

l'Europe  
s'engage  
à Mayotte

# Pass'PALAS

Parcours de professionnalisation des acteurs locaux de l'action sociale



l'Europe  
s'engage  
à Mayotte

avec le Fonds Social Européen

UNCCAS



Ce projet est  
cofinancé par le  
fonds social  
européen.

# Parcours de Professionnalisation des Acteurs Locaux de l'Action Sociale sur le territoire de Mayotte

## Financement

Coût total du projet 736 616 euros  
Cofinancement de l'UE (83 %) 610 095 euros

## Durée de la convention

2 ANS  
Années 2017-2018

## Contexte

En 2009, alors que le territoire était engagé dans le processus de départementalisation, une délégation de l'UNCCAS avait eu l'occasion d'identifier, via un déplacement sur le terrain et au travers d'échanges avec les acteurs locaux, les besoins sociaux du territoire et d'accompagnement à la mise en place de CCAS/CIAS.

Depuis la programmation 2014-2020, Mayotte est éligible et gestionnaire des fonds européens de la politique régionale de l'Union européenne. Dans ce cadre, et au titre de la promotion de l'inclusion sociale et la lutte contre la pauvreté, un appel à projet a été lancé en fin d'année 2015 afin de professionnaliser les acteurs de l'action sociale.

Au regard de l'opportunité offerte par cet appel à projet et dans le prolongement de son premier déplacement sur le terrain, l'UNCCAS a proposé un plan d'action qui rejoint les objectifs actuels du plan de développement « Mayotte 2025 » du Gouvernement, lequel repose notamment sur la mise en place d'un agenda social.

## Objectifs du projet

Le projet PASS'PALAS consiste en la professionnalisation des acteurs locaux de l'action sociale sur le territoire de Mayotte. Le public concerné par cette action de professionnalisation sont ceux indiqués dans l'appel à projet à savoir, les professionnels agissant au contact des besoins sociaux des populations, les agents ou futurs agents de CCAS, les travailleurs sociaux. L'action concerne aussi bien les CCAS déjà implantés sur le territoire que les communes déployant une action sociale de proximité. Au total, les 17 communes du territoire sont concernées.

Un objectif plus général consiste à contribuer activement à la mise en place d'ici la fin du projet d'un CCAS dans chacune des villes de Mayotte (actuellement 10 CCAS sur 17 communes).

## Résultats attendus

Ce projet vise à professionnaliser les acteurs locaux de l'action sociale (présents ou futurs) en leur donnant les clés et fondamentaux pour déployer des actions adaptées aux besoins de la population mahoraise. Il a été construit sur mesure avec la capacité de s'adapter aux besoins des stagiaires et aux évolutions en cours sur le territoire de Mayotte.

Son action va au-delà de la seule montée en compétences, car ces modules pratico pratiques doivent permettre aux agents d'être opérationnels. Un objectif secondaire visé par l'UNCCAS sera la création – si besoin est – de CCAS dans les villes qui n'en sont pas encore doté et de



avec le Fonds Social Européen

UNCCAS



Ce projet est  
cofinancé par le  
fonds social  
européen.

mobiliser les acteurs en place pour soutenir le déploiement de ces nouveaux CCAS, faciliter la mise en réseau et la mutualisation des actions sur des projets d'envergure.

- Accroître la montée en compétences des stagiaires
- Susciter le déploiement de CCAS sur l'entièreté du territoire
- Recenser les besoins du territoire
- Elaborer des feuilles de route pour chacune des communes
- Susciter les partenariats et mutualisation d'action
- Lutter contre la pauvreté et les exclusions
- Promouvoir la cohésion sociale et territoriale sur le territoire Mahorais au regard de ses propres spécificités.

