'appréciation généraux	20
Critères d'appréciation métiers	22
MISSIONS ET OBSERVATIONS	
PAR LE MAITRE D'APPRENTISSAGE - VISITE 1	
MISSIONS ET OBSERVATIONS	
PAR LE MAITRE D'APPRENTISSAGE - VISITE 2	27
PASSEPORT POUR L'EMPLOI	29
MEMENTO DES RUBRIQUES-CLES A FAIRE FIGURER DANS UN CURRICULUM-VITAE	30
Rubriques-clés	30
Conseils	30
MEMENTO SUR LES REGLES DE PRESENTATION D'UNE LETTRE DE MOTIVATION	30
Conseils pratiques	30
Les différentes parties constitutives	30
MEMENTO: CONSEILS POUR SE PRESENTER A UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE	31
Avant :	31
Dandant :	21



CONTEXTE ET ACTEURS DE LA FORMATION



CONTEXTE GENERAL DE L'APPRENTISSAGE

Le Centre de formation d'apprentis des métiers des arts de la scène est un organisme public de formation initiale en alternance des métiers du spectacle vivant.

Il dispense aux jeunes sous contrat d'apprentissage une formation générale associée à un enseignement pratique de ces métiers. Il porte le projet « Europe en scène », cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne, à destination des apprentis diplômés pendant l'année qui suit l'année de formation.

Il a pour mission:

- La formation des jeunes en alternance aux métiers de chargé de production lyrique, de régisseur d'orchestre, de scène et de bibliothécaire musicale dans le cadre du parcours Métiers de la scène lyrique
- La formation des jeunes en alternance aux métiers des relations avec les publics dans le cadre du parcours Accompagnement des publics et partenariat dans le spectacle vivant
- Le développement de l'apprentissage dans le milieu du spectacle vivant au niveau national
- Informer les jeunes et leurs familles sur les formations et les opportunités de mobilité pendant et après leur année de formation.

QU'EST - CE QUE L'APPRENTISSAGE ?

L'apprentissage est une entrée dans la vie active en vue de l'acquisition d'une qualification professionnelle certifiée par un diplôme ou par un titre homologué.

Cette formation fait l'objet d'un contrat d'apprentissage.

Cette insertion dans l'emploi permet aux jeunes d'acquérir une formation appliquée, des compétences opérationnelles qui leur permettent une intégration plus rapide dans la vie professionnelle.

LE CFA ET L'ENTREPRISE : QUELLES RELATIONS ?

L'optimisation de l'alternance passe par le développement de relations fréquentes entre l'entreprise et le CFA. Elles sont un support pour les jeunes apprentis et contribuent à la cohérence de la formation dispensée sur le lieu d'apprentissage comme au CFA.



QUELLE EST LE ROLE DU LIVRET D'APPRENTISSAGE ?

Il s'agit d'un document que l'apprenti doit conserver, tenir à jour et présenter à son maître d'apprentissage. C'est l'instrument privilégié d'une liaison pédagogique réussie qui doit pouvoir sensibiliser les formateurs du CFA et le maître d'apprentissage aux difficultés rencontrées par l'apprenti dans sa progression. Il doit permettre d'améliorer l'articulation des contenus de formation en entreprise et ceux dispensés au CFA et favoriser l'autoévaluation de l'apprenti.

COORDONNEES APPRENTI - ENTREPRISE - CFA

APPRENTI:
Nom :
Prénom :
Date et lieu de naissance :/àà
Adresse:
Nouvelle adresse en cas de changement :
Contact de la personne à contacter en cas d'accident :
CONTRAT D'APPRENTISSAGE :
Date et prise d'effet :/
Durée :
N° d'enregistrement :



ENTREPRISE:

Nom ou raison sociale :
Adresse:
Téléphone :
Maître d'apprentissage:
Autres formateurs
CFA ·

Nom: CFA national Métiers des arts de la scène

Directrice : Lisa WERTS

Adresse: Opéra national de Lorraine - 1 rue st Catherine - 54000 - Nancy

Téléphone: 03 83 85 33 20

Mail: cfa@opera-national-lorraine.fr

ADRESSES UTILES

Instruction et enregistrement du contrat selon les formations et les entreprises concernées :

