

ANALYSE

des besoins en compétences des médiateurs sociaux sous contrat d'Adulte-relais dans le Grand Est



A partir d'une exploitation de 110 grilles individuelles d'évaluation des compétences requises par les emplois et acquises par les salariés en poste

Composition du groupe de travail sur l'analyse des besoins en compétences des médiateurs sociaux sous contrat d'Adulte-relais (participants par ordre alphabétique) :

- Catherine Filpa, Consultante, Institut d'Études Catherine Filpa, Moulins-lès-Metz
- Agnès Fischer, Conseillère en Formation Continue, GIP Formation Continue et Insertion Professionnelle Alsace
- Sandrine Fornara , Conseillère en Formation Continue, GIP Formation tout au long de la vie, Nancy
- France-Lise Hatier, Conseillère en Formation Continue, GIP Formation Continue et Insertion Professionnelle Alsace
- Cathy Hauprich-Pira, Coordinatrice, GIP Formation Continue, Reims
- Nadia Hommesse, Coordinatrice , GIP Formation tout au long de la vie, Nancy
- Sylvie Martin, Infographiste, GIP Formation tout au long de la vie, Nancy
- Isabelle Molina, Conseillère en Formation Continue, GIP Formation Continue, Reims
- Jean-François Menguy, Conseiller - Coordinateur dispositif Adulte-relais, GIP Formation Continue et Insertion Professionnelle Alsace
- Véronique Morvan, Médiatrice - Directrice de structure de Médiation, Consultante Adultes-Relais
- Alexandra Thomas, Assistante de Formation, GIP Formation tout au long de la vie, Nancy

Nous remercions également l'ensemble des médiateurs sociaux et représentants des structures employeuses qui ont participé à ce travail.



SOMMAIRE

1 – RÉSULTATS DE LA COLLECTE ET TRAITEMENT	p. 4
2 – ANALYSE DES COMPÉTENCES REQUISES POUR OCCUPER LES POSTES DE MÉDIATEUR SOCIAL SOUS CONTRAT D'ADULTE-RELAIS.....	p. 4
3 – ANALYSE DES COMPÉTENCES ACQUISES PAR LES SALARIÉS OCCUPANT LES EMPLOIS DE MÉDIATEUR SOCIAL SOUS CONTRAT D'ADULTE-RELAIS	p. 6
4 – ANALYSE DES ÉCARTS ENTRE COMPÉTENCES REQUISES ET COMPÉTENCES ACQUISES	p. 6
4.1- Les écarts les plus importants, révélateurs d'une exigence forte de la part des employeurs et de la nécessité de professionnaliser les médiateurs sociaux dès leur recrutement	p. 7
4.2- Les compétences présentant des écarts compris entre 14 et 17 points, entre niveau 3 requis et niveau 3 acquis.....	p. 7
4.3- Présentation détaillée sous forme de graphiques des écarts de cotation entre niveau requis et niveau acquis pour les compétences primordiales.....	p. 8
5 – LES BESOINS EN COMPÉTENCES À PRENDRE EN COMPTE EN PRIORITÉ DANS L'ÉLABORATION DU PLAN RÉGIONAL DE PROFESSIONNALISATION	p. 15

1 – RÉSULTATS DE LA COLLECTE ET TRAITEMENT

Le référentiel de compétences a été transmis aux 256 médiateurs sociaux sous contrat AR en région Grand Est. 110 grilles renseignées ont été retournées aux GIP FTLV, qui se répartissent de la façon suivante :

Ex. Champagne-Ardenne : 40 grilles transmises (sur 72 salariés)

Ex. Lorraine : 33 grilles (sur 117 salariés)

Ex. Alsace : 37 grilles (sur 67 salariés)

Le taux de réponse s'établit au global à 43% mais avec des disparités d'un territoire à l'autre (satisfaisant en Alsace et Champagne-Ardenne, plus faible en Lorraine).

L'effectif total pour lequel nous disposons de l'information (entre 100 et 106 répondants la plupart du temps) est trop faible pour permettre une exploitation poussée des données (croisement de variables notamment) ou encore de zoomer sur chaque territoire infra régional.

Les présents résultats indiquent des pistes intéressantes pour l'actualisation du plan de professionnalisation des médiateurs sociaux sous contrat d'Adultes-relais dans le Grand Est.

Pour exploiter les données, nous avons procédé de la façon suivante :

- Analyse des compétences requises et acquises avec identification des compétences les plus importantes pour les répondants (ces compétences sont cotées en niveau 3 par les professionnels répondants, c'est-à-dire lorsque le salarié peut réaliser seul l'activité)
- Appréciation des écarts entre les niveaux requis et les niveaux acquis, afin de repérer les besoins potentiels à intégrer dans les actions de professionnalisation.

2 – ANALYSE DES COMPÉTENCES REQUISES POUR OCCUPER LES POSTES DE MÉDIATEUR SOCIAL SOUS CONTRAT D'ADULTE-RELAIS

Les compétences requises pour occuper pleinement les postes de médiateur social dans les structures présentent des degrés de priorité différents, vraisemblablement selon les activités effectivement mises en œuvre.

La grille de cotation des compétences requises comportait une échelle en 4 points :

- 1 - Connaître l'existence de l'activité sans la réaliser
- 2 - Réaliser l'activité avec une aide (consignes, tutorat, collègues, etc.)
- 3 - Réaliser l'activité seul(e) sans aide
- Nc - Non concerné (car l'activité n'est pas réalisée au sein de sa structure)

Nous considérons comme prioritaires les compétences cotées au niveau 3, lorsque le poste exige que son titulaire puisse agir à bon escient en autonomie.

