

Retour sur les formations menées dans le Bas-Rhin et dans le Haut-Rhin

Présentation des mesures existantes d'accompagnement à la professionnalisation des adultes-relais

 **CAROLINE L'HOMME, CHARGÉE DE MISSION À LA DDTEFP 67, EN CHARGE DE LA VAE**

Un accompagnement vers le diplôme de Technicien de Médiation de Service dans le Bas-Rhin

La DDTEFP du Bas-Rhin, avec l'appui de l'AFPA, a mis en place une mesure d'accompagnement à la Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE) pour l'obtention du diplôme de Technicien de Médiation de Service (TMS). Il s'agit là d'une mesure innovante à deux titres : d'une part, le diplôme n'était pas délivré dans le Bas-Rhin, d'autre part l'accompagnement des candidats a été totalement adapté aux besoins spécifiques des adultes-relais.

Le contexte

Si cette action a pu se mettre en place, c'est grâce à un contexte favorable :

- la loi de 2002 de reconnaissance de l'expérience professionnelle,
- une concordance des temps : trois ans de contrat (convention) correspondant aux trois ans d'expérience professionnelle nécessaires pour la VAE,
- une volonté commune d'aller vers cette reconnaissance : Sous-Préfet à la ville, Service public de l'emploi, structures employeurs, personnes elles-mêmes. En effet, la VAE est une démarche individuelle, qui repose sur la volonté des personnes, même s'il s'agit d'un dispositif d'accompagnement collectif. La VAE se différencie donc de la formation, qui peut être imposée par l'employeur.

Le parcours de Validation des Acquis et de l'Expérience

Tout parcours de VAE se fait en trois étapes. La première phase consiste à trouver la qualification qui « colle » à l'expérience. Dans un second temps, il s'agit de déposer un dossier de recevabilité auprès du ministère certificateur (services déconcentrés). Il faut fournir les preuves au ministère permettant de justifier des trois ans d'expérience professionnelle. Et enfin, dans un troisième temps, un dossier de preuves sur le contenu du travail exercé doit être présenté par les candidats. Ils peuvent être accompagnés pendant cette phase.

Le jury examine le dossier de preuves ainsi que le livret. Un entretien est mené avec les candidats et le jury a le choix de délivrer tout le diplôme, seulement une partie ou rien. Le diplôme obtenu est le même que celui qui peut être obtenu par la formation initiale.

Les titres délivrés par le Ministère de l'Emploi ont une spécificité. C'est-à-dire que le livret est un peu plus léger (dossier de synthèse de la pratique professionnelle) et les candidats sont mis en situation professionnelle. De même « qu'au pied du mur, on voit le maçon », en situation de médiation, on voit le médiateur.

Des avantages

Pour que cette démarche voie le jour, il fallait que chacun y trouve un avantage.

Pour les salariés, l'avantage consiste en :

- la reconnaissance des compétences mises en œuvre dans le travail,
- la progression dans la qualification,
- la prise de recul et l'analyse ce qui est fait dans le travail.

Cela permet également de valoriser le parcours professionnel dans un contexte de précarité (passeport pour un futur emploi).

Pour les employeurs, faire progresser les adultes-relais, c'est améliorer la qualité de service rendu aux habitants. De plus, la VAE est un parcours raccourci par rapport aux parcours de formations traditionnels.

À l'époque, il n'y avait pas de réponse locale. Pour se présenter à un jury de technicien-médiation-services, il fallait aller dans le Nord. La VAE étant une priorité du service public de l'emploi, l'Association pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA) a choisi de s'engager dans la préparation du diplôme.

Le métier de Technicien Médiation de Service¹²

« Vous facilitez l'accès du public aux services et aux droits des personnes. Vous réglez si besoin des situations conflictuelles. Vous pouvez organiser des activités temporaires qui contribuent au lien social (fêtes de quartier, réunions d'information, de prévention, aide aux devoirs, bourses aux vêtements, échanges de services...). En réponse aux besoins repérés, vous mobilisez un réseau de personnes ressources. Circonstances habituelles du travail : Vous travaillez dans les locaux de la structure qui vous emploie ou dans un espace public. Vous accueillez les personnes ou devez aussi aller à leur rencontre. Vos horaires sont liés aux contraintes et aux rythmes de vie des publics et à la nature de vos activités. »

Le diplôme de TMS

Il s'agit d'un titre professionnel de niveau IV (bac) et se décompose en trois certificats de compétences professionnelles :

- Participer à des réseaux institutionnels et développer ses propres réseaux en fonction de son contexte d'emploi ;
- Assurer un service de médiation ;
- Organiser des activités supports à la médiation sociale.

