

DEUXIÈME PARTIE :

1. CONTEXTE DE L'INTERVENTION

Cadre institutionnel et territorial

L'accompagnement présenté dans ce dossier a été réalisé au sein de l'équipe AGT (située à la Maison de l'Emploi de Miramas) durant ma période de stage pour le CCP2 (septembre-octobre 2025). Ce dispositif a pour mission la remobilisation ainsi que l'accompagnement socioprofessionnel des bénéficiaires du RSA rencontrant de grandes difficultés d'insertion. Le territoire d'intervention, Miramas, est caractérisé par un public rencontrant souvent des problématiques cumulées (mobilité, précarité, barrière de la langue).

Mon intervention s'inscrit dans le cadre de la contractualisation du parcours d'insertion de la personne: je suis chargée d'élaborer, avec elle, un nouveau CER, ainsi que son parcours d'insertion, de la levée des freins sociaux jusqu'au retour à l'emploi ou à l'activité.

Origine de la demande

Madame P. a été orientée par le Pôle Insertion du Conseil Départemental. Son parcours antérieur au sein du PLIE (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi) s'était soldé par une demande de réorientation administrative. En effet, le précédent référent avait constaté que des freins périphériques persistants empêchaient une recherche d'emploi active, rendant le dispositif PLIE inadapté à l'instant T. L'objectif de ma prise en charge est donc d'effectuer un état des lieux actualisé dans un premier temps, afin de stabiliser la situation sociale pour construire, dans un second temps, un projet professionnel durable.

Le premier contact avec Madame P. n'a pas eu lieu en entretien individuel, mais lors d'une information collective que j'ai coanimée. Cette première rencontre, moins formelle, a facilité l'instauration d'un climat de confiance. J'ai pu observer une personne ponctuelle et volontaire, mais semblant intimidée par le groupe.

2. ENTRETIEN N°1 : ACCUEIL ET DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Cadre et méthodologie

Ce premier entretien individuel, d'une durée d'une heure, avait pour vocation d'établir un diagnostic de la situation de Madame P. Pour structurer cet échange et garantir n'omettre aucun champ de l'insertion, je me suis appuyée sur la grille de diagnostic interne de la structure. En parallèle, j'ai assuré la traçabilité de l'échange via la saisie simultanée des éléments sur la plateforme logicielle VIESION. Cet outil est indispensable pour le suivi administratif et le partage d'informations avec l'ensemble de l'équipe en interne, ainsi qu'en externe avec le Pôle Insertion.

J'ai veillé à accueillir Madame P. dans un bureau garantissant la confidentialité, en adoptant une posture d'écoute active et de reformulation, essentielle pour valider la compréhension mutuelle, d'autant que le français n'est pas sa langue maternelle.

Analyse de la situation personnelle (Freins périphériques)

L'observation du non-verbal a apporté des éléments d'analyse précieux dès le début de l'entretien. En posture de repli physique (bras croisés, regard fuyant), l'analyse de la demande a confirmé une certaine fragilité chez elle. D'origine géorgienne, Madame P. a verbalisé une souffrance liée à un passé traumatisque (violences conjugales, exil) et un sentiment d'isolement social prégnant ("se sentir coincée"). Bien qu'une ordonnance d'éloignement protège son quotidien vis-à-vis de son ex-conjoint, le sentiment d'insécurité persiste. J'ai identifié ici que la stabilisation de la santé mentale constituait un prérequis absolu.

Concernant la vie quotidienne, Madame P. est mère isolée de deux enfants, sans relais familial sur le territoire. Cette configuration impacte directement sa disponibilité horaire. Si le logement est stable et adapté, la mobilité reste un frein partiel : elle possède le code de la route mais dépend des transports en commun, ce qui limite son rayon de recherche d'emploi aux zones desservies par le réseau urbain.

Diagnostic des compétences et employabilité

Nous avons ensuite abordé le volet professionnel. J'ai procédé à l'analyse de ses compétences professionnelles et transversales :

- **Savoirs de base** : J'ai vérifié son niveau linguistique. Elle m'a présenté une attestation de niveau A2 (Cadre Européen de Référence pour les Langues). Si la compréhension orale est bonne, l'expression écrite reste hésitante. Elle exprime le souhait d'atteindre le niveau B1 pour se sentir légitime en entreprise.
- **Savoir-faire** : Madame P. dispose d'une expérience significative de dix ans en secrétariat dans son pays d'origine. Elle maîtrise les outils bureautiques et la dactylographie. Cependant, ces compétences techniques sont difficilement transférables immédiatement en France en raison de la barrière de la langue écrite.
- **Savoir-être** : J'ai repéré une grande rigueur, des qualités organisationnelles, de la ponctualité et une volonté de bien faire.
- **Emploi ciblé** : Elle est intéressée par le secteur de l'Aide à la personne auprès de personnes âgées et dit ne pas souhaiter travailler avec des enfants.