Afin d'estimer les besoins en compétences exprimés collectivement par les employeurs, nous nous sommes basés sur le critère de la majorité : au moins 50% des répondants cotent la compétence au niveau 3 plutôt que 1 ou 2. Dans ce cas, la compétence apparaît comme «primordiale». Lorsque la fréquence est inférieure à 50% et plus, la compétence est considérée comme plus secondaire.

Remarque :

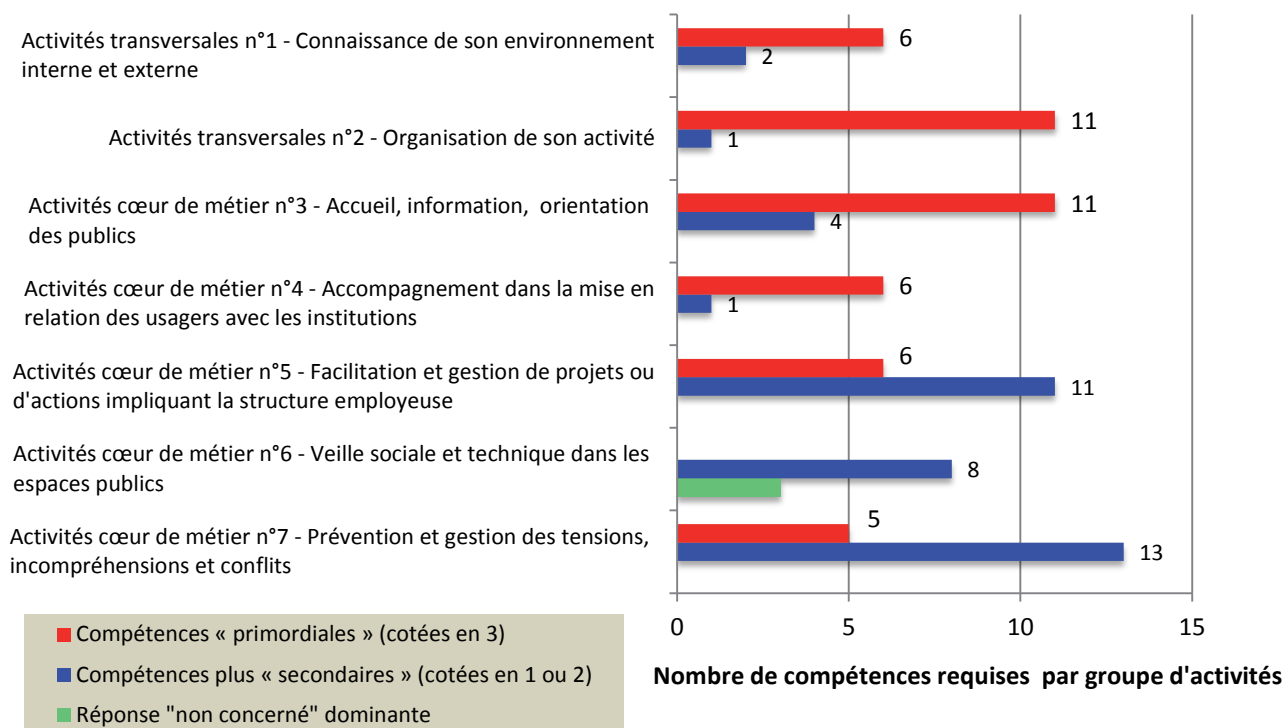
La présente analyse s'intéresse aux convergences entre les structures ; elle n'exclut pas le fait qu'une structure puisse considérer comme requise à un niveau 3 une compétence classée plus modestement par ses pairs, en raison des activités spécifiques qu'elle conduit.

La restitution ci-dessous ignore donc la situation individuelle de chaque poste de médiateur sous contrat AR, pour se focaliser sur l'ensemble des postes.

Si on se réfère aux grilles transmises par les employeurs, les compétences associées à certains groupes d'activité se répartissent, en fonction des critères susmentionnés, de la façon suivante (cf. graphique n°1) :

GRAPHIQUE n°1 : Compétences requises considérées comme primordiales ou plus secondaires selon les groupes d'activités concernées

Dans ce graphique, le seuil de 50% et plus des réponses a été pris en compte pour décompter le nombre de compétences considérées comme requises au niveau 3 ou aux niveaux inférieurs, ou encore très rarement requises (réponse « non concerné »)



D'emblée nous pouvons remarquer le statut particulier des compétences rattachées à l'activité cœur de métier n° 6 (Veille sociale et technique dans les espaces publics du territoire). Toutes les compétences en lien avec cette activité sont cotées à des niveaux inférieurs au niveau 3 par une majorité d'employeurs, voire cotées «non concerné».

