

Titre Professionnel :

Conseillère en Insertion Professionnelle

Session 2023-24

DOSSIER TECHNIQUE



***« Accompagner, c'est intervenir sur le destin de l'autre
mais toujours en laissant à l'autre les choix »***

© Michel VIAL

Magdalena BERJON

GLOSSAIRE

A.F.P.A. :	A ssociation nationale pour la F ormation Professionnelle des A dultes
AFPR :	L' A ction de F ormation P réalable au R ecrutement.
A.G.E.F.I.P.H. :	A ssociation nationale pour la G estion des F onds d' I nsertion Professionnelle des H andicapés
ASP :	A llocation de S écurisation P rofessionnelle
CAF :	C aisse d' A llocations F amiliales
CEJ :	C ontrat d' E ngagement J eune
C.C.A.S. :	C entre C ommunal d' A ction S ociale
C.D.A.P.H. :	C ommissions des D roits et de l' A utonomie des P ersonnes H andicapées
C.P.A.M. :	C aisse P rimaire d' A ssurance M aladie
CSP :	C ontrat de S écurisation P rofessionnelle
DIRECCTE :	D irection R égionale des E ntreprises, de la C oncurrence, de la C onsumation, du T ravail et de l' E mloi
LHH :	L ee H echt H arrison,
M.D.P.H. :	M aison D épartementale des P ersonnes H andicapées
PACEA :	P arcours C ontractualisé d'accompagnement vers l' E mloi et l' A utonomie
POEI :	La P réparation O opérationnelle à l' E mloi I ndividuelle.
PMSMP :	P ériode de M ise en S ituation en M ilieu P rofessionnel
RSA :	R evenu de S olidarité A ctive
RQTH :	R econnaissance de la Q ualité de T ravailleur H andicapé
SIAE :	S tructure d' I nsertion par l' A ctivité E conomique

Remerciements

Je tiens à exprimer toute ma reconnaissance à toutes les personnes qui ont permis l'écriture de ce dossier technique à savoir : Magali COFFIN, Nicolas GALAS, Sandrine PION, Marie LE GALL, Laurence LILONI-RIGGAZ, Monique LAFONT, toutes les intervenantes et tous les intervenants de cette formation. Je les remercie pour leurs paroles, leurs écrits, leurs conseils et leurs critiques. En effet, cela a guidé mes réflexions quant à mon futur métier d'accompagnatrice socio-professionnelle.

Cette reconnaissance s'adresse aussi à toutes les professionnels-elles que j'ai eu l'opportunité de rencontrer : Le service CSP de l'AFPA, Beatrice DIOUX, Barbara BOULBIN et toute l'équipe de la Mission Locale du Delta de Châteaurenard. Une pensée particulière à Camille BERNARD qui a été une tutrice de stage formidable. Je la remercie de m'avoir encadrée, et supervisée.

Je remercie également tous les bénéficiaires que j'ai rencontrés lors de mes immersions professionnelles. La qualité de nos échanges a confirmé ce choix professionnel.

Je remercie bien sûr ma famille mes amis-es, pour leur soutien inconditionnel et leurs encouragements, ils ont été d'une grande aide.

Je remercie également mes compagnes et compagnons de formation pour le soutien dont ils ont fait preuve.

Merci à vous.

Sommaire

Chapitre 1 : Présentation d'un des territoires d'immersions professionnelles.....	4
1.1. La structure	4
1.2. Les acteurs internes et externes dans le cadre du dispositif du CSP	8
1.3. Le territoire	8
Chapitre 2 : Entretien diagnostic	13
2.1. Le contexte de l'accompagnement.....	13
2.2. Les trois entretiens avec Marianne	13
Chapitre 3 : Accompagnement à la mise en œuvre d'un projet professionnel.....	21
3.1. La structure	21
3.2. Le contexte de l'accompagnement de Sarah.....	21
3.2. Premier entretien	22
3.3. Deuxième entretien.....	23
3.4. Troisième entretien	24
3.5. Synthèse et transmission de l'accompagnement de Sarah à son conseiller	24
3.6. Analyse de ma pratique professionnelle	25
Chapitre 4 : Conception et animation d'un atelier	28
4.1. Descriptif de la progression pédagogique de l'atelier	28
4.2. Descriptif de l'animation de l'atelier	34
4.3. Analyse de pratique	37
4.4. Remédiation.....	39
4.5. Les apports de l'atelier dans la pratique professionnelle	40
Chapitre 5 : Déployer, dans une démarche de projet, des actions de prospection avec les employeurs du territoire pour favoriser l'insertion professionnelle	42
5.1. Contexte du projet	42
5.2. Le projet et les objectifs	42
5.3. Les différents partenaires que nous avons sollicités	43
5.4. L'organisation pour la journée « portes ouvertes ».....	43
5.5. Les outils pour organiser cette journée	44
5.6. Analyse de la pratique professionnelle	45
Chapitre 6 : Apporter un appui technique aux employeurs en matière de recrutement.....	48
6.1. Contexte.....	48
6.2. Analyse des besoins.....	50
6.3. Les propositions de financement possibles :	50
6.4. La solution choisie par l'employeur	53

6.5. Synthèse de l'entretien & Analyse de la pratique professionnelle.....	53
Chapitre 7 : Faciliter l'intégration et le maintien du salarié dans son environnement professionnel.....	56
7.1. Le contexte	56
7.2 Organisation des entretiens.....	58
7.3. Les propositions faites à l'employeur	59
7.4 Analyse de pratique professionnelle	61

Chapitre 1 :

Présentation d'un des territoires d'immersions professionnelles

Chapitre 1 : Présentation d'un des territoires d'immersions professionnelles

1.1. La structure



L'AFPA (Agence nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes) d'Avignon Le Pontet est situé au 56 avenue Emile Zola - 84130 LE PONTET.

L'AFPA propose 49 formations dans les domaines du Bâtiment (5), du Commerce - vente - distribution (4), de l'Efficacité professionnelle et management (5), des Fonctions supports de l'entreprise (16), des Formations réglementaires (5), de l'Hôtellerie - restauration - tourisme - loisirs (1), de l'Industrie (2), de l'Insertion et de la médiation (4), des Services aux entreprises et à la personne (4) et des Transports - logistique (2).

Madame Pascale GROSVALLLET est la Directrice de l'AFPA d'Avignon Le Pontet depuis juin 2020. Devenu établissement public de l'État à caractère industriel et commercial (EPIC) depuis le 1er janvier 2017, l'AFPA contribue au sein du service public de l'emploi à :

- La formation et à la qualification des personnes les plus éloignées de l'emploi et à leur insertion sociale et professionnelle ;
- La politique de certification menée par l'État ;
- L'égal accès des femmes et des hommes à la formation professionnelle et à la promotion de la mixité des métiers ;
- L'égal accès, sur l'ensemble du territoire, aux services publics de l'emploi et de la formation professionnelle.

Au titre des missions de service public qui lui sont confiées par l'État et dans le respect des compétences des régions chargées du service public régional de la formation professionnelle, l'AFPA assure des missions de :

- Conception et d'ingénierie des titres du ministère chargé de l'emploi (235 titres) et d'autres ministères ;
- Développement d'une ingénierie de formation adaptée aux besoins permettant de répondre à l'émergence et à l'organisation de nouveaux métiers et de nouvelles compétences ;
- Expertise prospective de l'évolution des compétences adaptées au marché local de l'emploi ;
- Appui aux opérateurs chargés des activités de conseil en évolution professionnelle.

En qualité d'organisme de formation, l'AFPA dispense des formations ouvertes aux demandeurs d'emploi et aux salariés pour favoriser le retour à l'emploi, l'accès à un premier emploi, et le développement des compétences pour le maintien ou l'évolution dans l'emploi.

En 2016, l'AFPA a formé 140 000 personnes dont 80 000 demandeurs d'emploi principalement sur des formations qualifiantes et 44 500 personnes ont obtenu un titre du ministère chargé de l'emploi.

Les quelques dispositifs présents au centre du Pontet

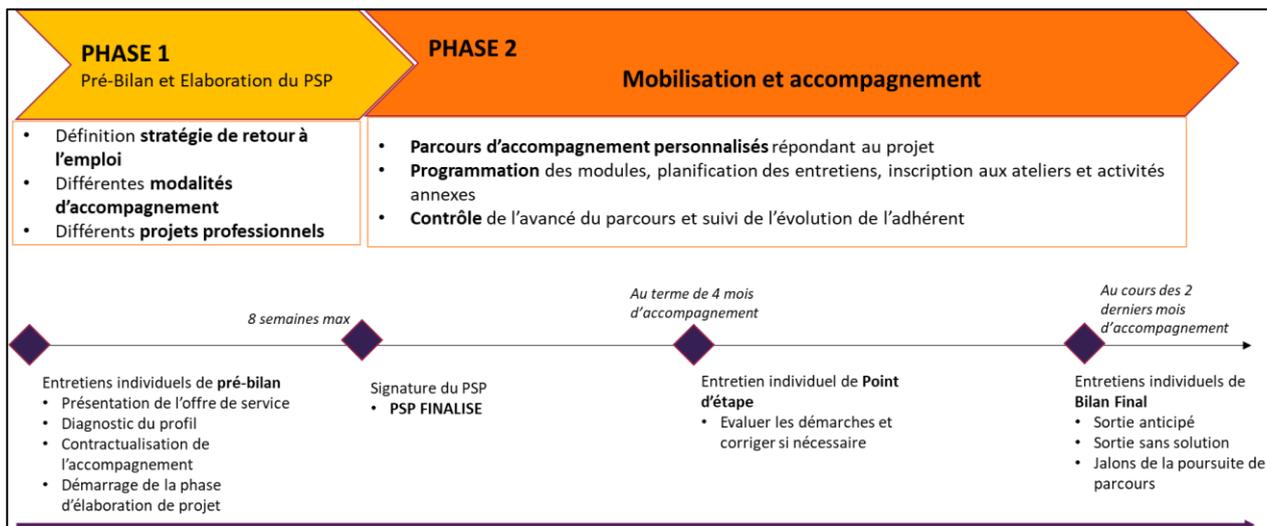
Au-delà des formations, le Village AFPA d'Avignon - Le Pontet propose plusieurs parcours d'accompagnement permettant à son public de retrouver le chemin de l'emploi :

- **Prépa-apprentissage** : propose d'accompagner gratuitement le public âgé de 16 à 29 ans, ni en emploi, ni en formation, ayant atteint au maximum le niveau bac et souhaitant accéder à l'apprentissage avec ou sans projet défini.
- **Prépa-compétences** : permet de renforcer l'accès à la formation des demandeurs d'emploi de faible niveau de qualification et prioritairement les demandeurs d'emploi longue durée et les bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA). Le programme est composé de différents ateliers permettant de découvrir des métiers, de renforcer les savoirs de base, et de trouver la bonne offre de formation.
- **Déclic pour l'action** : Ce dispositif comprend 8 ateliers et 2 services, proposés sur 12 mois, à destination des jeunes de 16 à 25 ans, engagés dans un parcours d'insertion professionnelle. Il aide à choisir un métier, à comprendre la réalité du monde du travail, à franchir les étapes et à saisir les opportunités.
- **La promo 16-18** : dans le cadre du plan « 1 jeune 1 solution », la promo 16-18 propose un accompagnement pour les jeunes de 16 à 18 ans ayant quitté le système scolaire, et n'étant ni en formation, ni en emploi.
- **ReVa** : ReVa, pour Reconnaître et Valider, est une expérimentation soutenue par le Ministère du Travail pour simplifier et accélérer la certification des compétences professionnelles par le dispositif VAE.
- **Projets 100 % inclusion du PIC** : Il s'agit d'un appel à projets pour promouvoir le meilleur de l'innovation en matière d'inclusion des personnes les plus vulnérables. Le programme fait partie du Plan d'Investissement Compétences (PIC) visant à former deux millions de personnes éloignées de l'emploi en cinq ans.
- **Dispositif du CSP** : C'est un accompagnement renforcé et individualisé des salariés licenciés économiques dans le cadre du CSP (Contrat de Sécurisation Professionnelle) permettant de travailler de manière pertinente pour adapter les profils aux besoins des entreprises. Les problématiques rencontrées par les salariés en situation de licenciement sont très différentes selon le contexte. Le travail sur mesure qui est mené en tant que prestataire de Pôle Emploi sur cet accompagnement, permet d'ajuster au mieux les compétences proposées avec celles attendues par les entreprises du territoire.

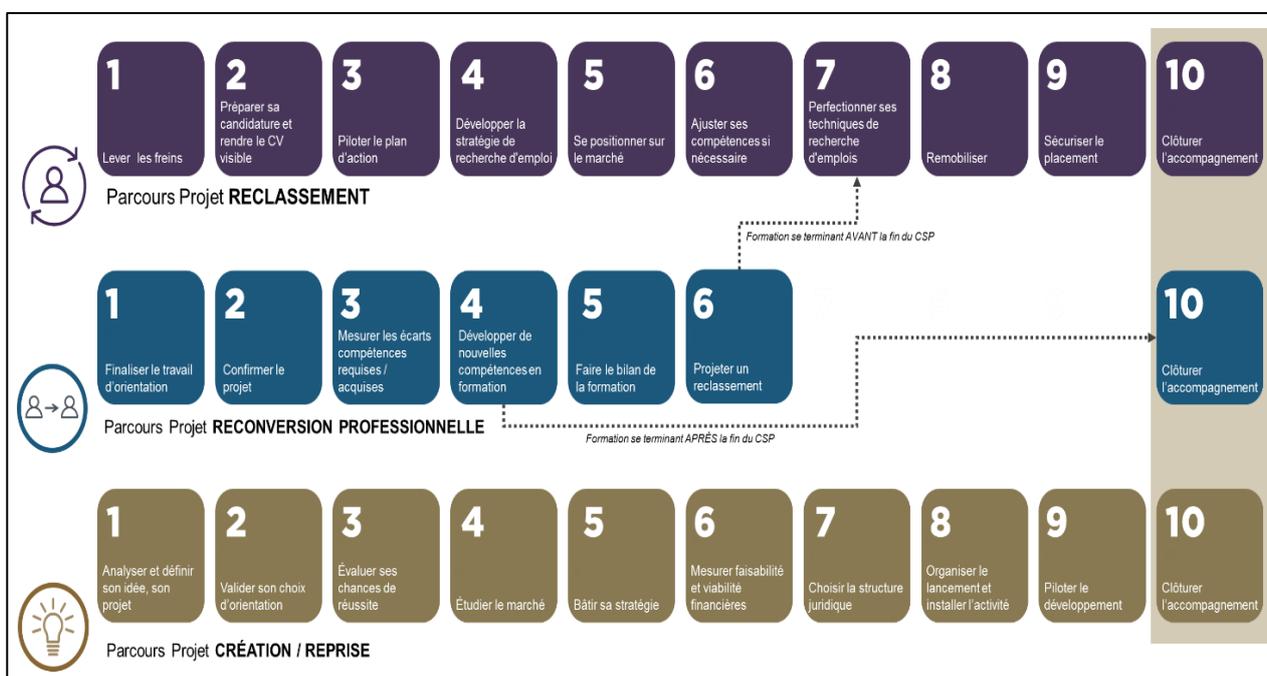
Par Ailleurs, LHH et AFPA forment un groupement. LHH étant le mandataire sur le lot Provence (Istres, Aix-en Provence, Marseille, Gap et Le Pontet). L'AFPA est mandataire sur le lot Côte d'Azur (Nice, Cannes et Toulon). Les groupements sont imposés lors des appels d'offres depuis 2008-2009 (date de la fusion ANPE - ASSEDIC).

Ce service est composé de 3 Conseillères en Transitions Professionnelles à savoir Mme Karine PREVOST, Mme Carine JUSOT et Mme Cathy SIEBERT.

Fonctionnement du CSP



Parcours d'accompagnement proposés en phase 2 :



La modalité d'accompagnement sera convenue à l'issue du diagnostic partagé lors de cette première rencontre.

Une modalité d'APPUI essentiellement composée d'un travail à distance sur la plateforme numérique associée à des entretiens individuels avec contacts téléphoniques et/ou mails avec le consultant,

Une modalité RENFORCE essentiellement composée d'actions en présentiel (ateliers collectifs et entretiens individuels) associée à des contacts téléphoniques et/ou mails avec le consultant,

Une modalité MIXTE associant les deux modalités.

L'organigramme de l'AFA du Pontet

AFPA AVIGNON LE PONTET							
	<p>Directrice de Centre GROVALET Pascale</p> <p>Assistante de direction ROSSI Fabienne</p>						
VILLAGE DES SOLUTIONS							
TERESIEU	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Eliam</td> <td style="width: 20%;">DD</td> <td style="width: 60%;">Chargée d'accueil et d'information du 13/03/23 au 13/03/24</td> </tr> <tr> <td>Mina</td> <td>DD</td> <td>Chargée d'accueil et d'information du 20/03/23 au 18/03/24</td> </tr> </table>	Eliam	DD	Chargée d'accueil et d'information du 13/03/23 au 13/03/24	Mina	DD	Chargée d'accueil et d'information du 20/03/23 au 18/03/24
Eliam	DD	Chargée d'accueil et d'information du 13/03/23 au 13/03/24					
Mina	DD	Chargée d'accueil et d'information du 20/03/23 au 18/03/24					
Accompagnement des Parcours 21001U1890							
EL BHAZZALI Mohamed	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Fouad</td> <td style="width: 20%;">DI</td> <td style="width: 60%;">Responsable</td> </tr> </table>	Fouad	DI	Responsable			
Fouad	DI	Responsable					
PASQUIT Jolie	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Jolie</td> <td style="width: 20%;">DI</td> <td style="width: 60%;">Responsable</td> </tr> </table>	Jolie	DI	Responsable			
Jolie	DI	Responsable					
Formation & Qualification 1100611890							
EL BHAZZALI Mohamed	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Mohamed</td> <td style="width: 20%;">DI</td> <td style="width: 60%;">Responsable en mission à partir du 16/02/23</td> </tr> </table>	Mohamed	DI	Responsable en mission à partir du 16/02/23			
Mohamed	DI	Responsable en mission à partir du 16/02/23					
PASQUIT Jolie	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Jolie</td> <td style="width: 20%;">DI</td> <td style="width: 60%;">Responsable</td> </tr> </table>	Jolie	DI	Responsable			
Jolie	DI	Responsable					
Gestion & Services 1100611890							
EL BHAZZALI Mohamed	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Mohamed</td> <td style="width: 20%;">DI</td> <td style="width: 60%;">Responsable en mission</td> </tr> </table>	Mohamed	DI	Responsable en mission			
Mohamed	DI	Responsable en mission					
ESGER-HAKIS Viktoria	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Viktoria</td> <td style="width: 20%;">DI</td> <td style="width: 60%;">Responsable</td> </tr> </table>	Viktoria	DI	Responsable			
Viktoria	DI	Responsable					
la Prème 16-18 1100611890							
EL BHAZZALI Mohamed	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Mohamed</td> <td style="width: 20%;">DI</td> <td style="width: 60%;">Responsable en mission</td> </tr> </table>	Mohamed	DI	Responsable en mission			
Mohamed	DI	Responsable en mission					
Forme Form Conseil et Médiateur des Numériques (conseiller numérique) du 11/04/23 au 06/12/23							
FERRA GONZALEZ Magaly	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Magaly</td> <td style="width: 20%;">DD</td> <td style="width: 60%;">Forme Form Conseil et Médiateur des Numériques (conseiller numérique) du 11/04/23 au 06/12/23</td> </tr> </table>	Magaly	DD	Forme Form Conseil et Médiateur des Numériques (conseiller numérique) du 11/04/23 au 06/12/23			
Magaly	DD	Forme Form Conseil et Médiateur des Numériques (conseiller numérique) du 11/04/23 au 06/12/23					