Pour les apprentis relevant du secteur privé :

AFDAS/UNIFORMATION

Pour les apprentis du secteur public :

DREETS

Pour les apprentis relevant des secteurs associatif et libéral :

AFDAS/UNIFORMATION



LES ENGAGEMENTS DES ACTEURS



CHARTE QUALITE

LES 10 ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRISE

En concluant un contrat d'apprentissage, l'employeur et le maître d'apprentissage s'engagent conjointement à :

- 1- Accueillir l'apprenti/e en lui présentant l'entreprise, les collaborateurs, son maître d'apprentissage et le lieu de travail.
- 2- Mettre en œuvre les moyens de lui assurer une formation progressive et complète sous la responsabilité de son maître d'apprentissage désigné pour la dispenser.
- 3- Suivre l'évolution de la formation dispensée en CFA en utilisant régulièrement le livret professionnel de l'apprentissage mis en circulation par le centre de formation.
- 4- Veiller à ne pas solliciter l'apprenti/e lors des sessions de cours en centre pour le respect du temps de travail (heures de cours considérées comme heures de travail)
- 5- S'assurer périodiquement de l'évolution des acquis professionnels de l'apprenti/e et en rendre compte sur le livret professionnel de l'apprentissage.
- 6- Prendre en compte le statut particulier de l'apprenti/e à la fois travailleur salarié et jeune en formation en veillant notamment à l'assiduité de l'apprenti/e en cours.
- 7- Respecter l'ensemble de la législation relative au droit du travail notamment en ce qui concerne les horaires et les salaires qui doivent être communiqués à l'apprenti/e.
- 8- S'impliquer dans les modalités de contrôle des connaissances lorsqu'il est pratiqué en étant conscient de la responsabilité dans le cadre de l'évaluation.
- 9- Solliciter le concours d'une médiation (CFA) en cas de situation conflictuelle avec l'apprenti/e afin d'éviter une rupture du contrat.
- 10- Soutenir l'apprenti/e dans ses démarches d'intégration professionnelle à l'issue du contrat.

Signature de l'employeur

Signature du maître d'apprentissage



LES 10 ENGAGEMENTS DU CFA

Le CFA est tenu de :

- 1. Dispenser aux apprentis/ies un enseignement général, technique, théorique et pratique en adéquation avec la formation dispensée en entreprise.
- 2. Assurer la coordination entre la formation qu'il dispense en partenariat avec l'Université de Lorraine et celle en entreprise.
- 3. Arrêter d'un commun accord avec les entreprises et dans le cadre des programmes définis sur le plan national, les progressions de formations pratiques.
- 4. Désigner pour chaque apprenti/e un formateur chargé d'assurer la liaison avec le maître d'apprentissage en entreprise.
- 5. Organiser et effectuer pour chaque apprenti au minimum deux visites en entreprise par an, sur le lieu d'apprentissage, ou par téléphone ou visioconférence si impossibilité de déplacement.
- 6. Organiser des réunions de travail avec les formateurs en entreprise.
- 7. Diffuser aux entreprises selon leur demande tous documents pédagogiques pouvant aider celles-ci à assurer une bonne formation pratique.
- 8. Fournir sur le Livret Professionnel de l'Apprentissage, tous renseignements permettant à l'entreprise de suivre l'assiduité, le travail et les résultats de l'apprenti.
- 9. Veiller à l'inscription de l'apprenti, en temps voulu à l'examen, objet du contrat.
- 10. Soutenir l'apprenti/e dans ses démarches administratives et sociales.

Signature

Pour la Direction du CFA des Métiers des arts de la scène :





LES 10 ENGAGEMENTS DE L'APPRENTI/E :

En signant mon contrat d'apprentissage, je m'engage à :