### **Etapas du projet**

- Réalisation d'un diagnostic territorial
- Organisation de deux missions exploratoires à Mayotte (rencontre des élus locaux, des partenaires – collectivités, CNFPT, centres de santé, associations, etc.) afin de préparer et faciliter la mise en œuvre du projet
- Mission d'immersion de professionnels de l'action sociale (agents de CCAS ou agents susceptibles d'intégrer un CCAS) en métropole, incluant une immersion en CCAS – a priori en région parisienne - un échange sur les pratiques et une formation sur les fondamentaux.
- Déploiement de 10 parcours de professionnalisation (« passeport formation ») adaptés aux besoins des acteurs locaux (approches théoriques et pratiques, mises en situation) afin de valider les acquis et les mises en pratique
- Evaluation globale et audit externe

### **Le Diagnostic Territorial**

Basé sur des constats de l'évolution des dernières années à Mayotte et des perspectives qui s'ouvrent pour ce territoire, Mayotte bien que confrontée à un contexte socio-économique et des problématiques qui lui sont propres, est une île pleine de ressources liées à sa culture, aux solidarités familiales et de proximité, etc. Dès lors, la mise en place de l'action sociale se doit de prendre en considération ces spécificités dans leur ensemble pour ne pas céder au copier/coller de l'action sociale menée sur d'autres territoires, ce qui pourrait s'avérer peu approprié. Ce temps d'analyse et de diagnostic permettra de recenser les besoins sociaux des populations en s'appuyant sur les acteurs locaux, de collecter des données auprès des publics, de recenser et prioriser les besoins et d'analyser également les possibilités de mobilisation de crédits (Europe, appels à projets etc.), et d'envisager des perspectives de développement – y compris en termes de besoins de formation et de professionnalisation.

*Objectifs visés par le diagnostic territorial (à l'échelle des 17 communes) :*

- 1 – Recenser les besoins sociaux par localité, en s'appuyant sur les données statistiques, mais aussi sur d'autres sources d'informations comme : les collectivités locales, les données des écoles, la mobilisation des grands acteurs institutionnels (sécurité sociale, allocations familiales, conseil départemental).
- 2 – Mettre en place des enquêtes auprès des habitants (en s'appuyant par exemple sur des jeunes en emploi aidé).
- 3 – Recenser et prioriser les besoins
- 4 – Analyser les possibilités de crédits mobilisables (FSE, appels à projets, AFD, ...) en fonction des besoins recensés.
- 5 – Définir par commune une forme de feuille de route et de besoins identifiés.



avec le Fonds Social Européen

**UNCCAS**



Ce projet est  
cofinancé par le  
fonds social  
européen.

### *Résultats attendus*

- Un recensement des besoins au plus près des populations
- L'élaboration d'une feuille de route pour répondre aux besoins à l'échelle communale
- La mise en exergue de priorités d'intervention pour les agents formés dans le cadre de notre parcours
- La mise en exergue de priorités d'actions et d'investissements (infrastructures) pour les partenaires locaux et départementaux

Durée : 10 mois en parallèle de la mise en œuvre des autres phases

### **Missions exploratoires**

Ces missions doivent permettre de présenter les enjeux du dispositif de professionnalisation des acteurs locaux de l'action sociale et du rôle joué par les CCAS dans une approche de proximité adapté aux besoins de populations. Le processus de déploiement des CCAS à Mayotte est en bonne voie. Actuellement, l'UNCCAS a recensé 10 CCAS sur les 17 communes existantes. Les CCAS sont les premiers remparts dans la lutte contre la pauvreté et les exclusions et ils agissent comme garants de la cohésion sociale et territoriale. Cette mission est une phase importante car elle permettra de faire connaître l'actualité de l'action sociale, les outils et services proposés par l'Union nationale et d'entamer un processus de compréhension du rôle que peuvent jouer les CCAS. Deux ateliers seront mis en place pour faciliter les échanges et retours d'expériences entre les villes où les CCAS existent déjà et les territoires où ils ne sont pas encore créés. Un temps de sensibilisation sur le CCAS et l'action sociale et un second temps sur l'existant à Mayotte incluant les partenaires en présence, les infrastructures existantes, les besoins seront organisés.

Résultats attendus :

- Recruter les intentions de participation au processus de professionnalisation
- Recenser les besoins
- Nouer les partenariats locaux, nécessaires au bon déroulement du projet

### **Le passeport de professionnalisation**

Ce parcours de professionnalisation est ouvert aux professionnels de l'action sociale de Mayotte. Il a été conçu sur une démarche pédagogique originale, adaptée et basée sur la formation-action.

Le parcours est constitué de modules articulés et prédéfinis en fonction du niveau des apprenants. Il a pour objectifs de valider les connaissances empiriques des stagiaires, de déclencher des réflexions sur les apports de connaissances visées, et de faire émerger les pratiques professionnelles. L'ancrage des pratiques sera validé par des modules d'entraînement dans un second temps. L'itinéraire d'acquisition des compétences débouchera sur une évaluation finale, il permettra aux apprenants de valider leur montée en compétences.