Nom	Prénom	Fonction	Date d'arrivée	Date de départ	Statut	Nom	Prénom	Fonction	Date d'arrivée	Date de départ	Statut
AMZIL	Urooash	DI	Forme Instaurateur sites et thématique services			BAKOURI	Rafik	DD	Médiateur des Solutions	01/07/23 au 30/09/23	
AVIGNON	Jean-Pierre	TT	Forme Médiateur des Solutions	13/03/23 au 13/03/23		BLANC	Eloïse	TT	Conseillère Transition	16/03/23 au 31/03/23	
BEHADDI	Farida	DI	Forme Assist. en ressources humaines			BRUNEL	Candice	DI	Chargée de recrutement Accomp. Client Ong		
CARRERE	Erwin	DI	Forme Préparateur/trice de Commandes en Transport			CARON	Christine	DI	Psychologue du travail		
FERNANDES DA SILVA	Claude	DI	Forme Directrice de l'équipement du bâtiment			CAVE	Nathalie	DI	Conseillère Transition		
GEORGES	Magali	DI	Forme Secrétaire Assistante			COBAL	Nicola	DI	Forme en langue étrangère		
GUERRIN	Audrey	DI	Forme Assistante de Vie aux Familles			CHIMENE	Najwa	DI	Forme Pré-formation		
LATOUR	Florence	DI	Forme Techn. Sup. en Méthodes et exploitation Logistique			DOULO	Marine	DI	Conseillère Transition		
LEFEVRE	Carl	DI	Forme Gestionnaire de Site			FANCH	Fatna	DI	Conseillère Transition		
MULLER	Gilles	DI	Forme Vendeur Le conseil en magasin			GRANDIN	Nestor	DI	Forme Conseiller en liaison Professionnelle		
NONNEMACHER	Alexandra	DD	Forme Secrétaire Assistante Médico-sociale de 1703 au 03/10/23			JUROT	Carine	DD	Conseillère Transition	08/01/23 au 31/03/23	
SANDOLE	Gaëlle	DI	Forme Conseillère Médiateur des Numériques			MICHEL	Fatrick	DD	Contrat apprentissage	13/03/23 au 18/07/24	
SANZKY	Séphanie	DI	Forme Agente d'embauche du bâtiment			MOULLETES	Cécile	DI	Forme pré-formation		
TARDUJ	Hervé	TT	Forme Assist. commerciale du 01/01/23 au 28/12/23			POISSER	Virginie	DD	Forme Conseiller en liaison Prof du 12/04/23 au 14/12/23		
TROUSSES	Crystal	DD	Contrat de professionnalisation de 141896/0023 au 18/08/2024			PREVOST	Estève	DI	Conseillère Transition		
						REAU	Sylvie	DI	Conseillère Transition		
						REYNAUD	Marie-Christine	DI	Forme Pré-formation distribution textile		
						ROUJARD	Veronica	DI	Forme Pré-formation textile à partir du 16/04/23		
						SEBERT	Cathy	TT	Conseillère Transition	03/04/23 au 31/03/23	

1.2. Les acteurs internes et externes dans le cadre du dispositif du CSP

1.2.1. Les acteurs internes dans le cadre du dispositif du CSP

- Pôle Emploi mandate l'AFPA du Pontet pour tous les adhérents du CSP du Grand Avignon.
- Cap Emploi
- MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées
- AGEFIPH : Association nationale de Gestion du Fonds pour l'Insertion professionnelle des Personnes Handicapées

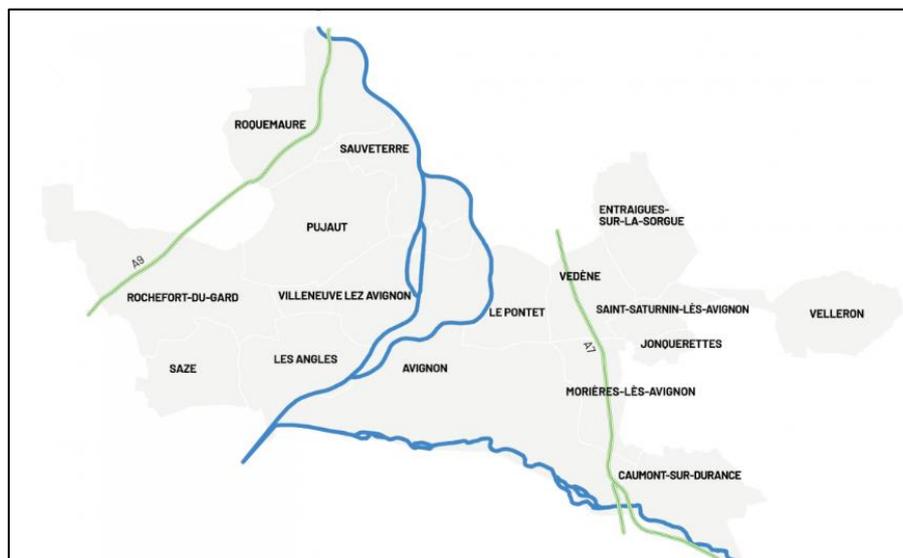
1.2.2. Les acteurs externes dans le cadre du dispositif du CSP

Les acteurs externes du dispositif du CSP sont les opérateurs privés prestataires de services = AFPA et LHH.

Le service d' « Accompagnement des Parcours – Dispositif CSP » de l'AFPA est composé de 3 Conseillères en Transitions Professionnelles à savoir Mme Karine PREVOST, Mme Carine JUSOT et Mme Cathy SIEBERT. Elles ont la possibilité de recourir aux formations proposées par l'AFPA comme l'alphabétisation ou le Français Langue Etrangère (FLE). Par ailleurs, des réunions de CIP sont organisées périodiquement. De plus, le réseau AFPA, permet les échanges divers et variés. Lors de ma première journée d'immersion, j'ai eu l'opportunité d'assister à une réunion du dispositif CSP PACA réunissant les conseillères en Transition Professionnelle de l'AFPA et LHH. Ces échanges permettent la circulation des informations concernant les adhérents du CSP.

1.3. Le territoire

1.3.1. Géographie



Les 16 communes du Grand Avignon

Avignon	Les Angles	Vedène
Caumont-sur-Durance	Morières-Lès-Avignon	Velleron
Entraiques-sur-la-Sorgue	Rochefort-du-Gard	Villeneuve-Lèz-Avignon
Jonquerettes	Saint-Saturnin-lès-Avignon	Pujaut
Le Pontet	Saze	Sauveterre

1.3.2. Les principales caractéristiques

Un taux de chômage élevé et toujours en croissance dans une région déjà fortement touchée. Comparaison de taux de chômage

Comparaison de taux de chômage			
	2 ^{ème} trimestre 2021	2 ^{ème} trimestre 2020	Évolution Annuelle (en point)
Zone d'emploi d'Avignon	10,1 %	9,0 %	+ 1,1 pt
Vaucluse	10,4 %	9,3 %	+ 1,1 pt
Gard	10,9 %	9,8 %	+ 0,9 pt
Provence-Alpes-Côte d'Azur	9,1 %	8,3 %	+ 0,8 pt
France métropolitaine	8,0 %	7,2 %	+ 0,8 pt

Source : https://www.grandavignon.fr/sites/default/files/media/downloads/panorama-eco-du-territoire_2022_web.pdf

En 2021, le taux de chômage de la zone d'emploi d'Avignon était de 10 %¹. Il est plus élevé qu'au niveau

En 2021, le taux de chômage de la zone d'emploi d'Avignon était de 10 %¹. Il est plus élevé qu'au niveau

En 2021, le taux de chômage de la zone d'emploi d'Avignon était de 10 %¹. Il est plus élevé qu'au niveau national et régional et a continué de progresser de 1,1 % sur cette dernière année.

Les départements du Gard et du Vaucluse font toujours partie des départements français les plus touchés (4^{ème} et 7^{ème} rang).

Point positif, la zone d'emploi d'Avignon présente un taux de chômage inférieur à ceux enregistrés dans ces deux départements montrant ainsi une dynamique plus positive.

Concernant le dispositif CSP, l'UNEDIC nous révèle que la tendance à la dégradation observée au trimestre précédent se confirme au 4^e trimestre 2022.

En effet, le dernier trimestre de l'année est marqué par un ralentissement de l'économie française, notamment dû à l'inflation et à la crise énergétique qui touche également le dispositif du CSP.

Les défaillances d'entreprises continuent d'augmenter, ce qui conduit à une hausse des adhésions au CSP (plus de 5 600 par mois contre 4 000 précédemment).

En parallèle, le recours à la prime de reclassement, liée à la reprise d'un emploi durable, diminue (-32%). Conséquence, le nombre d'allocataires indemnisés en CSP augmente à nouveau après une longue période de baisse (42 000 bénéficiaires indemnisés fin décembre 2022 contre 38 600 au plus bas fin juin 2022) et la part des bénéficiaires qui sortent des listes de Pôle emploi 6, 12 ou 24 mois après leur entrée en CSP marque le pas.

Le nombre d'adhésions au CSP est en hausse avec 17 000 adhésions par trimestre.

Le nombre d'adhésions au CSP au quatrième trimestre est en hausse et retrouve presque le niveau de 2018 : près de 17 000 entrées en CSP ont été comptabilisées sur le 4^e trimestre 2022, contre environ 12 000 les trimestres précédents, soit une hausse de plus de 4 %.

Dans le même temps, les inscriptions à Pôle emploi pour motif de licenciement économique restent stables ce qui conduit à une augmentation de la part des entrées en CSP parmi l'ensemble des licenciements économiques (7 sur 10 environ).

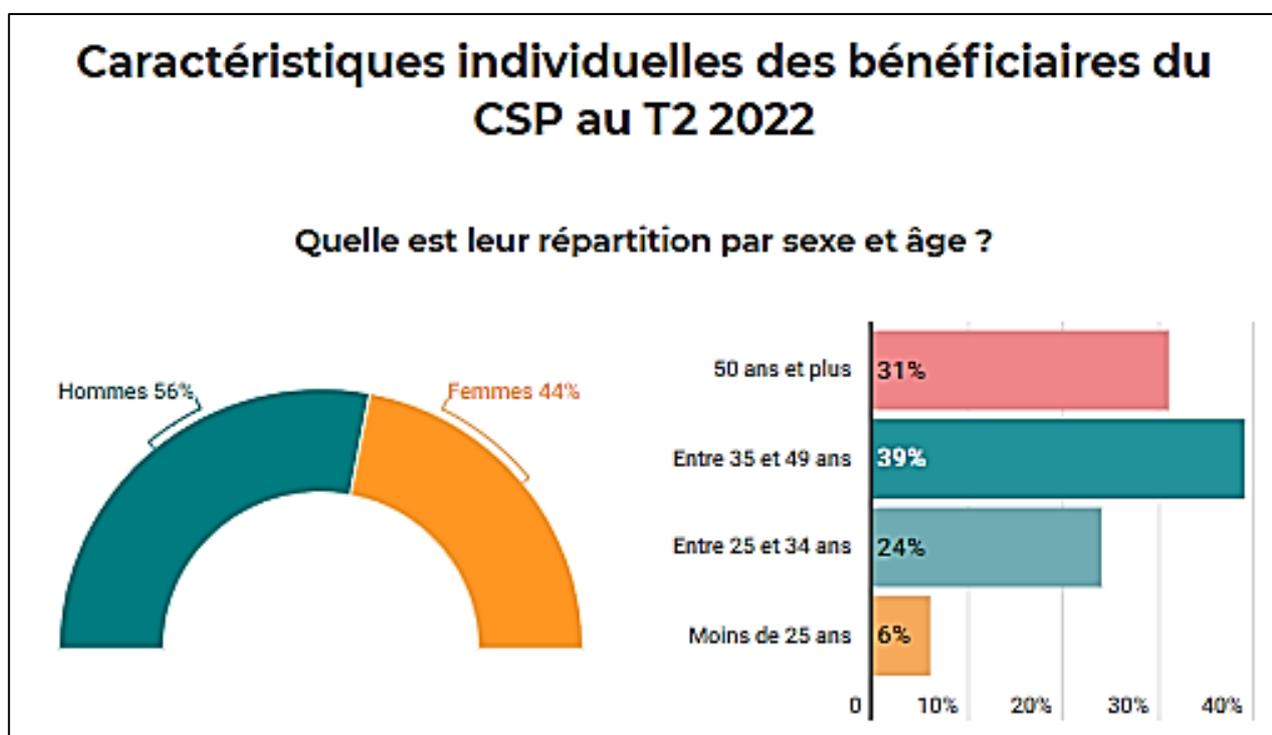
Cette hausse des adhésions au CSP est à mettre en parallèle avec l'augmentation des défaillances d'entreprises au 4e trimestre 2022 : **+48%** par rapport au même trimestre de l'année précédente, pour atteindre plus de 12 500 procédures, ce qui représente 42 000 emplois menacés (Source : Altares).

Les secteurs qui connaissent les plus fortes hausses, sont l'industrie agroalimentaire (**+117%**), la restauration (**+108%**), l'enseignement (**+73%**) et le commerce de détail (**+73%**) avec des grandes enseignes qui ont ouvert des procédures au dernier trimestre 2022 telles que **Touppargel** ou **Burton**.

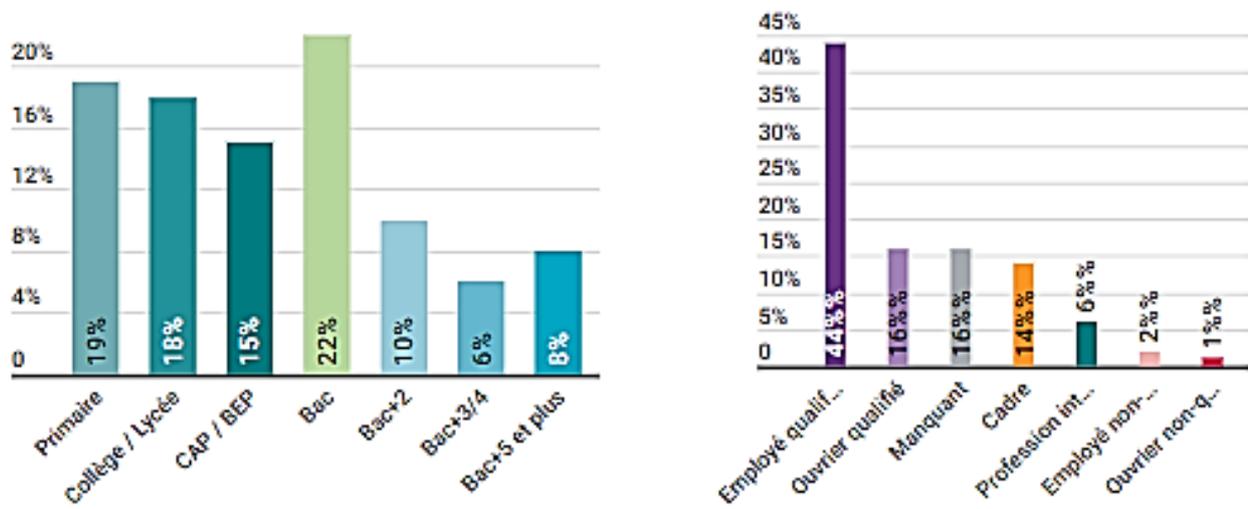
Les profils des bénéficiaires du Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP) fin 2021-début 2022, ainsi que les secteurs d'activité dont ils sont originaires, sont globalement les mêmes qu'en 2019 et leur répartition avait peu évolué pendant la crise Covid.

Les adhérents au CSP sont davantage des hommes, d'âge intermédiaire. Près de la moitié d'entre eux a obtenu minima le baccalauréat. Ils se distinguent des autres allocataires ayant un droit ouvert à l'Assurance chômage par le fait qu'ils soient plus âgés, une proportion de cadres plus élevée et originaires de secteurs d'activité différents. Ils sont majoritairement issus du commerce, de l'industrie manufacturière ou de la construction.

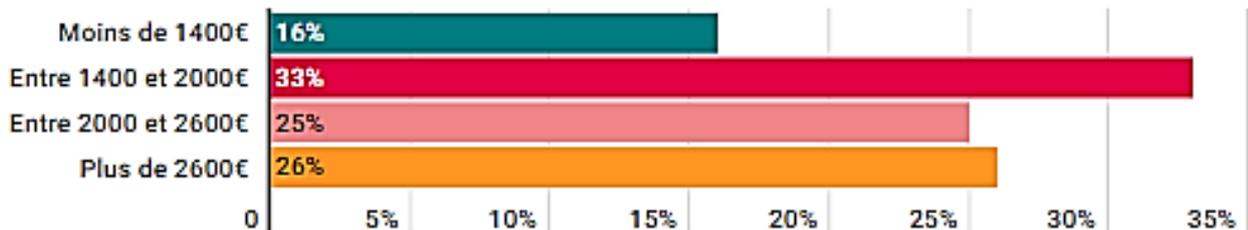
Durant la crise de la Covid-19, une parenthèse a pu être observée. Ainsi, les secteurs d'origine des bénéficiaires du CSP ont évolué avec une plus grande représentation du secteur de l'industrie manufacturière, des activités spécialisées ou de l'hébergement / restauration et au contraire moins de bénéficiaires issus du commerce ou de la construction. Durant la crise, de nouveaux profils ont également adhéré au dispositif avec davantage de femmes ou de cadres, avec un salaire de référence plus élevé.



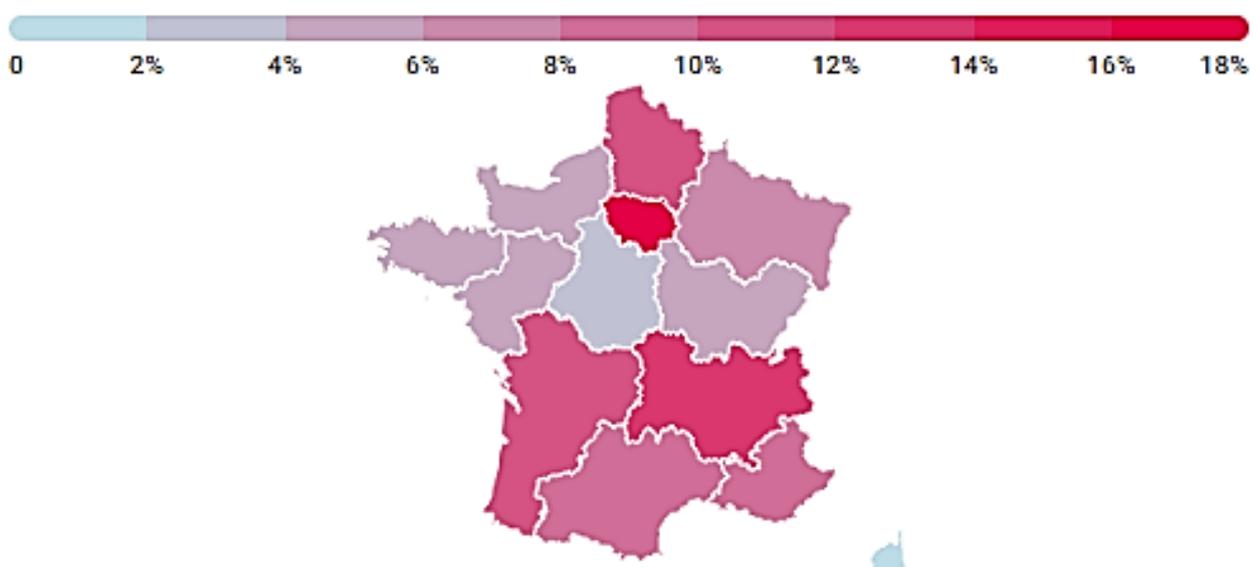
Quel est leur niveau de diplôme et leur catégorie socioprofessionnelle ?