- 1. avoir un comportement compatible avec les exigences du métier (tenue, langage, disponibilité, ...).
- 2. Utiliser la période probatoire pour confirmer mon choix d'orientation et ma motivation à poursuivre la formation.
- 3. Adopter une attitude positive dans la réalisation du travail confié par mon maître d'apprentissage durant la durée du contrat.
- 4. Suivre assidûment les cours du Centre de Formation d'Apprentis dans le cadre de la Licence Professionnelle.
- 5. Tenir régulièrement à jour le livret professionnel de l'apprentissage, document de liaison, entre le Centre de Formation d'Apprentis et le maître d'apprentissage et leur présenter systématiquement.
- 6. Respecter les consignes et les règlements intérieurs de l'entreprise et du Centre de Formation d'Apprentis, et de l'Université de Lorraine.
- 7. Prévenir immédiatement l'entreprise et le CFA de mon absence et en fournir les justificatifs.
- 8. Persévérer dans mon projet professionnel lorsque je rencontre des difficultés.
- 9. Solliciter le concours d'une médiation (direction du CFA) en cas de situation conflictuelle afin d'éviter une rupture de contrat.
- 10. Me présenter à toutes les épreuves de contrôle de connaissances.

Signature de l'apprenti/e



STATUT DE L'APPRENTI

Titulaire d'un contrat d'apprentissage, l'apprenti a un statut de salarié. Son contrat, dont la durée est déterminée à sa signature, peut varier, sur le diplôme de Licence Professionnelle, de 7 à 12 mois. Elle inclut une période probatoire de 45 jours, consécutifs ou non, de temps passé en entreprise.

En sa qualité d'apprenti, il bénéficie :

- D'une rémunération calculée en % du SMIC ou du SMC
- D'un droit aux congés payés calculés sur la base de 2,5 jours par mois d'apprentissage écoulé, selon les modalités définies par le Code du Travail
- D'une couverture « maladie, accident du travail... » par la Caisse d'Assurance Maladie dont il relève
- De l'exonération de l'impôt sur le revenu pour la fraction du salaire n'excédant pas le plafond prévu (renseignement auprès du centre des impôts)
- Du maintien des allocations familiales jusqu'à 20 ans si son salaire n'est pas supérieur à 55 % du SMIC
- De l'allocation logement s'il occupe un logement indépendant de celui de ses parents (renseignements auprès de la Caisse d'Allocations Familiales)

Son statut particulier d'apprenti lui permet de bénéficier en outre :

- De la carte d'étudiant en apprentissage (remise par le CFA). Elle peut permettre à l'apprenti de bénéficier de certains avantages liés à ce statut (ex : transports, culture, sport et loisirs...).
- D'une aide financière de 500€ pour passer son permis de conduire.

Les partenaires impliqués dans l'apprentissage et représentés ci-dessous s'engagent à :

- Informer les jeunes et les filières de formation artistique et culturelle par tous les moyens dont ils disposent.
- Contacter les structures d'accueil de jeunes artistes et universitaires afin de les sensibiliser aux besoins des professions.



- Etre attentifs aux observations et remarques des employeurs pour leur apporter les éléments dont ils ont besoin pour conduire un apprentissage de qualité.
- Etre disponibles pour intervenir en tant que de besoin à la résolution de situations conflictuelles qui pourraient naître entre l'employeur et l'apprenti.
- Mettre à disposition les moyens d'information nécessaires à l'exercice de la fonction de maître d'apprentissage.
- Assurer la promotion des entreprises qui respecteront les engagements de la présente charte.
- Entreprendre des actions correctives auprès des entreprises qui méconnaîtraient leurs obligations en matière d'apprentissage.

Le Président de l'Opéra national de Lorraine

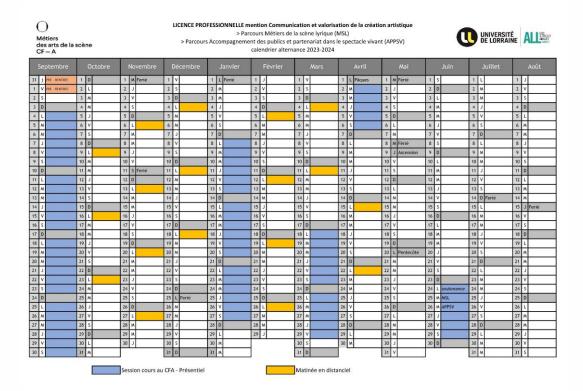
Le Directeur du Centre de Formation d'Apprentis

Le Directeur du collegium ALL – Université de Lorraine



PLANNING ALTERNANCE 2022-2023





Les apprentis doivent suivre des cours à distance entre les sessions de cours à Nancy au CFA.