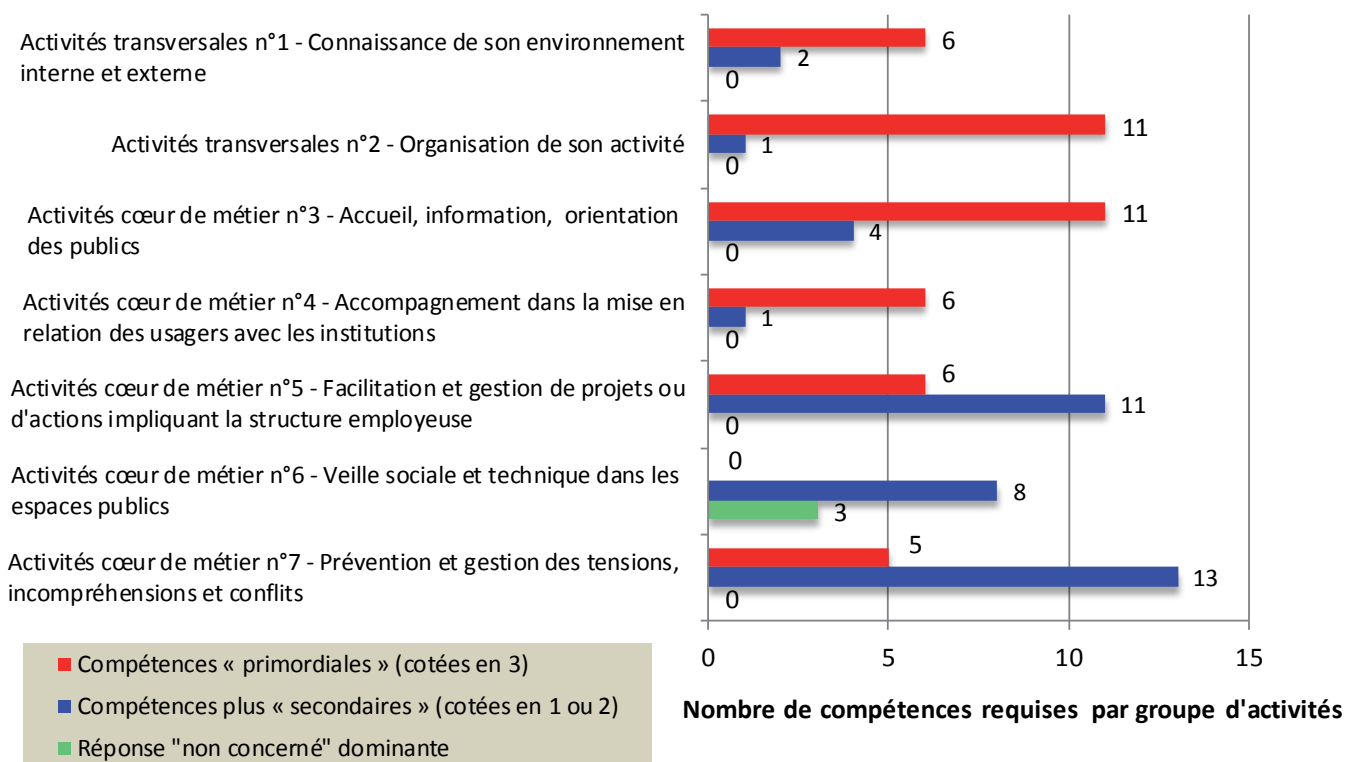
Une hypothèse explicative de ce résultat pourrait être que les structures employeuses font plutôt appel à des médiateurs sociaux sur les thématiques plus ciblées (médiation scolaire, médiation pour l'emploi, accès aux droits...), la veille extérieure étant intégrée dans ces missions et non considérée comme une mission à part entière. Cette hypothèse demanderait à être testée dans un dialogue avec les structures afin de comprendre les représentations que leurs responsables se font de cette activité.

3 – ANALYSE DES COMPÉTENCES ACQUISES PAR LES SALARIÉS OCCUPANT LES EMPLOIS DE MÉDIATEUR SOCIAL SOUS CONTRAT D'ADULTE-RELAIS

Si on se réfère aux grilles transmises par les structures, les compétences acquises par les salariés en poste se répartissent de la façon suivante (cf. graphique n°2)

GRAPHIQUE n°2 : Compétences acquises par les salariés selon les groupes d'activités concernées

Dans ce graphique, le seuil de 50% et plus des réponses a été pris en compte pour décompter le nombre de compétences considérées comme acquises au niveau 3 ou aux niveaux inférieurs, ou encore très rarement acquises (réponse «non concerné»)



Dans l'activité n° 6 (Veille sociale et technique dans les espaces publics du territoire), la part de la réponse «non concerné» varie de 41 à 65% . Ce résultat rejoint le constat dressé au sujet des compétences requises : les activités composant ce groupe étant exercées dans très peu de structures, les compétences nécessaires ou d'ores et déjà acquises pour les réaliser n'intéressent qu'un nombre restreint de personnes.

4 – ANALYSE DES ÉCARTS ENTRE COMPÉTENCES REQUISES ET COMPÉTENCES ACQUISES

Nous constatons que pour les 45 compétences requises au niveau 3 (sur les 88 composant le référentiel, c'est-à-dire 51% du total des items), le niveau acquis par les salariés en poste est insuffisant. Ces écarts sont plus ou moins marqués selon les compétences.

(Nota bene : l'écart dont il est question ici porte sur les fréquences avec lesquelles la compétence a été cotée dans chaque niveau 3 «réaliser l'activité seul, sans aide». Cet écart est exprimé en points.

Nous ignorerons les écarts portant sur des compétences exigées par les employeurs à un niveau 1 ou 2 pour nous intéresser prioritairement aux compétences considérées comme primordiales pour les employeurs).

4.1- Les écarts les plus importants, révélateurs d'une exigence forte de la part des employeurs et de la nécessité de professionnaliser les médiateurs sociaux dès leur recrutement :

Dans le tableau ci-dessous ont été regroupées les compétences qui présentent les plus grands écarts entre niveau acquis et niveau requis (comme précédemment, l'appréciation des écarts a été effectuée sur les seules compétences cotées au niveau 3). Dans ce groupe, l'écart entre requis et acquis est supérieur ou égal à 18 points.