Quel est leur salaire mensuel brut de référence ?



Où résident-ils ?



Source : <https://www.unedic.org/publications/profil-et-secteur-dactivite-dorigine-des-beneficiaires-du-csp>

Chapitre 2 : Entretien diagnostic

Chapitre 2 : Entretien diagnostic

2.1. Le contexte de l'accompagnement

2.1.1. La structure

La personne accompagnée que j'ai choisie, est salariée en CDDI au sein des Valoristes en Vaucluse en Avignon.

Ce chantier d'Insertion a pour activité le recyclage des déchets professionnels. Ils collectent du Polystyrène, des fenêtres en fin de vie et traitent ces matériaux de façon à ce qu'ils puissent être réutilisés dans la fabrication de nouveaux produits et ainsi éviter qu'ils ne soient enfouis.

2.1.2. Le dispositif

Les ateliers et chantiers d'insertion (ACI) proposent un accompagnement et une activité professionnelle aux personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières. Les salariés de l'ACI bénéficient d'une rémunération au moins égale au Smic. Les ACI sont conventionnés par l'État et bénéficient d'aides pour accomplir leurs missions.

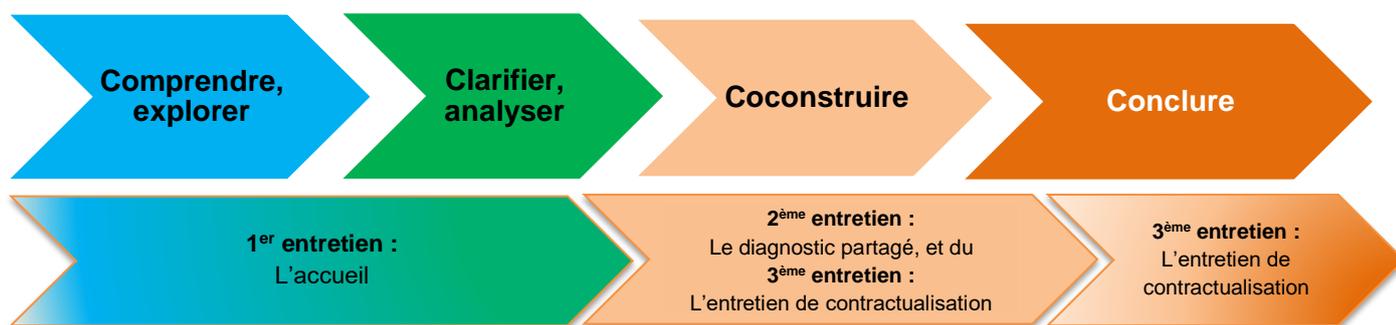
L'ACI fait partie des Structures d'Insertion par l'Activité Économique (SIAE).

2.1.3. La personne accompagnée

Dans le cadre du respect de la confidentialité, je nommerai la personne accompagnée : Marianne.

2.2. Les trois entretiens avec Marianne

Au cours de la formation, nous avons exploré et expérimenté avec Magali Coffin les différents apports du récit de vie et la méthode des 4 C avec Marie Le Gall, je choisis de m'imprégner de ces 2 méthodes pour les 3 entretiens avec Marianne.



2.2.1. L'entretien d'accueil

Je rencontre Marianne dans mon bureau au sein du chantier d'insertion. Nous nous appelons par nos prénoms. J'ai été présentée aux salariés par la Directrice le matin même. Notre rendez-vous a été fixé à 13h30 lors du retour de sa pause déjeuner.

Elle arrive à l'heure, elle toque à la porte de mon bureau, je lui ouvre en souriant, elle répond à mon sourire et je l'invite à s'asseoir. Je lui propose un café, elle me dit qu'elle vient d'en boire un.

Je m'applique à lui expliquer comment vont se dérouler nos prochains entretiens et surtout le but de ces derniers.

Je lui indique également que toutes les informations dont elle souhaite me faire part seront à la fois confidentielles mais aussi partagées avec la Directrice et l'encadrant technique.
Je m'assure qu'elle a bien compris en reformulant et en lui demandant si elle est bien d'accord avec ce qui est dit.

La directrice et l'encadrant technique m'avaient prévenue que Marianne est guinéenne et que sa compréhension du français restait approximative. J'ai donc été très attentive à ses réponses et aux miennes.

J'ai précisé à Marianne que nous allons faire dans un premier temps, une mise à jour des différentes informations administratives à la lumière de son CV qu'elle avait apporté.

J'ai utilisé le guide de l'entretien de récolte d'informations, cela m'a permis d'aborder différents thèmes et ressources de l'accompagnement socioprofessionnel (identification d'éventuels freins et ressources- cf. annexe : Fiche de synthèse des éléments de Diagnostic Partagé).

Je lui précise que les entretiens seront d'environ 30 minutes.

Marianne est curieuse, elle se prête volontiers à l'exercice. Son attitude est positive et impliquée. En effet, elle répond volontiers à mes questions en étant le plus précise possible. Lorsque je me présente à elle et lui explicite le but de cet entretien elle sourit et rit. Dans mon bureau, il fait une température agréable contrairement à son espace de travail. En effet, l'activité ne permet pas d'avoir une température douce, néanmoins les salariés du chantier ont des vêtements qui permettent d'avoir une température corporelle décente. Marianne est ravie de rester dans ce bureau lumineux et chaud. Elle décide de son propre chef de faire un récit de vie. Au cours de celui-ci, je peux à la fois vérifier les informations de son dossier administratif et comprendre sa motivation d'indépendance professionnelle : « mon mari il a 20 ans de plus que moi, il a eu un accident de travail on était au RSA (Revenu de Solidarité Active), mais mes enfants grandissent j'ai besoin d'avoir un travail »

Marianne m'a parlé avec émotion de son pays la Guinée, de ses enfants (6 enfants dont un en Guinée et du décès de l'avant-dernier). Grâce à ces échanges, nous avons réussi dans un premier temps à identifier quelques freins et ses ressources (cf. [Synthèse de l'accompagnée](#) à la fin de ce chapitre).

En France depuis 16 ans, Marianne me confie que l'apprentissage du français a été et reste toujours difficile. Bien qu'elle me dise regarder les dessins-animés en français avec ses enfants, je me rends compte au travers des questions que je lui pose, que sa compréhension est approximative. Par ailleurs, son parcours professionnel épisodique n'a pas pu l'aider dans l'apprentissage du français.

Je lui fais part de la participation de l'ensemble des salariés au Job dating programmé la semaine prochaine. Elle est étonnée de cette participation. Je lui propose de m'expliquer le but du chantier d'insertion.

Marianne : apprendre métier

Magdalena : c'est vrai mais pas seulement, si vous souhaitez devenir agent de recyclage bien sûr, mais vous Marianne quel travail voulez-vous ?

Marianne : ménage, fruits légumes

Magdalena : vendre des fruits et des légumes ?

Marianne : ranger fruits et légumes cartons

Je lui montre des images de logistique (primeur)

Marianne : oui ça ça

Je lui propose de travailler sur son CV. Je lui montre le site Internet CANVA pour l'aider à réaliser son CV, elle est très enthousiaste et choisit même un modèle. Je remets du cadre en lui disant que l'on fera cette activité au prochain rdv.

2.2.2. L'entretien diagnostic partagé

Au cours de cet entretien, j'explique à Marianne que nous allons revenir sur son parcours afin d'établir dans un troisième temps un plan d'actions.

Je reprends les éléments vus la fois précédente afin de lister les freins et les ressources de Marianne.

Lors de notre échange, Marianne identifie plusieurs freins :

- La compréhension du français : je poursuis en lui demandant si elle connaît les différentes lettres de l'alphabet. Elle me sourit, prend ma main et fait un signe de la main indiquant plus ou moins. Je prends une feuille et décide d'y inscrire toutes les lettres de l'alphabet en capitales. Je lui demande de me nommer celles qu'elle connaît. Elle me dit celles de son prénom et celles du prénom de ses enfants. Elle prend ma main et me montre les lettres de l'alphabet dans l'ordre pour que nous les disions ensemble. Marianne est analphabète ;
- Elle n'a pas de permis de conduire, c'est difficile pour elle de se repérer dans les transports en commun ;
- Elle ne sait pas utiliser un ordinateur ;
- Elle ne connaît qu'Avignon ;
- Elle doit être disponible de 16h à 8h30 du matin pour la gestion logistique familiale de ses enfants et de son mari.

Je lui demande à présent de me dire tout ce qu'elle sait faire :

Pour illustrer mon propos, j'insiste sur le fait que :

- Elle est motivée pour trouver un travail dans l'entretien des locaux ou la logistique.
- Elle est capable d'entretenir une maison et de nourrir une famille composée de six personnes

Que grâce au chantier d'insertion :

- Elle sait suivre des process
- Elle sait travailler en équipe

Le frein principal de Marianne est avant toute chose, sa communication en français. Le peu d'instruction qu'elle a reçu en Guinée accentue ses difficultés d'apprentissage. Durant ses seize années en France, Marianne a essayé « *mais c'est dur* ».

Son analphabétisme rend son apprentissage plus complexe. En effet, Marianne a des enfants en école maternelle et en CE₁, elle pourrait à l'aide de ses aînés profiter de l'apprentissage de la lecture mais cela reste difficile. Je la rassure en lui disant qu'il existe des cours d'alphabétisation et des cours de Français Langue Étrangère. Nous convenons que cet apprentissage est la clef pour la réussite de ses projets professionnels et personnels. Je me rends compte que cette prise de conscience est difficile pour Marianne. Néanmoins, elle est indispensable dans cette co-construction de son projet socioprofessionnel.

Marianne prend conscience et me fait part de cette prise de conscience quant à sa compréhension du français.

Nous établissons avec Marianne une série de rendez-vous consacré à la fois au job dating (CV + préparation et simulation d'entretien d'embauche) + recherche de formation en alphabétisation et en FLE.

2.2.3. L'entretien de contractualisation

Grâce à l'identification de ses besoins, nous avons pu ensemble établir un plan d'action pour les semaines à venir afin que Marianne ait le plus de probabilités d'atteindre son indépendance professionnelle.

Grâce à la qualité de nos échanges, Marianne me demande un rendez-vous pour demain matin afin que nous puissions débiter son plan d'action. Je lui confirme le rendez-vous et lui demande s'il y a des éléments que nous n'avons pas abordé et qu'elle souhaite aborder.

Nous décidons avec Marianne de faire un planning des différents rendez-vous du plan d'action que nous avons coconstruit afin que l'encadrant technique soit informé. J'avais vu avec lui les différents créneaux possible pour ne pas perturbé l'activité de production.

2.2.3.1. Le plan d'action

➤ *Elaboration du CV en utilisant l'application CANVAS*

L'objectif de cette élaboration est de mettre en avant les ressources de Marianne, ses compétences, ses savoir-faire et de valoriser son parcours professionnel.

➤ *Préparation à l'entretien d'embauche*

L'objectif de cette préparation est de permettre à Marianne de se valoriser, de mettre en avant ses ressources et de rendre cet exercice le plus confortable possible.

➤ *Simulation d'entretien d'embauche avec l'encadrant technique*

L'objectif de cette simulation est de confronter Marianne aux différentes questions qui peuvent lui être posées quant à son parcours professionnel. Une remédiation sera effectuée à l'issue de cette simulation.

➤ *Recherche de formation en alphabétisation et FLE*

L'objectif de cette recherche de formation en alphabétisation et en FLE permet de prendre en considération ses freins en termes de communication et d'échanges avec ces futurs employeurs.

Marianne est enthousiaste quant à ce plan d'action et s'engage auprès de l'équipe de direction et moi-même à le suivre. Nous prenons congés.

2.2.3.2. Synthèse

Orientation/Dispositif :

Marianne a candidaté au poste d'agent de recyclage via Pôle Emploi, un entretien d'embauche a été réalisé par la Directrice et l'encadrant technique à l'issue duquel elle a été choisie.

Marianne a compris et adhéré aux objectifs de ce chantier d'insertion, à savoir l'apprentissage de nouveaux savoir-faire, de procédures et d'apprentissage d'un secteur inconnu.

Cette structure d'insertion par l'activité économique permet un accompagnement et une activité professionnelle aux personnes comme Marianne rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières. Grâce au chantier d'insertion, elle accède à un contrat à durée déterminée d'insertion de 4 mois renouvelable jusqu'à hauteur de 24 mois. Elle peut par ailleurs bénéficier d'aides à la formation.

Situation administrative :

Marianne est guinéenne, elle est âgée de 43 ans, elle est mariée et a 5 enfants. Son mari et elle étaient au RSA. Son mari est actuellement en arrêt maladie à la suite d'un accident de travail. Concernant ses ressources, elle bénéficie des aides de l'état quant à son logement et à l'éducation de ses enfants.

Elle a également un accompagnement social par une assistante sociale du CCAS d'Avignon.

Mobilité :

Au vu de ses problèmes d'analphabétisme, elle n'est pas en mesure pour le moment de passer son permis de conduire. Elle se déplace exclusivement en transport en commun même si cela reste parfois une difficulté.

Santé :

Elle a un suivi régulier concernant sa santé, elle n'a à ce jour aucun problème de santé.

Formation :

Marianne n'a pas bénéficié d'enseignement scolaire régulier dans son pays d'origine à savoir la Guinée. Lorsqu'elle est arrivée en France, elle n'a malheureusement pas eu l'opportunité d'intégrer une remise à niveau.

Elle regrette de ne pas avoir eu l'opportunité d'avoir eu une scolarité régulière car elle aimerait aujourd'hui venir en aide à ses enfants.

Parcours Professionnelle :

Marianne a effectué des missions courtes comme agent d'entretien. En Guinée, elle a été préparatrice de commande dans le domaine des fruits et légumes. Elle a aussi aidé sa mère, commerçante ambulante en Guinée.

L'accompagnement souhaité par Marianne :

Marianne manifeste son souhait d'autonomie professionnelle et sociale. Ses enfants grandissent, son mari n'est plus en mesure d'exercer son emploi à la suite d'un accident de travail. Elle doit à présent subvenir aux besoins financiers de son foyer.

Marianne a pris conscience de sa fragilité de compréhension du français, elle souhaite donc suivre une formation d'alphabétisation et en Français Langue Etrangère.

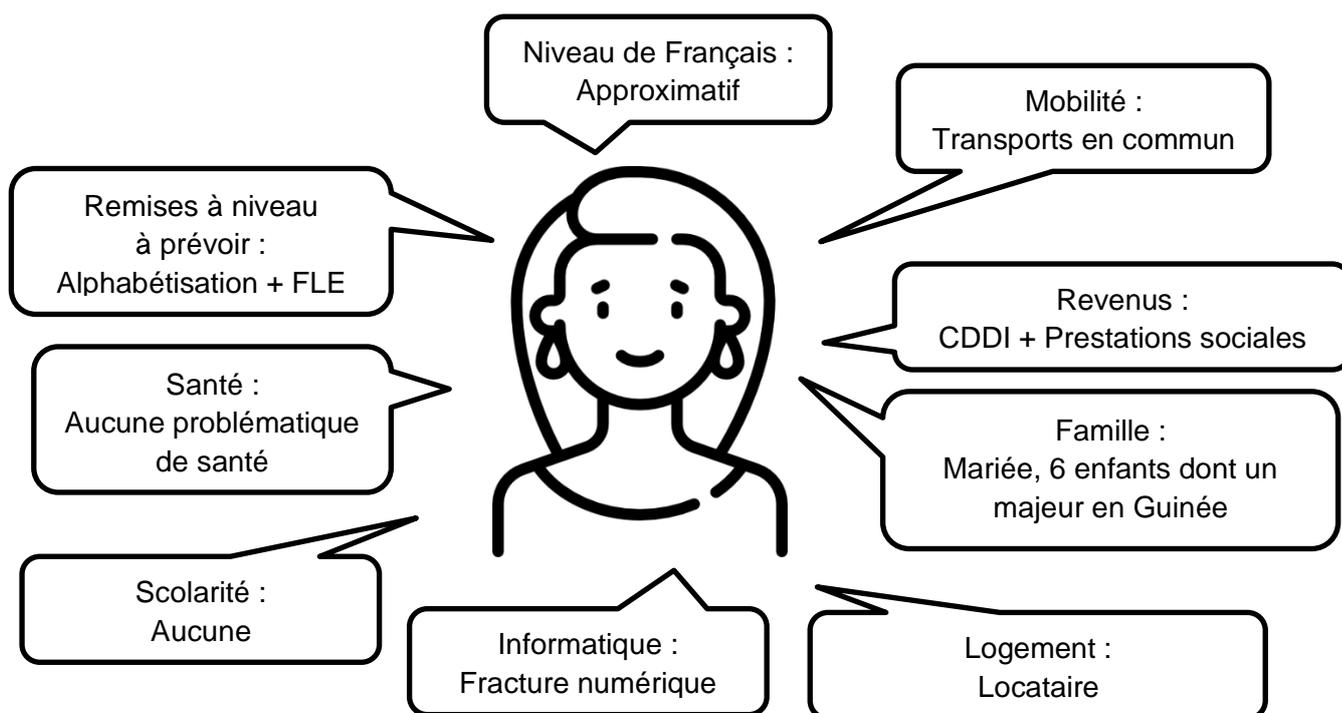
Elle souhaite également un accompagnement dans l'amélioration de son CV et aussi être préparée aux entretiens d'embauche.

Frein relevés et plan d'action en conséquence :

- *Frein communicationnel* : Une recherche conjointe sera faite quant aux formations en alphabétisation et Français Langue Etrangère. À l'issue de ces formations une médiation numérique sera mise en place. Les prérequis sont une compréhension et capacité d'écriture en français ;

- *Frein Formation* : Marianne à moyen terme envisage la possibilité de se former dans le nettoyage par un CQP Propreté ;
- *Frein de la mobilité* : Marianne se déplace en transports en commun, les formations en alphabétisation et Français Langue Etrangère lui permettront d'accéder plus tard au permis de conduire.