*Il fait appel à des techniques d'animation pédagogiques participatives*

- Utilisation d'outils pédagogiques ludiques (la simulation, jeux de rôle, photo langages, questions-réponses)
- Atelier d'échanges de bonnes pratiques
- Retour d'expérience
- Coaching - ancrage des bonnes pratiques par l'entraînement
- Evaluation finale des compétences clés par thématique (quiz power vote)



avec le Fonds Social Européen

**UNCCAS**



Ce projet est  
cofinancé par le  
fonds social  
européen.

Le parcours de professionnalisation est composé de 3 phases :

**La phase 1** s'organise autour d'un temps de formation en présentiel, d'un temps d'immersion en CCAS, en Métropole, puis par un retour d'expériences en sous- groupes.

**La Phase 2** comporte un ensemble de thématiques formations basées sur une pédagogie interactive et des temps de coaching devant permettre aux participants de disposer de compétences opérationnelles.

**La Phase 3** est une phase d'évaluation.

## Phase 1- L'immersion en CCAS de Métropole

### Objectifs de la phase 1

- Acquérir lors de la première session de formation les clés de compréhension de l'organisation et du fonctionnement du CCAS
- « Plonger » les professionnels et les élus (en binôme) dans l'environnement des CCAS pour appréhender la logique de « déploiement » de l'action sociale en fonction des réalités du territoire et des publics concernés
- Approfondir « in situ » les clés de fonctionnement d'un CCAS, son personnel, ses actions, les établissements gérés, etc.
- **Explorer** la logique d'organisation de l'action sociale locale sur un territoire donné et ses partenariats avec la ville, les associations, le département et les autres partenaires institutionnels
- **Expérimenter** les outils utilisés par le CCAS
- **Coconstruire** lors des retours d'expérience (2eme session phase 1) de l'immersion, le premier schéma de compréhension servant de base à la construction et la structuration d'un CCAS.

« Être en situation » dans un CCAS permet d'une part au professionnel et à l'élu de proximité de mesurer efficacement les différents aspects et enjeux des activités du CCAS ; D'autre part, de transposer et d'échanger sur leur propre problématique locale et ainsi se projeter dans une dynamique de réflexion.

Cette approche pédagogique en amont du dispositif permet de donner les moyens aux publics cibles d'enclencher le processus de réflexion (construire un plan d'action) à la mise en place, ou au renforcement des actions d'un CCAS.

## NOVEMBRE 2017

**28 Novembre 2017 au 1<sup>er</sup> décembre 2017**

Les clés de compréhension des CCAS/CIAS – immersion en CCAS – retours d'expériences et coaching.

Durée : 4 jours

Nombre de participants : 34

## Cycle de professionnalisation sur le territoire de Mayotte

### Objectifs de la phase 2

- Accompagner à intégrer la politique sociale dans l'action de proximité grâce à la méthodologie de l'élaboration de projet.
- Intégrer la logique de parcours des bénéficiaires de Mayotte : la construire
- Identifier les réponses sociales en adéquation avec les besoins de la population
- Développer des parcours de connaissances et des outils utiles pour professionnaliser le travailleur social
- Maîtriser les règles et fonctionnement du CCAS et sa gouvernance
- Savoir utiliser l'ABS comme un outil de connaissance au service de l'action sociale
- Etre sensibilisé à un accueil centré sur l'usager, mesurer les enjeux, savoir accueillir, informer, orienter, et s'approprier les outils
- Développer une veille sociale pour analyser les besoins en constante évolution.

### Publics ciblés :

Les professionnels agissant au contact des besoins des populations, les agents ou futurs agents de CCAS, les travailleurs sociaux, les agents des communes de Mayotte agissant sur les politiques sociales locales.

### Composition des groupes :

- 1 session thématique s'adresse à un groupe composé de 12 personnes au maximum.
- Par session thématique, il sera possible d'organiser 3 sessions, ce qui représente donc un total de 36 personnes maximum qui seront formées par thématique.
- Un équilibre sera recherché entre les agents des CCAS et des communes mahoraises :
  - 2 agents par commune ou CCAS
- La participation aux formations entend répondre aux enjeux d'égalité hommes-femmes mais aussi d'égalité des chances et de non-discrimination.