Code et libellé des activités concernées par les compétences		Fréquence de cotation en niveau 3		Différence (en points)
		Requis (en %)	Acquis (en %)	
3.1.1	Avoir une vision claire des missions et activités de sa structure et de son périmètre d'intervention	88 %	62 %	26
4.2.1	Connaître les institutions et les structures concernées	79 %	54 %	25
3.5.1	Utiliser des techniques de reformulation	70 %	47 %	23
2.1.3	Utiliser les outils informatiques	84 %	62 %	22
3.4.2	Connaître les partenaires et/ou les organismes compétents	73 %	52 %	21
2.3.2	Connaître les objectifs fixés pour le poste, identifier les critères/indicateurs quantitatifs et qualitatifs d'évaluation de ces objectifs	67 %	46 %	21
5.2.2	Savoir rassembler, fédérer autour d'enjeux partagés	62 %	42 %	20
5.1.1	Recueillir et analyser les besoins, les attentes, en partant de constats émanant du terrain	63 %	43 %	20
2.4.3	Anticiper la gestion de son propre parcours	56 %	36 %	20
2.1.2	Rédiger un écrit, un compte rendu professionnel, une synthèse	57 %	37 %	20
3.6.1	Formaliser dans une perspective de partage d'informations et de suivi	56 %	38 %	18

4.2- Les compétences présentant des écarts compris entre 14 et 17 points, entre niveau 3 requis et niveau 3 acquis :

Le tableau ci-dessous regroupe 17 compétences qui présentent un écart entre niveau acquis et niveau requis allant de 14 à 17 points.

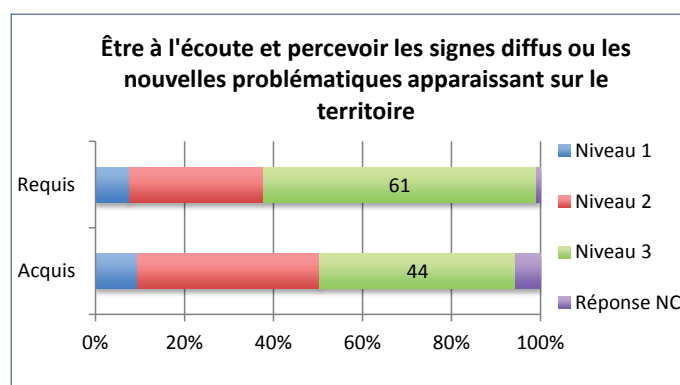
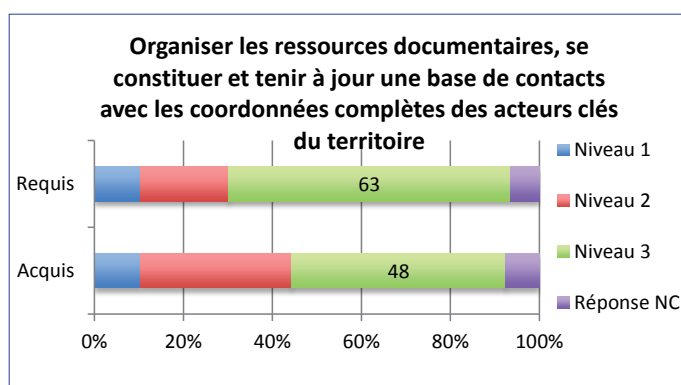
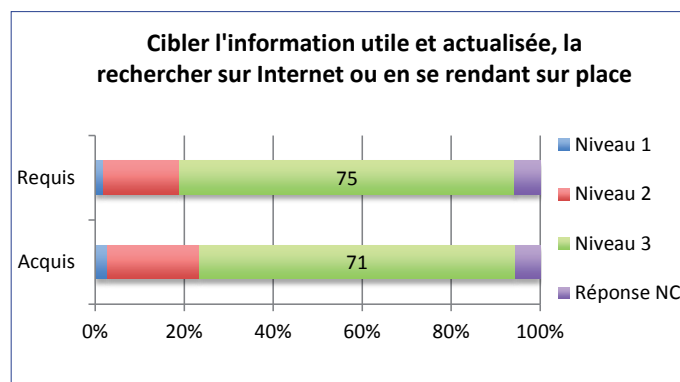
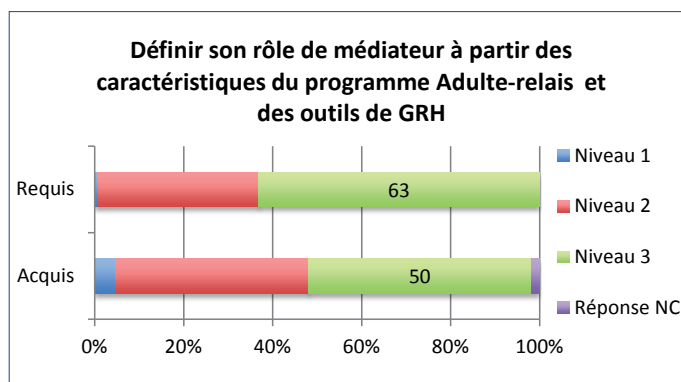
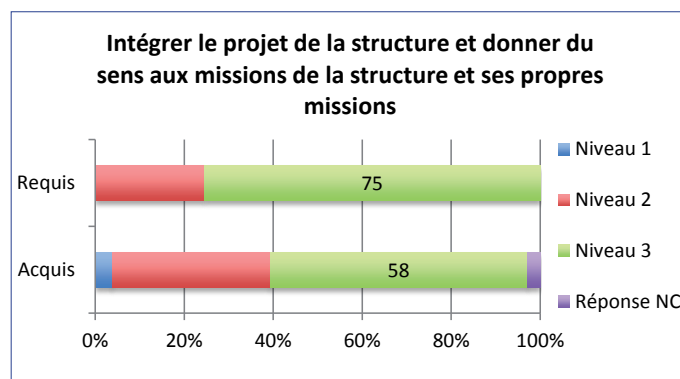
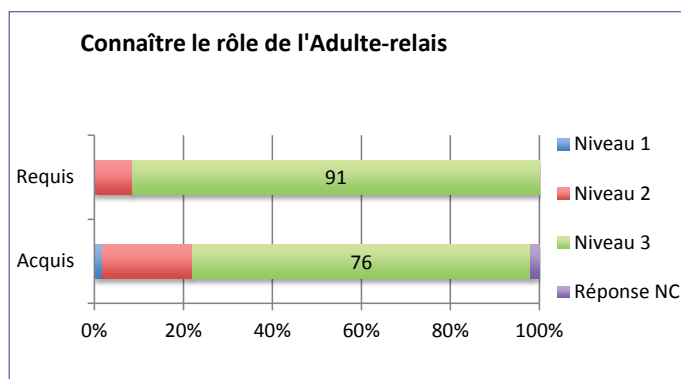
Code et libellé des activités concernées par les compétences		Fréquence de cotation en niveau 3		Différence (en points)
		Requis (en %)	Acquis (en %)	
5.5.2	Proposer des améliorations	58 %	41 %	17
4.1.2	Discerner ce qui peut être communiqué à des tiers	80 %	63 %	17
3.4.1	Connaître l'environnement relatif à la problématique présentée, les démarches à effectuer et les documents d'appui à compléter	58 %	41 %	17
3.1.3	Adapter son langage en fonction des publics et des contextes (niveau de langue et/ou traduction)	92 %	75 %	17
1.3.1	Être à l'écoute et percevoir les signes diffus ou les nouvelles problématiques apparaissant sur le territoire	61 %	44 %	17
1.1.2	Intégrer le projet de la structure et donner du sens aux missions de la structure et ses propres missions	75 %	58 %	17
5.7.1	Procéder avec rigueur et objectivité, adopter un regard critique et un comportement constructif	53 %	37 %	16
2.5.1	Travailler en équipe, définir sa place dans une équipe	85 %	69 %	16
4.2.2	Engager et fidéliser les partenariats	65 %	50 %	15
4.1.1	S'exprimer oralement, en situation formelle et informelle	79 %	64 %	15
3.1.2	Définir son cadre de travail et en identifier les limites	75 %	60 %	15
2.4.1	Connaître ses droits d'accès à la formation	56 %	41 %	15
1.2.2	Organiser les ressources documentaires, se constituer et tenir à jour une base de contacts avec les coordonnées complètes des acteurs clés du territoire	63 %	48 %	15
1.1.1	Connaître le rôle de l'adulte relais	91 %	76 %	15
5.2.1	Écouter, entendre, reformuler, argumenter	78 %	64 %	14
4.3.2	Repérer les urgences	72 %	58 %	14
3.4.3	Connaître et savoir mobiliser des personnes bilingues présentes sur le territoire afin d'assurer l'interprétariat indispensable pour réaliser certaines démarches	50 %	36 %	14