Une première expérimentation de l'accompagnement

La 1^{ère} expérimentation a démarré en juin 2007. L'AFPA a construit le programme « sur mesure » pour les adultes-relais et les employeurs, en tenant compte de leurs contraintes et de leurs charges de travail. Le programme allie des séquences collectives (échanges de pratiques), des entretiens individuels et un soutien à l'écriture.

Parallèlement, un partenariat avec différentes structures a été mis en place : REFORME pour l'aide à l'écriture du livret, des groupes de parole ont été animés par l'ARSEA¹³, la formation juridique a été menée par le CIDFF¹⁴, etc.

¹² Définition donnée par l'AFPA

¹³ Association régionale spécialisée d'action sociale, d'éducation et d'animation

¹⁴ Centre d'information sur les droits des femmes et des familles

Une réunion d'information collective avec les employeurs et les adultes-relais s'est tenue en juin 2007 et l'accompagnement a démarré en octobre.

Un jury spécifique, composé exclusivement de professionnels a été recruté et formé. Les sept candidates ont obtenu leur diplôme avec succès, au bout des six mois d'accompagnement (avril 2008).

■ Une généralisation de l'accompagnement à la VAE

Suite à cette expérimentation, l'AFPA et la DDTEFP ont choisi d'étendre cet accompagnement à tous les adultes-relais, quelle que soit la durée dans le poste :

- Pour les salariés pouvant justifier de trois années d'expérience professionnelle, un accompagnement à la VAE,
- Pour les salariés ayant moins de trois ans d'expérience, un accompagnement dans la durée, intégrant des modules de formation pour renforcer l'expérience. La VAE pourra être présentée au terme de l'accompagnement individualisé.

Le programme de formation a été élaboré à partir des écarts entre l'activité exercée par les adultes-relais et le référentiel du titre et des besoins exprimés. Le module de formation « posture professionnelle » a été proposé à tous les adultes-relais.

Le processus de formation a démarré avec un autodiagnostic. Tout d'abord, tous les adultes-relais ont pu comparer leur activité avec le référentiel du titre Technicien médiation service (TMS) et/ou Agent de Médiation Information Services¹⁵ (AMIS), à l'occasion d'une séance collective. Ensuite, des entretiens individuels avec l'AFPA ont permis de vérifier la cohérence avec le projet professionnel. Et enfin, des parcours individualisés ont pu être proposés aux salariés qui le désiraient.

Pour les 4 candidats¹⁶ ayant 3 ans d'expérience ou plus, l'accompagnement à la VAE s'est déroulé comme lors de la première expérimentation : dépôt du dossier de recevabilité, accompagnement et analyse de l'expérience proposée par l'AFPA, rédaction du dossier de synthèse de la pratique professionnelle, soutien sur le travail à l'écrit et enfin mise en situation pour préparer l'examen final.

Pour les salariés ayant moins de 3 ans d'expérience, l'autodiagnostic a été proposé, ainsi que des modules de formation en continu. Des entretiens annuels permettent de faire le point sur le projet professionnel. L'objectif est de permettre à chacun de présenter le titre de TMS (ou un autre selon le projet professionnel) au bout des trois ans de contrat.

Un programme de cinq modules de formation de deux jours a été proposé à tous les adultes-relais, qu'ils soient ou non engagés dans le processus de Validation des Acquis de l'Expérience (violences faites aux femmes, médiation interculturelle, problématiques de santé, maîtrise de l'écrit...).

Un enjeu de pérennisation pour l'avenir

Cette action expérimentale ayant été réalisée sur les fonds propres de l'AFPA et avec le soutien de la DDTEFP, l'enjeu consiste à présent à solliciter les OPCA (organismes paritaires collecteurs agréés) pour le financement et la pérennisation de la mesure d'accompagnement. Un accord a été signé début octobre 2009 au niveau national entre l'ACSé et Uniformation (un collecteur agréé) pour le financement de ces mesures.

¹⁵ Le titre AMIS est un diplôme de niveau V (CAP ou BEP), et consiste en une alternative au titre de Technicien de Médiation de Services pour des candidats qui n'ont pas le niveau requis

¹⁶ Pour information, les 4 candidats ont validé le titre TMS



MARIE-ODILE GERBER-MULLER, CHARGÉE DU SUIVI DE LA POLITIQUE DE LA VILLE À LA DDASS 68

Une préqualification des médiateurs sociaux dans le Haut-Rhin

En 2007, la ville de Mulhouse a eu comme projet la création d'un pôle médiation interculturelle animé par plusieurs adultes-relais. Soucieuse d'accompagner cette équipe, la chargée de mission intégration de la ville de Mulhouse a alors proposé une formation autour de la mission de médiation sociale et culturelle.