## FEVRIER 2018

### Accompagner les personnes en charge du développement social de proximité

#### 1 session de 2 jours – Maximum 3 groupes

- Connaître l'accueil dans ses différentes composantes
- La communication et la relation interpersonnelle : accueillant/accueilli
- Mesurer les enjeux/impacts de l'accueil social sur le territoire / ce qu'il faut faire et ne pas faire : comment induire dès le premier contact une relation positive
- Analyse de cas et mise en situation et travail sur les axes d'amélioration

### + coaching en mars 2018

#### 1 session de 2 jours – Maximum 3 groupes

Jour 1 : coaching, retour d'expérience et ancrage des bonnes pratiques

Jour 2 : gestion des publics difficiles

Objectifs : - Comment gérer les publics difficiles

- Prendre conscience de son rôle dans la gestion des publics difficiles
- Savoir appréhender les situations stressantes et mettre en œuvre des boucliers pour y faire face
- Savoir maîtriser les techniques d'entretien d'aide
- Faire face à une situation d'agressivité en mettant en œuvre des techniques simples : faire face en 4 étapes

## MARS 2018

### Budget et comptabilité des CCAS / CIAS – M14

1 session de 2 jours – Maximum 3 groupes

- Connaître le cadre comptable et les procédures budgétaires du CCAS/CIAS (PCG, la comptabilité publique)
- Maîtriser la gestion financière du CCAS/CIAS : les principes et les rythmes
- Comprendre le budget et ses mécanismes
- Règles de régies
- Marchés publics
- Cas pratiques

### + coaching en avril 2018

1 session de 1 jour – Maximum 3 groupes

Objectifs :

Atelier perfectionnement : Approfondir ses connaissances en gestion financières du CCAS

- Identifier des bonnes pratiques de la gestion financière
- Retours d'expériences

Nombre de participants attendus : 17

Profil des participants : directeurs de CCAS – personnel de direction

## AVRIL 2018

### Le parcours de l'usager

1 session de 2 jours – Maximum 3 groupes

#### 1 - Savoir appréhender les enjeux et fonctions du dossier de l'usager

- Approche juridique : le cadre juridique et réglementaire du secret professionnel
- S'approprier les bonnes pratiques professionnelles en matière d'organisation et gestion du dossier de l'usager ; repères réglementaires, secret professionnel

#### 2 – L'accès aux droits

- Connaître les conditions d'ouverture de droit en matière de soins en fonction des statuts des interlocuteurs
- Acquérir une connaissance concernant les conditions d'accès et les différents régimes juridiques des dispositifs existants
- Savoir informer les usagers et les accompagner

### + coaching en mai 2018

1 session de 1 jour – Maximum 3 groupes

Objectifs :

Atelier perfectionnement : Approfondir ses connaissances en matière d'accès aux droits

- Retours d'expérience /échanges de pratiques avec ses pairs
- Renforcement des connaissances et ancrage des bonnes pratiques à l'aide de cas concrets

Nombre de participants attendus : 17

Profil des participants : travailleurs sociaux, directeurs de CCAS, agents de collectivités pouvant être affecté au CCAS ou (le cas échéant) à l'action sociale de la collectivité.

## MAI 2018

### Pensez son CCAS : le fonctionnement et l'organisation humaine du CCAS...

*Gestion administrative et ressources humaines.*

## 1 session de 3 jours – Maximum 3 groupes

Objectifs :

### 1- Réglementation et statut du personnel en CCAS

- Connaître le cadre réglementaire du statut du personnel  
Principe de recrutement, la rémunération, la mutualisation des agents  
Ville/CCAS, les droits et obligations du fonctionnaire, la protection des agents,  
La santé au travail, l'organisation du temps de travail...
- Focus sur le statut du directeur du CCAS

### 2 - Gestion du personnel

- Savoir identifier son style de management (auto-diagnostic selon 4 types de profils)
- Savoir mobiliser et motiver son équipe avec des outils concrets (se positionner, le rôle et les positions de chacun, le règlement et les règles – les orientations et les objectifs généraux, utiliser les signes de reconnaissance, savoir développer une posture gagnant/gagnant)

### 3 - Gestion administrative

- Savoir produire des écrits professionnels efficaces : objectifs, nature et contraintes des : messages rapides, notes de services, correspondances, procès-verbal, rapport d'activité, compte rendu.
- Les grands principes de lisibilité : écrire pour être lu.