4.3- Présentation détaillée sous forme de graphiques des écarts de cotation entre niveau requis et niveau acquis pour les compétences primordiales

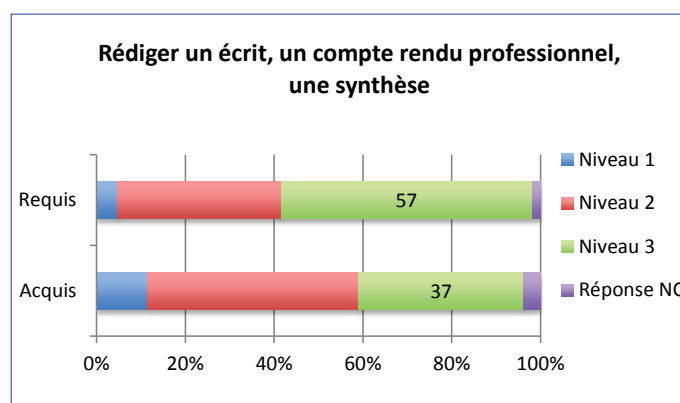
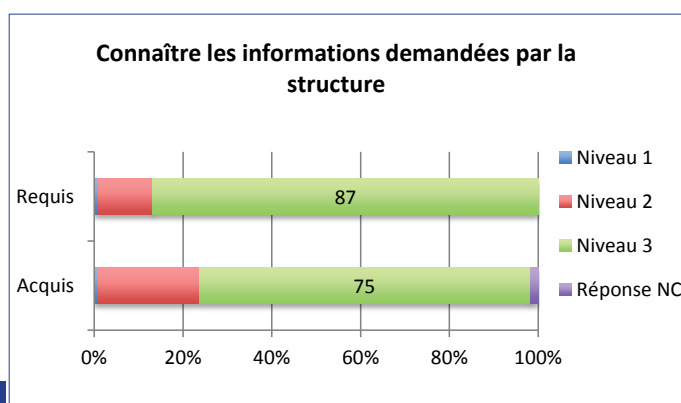
La présentation sous forme de graphiques qui va suivre permet d'examiner pour chaque compétence la répartition des niveaux requis pour exercer les activités de médiateur sous contrat d'Adulte-relais et des niveaux déclarés acquis par les titulaires des postes.

La sélection porte sur les compétences primordiales (soit 45 compétences sur 88 comme cela a déjà été dit).