Nous avons à plusieurs reprises échangé sur les freins de Marianne avec la Directrice. Les demandes de formations en alphabétisation et Français Langue Etrangère sont nombreuses en Avignon, il y a souvent beaucoup d'attente quant à l'intégration dans ces formations. Par ailleurs, le financement implique un renouvellement de CDDI à l'ACI.



Synthèse de l'accompagnée

2.2.3.3. Analyse de pratique professionnelle

Dès mon premier contact avec Béatrice DIOUX, Directrice de l'ACI, je me suis immédiatement sentie en confiance et en accord avec les objectifs de cette structure.

La Directrice m'a accueillie et présentée en toute bienveillance, elle a expliqué mon rôle aux salariés. Le contact avec les bénéficiaires du dispositif a été agréable et sympathique.

J'ai réalisé les entretiens en totale autonomie dans un climat de confiance. Les entretiens avec les salariés ont été très enrichissants. L'écoute active a été déterminante pour installer un climat de confiance réciproque. J'avais à cœur de comprendre chaque salarié dans leur parcours global.

Le choix du récit de vie vu et travaillé avec Magali COFFIN a été pertinent tout comme la méthode des 4 C par Marie LE GALL. Grâce à ces méthodes, les salariés se sont sentis écoutés sans aucun jugement de valeur mais dans un esprit d'ouverture et de bienveillance.

Les principales difficultés que j'ai pu rencontrer lors des entretiens avec Marianne ont été :

- ❖ La bonne compréhension des propos reçus et tenus par Marianne. En effet, sa compréhension du français étant approximative, j'ai dû constamment vérifier par la reformulation de mes propos comme des siens.
 - ❖ Le temps disponible de Marianne pour travailler sur son projet professionnel et social était en deçà de ce qu'elle aurait aimé. Un relais avec un travailleur social aurait été intéressant.
 - ❖ La gestion de la temporalité : dans l'absolu j'aurais aimé commencer par le frein principal à savoir la compréhension du français et l'alphabétisation. J'aurais aimé mettre en place des ateliers de FLE. Il aurait fallu que mon immersion soit beaucoup plus longue.
 - ❖ Le principe de réalité : les places en alphabétisation et en FLE sont peu nombreuses et le financement de ces dernières est très cadré.
- Synthèse de mon analyse de pratique professionnelle :

Points Forts	Points d'efforts
<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'écoute, l'empathie et la bienveillance ; ➤ La posture ; ➤ L'approche holistique m'a permis d'avoir une vision globale de l'accompagnée ; ➤ Les questions ouvertes lors des entretiens ont permis une fluidité des propos ; ➤ La reformulation constante a été un atout pour une compréhension réciproque ; ➤ Le renforcement positif et la valorisation des ressources de Marianne ont été un atout dans la relation de confiance ; ➤ La cohésion entre les différents acteurs de l'ACI ; ➤ Mon réseau et mes connaissances dans le domaine de la formation. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mon enthousiasme parfois trop expressif peut être compris comme une injonction à agir et non comme la satisfaction d'une action possible ⇒ Remédiation : être vigilante quant à ce trait de caractère ; ➤ Mes tics de langage "d'accord" "entendu" "ok" etc. plus en cohérence avec les propos et le public. ⇒ Remédiation : la vigilance et l'expérience devraient m'être profitable ; ➤ Approfondir mes connaissances dans les différentes méthodes d'accompagnements. ⇒ Remédiation : Lectures, conférences et échanges avec mes collègues ; ➤ Le principe de réalité : le champ d'action du CIP implique une collaboration avec les différents acteurs d'Insertion socio-professionnelle. ⇒ Remédiation : l'approfondissement de mes connaissances des partenaires.

Chapitre 3 :

Accompagnement à la mise en œuvre d'un projet professionnel

Chapitre 3 : Accompagnement à la mise en œuvre d'un projet professionnel

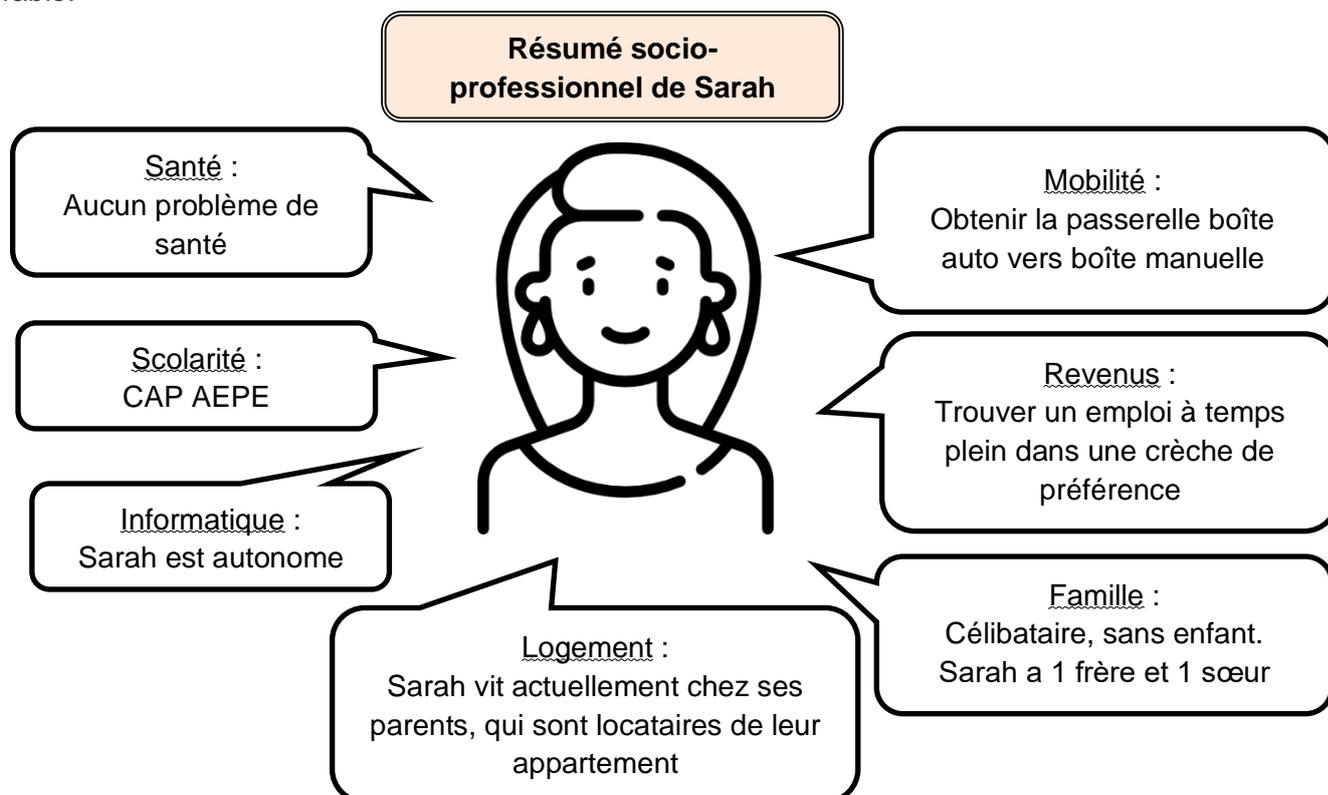
3.1. La structure

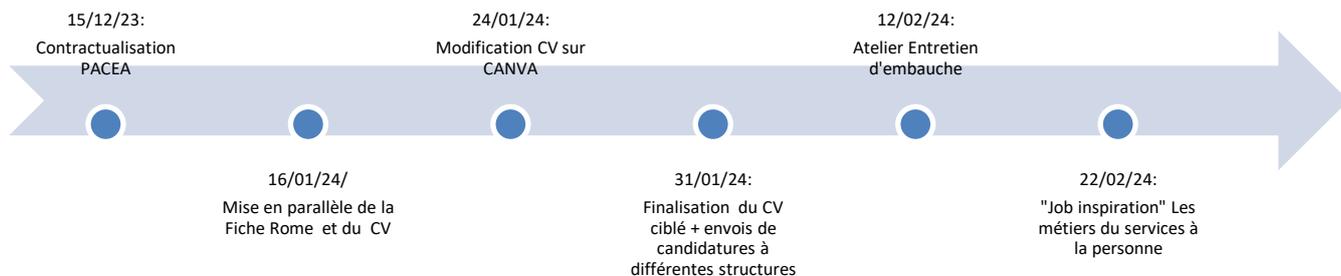
La Mission Locale remplit une mission de service public pour l'orientation et l'insertion professionnelle et sociale des jeunes de 16 à 25 ans. Elle accompagne les jeunes vers une formation professionnelle, elle favorise l'accès à l'emploi durable, elle propose l'accès à la culture et à la santé pour tous.

3.2. Le contexte de l'accompagnement de Sarah

Sarah est une jeune femme âgée aujourd'hui de 21 ans. Son accompagnement auprès de la Mission Locale du Delta (MLD), a débuté après sa classe de Terminale de son baccalauréat Technologique Sciences et Technologie de la Santé et du Social en Avignon. N'ayant pas obtenu son baccalauréat, elle a sollicité la MLD pour l'accompagner dans sa recherche d'un emploi. Lors de ce premier accompagnement, Sarah a signé un Contrat d'Engagement Jeune (CEJ) au cours duquel elle a pu définir son projet professionnel, à savoir travailler auprès de jeunes enfants. Elle s'est formée, elle s'est inscrite au CAP Accompagnement Educatif Petite Enfance auprès du GRETA en 1 an en alternance. Elle a obtenu son CAP en juillet dernier. À la suite de l'obtention de son diplôme professionnel, elle s'est consacrée à passer son permis de conduire.

Elle a démarré un nouvel accompagnement auprès de la MLD en décembre dernier. Son conseiller lui a proposé le dispositif du Parcours Contractualisé d'Accompagnement vers l'Emploi et l'Autonomie (PACEA). Ils ont coconstruit un plan d'action dont l'objectif est un retour vers l'emploi durable.





Frise chronologique du plan d'action

3.2. Premier entretien

Lors de la contractualisation, le conseiller de Sarah et Sarah avaient coconstruit un plan d'action quant à la réalisation de son projet professionnel. Il lui avait proposé de mettre en parallèle son CV avec la fiche métier Rome d'auxiliaire Petite Enfance. Le conseiller lui a imprimé la fiche Rome sur le site MétierScope : <https://candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/K1303/assistant-maternel-assistante-maternelle>

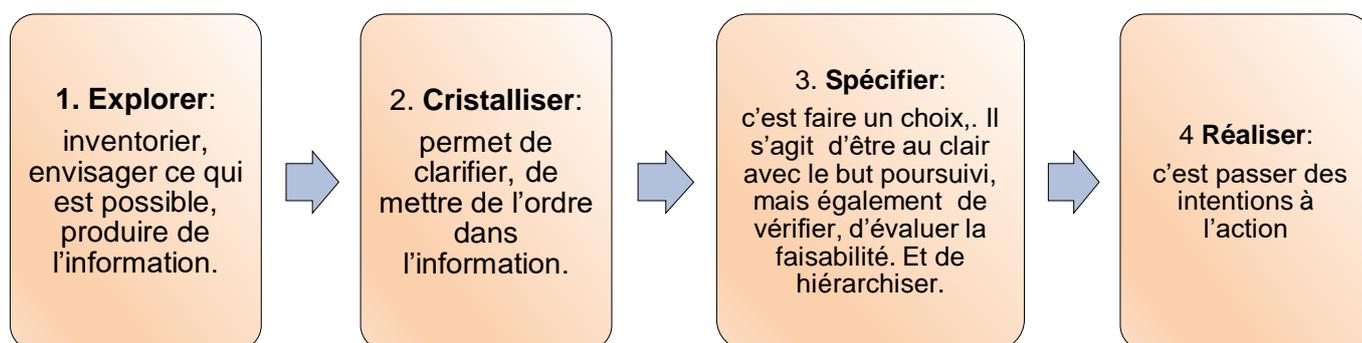
Le 16 janvier, le conseiller demande à Sarah si elle est d'accord pour que je participe à son accompagnement. Sarah acquiesce, son conseiller lui explique que je suis en immersion professionnelle et que je prépare le TP de CIP. Il lui indique également mon parcours professionnel, à savoir mes accompagnements auprès de déficients auditifs, de primo-arrivants et d'apprentis. Il explique qu'il m'a demandé de travailler avec Sarah au vue de mon expérience dans ce domaine. Il nous invite à nous installer dans un autre bureau afin de commencer la première étape du plan d'action de Sarah.

Nous nous installons avec Sarah et lisons ensemble la fiche Rome. Je propose à Sarah de lire à haute voix et d'entourer les savoir-faire et les savoir-être qui lui semblent indispensable à la fonction d'auxiliaire de Petite Enfance.

Sarah se prête volontiers à cet exercice, une fois cette étape faite, je lui propose de noter à côté de chacun de ses stages réalisés lors de son alternance, les compétences qu'elle a acquises.

Lorsque Sarah compare la fiche Rome et son CV, elle me dit avec un franc sourire : « *Mais j'en ai oublié pleins de compétences sur mon CV !* »

Nous échangeons sur son analyse. Nous avons évoqué avec son conseiller la pertinence de la méthode de l'Activation du Développement Vocationnel et Personnel (ADVP). En effet, bien que Sarah ait grâce au CEJ élaboré sa projection professionnelle, Il nous ait apparu judicieux d'utiliser cette méthode pour poursuivre la réussite de son projet professionnel.



Cet échange donne à Sarah l'envie de modifier son CV, afin de mettre en relief sa montée en compétences lors de son alternance.

Nous décidons conjointement avec son conseiller et moi-même de programmer le planning des prochains rendez-vous et/ou ateliers.

- Le prochain rendez-vous est pris pour le 24 janvier au cours duquel le fond et la forme du CV seront modifiés, le logiciel utilisé sera Canva ;
- Le 31 janvier : Finalisation du CV cible + envois de candidature ;
- 12/02/24 : Atelier Entretien d'embauche ;
- 22/02/24 : "Job inspiration" Les métiers du service à la personne.

Sarah nous fait part de sa satisfaction et de son accord quant à ce programme.

3.3. Deuxième entretien

Je reçois Sarah le 24 janvier à 10h pour procéder aux différentes modifications de forme et de fond de son CV. Nous utilisons le compte CANVA de la MLD, ce qui permet d'avoir accès à plus de fonctionnalités.

Alors que Sarah procède aux modifications, nous échangeons sur les couleurs, les illustrations, les éléments qu'elle souhaite mettre en avant. Cet échange alimente sa réflexion, clarifie son objectif et lui permet de mettre de l'ordre dans sa production.

Alors qu'elle avait utilisé précédemment CV Designer, le choix de CANVA lui apparaît plus judicieux. En effet, Sarah décide d'illustrer son CV par des images « petite enfance » comme une construction de cubes, un mobile, une tétine, un jeune enfant construisant une tour de cubes, des empreintes de pieds de bébé et un soleil souriant. Elle argumente son choix par la cohérence entre le titre de son CV et l'emploi recherché.

Les couleurs choisis mettent également en évidence ses compétences créatives.

Par ailleurs, elle choisit de mettre ses coordonnées plus en avant que le précédent CV.

Elle me propose d'échanger sur ses choix hiérarchiques quant à l'ordre de ses compétences. En effet, Sarah a classifié les savoir-faire. Ce choix a été motivé par une réflexion issue de ses propres expériences professionnelles. Son attitude concernant son estime d'elle-même a évolué de manière positive.

En effet, l'exploration faite lors du précédent entretien lui a permis de clarifier et de cristalliser son regard quant à ses propres savoirs.

Au vu du temps imparti, Sarah terminera son CV lors de notre prochain rendez-vous. Je lui rappelle qu'elle a toujours la possibilité d'assister à l'atelier Emploi supervisé par la Conseillère chargée de Relations Entreprises de la MLD, cela peut lui permettre d'avoir un autre regard sur son CV.

Elle m'indique qu'elle préfère que nous le terminions ensemble à savoir le 31 janvier prochain.

3.4. Troisième entretien

Je reçois Sarah, le 23 février 2024 à 10h. C'est mon dernier jour au sein de la MLD de Châteaurenard.

Nous revenons sur les événements du 12 et 22 février dernier.

- Sarah a participé à un atelier le 12/02/24 : « **Entretien d'embauche** » que j'ai animé, nous revenons sur son ressenti et sa réflexion à l'issue de cet atelier. Elle a conforté ses choix de structures. Lors des échanges avec les autres jeunes présents, elle a su expliciter ses choix. Elle s'est aperçue qu'être recruteur était aussi difficile. Les jeux de rôles que nous avons eu ont été bénéfiques dans la compréhension de ce qui se joue lors d'un entretien d'embauche. Sarah habituellement réservée, a su montrer ses capacités d'animatrice, le retour de ses pairs a été valorisant pour elle. Elle-même a su exprimer son analyse, lorsqu'elle était observatrice. D'ailleurs, sa posture, sa tenue, son enthousiasme et son implication ont été un élément moteur lors de cet atelier.

Grâce aux échanges avec la conseillère chargée de Relations Entreprise, elle s'est aperçue que la passerelle du permis B et un véhicule étaient nécessaires à la réussite de son projet professionnel.

- Sarah a participé à un atelier : Job inspiration : « Les métiers du service à la personne » le 22/02/24. La conseillère chargée de Relations Entreprise organise très régulièrement des ateliers qui mettent en avant une entreprise ou un domaine professionnel. Elle a par exemple, lors de mon immersion organisé une présentation de Terres de Provence et une visite au sein de cet établissement.

Lorsque Sarah est venue au Job inspiration : « Les métiers du services à la personne », elle avait soigné sa tenue vestimentaire et sa coiffure. Elle avait apporté plusieurs exemplaires de son CV. Elle a écouté attentivement le discours de chacun des participants, elle a su malgré sa timidité échanger avec les employeurs présents et elle leur a donné un CV.

Sarah a su tout au long des dernières rencontres, que se soit en entretien individuel ou collectif, progresser dans sa posture professionnelle. Elle s'est épanouie grâce à son travail et son analyse de son jeune parcours professionnel, elle a gagné en confiance et en légitimité.

3.5. Synthèse et transmission de l'accompagnement de Sarah à son conseiller

Je tenais tout d'abord à exprimer ma grande satisfaction quant à la collaboration avec le conseiller de Sarah. En effet, tout au long de l'accompagnement, nous avons échangé sur notre pratique professionnelle, le choix des méthodes et des outils utilisés.

Sarah a pu constater de fait la fluidité de nos échanges. Elle a vu un partenariat et non pas un changement temporaire de conseiller.

Lors de mes différents retours au conseiller de Sarah, nous avons eu à cœur de nous questionner sur le plan d'actions qui avait été coconstruit avec Sarah à savoir :

- 1) *Relever les compétences du métier d'Auxiliaire Petite Enfance* : Sarah a eu une lecture pointue et pertinente quant à ses choix de compétences ;
- 2) *Créer un cv ciblé* : Sarah a procédé à une refonte complète de son CV en utilisant l'aspect artistique de Canva. Son CV est désormais en congruence quant à sa personnalité et à son projet professionnel ;
- 3) *Repérer les potentiels employeurs*, Sarah a été efficace quant à sa recherche d'offres d'emploi. Elle a élargi les sites d'offres d'emploi comme MétéoJob et affiner sa recherche sur Indeed ;
- 4) *Préparer à l'entretien d'embauche* : Sarah a su malgré sa personnalité réservée s'impliquer, être force de proposition tout au long de l'atelier collectif ;
- 5) *Participer au Job Inspiration* : Sarah a su se mobiliser et se présenter auprès des employeurs présent.