Synthèse et première contractualisation

Au terme de cet échange, nous avons procédé à une synthèse commune (diagnostic partagé). Il a été convenu que la priorité était de stabiliser la sphère personnelle. Nous avons contractualisé son entrée dans le dispositif AGT ainsi qu'un plan d'action priorisant la "levée des freins" :

Santé : Orientation vers la psychologue de l'équipe pour un soutien d'urgence. Positionnement atelier image de soi pour restaurer la confiance et favoriser les échanges linguistiques dans un groupe.

Disponibilité : Démarches auprès des services de cantine scolaire et périscolaire pour les deux enfants, pour sécuriser les modes de garde et dégager du temps pour l'accompagnement socioprofessionnel et l'apprentissage de la conduite.

Mobilité : Poursuite de l'apprentissage de la conduite.

3. ENTRETIEN N°2 : CO-ÉLABORATION DU PARCOURS - CER

Ce deuxième rendez-vous, fixé une dizaine de jours plus tard, visait à formaliser le Contrat d'Engagement Réciproque (CER) via la plateforme DARAЕ, et à ajuster les objectifs à moyen terme.

Suivi des démarches sociales

Madame P. s'est présentée plus apaisée, elle m'a confirmée avoir rencontré Sylvie, la psychologue de la structure. Cette démarche a eu un effet levier immédiat et inattendu : au-delà du soutien thérapeutique, cela lui a permis d'intégrer une association culturelle. Cette action répond directement au besoin de socialisation (sorties cinéma, activités enfants) identifié lors du diagnostic, participant à sa reconstruction personnelle.

Sur le volet administratif, j'ai effectué un acte de **médiation administrative**. Pour faciliter l'accès prioritaire de ses enfants à la cantine et au périscolaire, j'ai rédigé et remis une attestation de suivi d'insertion. Ce document a permis de lever le frein de la garde d'enfants, débloquant ainsi des plages horaires en journée pour ses démarches.

Exploration et confrontation du projet professionnel

L'entretien a ensuite porté sur l'orientation professionnelle. Une certaine instabilité du projet a émergé. Initialement intéressée par l'aide à domicile, Madame P. a évoqué de nouvelles aspirations très hétérogènes : la vente en produits de luxe et l'hôtellerie. Elle m'a informée s'être inscrite, en autonomie, à une information collective pour un Titre Professionnel d'Agent d'Hôtellerie à Istres.

Analyse professionnelle : Cette initiative démontre une réelle autonomie (savoir-être positif), mais souligne un défaut de réalisme (confrontation au marché). Les métiers de l'hôtellerie ou du luxe exigent souvent une mobilité totale (horaires décalés) et une maîtrise parfaite de la langue, deux points qui sont encore fragiles chez Madame P.

Ma posture a consisté à ne pas "casser" cette dynamique, tout en la confrontant à la réalité. J'ai donc mis en avant de manière positive la démarche effectuée par Madame P, afin d'encourager les démarches autonomes menées par celle-ci tout en lui demandant de me faire un retour à notre prochaine rencontre.

Nous avons coconstruit le CER en validant la poursuite du permis et en introduisant une phase d'enquête métier pour vérifier la faisabilité de ses pistes (aide à domicile/ vente), et la réunion d'information pour la formation TP Hôtellerie (Istres).

4. ENTRETIEN N°3 : MISE EN ŒUVRE ET RÉAJUSTEMENT STRATÉGIQUE

Le troisième entretien s'est déroulé une dizaine de jours plus tard, il a permis de mesurer les avancées tangibles de Madame P et d'acter une orientation stratégique.

Validation des acquis (Mobilité et Disponibilité)

Les progrès sont notables et validés. Madame P. a effectué 12 heures de conduite et a pu transmettre un planning précis de ses dernières leçons avant l'examen. La problématique de garde d'enfants est résolue, elle dispose désormais de créneaux libres en journée.

Réajustement du projet : Le choix de la qualification

Concernant le projet professionnel, le retour sur la réunion d'information "Hôtellerie" et nos échanges sur la vente ont permis à Madame P. de réaliser que ces secteurs étaient peu compatibles avec ses contraintes actuelles.

Nous avons recentré l'objectif sur le secteur de l'Aide à Domicile. Pour valider ce choix, je m'appuie sur les partenaires directs de l'AGT, l'association AIDADOMI, pour faire une demande de PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel).

Cependant, j'ai identifié un risque : l'envoyer directement en emploi (CDD/CDI) pourrait la mettre en échec (stress, fatigue, mobilité réduite, barrière de la langue). J'ai donc argumenté en faveur d'un parcours via la formation qualifiante (DEAES, Diplôme d'état d'accompagnement éducatif et social) afin de sécuriser le retour en emploi et lui laisser le temps de finaliser son permis de conduire.