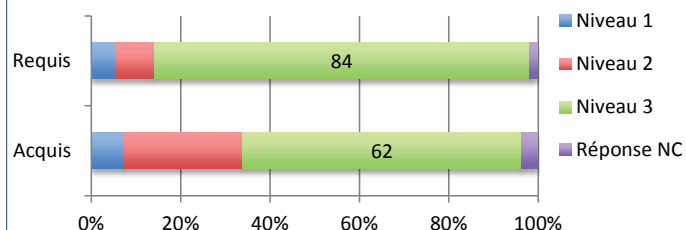
Activité n ° 1 (transversale) : CONNAISSANCE DE SON ENVIRONNEMENT INTERNE ET EXTERNE



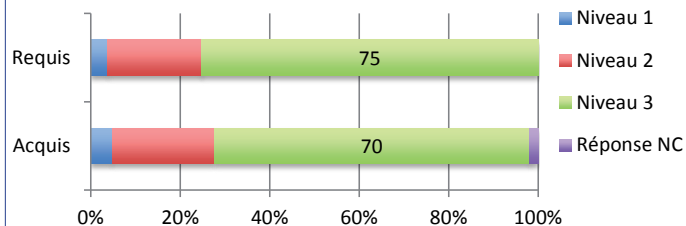
Activité n ° 2 (transversale) : ORGANISATION DE SON ACTIVITÉ



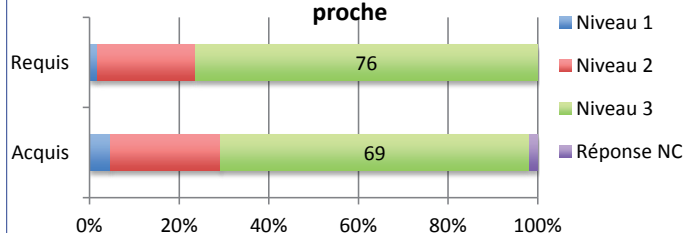
Utiliser les outils informatiques



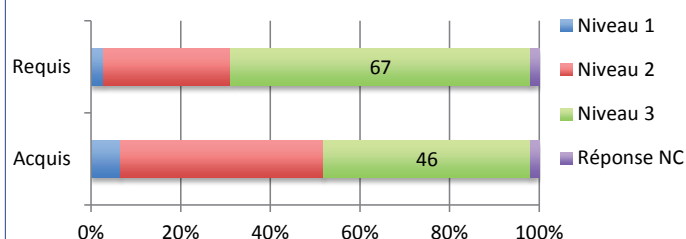
Évaluer sa charge de travail et son évolution, déterminer les priorités, optimiser ses déplacements, gérer son temps



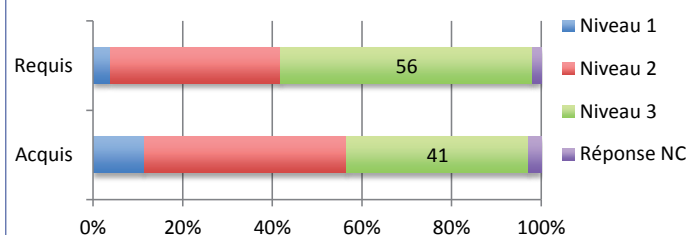
Avoir le sens du service à rendre à l'utilisateur ; porter un regard critique sur ses propres fonctionnements et ceux de son environnement proche



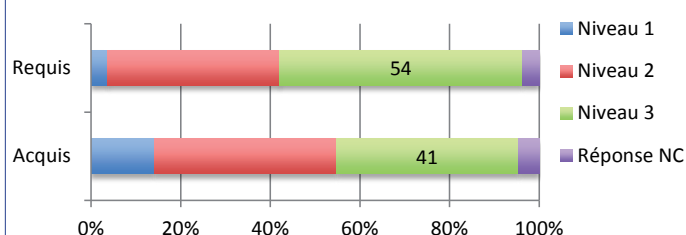
Connaître les objectifs fixés pour le poste, identifier les critères/indicateurs quantitatifs et qualitatifs d'évaluation de ces objectifs



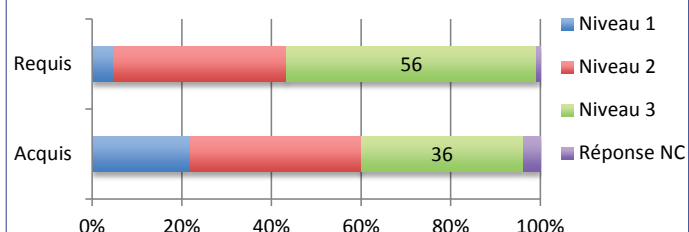
Connaître ses droits d'accès à la formation



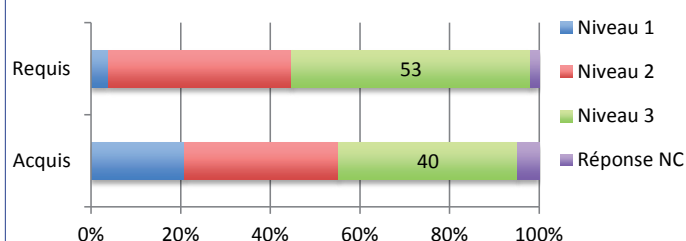
Définir un projet professionnel



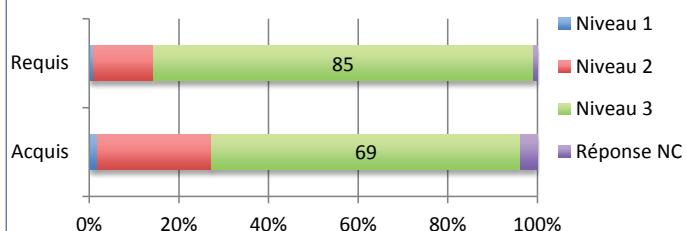
Anticiper la gestion de son propre parcours