Le conseiller va poursuivre son plan d'action, le prochain objectif est que Sarah puisse passer la passerelle de la boîte automatique vers la boîte manuelle. Par ailleurs, Sarah s'est aperçue qu'un grand nombre d'employeurs ont besoin de salariés véhiculés.

3.6. Analyse de ma pratique professionnelle

Je tenais tout d'abord à partager avec vous la qualité de l'Accompagnement proposé par la Mission Locale du Delta et plus précisément celle de l'antenne de Châteaurenard. Mon immersion professionnelle a duré six semaines, cela m'a donné l'opportunité d'observer leurs pratiques et actions professionnelles. Tous les acteurs de cette Mission Locale : du Chargé d'accueil et d'animation en passant par les conseillers en évolution professionnelle, la conseillère en Relation Entreprise et en finissant par la responsable de l'antenne de Châteaurenard et du CEJ, ont fait preuve d'une forte implication dans la réussite de leurs missions. La coopération, l'entraide et l'éthique professionnelles font partie de leurs valeurs essentielles.

Concernant cet accompagnement et la mise en œuvre du plan d'action coconstruit avec Sarah, j'ai été heureuse d'avoir eu l'opportunité de participer à cette mise en œuvre.

La qualité de ma relation professionnelle avec le conseiller de Sarah a incontestablement été profitable à tous les acteurs de cet accompagnement. En effet, nous avons chacun évolué et progressé au fil de cet accompagnement. Tout au long de mon parcours professionnel, j'ai eu l'opportunité d'échanger avec des collègues ou des accompagnés, des élèves, des familles, des clients et des usagers sur la richesse de l'accompagnement. En effet, on est à la fois l'accompagnant et l'accompagné, chacun évolue, progresse, avance grâce à la relation, à la réflexion, à l'échange, au partage et à l'analyse.

Sarah a été une accompagnée impliquée, mobilisée et volontaire, ainsi nous avons pu ensemble mener à bien la mise en action de son projet professionnel.

Grâce à ma formation, et aux différents intervenants de qualité d'Optim'Hum, avec une pensée toute particulière pour Marie LE GAL, Laurence LILONI-RIGGAZ et Monique LAFONT, ma pratique professionnelle a évolué sur plusieurs plans comme l'utilisation du récit de vie, la méthode des 4 C, l'observation, l'écoute active et ses 10 canaux. Ces plans sont primordiaux dans notre posture et notre action professionnelle.

Points Forts	Points d'efforts
<ul style="list-style-type: none"> ↳ L'écoute, l'empathie et la bienveillance ↳ La posture ↳ Les questions ouvertes lors des entretiens ont permis une fluidité des propos. ↳ Le renforcement positif et la valorisation des compétences de Sarah ont été un atout dans la relation de confiance ↳ La mise en œuvre du plan d'action coconstruit entre Sarah et son conseiller ↳ Mes connaissances dans le domaine des Ateliers des Techniques de Recherche d'Emploi 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Approfondir mes connaissances dans les différentes méthodes d'accompagnements ⇒ <u>Remédiation à venir</u>: lecture, webinar, conférences, veille informative ... ↳ Le principe de réalité : le champ d'action du CIP implique une collaboration avec les différents acteurs d'Insertion socio-professionnelle. ⇒ <u>Remédiation à venir</u>: Groupe d'Analyse de Pratique, rencontres des différents partenaires, ...

Chapitre 4 : **CONCEPTION ET ANIMATION D'UN ATELIER**

Chapitre 4 : Conception et animation d'un atelier

4.1. Descriptif de la progression pédagogique de l'atelier

4.1.1. Le contexte de l'atelier

Dans le cadre de la formation pour obtenir le titre professionnel de conseiller en insertion professionnelle, nous sommes amenées à concevoir et animer un atelier.



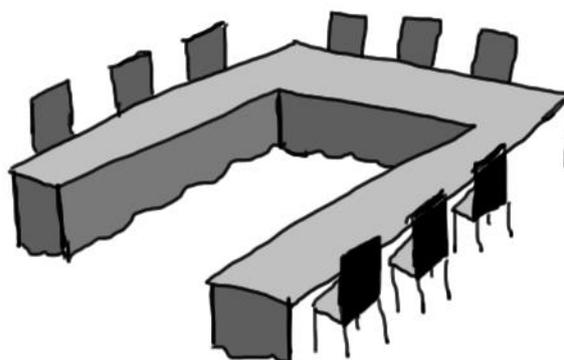
Notre objectif, à l'issue de l'ensemble des ateliers, est de permettre à l'apprenant d'être capable de
« Comprendre l'importance d'une posture professionnelle lors d'un entretien d'embauche. »

Le thème du 1^{er} atelier est **« Identifier les attitudes professionnelles et/ou non professionnelles lors d'un entretien d'embauche »** dont la question diagnostic sera :

« Quelles sont d'après vous les différentes attitudes à adopter lors d'un entretien d'embauche ? »

Cet atelier se déroule dans les locaux d'Optim'Hum, au premier étage, dans la salle "Open Space". Nous optons pour **une disposition en U**, nous pourrions nous déplacer au centre de la table pour une meilleure diffusion de l'information et pour un meilleur contact visuel avec les participants. De même, que pour les participants, cette disposition leur permet de se voir et facilite ainsi les échanges entre eux.

L'une d'entre nous indique où sont les toilettes et précise que la pause-café se fera après l'atelier, car sa durée n'est que de 45 minutes.



Nombre de participants : environ 10, dont 1 en distanciel.

Prérequis : Lire, écrire et comprendre le français.

Nous démarrons l'atelier en posant la question diagnostic :

« Quelles sont d'après vous les différentes attitudes à adopter lors d'un entretien d'embauche ? »

Le déroulé de la séquence est noté au tableau et transmis aux apprenants avant le démarrage de cette dernière.

Nous présentons la durée de cette première séquence : 45 minutes.

Nous posons également le cadre en spécifiant : *« vous avez été positionnés sur cet ensemble d'ateliers par Pôle Emploi. Nous comptons sur votre implication active et votre bonne humeur. »*.

4.1.2. L'organisation de l'atelier

Cet atelier est animé par quatre intervenantes, toutes futures conseillères en insertion professionnelle : Charlotte, Magdalena, Muriel et Patricia.

L'ensemble des ateliers est programmé sur quatre jours, et réparti en six séances d'une demi-journée chacune (hormis le 1^{er} atelier).

Répartition du temps de l'atelier :

7 minutes d'accueil :

30 minutes d'apprentissage et évaluation (en deux phases de 15 minutes chacune)

7 minutes de prise de congé

4.1.3. Phase 1 : L'accueil

Nous avons choisi d'utiliser la méthode SMART dans la phase d'accueil. En effet, l'objectif pédagogique est le résultat à atteindre dans une séquence d'apprentissage :

S comme **Spécifique** : énoncer clairement l'objectif. Décrire de façon univoque le contenu de l'intention pédagogique,

M comme **Mesurable/Observable/Identifiable** : Décrire une activité identifiable par un comportement observable. Mesurable pour évaluer clairement l'objectif. Quels critères serviront à évaluer le résultat,

A comme **Atteignable** : l'objectif doit faire sortir de la zone de confort, stimuler,

R comme **Réaliste** : l'objectif doit être réalisable, ne pas créer de la frustration avec des objectifs trop hauts,

T comme **Temporel** : limiter l'objectif dans le temps.

QUI	<ul style="list-style-type: none">➤ L'accueil et la présentation de l'atelier sont principalement réalisés par Muriel et Charlotte. Ensuite, Patricia énonce l'intitulé de la séquence, Magdalena formule la question diagnostic et Charlotte aborde le premier échange avec les apprenants.➤ Pour apporter du rythme et de la cohésion dans le groupe, la présentation de l'atelier est animée par les quatre futures conseillères en insertion professionnelle.➤ Les apprenants sont des demandeurs d'emploi, orientés par Pôle Emploi sur cet ensemble d'ateliers. Ils sont au nombre de 10 dont un participant en distanciel
QUOI	<ul style="list-style-type: none">➤ Le thème global des ateliers est "Comprendre l'importance d'une posture professionnelle lors d'un entretien d'embauche".➤ L'objectif du premier atelier est : « Identifier les attitudes professionnelles et/ou non professionnelles lors d'un entretien d'embauche » qui va nous permettre de poser la question diagnostic suivante : « Quelles sont d'après vous les différentes attitudes à adopter lors d'un entretien d'embauche ? »
QUAND	<ul style="list-style-type: none">➤ La phase d'accueil intervient en début d'atelier. Elle précède la phase d'apprentissage.

COMMENT	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disposition de la table en U, les animatrices <i>peuvent se déplacer vers le centre pour une meilleure diffusion de l'information. De même que pour les participants qui peuvent ainsi se voir et échanger plus facilement.</i> ➤ Déroulé de l'atelier écrit au tableau pour apporter une vue d'ensemble aux apprenants et permettre aux intervenantes de se repérer dans le déroulé de l'atelier (un support papier du déroulé et du programme de l'ensemble des ateliers a été donné aux apprenants à leur arrivée). ➤ Patricia demande aux participants de se présenter à tour de rôle (prénom et dernier emploi). ➤ Utilisation de la méthode SMART dans la phase d'accueil.
POURQUOI	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Démarche active, avec une méthode interrogative par le questionnement via la question diagnostic : Quelles sont d'après vous les différentes attitudes à adopter lors d'un entretien d'embauche ? ➤ L'apprenant a déjà des connaissances sur les différents savoir-être, attitudes et postures requises lors d'un entretien d'embauche, c'est d'ailleurs lui qui y répondra. De plus, il va s'enrichir au contact des échanges avec le groupe pour distinguer les différentes postures à acquérir pour une présentation optimale lors d'un entretien d'embauche.
COMBIEN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Durée 7 min
OÙ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Salle Open Space (1er étage) Centre de formation Optim'Hum 10 avenue Fontcouverte 84000 Avignon

Synthèse du Déroulé de l'accueil :

Muriel accueille les apprenants et chaque conseillère d'insertion professionnelle se présente à tour de rôle ;

Charlotte passe la parole à Muriel pour la présentation de l'atelier et son déroulé ;

Le thème de l'atelier ainsi que la durée sont présentés par Patricia ;

La question diagnostic est amenée par Magdalena ;

La présentation des apprenants (nom/dernier emploi) est demandée par Patricia ;

Les premiers échanges avec le groupe sont animés par Charlotte.

4.1.4. Phase 2 : L'apprentissage



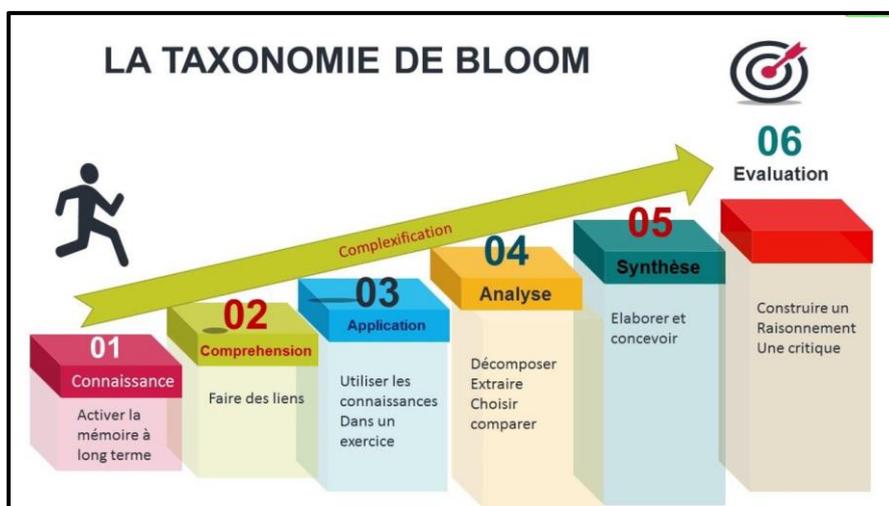
Dans un premier temps, Charlotte amorce les premiers échanges, d'une part, sur le thème de l'atelier et d'autre part, avec la question diagnostic.

Nous avons choisi le débat et l'échange entre les différents acteurs de l'atelier. Pour cela, nous avons préparé des thèmes de discussion pour enrichir le débat, ce qui comporte deux étapes.

Les quatre futures conseillères en insertion professionnelle sont animatrices de l'atelier, tout comme les apprenants, l'émulation des échanges permet une appropriation ludique et dynamique de la thématique abordée.

Nous avons choisi la démarche active incluant une phase participative avec une méthode interrogative, la centration est sur l'apprenant.

Nous utilisons le modèle de la taxonomie de Bloom afin de définir les différents objectifs et niveaux que le participant doit atteindre durant les ateliers.



Ensuite, nous avons choisi d'utiliser le tableau blanc pour écrire les réponses des apprenants, car cela permet à la fois de valoriser leur propos et de récolter les mots clés énoncés par les apprenants.

La reformulation et l'écriture des propos sur le tableau, amènent à une valorisation et une appropriation des différentes idées exprimées par chacun.

À la suite de cet échange, avec l'accord des participants, Muriel demande aux apprenants de choisir et de comparer les termes les plus souvent cités (Magdalena les entoure sur le tableau) et qui semblent être les plus importants pour eux.

Par la suite, nous utiliserons ces mots clés pour élaborer et concevoir les prochains ateliers.

La phase d'apprentissage touche presque à son terme, nous demandons aux participants s'ils ont des questions.

4.1.5. Phase 3 : L'évaluation des participants



L'évaluation de l'apprentissage permet de s'assurer de l'atteinte de l'objectif global. À l'issue des échanges, nous coconstruirons une base de données des mots clés formulés par les apprenants pour amorcer les futurs ateliers (Magdalena les inscrit sur le tableau blanc). Nous remettons une grille d'évaluation sous forme de quiz avec des questions à cocher (feuille A5, distribuée par Patricia), afin de savoir ce qu'ils ont retenu de l'atelier. Cette évaluation sera revue lors du prochain atelier.

Nous restons disponibles pour d'éventuelles questions. Cette phase dure 15 minutes.

À l'issue du quiz, Charlotte demande à chaque apprenant de s'exprimer par un mot pour qualifier l'efficacité de l'atelier qui sert d'évaluation à chaud.

4.1.6. Phase 4 : Prise de congé

La phase 4 dure 7 min.

Charlotte, Magdalena, Muriel et Patricia énumèrent le programme des prochains ateliers définis comme suit :



DEUXIÈME JOUR

Le matin ATELIER N°2
Comprendre l'importance de la communication verbale et non verbale

L'après-midi ATELIER N° 3
Renforcer ses atouts pour mieux répondre aux attentes des employeurs

TROISIÈME JOUR

Le matin ATELIER N°4
Gérer son stress avant et pendant l'entretien d'embauche

L'après-midi ATELIER N°5
Évaluer les acquis de la formation

QUATRIÈME JOUR

Le matin : ATELIER N°6
Construire un raisonnement critique
Évaluer sa formation

Donc pour terminer l'atelier, une synthèse des connaissances acquises est réalisée par les participants.

Ensuite, afin de construire un raisonnement critique, nous faisons évaluer notre atelier par une enquête de satisfaction, ce qui nous permet d'avoir un retour de leur satisfaction ou non de l'atelier.

Nous les invitons vivement à revenir avec ce questionnaire lors du prochain atelier.

Charlotte indique que nous prenons note de leur ressenti pour nos prochains ateliers.

Muriel leur indique que nous allons leur transmettre un support de formation afin qu'ils puissent le consulter et l'utiliser lors des futurs ateliers.

Nous prenons congés :

Les quatre animatrices remercient les apprenants, leur souhaitant un bon appétit, et leur indiquant que nous les retrouverons demain pour la suite des ateliers, en leur rappelant l'heure de démarrage de l'atelier.

Tableau de progression pédagogique pour la conception d'un atelier

Nom de l'atelier : "Comprendre l'importance d'une posture professionnelle lors d'un entretien d'embauche"

Objectif de l'atelier : Identifier les attitudes professionnelles et/ou non professionnelles lors d'un entretien d'embauche

Durée de l'atelier : 45 minutes

Public : Demandeurs d'emploi

Prérequis : Lire, écrire et comprendre le français

Durée	Phase	Méthodes, Techniques utilisées	Outils, Supports utilisés	Les animatrices font/disent	L'apprenant fait/dit
5 mn	Accueil / Présentation	Déclarative	À l'oral Tour de table	Muriel accueille les participants, Elle présente l'objectif de l'atelier suivi de la présentation de 4 CIP, et le déroulement de l'atelier. L'une des CIP demande aux participants de se présenter en indiquant leur prénom et leur dernier emploi.	Ils écoutent Ils se présentent à tour de rôle
2 mn	Diagnostic	Interrogative Questionnement	Tableau/ feutres Tableau blanc Tour de table	Patricia indique le thème de l'atelier et la durée de celui-ci. Magdalena pose la question diagnostic Charlotte amorce les 1 ^{ers} échanges	Ils écoutent Ils s'expriment
15 mn	Découverte	Méthode Active	Tableau blanc Feutres	Les 4 CIP animent l'atelier à tour de rôle. Elles reformulent / feed-back Elles écrivent sur le tableau blanc Elles entourent les mots clés	Ils réfléchissent, Ils proposent des idées Ils échangent Ils participent
15 mn	Évaluation	Méthode Active	Paperboard Feutres et stylos	Les 4 CIP coconstruisent la synthèse des thèmes abordés. Elles distribuent un quiz afin de quantifier l'appropriation des différents éléments abordés.	Ils coconstruisent la synthèse du thème de l'atelier. Ils répondent en cochant le quiz.
7 min	Prise de congé	Déclarative	À l'oral	Elles valorisent les retours verbaux des stagiaires. Elles distribuent un questionnaire de satisfaction et un support de formation à rapporter pour les futurs ateliers.	Ils écoutent Ils prennent congé.