**Nombre de participants attendus** : 17

**Profil des participants** : directeurs de CCAS, agents de direction des collectivités pouvant être affecté au CCAS ou (le cas échéant) à l'action sociale de la collectivité.

## JUIN 2018

### Comment optimiser les ressources financières

1 session de 2 jours – Maximum 3 groupes

#### Atelier de travail

Savoir développer sa stratégie d'obtention de subvention

- Comprendre la logique des financements
- Savoir répondre aux appels à projet : savoir lire, analyser, décoder les directives...
- Développer les partenariats public-privés
- Savoir établir un budget
- Construire sa boîte à outils : organiser sa veille d'information, connaître ses interlocuteurs en région

## SEPTEMBRE 2018

### Construire le parcours de l'utilisateur

1 session de 2 jours – Maximum 3 groupes

#### Atelier de travail

**Mettre en œuvre la logique de parcours de l'utilisateur – rencontre avec les partenaires et associations.**

- \* Comment développer et animer les partenariats de proximité et créer les conditions favorables à la création ou au développement de services aux usagers en lien avec les acteurs locaux
- \* S'approprier la méthodologie pour rassembler et mettre en confiance les différents acteurs locaux
- \* Identifier l'ensemble des acteurs et les moyens d'information et de communication efficaces.
- \* Construire un processus d'accompagnement social individualisé (les étapes, ...)

## OCTOBRE 2018

### Développement de l'action sociale de proximité - Agir avec son environnement

1 session de 1 jour – Maximum 3 groupes

#### Atelier de travail

- \* Identifier les relations institutionnelles et conventionnelles possibles avec le CCAS/CIAS
- \* Savoir construire des dynamiques sociales partenariales en faveur des publics cibles
- \* Délégation de pouvoirs / de signature
- \* Liens Communes - CCAS / CCAS – associations

## Phase 3 – L'évaluation finale

## NOVEMBRE 2018

Evaluation finale des stagiaires

1 session de 5 jours – Maximum 3 groupes

#### Objectifs :

- Assurer la professionnalisation des agents ou futurs agents de l'action sociale mahorais
- Être autonome et adaptable dans ses pratiques et connaissances professionnelles permettant de développer les actions locales de soutien aux populations en situation de vulnérabilité en conformité avec leurs besoins spécifiques
- Rendre solidaires les équipes en charge de l'intervention sociale aux services des publics défavorisés
- Enclencher des travaux de mutualisation potentielle
- Être outillé pour enclencher des actions et répondre efficacement aux besoins des populations en situations de vulnérabilité
- Garantir la compréhension des besoins spécifiques des publics du territoire et être adaptable dans les situations urgentes
- Réduire les freins dans les initiatives des actions locales de soutien à destination des personnes en situation de vulnérabilité
- Favoriser le déploiement de nouveaux CCAS sur l'ensemble du territoire mahorais
- Recenser les besoins de formation complémentaires afin de garantir une professionnalisation pérenne.
- Grâce à l'évaluation : permettre aux Mahorais de prendre conscience de leur « valeur travail ».

#### Organisation

L'évaluateur rencontrera les personnes dans leur CCAS ou leur commune afin d'évaluer les évolutions mises en œuvre, l'intégration des savoir – être et savoir-faire acquis en milieu professionnel.

Une session d'évaluation finale individuelle des stagiaires sera organisée. Elle sera destinée à évaluer les compétences acquises lors des sessions thématiques.

Un passeport de professionnalisation sera remis à la structures (CCAS/Commune) attestant de la participation au programme. Les bénéficiaires recevront quant à eux une attestation professionnelle..

## Restitution finale

En décembre 2017, une session de restitution finale du projet sera organisée. Elle sera destinée à faire le bilan du cycle de professionnalisation, à présenter les résultats et à évoquer les pistes de développement pour l'après 2018.

## Vos contacts

### Coordination du projet :

Kristine Stempien, Responsable du pôle Europe et International

06 19 64 15 18

[kstempien@unccas.org](mailto:kstempien@unccas.org)