Négocier avec l'employeur la mise en œuvre du parcours

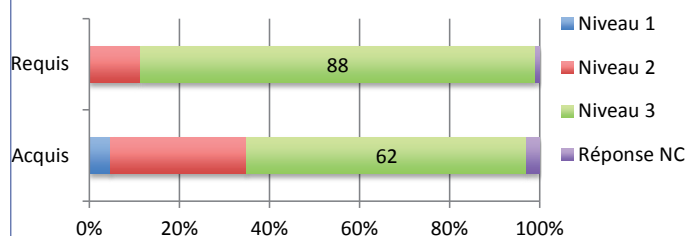


Travailler en équipe, définir sa place dans une équipe

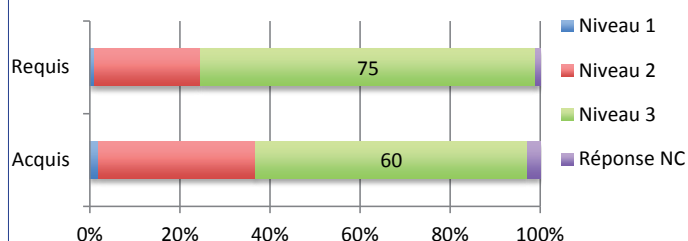


Activité n° 3 (cœur de métier) :
ACCUEIL, INFORMATION, ORIENTATION DES PUBLICS SUR DES PROBLÉMATIQUES SPÉCIFIQUES

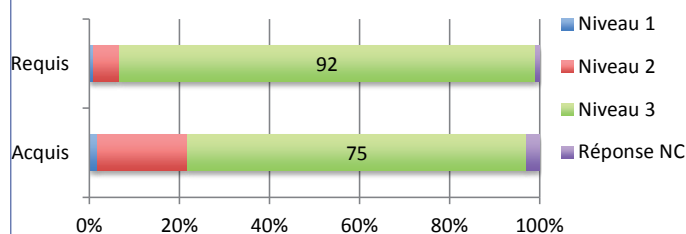
Avoir une vision claire des missions et activités de sa structure et de son périmètre d'intervention



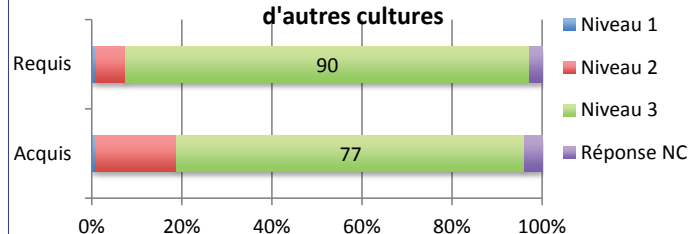
Définir son cadre de travail et en identifier les limites



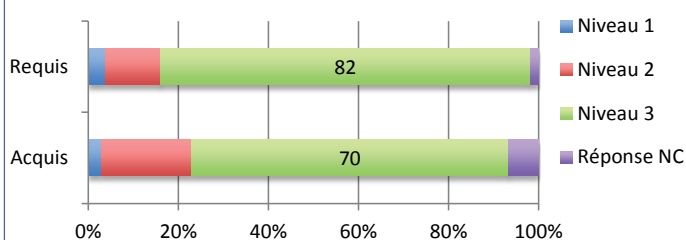
Adapter son langage en fonction des publics et des contextes (niveau de langue et/ou traduction)



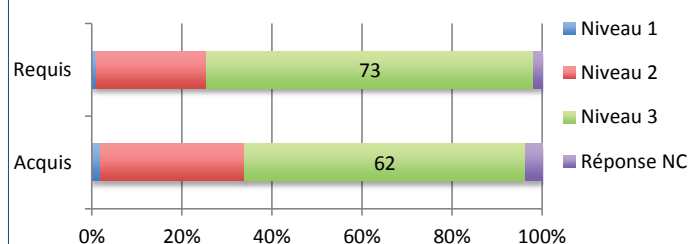
Etablir une communication adaptée en mettant en confiance le bénéficiaire et en garantissant la confidentialité. Faire preuve d'ouverture à d'autres cultures



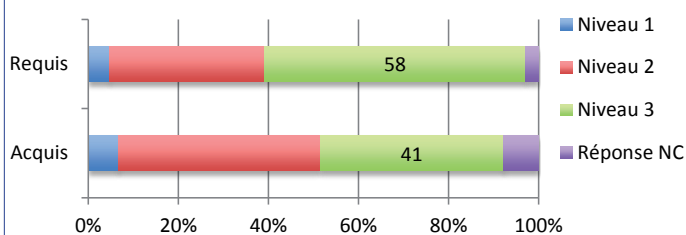
Utiliser l'écoute active



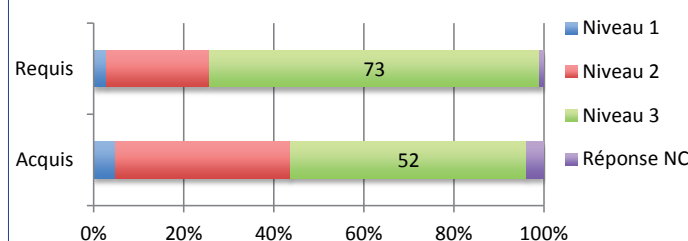
Analyser la demande, détecter les besoins afin d'apporter une réponse adaptée