J'ai expliqué à Madame P. les avantages de cette stratégie :

1. **Montée en compétences douce** : La formation lui permettra de consolider son français (visée niveau B1) et d'acquérir les gestes techniques (toilette, entretien) dans un cadre sécurisé.
2. **Sécurisation du parcours** : Le temps de formation correspond au temps nécessaire pour finaliser son permis de conduire. Ainsi, à la sortie de formation, elle sera titulaire du permis, condition *sine qua non* pour exercer ce métier qui nécessite des déplacements inter-clients.

Madame P. a adhéré à cette logique de parcours progressif. Nous avons donc validé cette étape : PMSMP pour confirmer son choix professionnel, puis demande de financement pour une entrée en formation et l'obtention du permis B.

5. ANALYSE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE

L'accompagnement de Madame P m'a offert une opportunité concrète de mobiliser les compétences acquises au cours de ma formation, tout en m'interrogeant sur ma posture, mes outils et ma capacité à ajuster mon intervention à une situation complexe. Cette expérience m'a permis de prendre du recul sur ma pratique et d'identifier à la fois les points d'appui solides et les axes de progression à travailler.

Parmi les éléments positifs, je retiens tout d'abord la qualité de la préparation en amont de l'entretien. La consultation du dossier RSA, l'analyse des éléments transmis par le PLIE, ainsi que l'attention portée au cadre logistique et relationnel ont permis de poser les bases d'un échange structuré et respectueux. Je pense avoir su poser un cadre sécurisant, propice à la parole, au vu de la confiance manifestée par Madame P. dès les premières minutes. L'attention portée à la barrière linguistique, le choix d'un langage simple et accessible, ainsi que la posture d'écoute bienveillante ont également contribué à instaurer un climat favorable.

Un autre point fort réside dans la capacité à articuler les différentes dimensions de l'accompagnement : psychosociale, logistique, professionnelle et administrative. L'entretien ne s'est pas limité à une collecte d'informations, mais a permis de coconstruire un parcours réaliste, en tenant compte des priorités exprimées par la bénéficiaire. L'identification des freins (isolement, stress, charge mentale) et des leviers (expérience professionnelle, motivation, volonté de changement) m'a permis de poser des axes de travail concrets et contractualisés dans le CER. Je suis donc parvenue, durant ce suivi socioprofessionnel, à passer d'une dimension à l'autre sans difficulté, faisant preuve d'une grande polyvalence, ce qui a favorisé un parcours fluide, réaliste et réalisable.

La mobilisation rapide des partenaires (psychologue, CESF, ateliers collectifs) témoigne également d'une bonne connaissance du réseau et d'une capacité à activer les ressources

disponibles. J'ai veillé à ne pas tout centraliser, mais à orienter vers les bons interlocuteurs, dans une logique de parcours partagé. Cette coordination m'a semblé essentielle pour éviter l'épuisement de la bénéficiaire et favoriser une dynamique d'autonomisation.

Cependant, cette expérience m'a aussi permis d'identifier plusieurs axes de progrès. Tout d'abord, la gestion du temps durant l'entretien a été un défi. Il m'a semblé difficile dans cet accompagnement, de laisser la place à la parole de la bénéficiaire tout en respectant le temps imparti. Gérer des moments d'émotion tout en gardant un œil sur ma montre m'a semblé relativement difficile.

De plus, il m'est apparu que certains sujets auraient mérité d'être approfondis lors d'un second entretien, notamment la question du projet professionnel d'aide à domicile ou les représentations de Madame P. sur le métier. Malgré nos trois entretiens, j'ai trouvé que cette thématique aurait mérité d'être travaillée plus en profondeur, afin d'être certaine que cette voie corresponde bien aux attentes et besoins de la bénéficiaire.

Par ailleurs, si la posture d'écoute a été présente, j'ai parfois manqué d'outils pour approfondir certaines dimensions émotionnelles, notamment autour du vécu traumatique de la bénéficiaire. Comment accompagner sans basculer dans le soutien psychologique ? Où se situe la frontière entre l'écoute active et l'intervention spécialisée ? Cette expérience m'a rappelé l'importance de connaître mes limites professionnelles, et de m'appuyer sur les compétences complémentaires de l'équipe pluridisciplinaire.

Enfin, j'ai identifié un besoin de renforcer mes compétences en animation de suivi : comment maintenir la motivation dans la durée ? Comment évaluer les avancées sans tomber dans un contrôle formel ? Les entretiens de suivi m'ont permis de tester différentes approches, mais m'ont aussi montré l'importance d'un cadre souple, d'une posture encourageante, et d'une capacité à reformuler les objectifs en fonction de l'évolution de la situation. C'est précisément cet aspect de l'accompagnement qui m'a semblé le plus difficile à mettre en place et à maintenir dans la durée. J'ai eu la chance d'accompagner une bénéficiaire qui était très motivée dès le départ, et je pense que cela aurait pu s'avérer plus difficile sur la durée avec un profil différent (manque de motivation, d'autonomie...).