Il est prévu 18 demi-journées dans l'emploi du temps à cet effet.



SUIVI PEDAGOGIQUE, OUTIL DE LIAISON, DE COORDINATION ET D'EVALUATION



VISITES EN ENTREPRISE ET EVALUATION DE L'APPRENTI

L'évaluation de l'acquisition des compétences en entreprise est intégrée dans les modalités de contrôle des connaissances de la licence professionnelle. (*Unité d'enseignement 605 – Expérience professionnelle* de la maquette pédagogique). Elle est donc fondamentale et implique le maître d'apprentissage dans l'obtention du diplôme.

Un référent pédagogique du CFA suit l'apprenti toute l'année sur son lieu d'apprentissage. Il est l'interlocuteur privilégié de l'apprenti et du maître d'apprentissage concernant la formation pratique. Sa mission s'organise en 4 étapes :

- 1. Courant octobre : une prise de contact pour s'assurer de la bonne intégration de l'apprenti dans sa structure;
- 2. Fin décembre ou fin janvier : 1ère visite d'évaluation ;
- 3. Fin avril : un appel téléphonique ou une visioconférence de suivi ;
- 4. Fin juin ou début juillet : 2^{nde} visite d'évaluation.

CONDITIONS DE REUSSITE DES VISITES D'EVALUATION:

- 1. Deux visites par an : milieu et fin d'année
- 2. Prévoir une visite d'1 heure sur le lieu de travail, par téléphone ou visioconférence.
- 3. Préparation en amont de la réunion par le maître d'apprentissage et l'apprenti, sur la base des tableaux d'évaluation du livret d'apprentissage
- 4. Préparation en amont par le référent CFA de sa visite
- 5. Présence et participation des trois parties
- 6. Echanges et discussions des trois parties à partir de la présentation des tableaux d'évaluation remplis dans le livret d'apprentissage
- 7. Finalisation des tableaux d'évaluation et envoi des documents au CFA
- 8. Conseil pédagogique des référents CFA qui statuent sur la note
- 9. Envoi de la note au maître d'apprentissage pour information.



LES EVALUATIONS

Pour apprécier les acquisitions de l'apprenti, le maître d'apprentissage s'appuie sur des <u>critères</u> <u>d'appréciation généraux</u>

- > Savoirs-êtres professionnels
- > Qualités professionnels
- > Positionnement professionnel

Et des <u>critères spécifiques</u> liés au métier de l'apprenti.

- > Savoirs
- > Savoir-faire
- > Savoir-être

Chaque item est évalué suivant la grille suivante :

- > NA non acquis
- > CA en cours d'acquisition
- > AP Acquis à perfectionner
- > A Acquis



NOM ET PRĒNOM DE L'APPRENTI.E :

LP PARCOURS - ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS ET PARTENARIATS DANS LE SPECTACLE VIVANT

METIER VISE

Chargé.e des relations avec les publics / chargé.e de l'action culturelle / chargé.e des projets pédagogique

MISSIONS ET ACTIVITES

Mission:

Le-la chargé-e des relations avec le public mène des actions inscrites dans le projet artistique et culturel de la structure, visant d'une part à créer les conditions et à favoriser les temps d'une rencontre du public avec l'œuvre, l'artiste, la structure, d'autre part à développer la fréquentation et/ou à fidéliser et élargir le public.

ACTIVITES

- Coordonne des actions, dans et hors de la structure, découlant de la stratégie, généralement avec des partenaires extérieurs.
- Facilite les relations entre le public et les différents services de la structure.
- Promeut les spectacles, événements et activités programmés par la structure avec les outils développés par le service de communication.
- Participe à la réalisation des outils de communication sur les activités qu'il coordonne, en lien avec le service de communication.
- Participe à l'accueil du public.
- Réalise le bilan quantitatif et qualitatif des activités réalisées à destination de la structure et des financeurs.