Par ailleurs, la convention signée entre le Sous-préfet Ville et les employeurs stipule la mise en place de cycles de formation. La DDASS et la Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP) ont accompagné cette démarche et ont pris contact avec l'Institut Social Supérieur de Mulhouse (ISSM) pour mettre en place cette formation en l'élargissant à l'ensemble des adultes-relais du Haut-Rhin.



Préqualification et soutien à la fonction de médiateur

Dès le départ l'ISSM a hésité à élaborer cette formation et a précisé d'emblée qu'elle n'aboutirait pas à un diplôme. Toutefois, il paraissait intéressant qu'elle consiste en une préparation qui aboutirait à une attestation de formation remise à la fin de la formation. Cette attestation permettra de faire valoir les acquis pour engager une formation qualifiante.

Un comité de pilotage a été constitué pour accompagner cette démarche (DDASS, DDTEFP, Ville de Mulhouse et ISSM). Des réunions préparatoires ont été organisées pour élaborer le contenu de la formation en tenant compte de l'expression des adultes-relais et de leurs employeurs (constats-besoins).

Cette formation a été entièrement financée par des crédits relevant de la Politique de la Ville. Elle ne s'est pas limitée à la mission de médiation sociale interculturelle mais a porté sur la mission de médiation sociale dans sa globalité. Elle a été proposée à tous les adultes-relais du département.



Contenu de la démarche de formation

Dans un premier temps, la formation a été pensée pour une durée de 60h (en 2008) puis a été rallongée d'un module de 120h.

L'ISSM s'est inspiré pour le contenu d'un document édité par la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV)¹⁷ et le Centre National de la Fonction Publique territoriale (CNFPT) sur la question de la médiation sociale et la mise en place de référentiels d'activités et de compétences liées à cette fonction¹⁸. Le contenu de cette étude résulte d'un travail de recherche auprès de divers acteurs de terrain.

La situation actuelle des adultes-relais est délicate et leurs missions multiples et variées. Les structures employeurs ont pris peu à peu conscience, d'une part de la complexité de la fonction de médiation et d'autre part de la nécessité de former et qualifier les médiateurs pour les aider à :

- comprendre les enjeux de leurs missions,
- se doter de méthodologies d'interventions,
- se professionnaliser et reconnaître leurs compétences en tant qu'acteurs sociaux.

De ce fait, la première formation a abordé les thèmes suivants :

- connaître le cadre de l'exercice de sa fonction et les ressources de l'environnement,
- construire un positionnement et un projet professionnel,
- adopter une méthode d'intervention,
- développer des compétences relationnelles,
- améliorer la communication professionnelle.

¹⁷ La DIV a été remplacée en 2009 par le SG CIV

¹⁸ CNFPT, DIV, GAUTIER-ETIE Françoise, LENOIR Eric, *La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique*, Saint-Denis, DIV, Paris, CNFPT, décembre 2004, 287 p. (Repères)

Un deuxième module a complété la formation, d'octobre 2008 à juillet 2009. Il avait pour objectif l'approfondissement du premier module à partir des remarques et du vécu des salariés. Il a permis de renforcer l'expression écrite, d'articuler les apports théoriques avec des ateliers pratiques et d'adopter une position réflexive.

Le comité de pilotage a organisé durant la formation deux rencontres en présence des employeurs :

- une première à la fin du premier module durant laquelle les participants ont présenté leur fonction,
- une deuxième à la fin du second module durant laquelle chacun a présenté sa structure, le contexte dans lequel il évolue et une réflexion sur son action de médiation.

Entre 12 et 15 personnes ont participé à l'ensemble de la formation, dont un noyau dur de 10-11 personnes.

L'évaluation

Cette formation était intéressante, mais difficile, à cause de la différence de niveau des participants, et de la diversité des fonctions confiées aux adultes-relais. En effet, il a été relevé une grande disparité du cahier de charges d'une personne à l'autre, voire l'absence de définition de missions.

La formation a permis aux participants une prise de recul par rapport à la pratique, même s'ils ont évoqué de façon récurrente le manque de reconnaissance de leur « métier ».

Les salariés ont progressé par rapport :

- à la définition de leur fonction,
- à la position à avoir en tant qu'adultes-relais,
- à leur relation avec les partenaires,
- à leur reconnaissance par les partenaires.

Ils ont beaucoup apprécié l'analyse de pratiques, les outils de méthodologie et de communication.

Quant à leurs projets futurs, certains « ... ne se voient que continuer dans ce profil de poste », d'autres ont une idée de la VAE et souhaiteraient s'y inscrire. Quelques salariés n'ont aucun projet professionnel alors que d'autres souhaiteraient devenir travailleur social.

Plusieurs aimeraient pouvoir bénéficier d'un accompagnement individuel pour définir un projet professionnel (bilan de compétences souhaité).