

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 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.



avec le Fonds Social Européen

UNCCAS



Ce projet est  
cofinancé par le  
fonds social  
européen.



- 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.

## Etapes 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.

### *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 : 30 (16 communes présentes)

## JANVIER – FEVRIER 2018

### 31 janvier 2018 et 2 Février 2018 – Mamoudzou

Les clés de compréhension des CCAS/CIAS

- Feuille de route des CCAS revisitées

## 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'appropriier 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.

### 8 Modules de formation

- Les clés de compréhension du CCAS  
Elaboration de feuille de route par les CCAS
- Budget – Comptabilité – M14
- Méthodologie de projets et stratégies de financement
- Management – Ressources humaines et Gestion Administrative
- Le rôle du travailleur social, 1<sup>er</sup> accueil – accueil des publics difficiles
- Agir avec son environnement
- Les relations Villes / CCAS
- Mobiliser les financements européens

Soit un parcours de 53 jours de formation au total.

## Phase 3 – L'évaluation finale

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 2018, 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)



avec le Fonds Social Européen

**UNCCAS**



Ce projet est  
cofinancé par le  
fonds social  
européen.



# PASS'PALAS : L'UNCCAS ET L'EUROPE S'ENGAGENT POUR L'ACTION SOCIALE À MAYOTTE

En 2009, alors que Mayotte 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 enjeux du territoire. Depuis la programmation 2014-2020, Mayotte est éligible et gestionnaire des fonds européens de la politique régionale de l'Union européenne. Dans ce cadre, l'UNCCAS a répondu à un appel à projet pour professionnaliser les acteurs de l'action sociale et le plan d'actions qu'elle a proposé, nommé Pass'PALAS, a été retenu.

Avec Pass'PALAS (Parcours de Professionnalisation des Acteurs Locaux de l'Action Sociale), l'UNCCAS a souhaité déployer un dispositif "sur mesure" pour professionnaliser et faire monter en compétence les acteurs locaux de l'action sociale. Ce parcours a été pensé pour rendre opérationnel l'apprentissage des connaissances en utilisant une méthodologie fondée sur des ateliers, de la formation-action, de l'accompagnement personnalisé et de l'immersion. Des outils spécifiques, adaptés pour Mayotte seront mis en œuvre.

## Financement

Ce projet est financé par l'Union européenne dans le cadre du programme Fonds Social Européen.

Coût total du projet : 736 616 euros.

Cofinancement de l'UE : 610 095 euros, soit 82,82% du coût total éligible.

## Durée du projet

De janvier 2017 à décembre 2018.

## Synthèse du projet

Ce projet a pour ambition :

- d'accroître la connaissance et le repérage des besoins par une analyse des besoins sociaux sur le territoire ;
- de renforcer les compétences opérationnelles des professionnels et la montée en compétences ;
- d'accompagner les acteurs locaux de l'action sociale Mahorais dans leur montée en capacité professionnelle afin de répondre aux enjeux d'accès aux droits, de prise en charge des personnes en difficultés et relever le défi de réponses appropriées pour les personnes âgées ou en situation de handicap sur le territoire de Mayotte ;
- d'apporter des compétences aux publics cibles leur permettant de développer l'action sociale locale en fonction des besoins du territoire, de ses spécificités sociales, économiques et environnementales ;
- d'outiller les CCAS/CIAS existants ;



- d'accompagner le déploiement de CCAS/CIAS là où ils n'existent pas, tout en veillant à susciter la mutualisation des moyens ou des actions si besoin est ; d'accompagner les acteurs de l'action sociale dans le cadre du plan Mayotte 2025 et ses mesures dans le domaine social.

Le projet se déroulera en plusieurs phases destinées à doter les publics cibles des connaissances et des compétences nécessaires pour faciliter le déploiement d'une action sociale de qualité pour tous.

Au total, les 17 communes du territoire sont concernées.

## Etapes du projet

- 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 mahorais de l'action sociale (agents de CCAS ou agents susceptibles d'intégrer un CCAS) en métropole, incluant une immersion en CCAS. Echange sur les pratiques et formation sur les fondamentaux ;
- Réalisation d'un diagnostic territorial des besoins et ressources du territoire mahorais, afin que chaque commune puisse appréhender ses spécificités et soit outillée pour mettre en œuvre des politiques sociales au plus près des besoins de la population ;
- Déploiement du parcours de professionnalisation ("passeport formation") adapté aux besoins des acteurs locaux (approches théoriques et pratiques, mises en situation) afin de valider les acquis et les mises en pratique ;

...



## OBSERVATION

- Evaluation globale et audit externe.

### Fonds social européen à Mayotte

- Axe 10 : Promotion de l'inclusion sociale et combattre la pauvreté
- Objectif thématique : Promouvoir l'inclusion sociale et lutter contre la pauvreté et toute forme de discrimination.
- Priorité d'investissement : l'amélioration de l'accès à des services abordables, durables

et de qualité, y compris les soins de santé et les services sociaux d'intérêt général

- Objectif spécifique : Accroître les compétences et la professionnalisation des équipes au contact des besoins sociaux de la population.

### EN SAVOIR PLUS

Contactez Kristine Stempien, Responsable du pôle Europe et International à l'UNCCAS : [kstempien@unccas.org](mailto:kstempien@unccas.org)  
Tél. : 00 33 (0) 6 19 64 15 18



avec le Fonds Social Européen

UNCCAS



Ce projet est cofinancé par le fonds social européen.

## RÉUNION DES CCAS ULTRA-MARINS

Traditionnellement, la veille de l'ouverture du Congrès une réunion dédiée aux CCAS ultra-marins est organisée. Le Pass Palas y a été présenté.

Avec Pass'Palas (Parcours de Professionnalisation des Acteurs Locaux de l'Action Sociale), l'UNCCAS a souhaité déployer un dispositif "sur mesure" pour professionnaliser et faire monter en compétence les acteurs locaux de l'action sociale. Ce parcours a été pensé pour rendre opérationnel l'apprentissage



des connaissances en utilisant une méthodologie fondée sur des ateliers, de la formation-action, de l'accompagnement personnalisé (coaching) et de la mise en immersion. Des outils spécifiques,



adaptés pour Mayotte seront mis en œuvre. D'autres territoires se sont montrés très intéressés par ce dispositif.

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

Actes n°482 - Novembre 2017

27

### Accéder aux documents et vidéos en ligne

UNCCAS – PASS PALAS

<https://www.unccas.org/pass-palas-1801#.WtdRpYhubcs>



avec le Fonds Social Européen

UNCCAS



Ce projet est cofinancé par le fonds social européen.