CRITERES D'APPRECIATION GENERAUX

		Visite évalu	e uation	1		Visite évalu	ation 2		
		NA	CA	AP	Α	NA	CA	AP	Α
Respecte les horaires de travail	Ponctualité								
Se présente dans une tenue vestimentaire adaptée au poste de travail	Présentation								
S'intègre à l'équipe	Adaptation								
Sait travailler en autonomie	Aptitude au travail individuel								
Parle de son travail, fait preuve de motivation	Motivation								
Prend des décisions pour réaliser ses tâches	Initiative								
Applique les règles et les consignes au travail	Respect des règles								
Applique les règles d'hygiène et de sécurité	Sécurité								
Accepte les déplacements	Mobilité								
Rend compte de son travail	Communication								
Pose des questions	Curiosité								
A le sens de l'organisation	Gestion du temps								
Capacité à se remettre en question	Auto-évaluation								



Métiers des arts de la scène

CF – A

			Visite évaluation 1		Visite évalu	e lation 2)		
		NA	CA	AP	Α	NA	CA	AP	Α
Dextérité (précision des tâches effectuées)									
Préhension (capacité à apprendre)									
Polyvalence									
Mémoire auditive	Aptitudes professionnelles								
Mémoire visuelle									
Vérifie son travail									
Prend conscience de ses erreurs									
Accepte les conseils, les observations									
Discute des difficultés rencontrées	Réactions aux difficultés rencontrées								
Accepte de refaire le travail									
Persévère pour réussir									
S'impose un rythme									
S'adapte à un changement de rythme	Duth made de traveil								
Vitesse d'exécution de la tâche	Rythme de travail								
Régularité du rythme									
Range le poste de travail	Prise d'initiative								
Intérêt pour le secteur d'activité de l'entreprise									
Vision globale sur le fonctionnement interne de l'entreprise (rencontres avec autres services)	Positionnement professionnel								



CRITERES D'APPRECIATION METIERS

SAVOIRS	Evalu visite				Evalu visite	uation e 2		
	NA	СА	AP	Α	NA	CA	AP	Α
Identifier la politique culturelle, les réseaux, les dispositifs du territoire de la structure								
Connaître la politique de la structure, son territoire								
Connaître la programmation et l'historique de la structure								
Identifier et connaître les différentes typologies de publics								
Avoir des connaissances sur les projets de médiation et d'éducation artistique et culturelle								
Concevoir des projets de médiation et d'éducation artistique et culturelle								
Regrouper et synthétiser les informations pertinentes								
Avoir les notions pour créer des outils de médiation adaptés								
Scénariser une action de médiation								
Définir un cahier des charges								
Anticiper le montage des projets								
Analyser des situations relationnelles (accueil du public)								
Définir les indicateurs de réalisation et de suivi								
Analyser des données qualitatives et quantitatives								
Avoir des connaissances en histoire des arts								
Avoir des connaissances de l'environnement juridique et administratif du secteur culturel								
Sélectionner et hiérarchiser l'information à transmettre ('communication)								
Adapter les outils de communication aux différents publics								



		uation e 1	1		Evaluation visite 2				
UAY OIN TAINE	NA	CA	AP	А	NA	CA	AP	Α	
Avoir construit des outils de médiation adaptés									
Appliquer un cahier des charges									
Récolter et analyser les attentes et les contraintes des publics									
Appliquer les outils de gestion de projets									
S'intégrer dans un travail d'équipe									
Savoir rédiger									
Adapter son expression orale									
Adapter son discours									
Animer un groupe									
Prendre la parole en public									
Gérer le stress									
Trier, hiérarchiser, classifier l'information									
Utiliser des outils d'évaluation									
Savoir rédiger un bilan									
Appliquer des outils de mise en forme									
Maîtriser une ou des langues étrangères									
Utiliser des outils de communication web									
Utiliser un outil de base de données									
Utiliser un outil de billetterie									



SAVOIR-ETRE		Evaluation visite 1					Evaluation visite 2				
5.1. 5 2.1.2	NA	CA	AP	Α	NA	CA	AP	Α			
Être capable de s'adapter											
Être à l'écoute											
Avoir le goût du contact											
Être inventif / créatif											
Être curieux											
Être rigoureux											
Être pédagogue											
Avoir de l'aisance orale											
Être diplomate											
Être organisé											



MISSIONS ET OBSERVATIONS

PAR LE MAITRE D'APPRENTISSAGE - VISITE 1

 > Récapitulatif des missions principales effectuées > Les missions/ Projets à venir > Observations 	
	••••
	••••
	••••
	••••
	••••
	••••
	••••
	••••
	••••
	••••
	••••