4.2. Descriptif de l'animation de l'atelier

Deuxième partie	DESCRIPTIF DE L'ANIMATION DE L'ATELIER	TITRE DES COLONNES	CONTENU
	Comment s'est déroulé l'atelier.	Présentation/cadre	<p>Comment se présente l'animateur/les animateurs : Les 4 CIP se sont présentées les unes après les autres en précisant leur prénom et leur fonction.</p> <p>Le cadre de l'atelier est posé : Le cadre a été spécifié dans la phase d'accueil.</p> <p>Horaires-café-toilettes : La pause se fait après l'atelier</p> <p>Le thème de l'atelier : « Comprendre l'importance d'une posture professionnelle lors d'un entretien d'embauche »</p>
		Gestion du temps	<p>Comment le temps de l'atelier a été géré ? Le temps prévu pour chaque partie a été respecté. Nous avons utilisé l'un de nos téléphones portables pour contrôler le temps. Nous avons également respecté le temps de parole de chacune des intervenantes.</p> <p>Recours à un téléphone par exemple pour chronométrer les différents temps des différentes phases : Le téléphone a été utilisé pour s'assurer de la maîtrise du temps de chaque phase.</p>
		Gestion de l'espace	<p>La disposition de la salle est-elle adaptée ou non ? La disposition en U était un choix adapté. Elle permet une meilleure fluidité dans la communication.</p>
		Communication	<p>Comment s'est passée la communication verbale - non verbale - paraverbale ? La communication verbale et non verbale a été fluide entre les différents acteurs de cet atelier.</p> <p>Le langage corporel des apprenants laissait paraître leur dynamisme (dos droit, regards intéressés, buste incliné vers l'avant).</p> <p>L'une des animatrices est restée assise alors que les autres sont restées debout pour communiquer de l'énergie.</p>

			<p>La consigne est-elle claire ? comprise ?</p> <p>Il semble que la consigne a été comprise par l'ensemble des apprenants, une apprenante nous a demandé de préciser si la consigne s'appliquait uniquement au candidat.</p> <p>Comment la consigne a-t-elle été diffusée, par quel canal, à l'oral, avec un PowerPoint ?</p> <p>La consigne a été transmise à la fois à l'oral (tableau blanc), à l'écrit et par transmission d'un support papier.</p> <p>Comment l'interaction avec le groupe s'est passée ?</p> <p>Les échanges entre les apprenants et les CIP ont été fluides et interactifs.</p>
		Gestion de groupe	<p>Est-il participatif ? à l'écoute ?</p> <p>Le groupe a manifesté de l'intérêt par une participation active et bienveillante. L'ensemble des CIP a veillé à l'équité de la parole de chacun des apprenants.</p> <p>Comment l'animateur (s) a guidé-accompagné-répondu aux participants ?</p> <p>L'écoute active et la reformulation ont été primordiales dans la fluidité et l'interactivité des échanges.</p>
		Méthodes techniques -	<p>Décrivez les différentes méthodes utilisées tout au long de l'atelier</p> <p>Nous avons choisi d'utiliser la méthode active-interrogative-participative.</p>
		Outils/supports	<p>Quels ont été les différents outils utilisés ?</p> <p>Nous avons utilisé le tableau avec des feutres effaçables de couleurs différentes. Nous avons transmis aux apprenants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le déroulé du 1^{er} atelier et les programme des ateliers suivants ; ➤ Le quiz (évaluation) ; ➤ Le questionnaire de satisfaction ; ➤ Un support de formation pour l'ensemble des ateliers.
		Adaptation de la séquence au public	<p>Est-ce que l'objectif principal de la séquence est adapté au public ? par rapport au temps ? aux attentes des stagiaires ?</p> <p>L'objectif de l'atelier était d'identifier les attitudes professionnelles et/ou non professionnelles lors d'un entretien d'embauche dans le cadre de plusieurs ateliers dont l'objectif est de comprendre l'importance d'une posture professionnelle lors d'un entretien d'embauche.</p>

			<p>Pour ce premier atelier, nous aurions aimé avoir plus de temps pour approfondir cette identification. Toutefois, grâce aux retours à chaud et aux questionnaires de satisfaction des apprenants, nous avons eu la confirmation d'avoir répondu aux attentes des apprenants.</p> <p>Le retour à chaud fait par les apprenants a été positif, tout comme l'enquête de satisfaction où les apprenants ont estimé que notre objectif avait été atteint.</p>
		Évaluation	<p>Comment s'est-elle passée ? comment est-elle perçue ? est-elle adaptée au public ? comment avez-vous su ce que les participants ont retenu ?</p> <p>Nous avons élaboré un quiz portant sur la posture professionnelle. Les apprenants devaient cocher la ou les réponses correspondant à une posture professionnelle adaptée au poste proposé.</p> <p>Ce quiz se composait de six questions. Les apprenants auraient préféré un retour plus instantané de cette évaluation, mais le temps nous a contraintes à le prévoir sur le second atelier.</p>
GLOBALEMENT	<p>Est-ce que le temps imparti a suffi ?</p> <p>Nous aurions aimé avoir plus de temps pour approfondir ce premier atelier qui démarre sur les représentations, les pré-acquis des apprenants. En effet, nous avons prévu plusieurs pistes de réflexions pour lesquelles nous n'avons pas eu assez de temps. Nous avons anticipé sur cette éventualité et décidé de ne pas commencer le débat si le temps ne le permettait pas.</p> <p>Est-ce que les participants ont été satisfaits ? comment l'avez-vous su ?</p> <p>Les apprenants ont partagé leur satisfaction lors d'une première évaluation à chaud et aussi à travers le questionnaire de satisfaction. Appréciation globale : 9/10.</p> <p>Est-ce que les participants ont été au centre de l'apprentissage ? si oui, comment ? si non, pourquoi ?</p> <p>Notre leitmotiv était de partir des pré-acquis pour atteindre l'objectif global, notre posture a permis cet échange de qualité. Cette centration des apprenants a permis de valoriser leurs savoirs et d'apercevoir une perspective quant aux prochains ateliers.</p> <p>Est-ce que les participants ont renforcé ou appris des compétences ou connaissances ou savoir-faire ou savoir être ? comment l'avez-su ?</p> <p>Grâce aux échanges mutuels et aux retours des apprenants, nous avons pu constater que le groupe avait profité de ces échanges, de cette mise en commun pour élaborer et identifier les attitudes professionnelles et/ou non professionnelles lors d'un entretien d'embauche. Néanmoins, il nous aurait fallu plus de temps pour approfondir cette identification.</p>		

4.3. Analyse de pratique

Ce que j'avais prévu de faire	Ce que j'ai fait
<p>Mon objectif pour ce 1^{er} atelier était de valoriser les pré-acquis des apprenants concernant l'identification des attitudes professionnelles et/ou non professionnelles lors d'un entretien d'embauche. Nous avons choisi la démarche active en utilisant les méthodes participative et interrogative.</p> <p>Ce 1^{er} atelier s'inscrit dans un ensemble d'ateliers concernant la posture professionnelle.</p> <p>La compréhension de la posture professionnelle est essentielle dans le retour à un emploi durable. Nous avons avec l'ensemble de notre équipe élaborer cet atelier comme une première étape de compréhension de l'importance de cette posture. Cet atelier devait absolument débiter par des échanges basés sur les propres expériences et sur les réflexions personnelles des apprenants.</p> <p>Nous avons élaboré toutes ensemble les supports comme le déroulé de l'atelier, le programme complet des 6 ateliers, le quiz, le questionnaire de satisfaction et le support de formation.</p> <p>Les demandeurs d'emploi ont souvent besoin d'être rassurés dans leur pré-acquis, toutefois les échanges peuvent enrichir leur réflexion sur les critères de réussite d'un entretien d'embauche.</p> <p>Raisons pour lesquelles, nous avons décidé de programmer un ensemble 6 ateliers afin d'aborder les axes principaux d'un entretien d'embauche.</p> <p>La conception, l'élaboration et la construction de l'atelier a nécessité de nombreux échanges afin que chacune soit en total accord. Nous avons travaillé en distanciel et en présentiel, cela n'a pas toujours été évident. Néanmoins, nous avons à cœur de créer et de maintenir une cohésion et une équité dans notre groupe.</p> <p>Même si cela a généré parfois des difficultés, la cohésion et la médiation au sein du groupe ont permis de dépasser ensemble ces obstacles.</p> <p>J'ai le sentiment que cette co-construction d'ateliers, nous a enrichi quant à nos pratiques professionnelle et humaine.</p>	<p>Pour préparer ce 1^{er} atelier :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ J'ai participé à la réflexion sur les différentes étapes de cet ensemble d'ateliers. J'ai utilisé mes propres expériences pour l'élaboration de la progression pédagogique. ➤ J'ai préparé la séance en tenant compte de la durée. Cette dernière étant courte, il nous a fallu réduire l'exploration des pré-acquis des apprenants. <p>Pendant l'animation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ J'ai adopté une posture ouverte dynamique et souriante afin de mettre à l'aise les participants. L'écoute active envers les apprenants et entre nous a permis une interaction riche et bienveillante. <p>Nous avons été très attentive à l'équité de parole entre les apprenants et aussi entre nous.</p> <p>Nous avons alterné les méthodes actives participatives et interrogatives comme nous l'avions prévu.</p> <p>J'ai apprécié l'atelier pour plusieurs raisons : la cohésion entre nous et entre les apprenants étaient plus que satisfaisantes.</p> <p>Malgré le stress de chacune, nous avons ressenti les unes et les autres toute la bienveillance et le soutien. Nous étions prêtes à intervenir en cas de couacs.</p> <p>Je me suis sentie portée par le groupe tout en étant moi aussi attentive à leurs besoins.</p> <p>Cet atelier m'a conforté dans les apports des ateliers pour tout un chacun. Le travail en équipe est stimulant, éayant et surtout constructif.</p>

Ce que je souhaite garder	Ce que je souhaite améliorer
<p>Bien que parfois la conception, l'élaboration et la construction d'un atelier ou d'un ensemble d'ateliers soit chronophage, ce temps de préparation est indispensable car il permet de s'approprier véritablement l'atelier. Il permet également de se préparer aux aléas et d'anticiper les impondérables.</p> <p>Nous avons su anticiper d'éventuels couacs en prévoyant des questions et/ou axes de réflexions, nous avons fait des simulations afin de se préparer à des comportements hostiles ou fermés du public.</p> <p>Ce temps permet également de structurer de manière cohérente et intelligible l'atelier.</p> <p>Le choix de la disposition des tables a été pertinent et positif.</p> <p>L'écoute active et l'adaptabilité ont permis l'implication réelle et dynamique des apprenants.</p> <p>Nos choix de méthodes se sont avérés pertinents.</p> <p>La qualité de nos supports a illustré notre implication totale envers cet ensemble d'ateliers.</p> <p>Notre vigilance quant à l'équité de parole a également été source de grande satisfaction. Chacun a su et pu trouver sa place, que ce soit les apprenants ou notre équipe.</p> <p>Notre posture professionnelle a été satisfaisante. Le retour de l'évaluation à chaud a été positif, comme le questionnaire de satisfaction.</p> <p>Cet atelier m'a conforté dans mon appétence pour les ateliers.</p>	<p>Nous avons à améliorer la prise en compte du public en visioconférence. L'intégration aurait été plus facile si nous avions projeté la visioconférence.</p> <p>Le temps de chaque phase doit être plus long afin de permettre une réflexion ou des échanges plus denses, car cet atelier était le point de départ des suivants.</p> <p>Le nombre de formatrices doit tenir compte du temps de l'atelier. En effet, nous étions trop nombreuses pour un atelier de 45 minutes.</p> <p>L'intitulé et l'objectif de notre dernier atelier n'était pas assez intelligible : « Construire un raisonnement critique et Évaluer sa formation ». En effet, nous aurions pu soumettre la lecture du programme des ateliers à une personne extérieure.</p> <p>Au démarrage de l'atelier, je me suis sentie stressée. Pour éviter cela, il serait bien que je comprenne davantage ce qui le génère afin de le travailler. D'une part, pour le bien-être des apprenants et d'autre part, pour mon bien être également.</p>

4.4. Remédiation

Quatrième étape	REMÉDIATION		
<p>ATELIER :</p> <p>« Identifier les attitudes professionnelles et/ou non professionnelles lors d'un entretien d'embauche »</p>	<p>Après Avoir Diagnostiqué :</p>	<p>Liste</p>	<p><u>Points forts :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ De la conception à la réalisation de l'atelier, le travail a été à la hauteur de nos objectifs ; ➤ Cohésion d'équipe, beaucoup de solidarité et de fluidité ; ➤ L'installation des tables en U a permis de bons échanges entre tous les participants ; ➤ Travail des supports en amont : supports pertinents et en cohérence avec le programme des ateliers ; ➤ Bonne communication, fluide et naturelle entre nous ainsi qu'avec les apprenants, ce qui a apporté du dynamisme au groupe ; ➤ Nous avons eu une bonne posture professionnelle, nous étions souriantes, impliquées, motivées, nous avons réussi à faire en sorte que le temps de parole entre les animatrices et les apprenants soit équitable ; ➤ Pendant la phase d'apprentissage, c'est grâce aux échanges dynamiques que les apprenants ont été impliqués et intéressés ; ➤ Nous avons anticipé un plan B afin de pallier un manque d'interaction avec les apprenants : Nous avons prévu une liste de thèmes/axes à aborder, toutefois au vu de la bonne interaction, nous avons choisi de ne pas les proposer ; ➤ Nous avons anticipé les imprévus par rapport à l'implication et au comportement des apprenants ; ➤ Bonne prise de congés ; ➤ Bonne gestion du stress
<p>Les axes d'amélioration</p>	<p><u>Points d'efforts :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mieux prendre en compte les apprenants qui sont en visioconférence de façon à mieux les intégrer au groupe ; ➤ Nous avons prévu trop de questions par rapport au temps imparti, nous avons finalement choisi de ne pas les poser ; ➤ Attention à l'adaptation des intitulés d'ateliers : En effet, les intitulés pouvaient porter à confusion quand nous avons présenté le thème : " Construire un raisonnement critique" et "Évaluer l'ensemble de la formation" ; Les stagiaires pouvaient penser qu'ils allaient être notés. La dénomination donnée pouvant faire peur aux apprenants ; ➤ Compte tenu du temps imparti, nous aurions pu être moins d'animatrices ce qui a généré une réflexion appuyée quant à l'équité du temps de parole et des rôles de chacune. 		

4.5. Les apports de l'atelier dans la pratique professionnelle

La conception, l'élaboration et la construction d'un atelier ou d'un ensemble d'ateliers concernant l'insertion professionnelle m'ont aidées dans ma pratique professionnelle de future conseillère en insertion professionnelle. En effet, ces ateliers ont non seulement un objectif d'apprentissage mais aussi une valorisation des pré-acquis, une projection de l'avenir professionnel des demandeurs d'emploi.

La prise en compte des spécificités de chacun des apprenants et la pédagogie différenciée prennent tout leur sens.

Je remercie d'ailleurs chaleureusement, notre formatrice pour sa supervision lors des différentes étapes, tout comme je remercie mes acolytes pour leur implication et leur bienveillance.

Chapitre 5 :

Déployer, dans une démarche de projet, des actions de prospection avec les employeurs du territoire pour favoriser l'insertion professionnelle

Chapitre 5 : Déployer, dans une démarche de projet, des actions de prospection avec les employeurs du territoire pour favoriser l'insertion professionnelle

5.1. Contexte du projet

Dans le cadre de ma formation, nous avons été amenés à travailler en groupe sur la compétence « Déployer, dans une démarche de projet, des actions de prospections avec les employeurs du territoire pour favoriser l'insertion professionnelle ».

Nous avons donc travaillé sur la structure Optim'hum, centre de formation pour adultes situé 10, avenue Fontcouverte à Avignon.

Il s'agissait de présenter l'ensemble des formations proposées par le centre durant une journée « portes ouvertes ». Nous avons donc dressé une liste avec les partenaires à savoir les financeurs, les prescripteurs, les entreprises et les bénéficiaires...

5.2. Le projet et les objectifs

Le projet que nous avons choisi est : L'organisation d'une Journée Portes Ouvertes. Le but est de faire découvrir le centre de formation Optim'hum et les formations qu'il propose.

Cette journée consiste à organiser une rencontre et des échanges entre les intervenants internes d'Optim'hum, les prestataires extérieurs et également le public (demandeurs d'emploi, travailleurs non-salariés, particuliers, ...).

Nos objectifs pour l'organisation de cet évènement sont :
Définir une date et les rôles de chacun ;

Planifier l'organisation technique de l'accueil des visiteurs ;

Faire venir un maximum de prestataires extérieur en communiquant de façon globale afin de toucher un maximum de monde ;

Être en capacité, de présenter en détails les différentes formations dispensées par Optim'hum et orienter les personnes vers le bon interlocuteur.



5.3. Les différents partenaires que nous avons sollicités

PARTENAIRES ET EMPLOYEURS		FINANCEURS	RESEAUX
<ul style="list-style-type: none"> ➤ ATIR ➤ AFPA ➤ Air France ➤ All in one ➤ Alpillès automation ➤ Ascenciel ➤ AZ Méditerranée ➤ Beetobe ➤ Béton Avenue ➤ Cabinet Cadart ➤ Cap Emploi ➤ CCI Vaucluse ➤ Célio ➤ Codifex ➤ Conseil Régional Grand Sud ➤ Design Process ➤ ECV Emballages ➤ Epice FUCHS ➤ Etis Informatique ➤ Eurengo ➤ Expiris ➤ Fly ➤ Gautier Semences ➤ Groupe Perret SA ➤ Hydralians 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ilytis ➤ Intermarché ➤ Jarres Valais ➤ JCB conseil ➤ L'ACSE ➤ La compagnie provençale ➤ La Fédération du BTP (Vaucluse) ➤ LHH ➤ Machado électricité ➤ Office dépôt ➤ Pierre FABRE ➤ Plomberie Anaya Crueize ➤ Pôle Emploi ➤ Promatech ➤ Randstad ➤ Ressources Santé ➤ Siam Ingénierie ➤ Sonelog ➤ TEVA ➤ URSCOP ➤ Va réussir ➤ Vernet 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ AFDAS : culture, industries créatives, médias, sport, tourisme, loisirs ➤ AGEFIPH ➤ Atlas : assurances, services financiers et conseil ➤ Caisse des Dépôts et Consignations ➤ FSE ➤ Ocapiat : agriculture, pêche, industrie agroalimentaire et territoires ➤ Opco 2i: Opco interindustriel ➤ Opco Cohésion sociale ➤ Opco de la construction ➤ Opco des services à forte intensité de main d'œuvre ➤ Opco Entreprises de proximité ➤ Opco Mobilités ➤ Opco Santé ➤ Opcommerce/Akto ➤ Transition Pro Occitanie ➤ Transition Pro Paca 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ FORMATEURS ➤ STAGIAIRES ➤ ABC ➤ AFPA ➤ AIRELLE ➤ AKSIS ➤ AMIDON 30,84 ➤ ANPEP ➤ APEC ➤ AVENIR 84 ➤ CA CONCEPT ➤ CFC ➤ DELTA FORMATION ➤ HANDIWORK ➤ ISATIS ➤ ITV ➤ LES VALORISTES ➤ LHH ➤ MEDITERRANEE FORMATIONS ➤ MOOVEUS ➤ PASSERELLE ➤ SOLERIS ➤ THISIS ➤ UPV ➤ URAPEDA

5.4. L'organisation pour la journée « portes ouvertes »

Qui ?

Nous les Conseillers en Insertion Professionnelle, les stagiaires du Titre Professionnel d'Employé d'Accueil et Administratif et le centre de formation Optim'hum.

Quand ?

La journée du 12 Mars 2024 de 9 h 30 à 17 h 00.

Où ?

Avignon, 10 avenue Fontcouverte.

Comment ?

La visite des locaux et la présentation des formations.

Quoi ?

Promouvoir le centre de formation Optim'hum, les dispositifs de formation et les compétences des 70 professionnels qui interviennent en tant que formateurs dans leur secteur professionnel.

Pourquoi ?

Répondre aux besoins en qualifications dans les secteurs d'activités du bassin de l'emploi du Vaucluse et départements limitrophes. En effet, 54 % des employeurs envisagent de financer des formations aux salariés déjà présents dans l'entreprise (Source BMO Vaucluse 2023).

5.5. Les outils pour organiser cette journée

L'organisation d'une journée portes ouvertes pour un centre de formation nécessite une planification minutieuse et l'utilisation d'outils appropriés pour assurer le succès de l'événement. Voici quelques outils utiles dans ce contexte :

5.5.1. Planning / Calendrier

Pour notre planning, nous avons utilisé un calendrier sur lequel nous avons échelonné les tâches à faire sur les journées dédiées à la Journée portes ouvertes :

- Dans un premier temps, nous avons travaillé en groupe sur la signalisation fléchée et sur les panneaux d'affichage intérieurs et extérieurs en tenant compte du fait que sur le centre de formation même, nous avons très peu de places de parking. Cela dit, sur l'avenue de Fontcouverte, plusieurs places sont disponibles.
- Dans un second temps, nous avons prévu d'être plusieurs de notre formation CIP à accueillir les visiteurs dans les salles par pôle de formation en y associant les stagiaires du TP EAA. Nous serons là pour accompagner le public.

5.5.2. Communication et Promotion

Pour ce qui est de la communication, nous avons utilisé les mailings, et les réseaux sociaux. Des affiches ont été créées afin d'être posées dans des lieux stratégiques. Cela permettra une meilleure visibilité et d'attirer plus de monde.

5.5.3. Formulaire d'Inscription en Ligne :

Nous avons créé une googlesheet sur laquelle chaque participant peut s'inscrire :

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1z0DI4p9_CgZHb9rUpJnyIFcRU_3aShj-ndmWwJTW0g/edit?usp=sharing

5.5.3. Visites Guidées :

Nous avons prévu que les stagiaires du TP EAA resteraient à l'accueil afin d'orienter les visiteurs en fonction de leur projet de formation.

5.6. Analyse de la pratique professionnelle

5.6.1. Analyse de la journée et de son organisation

D'un point de vue organisationnel, nous sommes arrivés à partir de 8 h 00 pour la préparation des salles. Nous avons effectué l'installation et la disposition des tables pour créer des lieux d'échanges avec les visiteurs. Nous avons également mis en place les affichages de la JPO à l'extérieur et à l'intérieur (sur les portes des salles, en fonction des lieux d'information).

Chacun de nous a pris sa place respective en fonction des formations présentées. Nous avons aussi eu le renfort des apprenants TP EAA (employé administratif et d'accueil) pour l'accueil, l'orientation et le coin café.

Nous nous sommes assurés que chacun de nous avait respectivement un plan avec les différents dispositifs pour orienter si nécessaire, ainsi qu'un badge avec notre prénom et logo d'Optim'hum. De plus, nous avons disposé dans chaque salle les plaquettes de renseignements de l'ensemble des formations.

Chacun de nous a vérifié le bon fonctionnement du matériel (ordinateur, applications dédiées aux prises de rendez-vous et à la communication entre nous pendant la journée, vidéo projecteur, fiches d'informations, ...)

En terme de communication, il y a eu environ 1800 mails envoyés aux prestataires, partenaires et à nos réseaux.

La fréquentation sur la journée portes ouvertes a été d'environ 50 personnes.

Points Forts	Points d'améliorations	Remédiation
Implication de chacun	Communication sur l'événement	Communication plus en amont sur la date de l'événement
Organisation fluide (chacun savait ce qu'il devait faire)	Manque de visibilité extérieur d'Optim'hum	Création d'une banderole « OPTIM'HUM »
Balisage intérieur	Espace dédié pour les partenaires	Anticipation d'un espace de confidentialité pour les partenaires
Travail d'équipe		
Connaissances des dispositifs de formations		
Accueil (retour par mail de remerciement chaleureux)		

5.6.2. Analyse de ma pratique professionnelle

Nous étions en charge avec Muriel du dispositif des formations en « bureautique » composé du PCIE/LCLD (pack office), du Titre Professionnel d'Employé Administratif et d'Accueil (TP EAA) ainsi que des modes de financements des formations et des tests de positionnement (français et pack office).

Par ailleurs, nous nous sommes aperçues qu'il aurait fallu un espace dédié aux tests de positionnement. Nous aurions eu ainsi la possibilité de renseigner plus de visiteurs.

Notre binôme a été complémentaire. En effet, nous avons pu conjointement renseigner les différents candidats à des formations en bureautique comme pour le TP EAA. Nous avons reçu majoritairement des demandeurs d'emploi, certains d'entre eux bénéficient d'une Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) et un salarié.

Nous avons eu un retour à chaud des visiteurs, ils nous ont dit qu'ils étaient satisfaits de la qualité de nos présentations et explications des différents modes de financements.

J'ai pris beaucoup de plaisir à travailler en collaboration avec Muriel.

Points Forts	Points d'efforts
<ul style="list-style-type: none"> ↳ La complémentarité de notre binôme ↳ L'écoute, l'empathie et la bienveillance ↳ La posture ↳ La prise en compte de la demande globale et singulière du futur stagiaire. ↳ La connaissance des dispositifs de financements ↳ La connaissance des spécificités des demandeurs ayant une RQTH ↳ La cohésion avec l'équipe « OPTIM'HUM » ↳ L'enthousiasme et l'implication dans la réussite de cette journée 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Lors des tests de positionnement, nous aurions pu être plus vigilantes vis-à-vis d'éventuels visiteurs. En effet, nous sommes restées toutes les deux auprès des candidats. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Remédiation : Anticiper et organiser les tests de positionnement dans une autre salle. ↳ Malgré notre complémentarité, nous aurions pu demander aux visiteurs s'ils préféreraient être reçu par une seule personne. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Remédiation : Poser la question ↳ Notre connaissance des autres formations aurait pu être plus pointue. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Remédiation : Connaître toutes les formations proposées par le centre.

Chapitre 6 :
**Apporter un appui technique aux
employeurs en matière de
recrutement**

Chapitre 6 : Apporter un appui technique aux employeurs en matière de recrutement

6.1. Contexte

Nous avons rencontré dans le cadre d'un futur recrutement Alexandra Couturier, responsable marketing, qui ce jour est à la recherche d'un(e) responsable de projet.

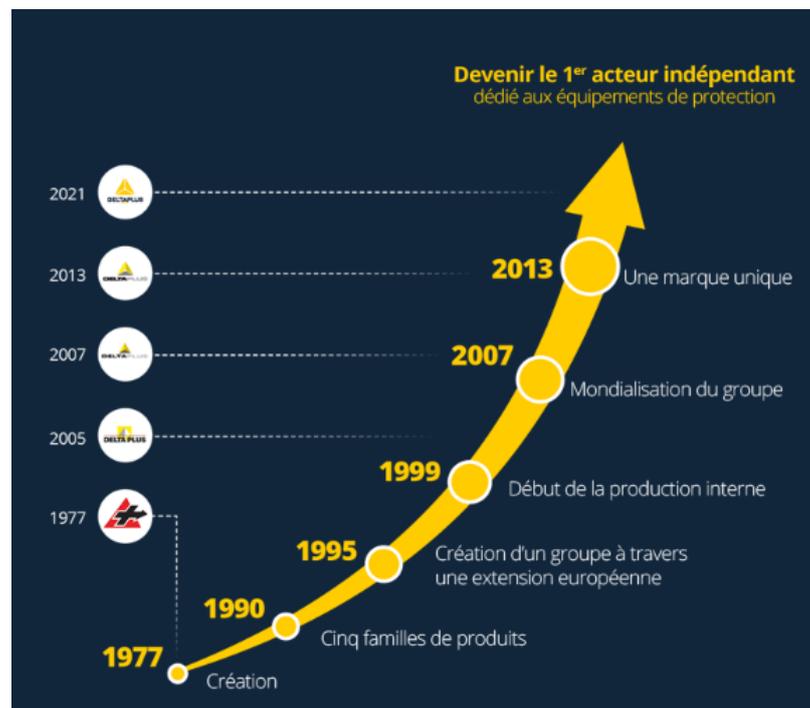


C'est une entreprise en SAS créée en 1977.

DELTAPLUS propose une gamme d'équipements de protection individuelle pour les secteurs :

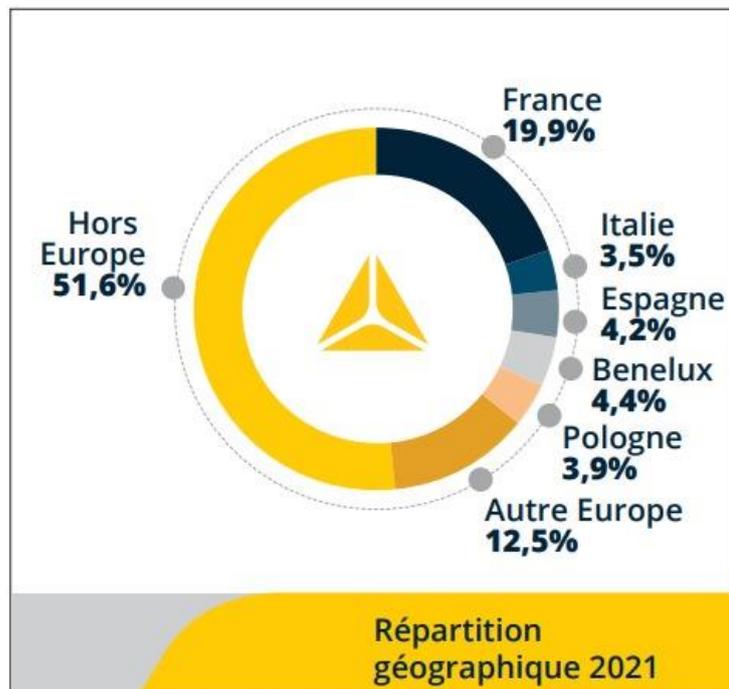
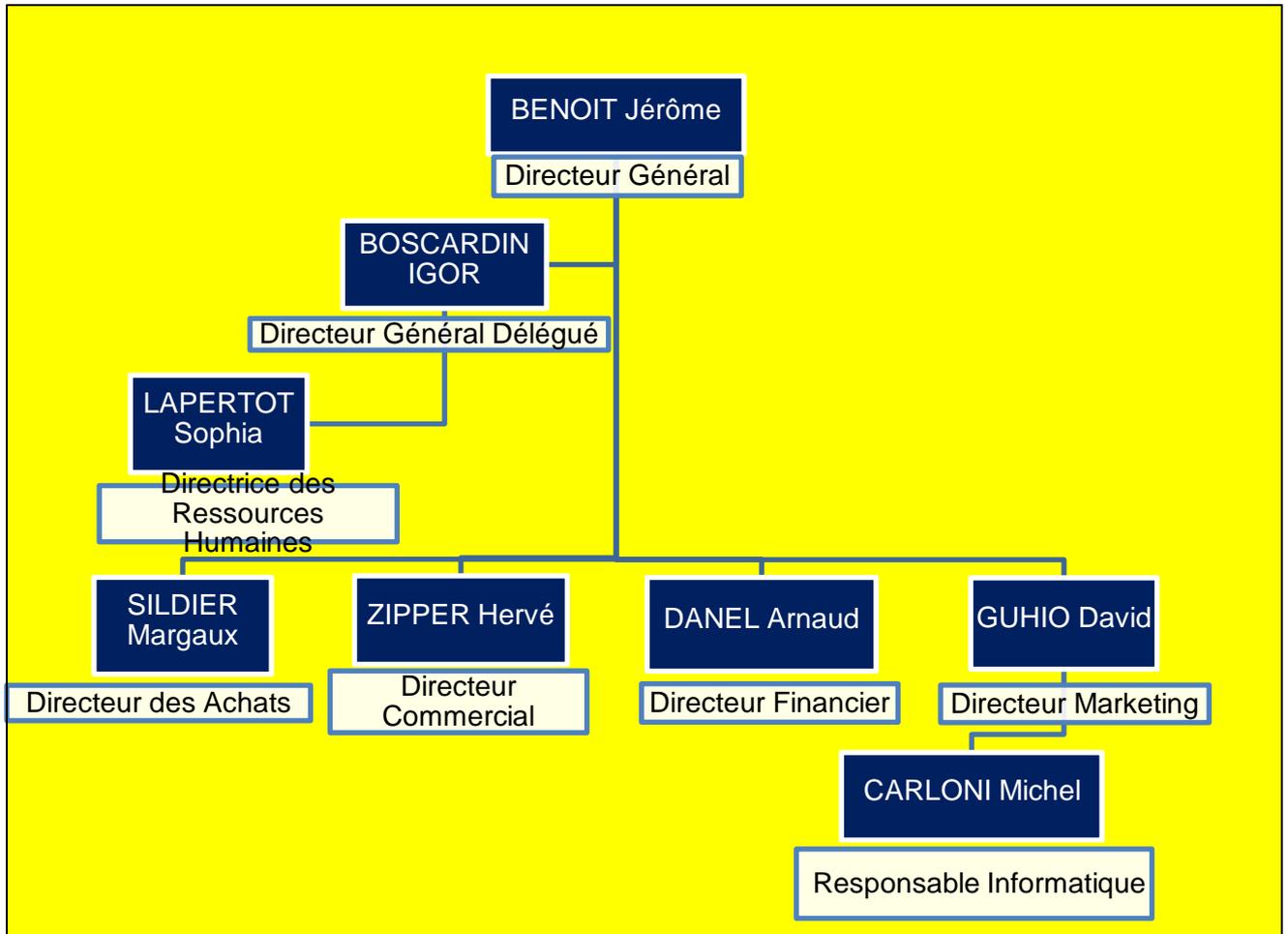
- Agriculture/industrie forestière/pêche
- Construction
- Services publics / Energies
- Industrie manufacturière
- Industrie agro-alimentaire
- Pétrole & gaz process / Pétrochimie / Industrie minière
- Transport / Stockage
- Services aux entreprises

En tant que fabricant, ils s'inscrivent dans une démarche de développement durable. Leurs exigences environnementales sont un axe de travail transversal à tous leurs produits, que ce soit la recherche de matière biologique ou recyclée répondant à des exigences de qualité, ou la prise en compte de l'empreinte environnementale dans les cahiers des charges, produite dès le début de leurs projets.



6.1.1. Organigramme

On retrouve plusieurs filiales en Europe :



6.2. Analyse des besoins

Pour l'analyse des besoins, nous avons préparé un entretien avec la responsable marketing : Madame Alexandra Couturier de Delta Plus afin de préciser les besoins de l'entreprise.

Nous lui avons posé plusieurs questions sur le profil recherché pour le poste de Web Designer. Nous avons réfléchi à tout ce qui pouvait nous aider à créer sa fiche de poste afin d'être au plus près des besoins de l'entreprise.

Cette entreprise recherche une personne capable de faire une refonte de site web. La personne doit être capable de créer un site web, des vidéos notamment pour les vœux de fin d'année et de travailler en équipe en toute autonomie. L'anglais courant est exigé et l'italien serait un plus. Des notions de codage seraient appréciées. Elle doit avoir un profil issu du commerce avec un solide bagage en merchandising. L'utilisation des outils Photoshop, InDesign, WordPress, After Effects et Illustrator doit être maîtrisée. Le candidat(e) sera en interaction avec les différents services de l'entreprise, et notamment avec le service commercial.

Le(a) candidat(e) devra être capable de communiquer et de travailler en équipe et de s'adapter au fonctionnement de l'entreprise.

Quelques déplacements occasionnels sont à prévoir.

La proposition est un CDD d'un an incluant une période d'essai d'un mois renouvelable en fonction des résultats escomptés. Le salaire de chef de projet sera basé sur la convention collective de la branche professionnelle. Le (a) candidat(e) bénéficiera de chèques déjeuners.

Prise de poste prévue dans un mois. Le(a) futur(e) salarié(e) sera tutoré(e) par la responsable marketing durant sa période d'intégration.

6.3. Les propositions de financement possibles :

À la suite de cet entretien, nous avons retenu deux propositions de financement que nous allons détailler ci-dessous :

- Le Contrat de professionnalisation ;
- L'AFPR (Action de Formation Préalable au Recrutement)

6.3.1. Le Contrat de professionnalisation

Le contrat de professionnalisation peut être conclu pour préparer :

- Un diplôme ou un titre à finalité professionnelle inscrit au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ;
- Un Certificat de qualification professionnelle (CQP) ;
- Une qualification reconnue dans les classifications d'une Convention collective nationale (CCN) de branche.

Le contrat de professionnalisation peut être conclu à durée déterminée (CDD) de 6 à 12 mois ou à durée indéterminée (CDI) débutant par une action de professionnalisation de 6 mois minimum.

Sa durée peut même aller :

- Jusqu'à 24 mois pour les bénéficiaires et qualifications définis par accord de branche ;

- Jusqu'à 36 mois pour certains publics dits prioritaires :
 - jeunes peu diplômés (n'ayant pas validé un second cycle de l'enseignement secondaire - baccalauréat - et qui ne sont pas titulaires d'un diplôme de l'enseignement technologique ou professionnel - CAP/ BEP),
 - demandeurs d'emploi inscrits depuis plus d'un an à Pôle emploi,
 - bénéficiaires des minima sociaux (RSA, ASS, AAH),
 - anciens titulaires d'un contrat unique d'insertion (CUI).

Financement de l'OPCO

Les contrats de professionnalisation sont financés par l'OPCO sur la base des niveaux de prise en charge définis annuellement par la branche professionnelle dont relève l'entreprise. À défaut de fixation du niveau de prise en charge, le financement varie de 9,15 € / heure jusqu'à 15 € / heure pour les publics « prioritaires ». La formation peut faire l'objet d'une participation financière de l'entreprise, si le niveau de prise en charge déterminé par la branche professionnelle ne couvre pas la totalité du prix fixé.

Aucune participation financière ne peut être demandée à l'alternant. L'OPCO peut prendre en charge les dépenses liées aux actions de formation des tuteurs et à l'exercice du tutorat. Les niveaux de prise en charge de chaque formation sont définis par la branche de l'entreprise.

Rémunération de l'alternant :

	- de 21 ans	de 21 à 25 ans	26 ans et +
Niveau de qualification inférieur au bac professionnel ou équivalent*	55 % du SMIC	70 % du SMIC	Minimum SMIC ou 85 % du salaire conventionnel
Niveau de qualification au moins égale à celle d'un bac professionnel ou équivalent**	65 % du SMIC	80 % du SMIC	

* Sont notamment concernés les titulaires d'un bac général.
 ** Bac technologiques, DUT, BTS, licences, masters, CQP de niveau 4 au minimum...

Aides financières

- **Aide forfaitaire à l'employeur (AFE)** versée par Pôle emploi, pour l'embauche d'un demandeur d'emploi âgé de 26 ans ou plus : jusqu'à 2 000 € ;
- **Aide à l'embauche** d'un demandeur d'emploi de 45 ans et plus, versée par Pôle emploi : jusqu'à 2 000 €, cumulable avec l'AFE ;
- **Aide à l'embauche en contrat de professionnalisation** dans les structures de l'IAE (insertion par l'activité économique) : jusqu'à 4 000 € ;

- **Aide aux emplois francs**, pour l'embauche, jusqu'au 31 décembre 2024, d'un jeune ou d'un demandeur d'emploi résidant dans un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) : jusqu'à 15 000 € sur 3 ans pour un CDI ;
- **Aide à l'embauche d'une personne handicapée** : jusqu'à 5 000 € ;
- **Réduction générale de cotisations sociales patronales** de la part de l'URSSAF, pour les rémunérations n'excédant pas 1,6 SMIC ;
- **Déduction du solde de la taxe d'apprentissage** (créance « alternants ») pour les entreprises d'au moins 250 salariés : montant variable selon le quota d'alternants ou assimilés présents dans les effectifs.