Métiers des arts de la scène

CF – A

Visite 1 réalisée le / /	<i>'</i>	
□ chez l'employeur □ par téléphone □ par visioconférence		
Maître d'apprentissage	Apprenti	Référent du CFA
NOM Prénom et signature	NOM Prénom et signature	NOM Prénom et signature
	Présent lors de la visite : OUI/ NON A participé à l'entretien : OUI/ NON	

Transmettre l'évaluation au référent CFA (page 19 à 26) au plus tard <u>le lendemain</u> de la visite.

Un conseil pédagogique se réunira pour statuer sur la notation qui sera transmise pour information au maître d'apprentissage.



MISSIONS ET OBSERVATIONS

PAR LE MAITRE D'APPRENTISSAGE - VISITE 2

> Bilan des missions effectuées,> Commentaires,
> Projets post-apprentissage



Visite 2 réalisée le / /		
□ par téléphone □ par visioconférence		
Maître d'apprentissage	Apprenti	Référent du CFA
NOM Prénom et signature	NOM Prénom et signature	NOM Prénom et signature
	Présent lors de la visite : OUI/ NON A participé à l'entretien : OUI/ NON	

Transmettre l'évaluation au référent CFA (page 19 à 28) au plus tard <u>le</u> lendemain de la visite.

Un conseil pédagogique se réunira pour statuer sur la notation qui sera transmise pour information au maître d'apprentissage.



PASSEPORT POUR L'EMPLOI



MEMENTO DES RUBRIQUES-CLES A FAIRE FIGURER DANS UN CURRICULUM-VITAE

RUBRIQUES-CLES

- Identité
- Formations suivies (intitulé, durée, diplôme obtenu, attestation, habilitation...)
- Expériences professionnelles (fonction, Etablissement, date, compétences développées)
- Activités et centres d'intérêt extra-professionnels
- Informations complémentaires (ex : permis, mobilité, disponibilité)

CONSEILS

- Dans tous les cas, le curriculum-vitae doit être :
 - o Accompagné d'une lettre de motivation
 - o Dactylographié et sans fautes
 - o Tenir sur une page
 - o Etre aéré, concis, clair et ordonné
 - o Garantir l'authenticité des informations
- La photographie d'identité n'est pas obligatoire
- Faire lire le CV par différentes personnes pour remarques éventuelles

MEMENTO SUR LES REGLES DE PRESENTATION D'UNE LETTRE DE MOTIVATION

CONSEILS PRATIQUES

- Une page: phrases courtes, 3 paragraphes, sans fautes
- Lettre datée et signée
- Lettre originale (pas de photocopie)
- Si manuscrite, écriture appliquée, sans rature
- Lettre adressée à une personne (Monsieur ou Madame X, responsable des Ressources Humaines)
- La lettre doit être accompagnée du CV

LES DIFFERENTES PARTIES CONSTITUTIVES



- En-tête
 - Son identité

- En vis-à-vis
 - La personne contact, sa fonction, nom de l'établissement

- Introduction
 - o Si réponse à une offre, y faire référence
 - o Si spontanée : faire ressortir son intérêt par rapport aux activités de l'Etablissement
- Développement
 - o Valoriser ses compétences et expériences en lien avec le poste recherché
 - o Présenter son intérêt pour le secteur d'activité, ses motivations
- Conclusion
 - o Demander un entretien sans oublier la formule de politesse
- Pièce jointe (PJ)
 - o Curriculum-vitae

MEMENTO: CONSEILS POUR SE PRESENTER A UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE

AVANT :

- Connaître la structure (se renseigner au préalable)
- Préparer son argumentaire (se munir de sa lettre de motivation, curriculum-vitae, diplôme(s), certificat(s) de travail, attestation(s)
- S'entraîner
- Etre ponctuel (s'organiser pour arriver à l'heure le jour de l'entretien)
- Avoir une présentation soignée

PENDANT:

- Etre poli
- Adopter une attitude posée
- Ecouter
- Répondre à bon escient
- Ne pas interrompre son interlocuteur
- Maîtrise de soi
- Demander le délai de réponse