6.3.2. L'AFPR (Action de Formation Préalable au Recrutement) ou le POEI (Préparation opérationnelle à l'emploi individuelle)

L'AFPR ou le POEI permettent la mise en place d'une formation de préparation à la prise de poste. Elles financent en partie les frais que l'entreprise engage pour une formation réalisée en interne ou en organisme extérieur.

L'entreprise forme le candidat sur le poste de travail pour qu'il ait dès l'embauche les compétences minimales requises. Grâce aux aides à la formation, les futurs salariés peuvent bénéficier jusqu'à **400 heures de formation**.

	POE individuelle	AFPR
Aide à la formation versée par Pôle emploi	Montant (dans la limite de 400 heures et des coûts pédagogiques de la formation)* :	
	5 €/heure net* si la formation est réalisée en interne dans l'entreprise (organisme de formation interne et/ou - uniquement dans le cadre de l'AFPR- tutorat).	8 €/heure net* si la formation est réalisée par un organisme de formation externe
	<i>*Un dépassement des coûts et de la durée est possible</i>	
	Versement au terme de la formation et au plus tôt au jour de l'embauche : <ul style="list-style-type: none"> • à l'employeur (si formation réalisée par un organisme de formation interne) • ou à l'organisme de formation externe (sauf en cas de non réalisation du plan de formation par cet organisme). 	Versement dans tous les cas à l'employeur au terme de la formation et au plus tôt au jour de l'embauche (sauf dans certains cas d'absence d'embauche).

Le projet d'embauche vise un :	<ul style="list-style-type: none"> • Contrat à durée indéterminée (CDI) • Contrat à durée déterminée (CDD) d'au moins 12 mois • Contrat de professionnalisation à durée indéterminée (CDI) ou à durée déterminée (CDD) d'au moins 12 mois • Contrat d'apprentissage d'au moins 12 mois 	POEI
	<ul style="list-style-type: none"> • CDD de 6 mois à moins de 12 mois • Contrat de professionnalisation de moins de 12 mois • Contrat de travail temporaire d'au moins 6 mois au cours des 9 mois suivant la formation (si les missions prévues sont en lien étroit avec l'AFPR) 	AFPR

6.4. La solution choisie par l'employeur

Le contrat de professionnalisation est ressorti comme le dispositif le plus adapté aux besoins de l'employeur.

En effet, le rythme proposé par le centre de formation ainsi que le montant de rémunération correspondaient mieux aux attentes de chacun. De plus, le coût pédagogique de l'organisme de formation est financé intégralement par l'OPCO AKTO.

6.5. Synthèse de l'entretien & Analyse de la pratique professionnelle

6.5.1. Synthèse de l'entretien

Nous avons rencontré la responsable marketing Madame Alexandra Couturier de la société DELTA PLUS pour une éventuelle embauche en contrat à durée déterminé d'un an pour un poste de Web Designer.

Pour identifier et analyser les besoins de recrutement de la société, nous avons questionné Madame Alexandra Couturier. Cela va nous permettre de pouvoir recruter le candidat correspondant à leurs attentes et de créer la fiche de poste à savoir :

- Analysez les besoins, présentation de l'entreprise ;
- Définir l'intitulé du poste, fixer les caractéristiques de l'emploi et les conditions d'exercice ;
- Lister les missions et les activités du poste et les compétences requises ;
- Type de contrat, date de prise de poste, type de public ;
- Mobilité géographique, la rémunération.

Nous lui avons proposé des aides à la formation en lui expliquant les financements, les différents types de contrats et les différentes aides à la formation comme par exemple l'Action de Formation

Préalable au Recrutement (AFPR) pour son futur recrutement ce qui permet de cibler encore plus de candidats.

A la suite de ces renseignements, nous l'informons que nous allons lui faire parvenir des CV ciblés correspondant à leurs attentes et à leurs besoins. Puis, nous lui proposons également de pouvoir faire un entretien d'embauche en tripartite (l'employeur, le candidat et le conseiller d'insertion professionnel). Il est en accord avec ces propositions.

Nous avons reçu une candidate avec un profil qui correspondait à leurs attentes, nous avons envoyé le CV. Nous attendons de savoir si celle-ci a retenu leur attention.

Dans l'attente, d'une date pour un éventuel entretien en tripartite, nous ne manquerons pas de revenir vers la responsable marketing d'ici quelques jours pour faire un point ensemble.

Nous avons eu le retour de l'entreprise, la candidate proposée correspond à la demande de l'entreprise.

L'entretien d'embauche en tripartite est programmé.

L'entreprise a embauché la candidate.

6.5.2. Analyse de la pratique professionnelle

J'ai questionné la responsable marketing afin d'identifier et d'analyser leurs besoins de recrutement.

J'ai été à l'écoute, j'ai instauré un climat de confiance. Lors de cet échange, j'ai pris des notes pour établir la fiche de poste pour trouver le (a) candidat(e) adéquat.

Je lui ai parlé des différentes aides à la formation et des contrats dont pouvait bénéficier l'entreprise.

En effet, l'entreprise avait besoin de mon expertise concernant les financements et les différents types de contrats. La responsable m'a fait part de sa satisfaction concernant les différents dispositifs.

Je lui ai transmis par voie électronique les éléments évoqués.

Lors de cet entretien, l'employeur avait l'air satisfait de l'offre de services proposée. Elle m'a informé de l'importance de ce rendez-vous le recrutement, la refonte du site de l'entreprise et les futurs vœux sont des projets imminents.

Points d'efforts :

- L'entretien aurait dû se faire sur le site de l'entreprise. En effet, la visite et la prise de connaissance du fonctionnement de cette dernière auraient été pertinentes pour une meilleure compréhension de la demande avant de rencontrer les futur(e)s candidat(e)s.
- J'aurais pu apporter dès le premier rendez-vous les différentes plaquettes des dispositifs.

Points forts :

- Bonne connaissance des différents dispositifs de financements, de formations et de public ;
- Veille informative efficiente ;
- Notre écoute active, nos questionnements pertinents et notre force de proposition ont été profitables.
- Notre réactivité quant aux choix des profils des candidats, des entretiens et des propositions.

En conclusion, la qualité de ma prestation de services a été à la fois efficiente et a permis de créer un partenariat durable. L'entreprise m'a assuré de faire la promotion de nos différentes actions.

Chapitre 7 :

Faciliter l'intégration et le maintien du salarié dans son environnement professionnel

Chapitre 7 : Faciliter l'intégration et le maintien du salarié dans son environnement professionnel.

7.1. Le contexte

7.1.1 L'entreprise



En 2005, est créée l'Association Optim'hum – Optimisons et Humanisons à l'initiative de plusieurs personnes dont Monique DUBOIS, Bernadette CAHMI RAYER, Nicolas GALAS, professionnels expérimentés de la formation professionnelle continue, de l'orientation professionnelle et de l'insertion.

En 2006, le centre de formation démarre son activité avec des bilans de compétences, en lien avec le prestataire de l'ANPE (France Travail), pour accompagner les demandeurs d'emploi sur des prestations comme (Objectif Projet, Objectif Emploi). **En 2007**, **Optim'hum** va créer une société à responsabilité limitée (SARL) pour devenir en **2008** une société coopérative et participative (SCOP).

A partir de 2009, Optim'hum proposait essentiellement des prestations d'accompagnement en relation avec l'orientation professionnelle et quelques formations dans le numérique. **En 2018**, ces dernières deviennent une activité importante de la SCOP. **En 2011**, Optim'hum va mettre en place de nombreux partenariats avec des centres de formations au niveau régional et national, puis **en 2014**, le centre de formation proposera des certifications comme le : *Passeport Compétences Informatique Européen (PCIE)* et le *Titre de Gestionnaire comptable (TPGC)*.

En 2015, Magali COFFIN fait son immersion de stage chez Optim'hum dans le cadre de sa formation en tant qu'accompagnatrice en parcours professionnel, à la suite d'une proposition de poste, elle deviendra salariée de la SCOP. Dès le début de son activité en 2006, Optim'hum a dispensé des formations de formateur.

En 2017, Magali COFFIN débute la construction de la filière en relation avec les métiers de la formation. Le titre de Formateur d'Enseignants, de formateurs et de cadres pédagogiques de niveau BAC +5 est mise en œuvre au sein du centre de formation. **C'est en 2020**, que l'équipe historique du DUFA (Diplôme Universitaire de Formateur d'Adultes) met en place le dispositif du Titre Professionnel de Formateur Professionnel d'Adultes. Ils obtiennent cette même année la certification **Qualiopi**.

En 2022, le centre de formation ouvre la première session du titre Professionnel de Conseiller en Insertion Professionnelle (TP CIP), alors que depuis quelques années, les salariés intervenaient sur ce dispositif chez d'autres partenaires.

Par la suite, Optim'Hum obtient le marché régionale E-Commerce Web Marketing. C'est dans ce cadre que le directeur du centre, Monsieur Nicolas Galas, recrute **Tania**, 23 ans, en contrat de professionnalisation d'un an pour le TP CDUJ (titre Professionnel Concepteur Designer Utilisateur Interface). Durant une année Tania a développé le site informatique d'Optim'hum, s'est occupée des réseaux sociaux et a accompagné certains stagiaires pour trouver leur stage et développer le réseau d'employeurs.

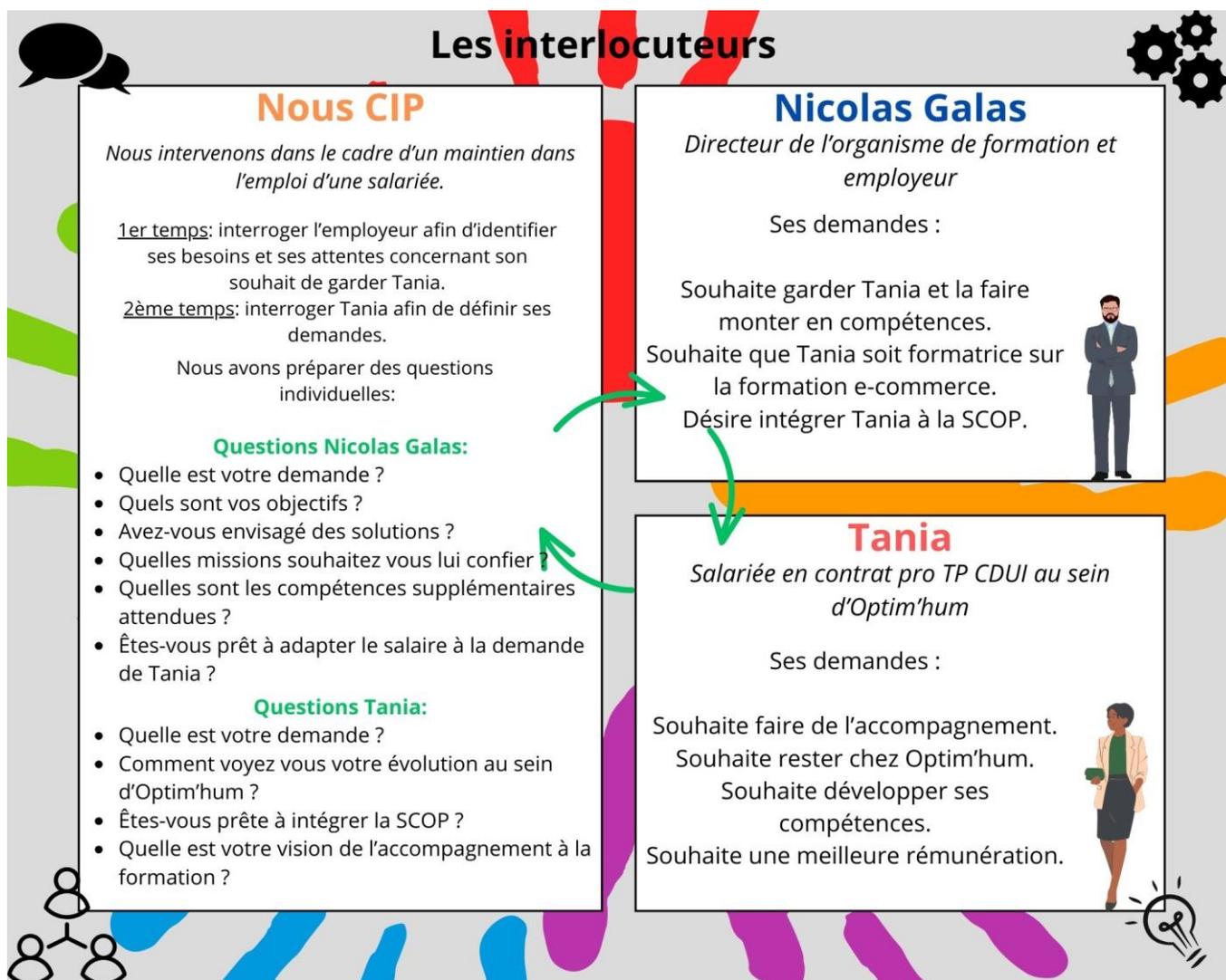
En 2024, les locaux d'Optim'hum s'agrandissent pour accueillir de nouvelles formations. Le centre de formation est en plein essor.

Tania a obtenu son Titre Professionnel de Concepteur Designer UI et le directeur aimerait maintenant lui proposer d'intégrer l'équipe en tant que formatrice d'adulte en e-commerce au sein d'Optim'hum. Tania veut bien s'engager pour obtenir le Titre de Formatrice de formateurs (BAC+5), néanmoins, elle impose une condition : c'est de signer un CDI, pour avoir une stabilité d'emploi durable et de pouvoir faire de son rêve une réalité, être propriétaire.

Notre objectif est de répondre aux attentes et aux besoins de chacun, afin de trouver un dispositif de financement et un financeur.



7.2 Organisation des entretiens



7.3. Les propositions faites à l'employeur

CONTRAT D'APPRENTISSAGE				
<i>Rémunérations de l'alternant</i>				
Le contrat d'apprentissage s'adresse aux jeunes de 16 à 29 ans révolus, si Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé il n'y pas de limite d'âge				
Situation	16 à 17 ans	18-20 ans	21-25 ans	26 ans et plus
1 ^{ère} année	27% du Smic, soit 477,07 €	43% du Smic, soit 759,77 €	Salaire le + élevé entre 53% du Smic, soit 936,47 € et 53% du salaire minimum conventionnel correspondant à l'emploi occupé pendant le contrat d'apprentissage.	100% du Smic Salaire le + élevé entre le Smic: Salaire minimum interprofessionnel de croissance(1 766,92 €) et le salaire minimum conventionnel correspondant à l'emploi occupé pendant le contrat d'apprentissage.
2 ^{ème} année	39% du Smic, soit 689,10 €	51% du Smic, soit 901,13 €	Salaire le + élevé entre 61% du Smic, soit 1 077,82 € et 61% du salaire minimum conventionnel correspondant à l'emploi occupé pendant le contrat d'apprentissage.	100% du Smic Salaire le + élevé entre le Smic: Salaire minimum interprofessionnel de croissance(1 766,92 €) et le salaire minimum conventionnel correspondant à l'emploi occupé pendant le contrat d'apprentissage.
3 ^{ème} année	55% du Smic, soit 971,80 €	67% du Smic, soit 1 183,83 €	Salaire le + élevé entre 78% du Smic, soit 1 378,20 € et 78% du salaire minimum conventionnel correspondant à l'emploi occupé pendant le contrat d'apprentissage.	100% du Smic Salaire le + élevé entre le Smic: Salaire minimum interprofessionnel de croissance(1 766,92 €) et le salaire minimum conventionnel correspondant à l'emploi occupé pendant le contrat d'apprentissage.
➤ <u>Coût pour l'entreprise</u>				
		Coût employeur avant exonération et aides	Coût salarial annuel avant exonération et aides : 15 28€ Soit 1274€/mois	
		Exonération et aide	Allègements généraux et exonérations spécifiques 3 841 €	Aides aux employeurs d'apprentis 6 000€
			9 841 € Soit 820 €/mois	
OPCO : AKTO				
Aucun Centre de Formation des apprentis n'a été trouvé				
Conclusion : Cette option n'est pas possible car aucun CFA ne propose cette formation.				

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Le contrat de professionnalisation est ouvert :

- aux personnes âgées de 16 à 25 ans révolus ;
- aux demandeurs d'emploi de 26 ans et plus ;
- aux bénéficiaires de minimas sociaux : Revenu de solidarité active (RSA), Allocation de solidarité spécifique (ASS) ou Allocation aux adultes handicapés (AAH), • aux personnes ayant bénéficié d'un Contrat unique d'insertion (CUI).

➤ Rémunérations de l'alternant

	de 16ans à 20 ans	de 21 ans à 25 ans	26 ans et +
Qualification inférieure au bac professionnel *	55 % du SMIC	70 % du SMIC	100% du SMIC ou 85 % du salaire minimum conventionnel (SMC)
Qualification égale ou supérieure au bac professionnel ou à un titre ou diplôme à finalité professionnelle de même niveau **	65 % du SMIC	80 % du SMIC	

➤ Coût pour l'entreprise

Coût employeur avant exonération et aides	Coût salarial annuel avant exonération et aides : 28 833€ Soit 2 403€/mois	
	Allègements généraux et exonérations spécifiques 6 986 €	Aides aux employeurs d'apprentis 6 000€
Exonération et aide	15 847 €/an Soit 1 321 €/mois	

OPCO : AKTO

Financement à hauteur de 15€/heure Soit 7 200 € Cette somme sera versée au centre de formation à savoir : Optim'hum

Conclusion : Cette option est réalisable donc proposé à l'employeur.

À la suite de nos différentes recherches, la solution retenue par l'employeur est le contrat de professionnalisation. En effet, le coût total salarial (formation comprise) sera de 15 847€.

7.4 Analyse de pratique professionnelle

Nous avons effectué l'élaboration des questionnaires employeur-salariée en commun.

Quant à mon analyse de pratique professionnelle :

L'entretien s'est déroulé dans les locaux d'Optim'hum, Nicolas Galas et Tania étaient dans de bonnes dispositions pour répondre au questionnaire.

Points d'efforts :

- J'ai dû mettre mes connaissances en termes de financements à jour, en effet, les conditions et les aides avaient évolué.

Points forts :

- J'ai été à l'écoute des besoins de chaque interlocuteur. Nicolas GALAS et Tania ont pu s'exprimer librement. La parole a été fluide et équitable. J'ai utilisé la reformulation afin de m'assurer de la bonne compréhension mutuelle de nos propos.
- Les questionnaires étaient pertinents, en effet, l'ensemble des besoins et des souhaits ont été abordés.
- Mes connaissances en termes de contrats d'apprentissage et de professionnalisation ont été utiles.
- Ma réactivité quant aux propositions ;
- Ma veille informative efficiente.