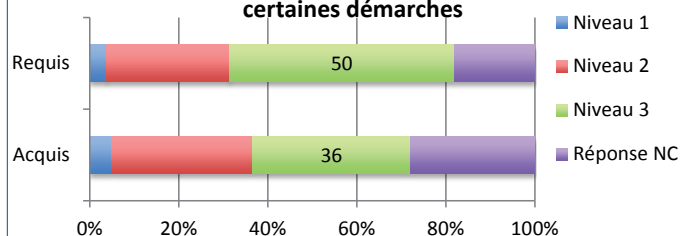
Connaître l'environnement relatif à la problématique présentée, les démarches à effectuer et les documents d'appui à compléter



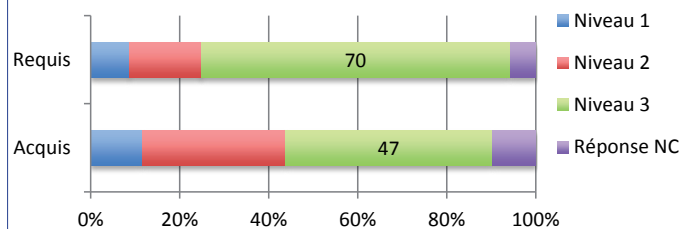
Connaître les partenaires et/ou les organismes compétents



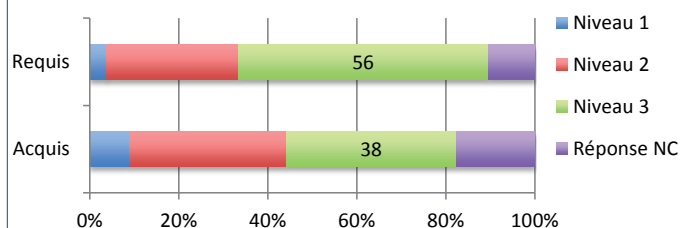
Connaître et savoir mobiliser des personnes bilingues présentes sur le territoire afin d'assurer l'interprétariat indispensable pour réaliser certaines démarches



Utiliser des techniques de reformulation

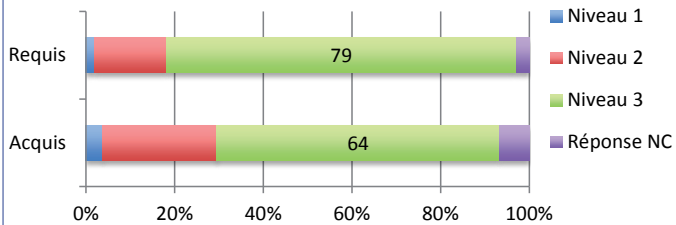


Formaliser dans une perspective de partage d'informations et de suivi

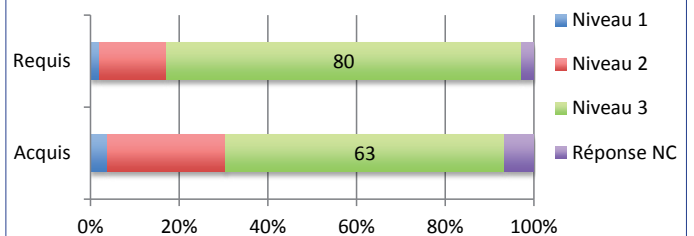


Activité n° 4 (cœur de métier) :
ACCOMPAGNEMENT DANS LA MISE EN RELATION DES USAGERS AVEC LES INSTITUTIONS

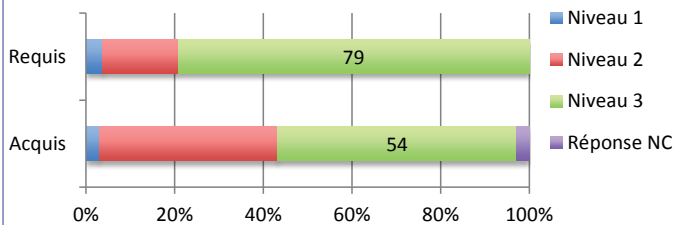
S'exprimer oralement, en situation formelle et informelle



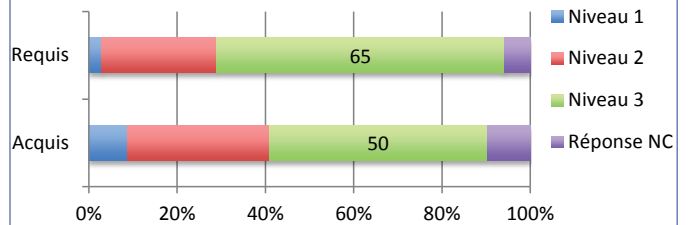
Discerner ce qui peut être communiqué à des tiers



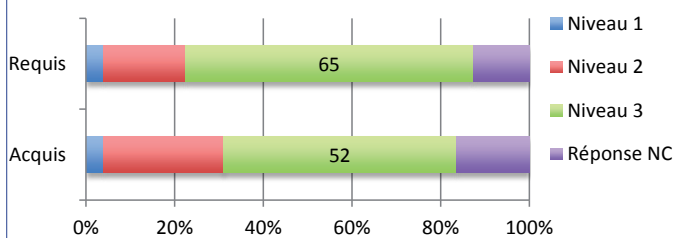
Connaître les institutions et les structures concernées



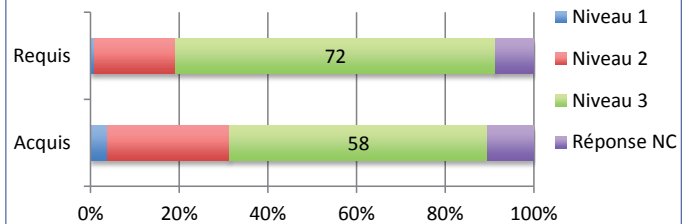
Engager et fidéliser les partenariats



Estimer le degré d'autonomie des bénéficiaires

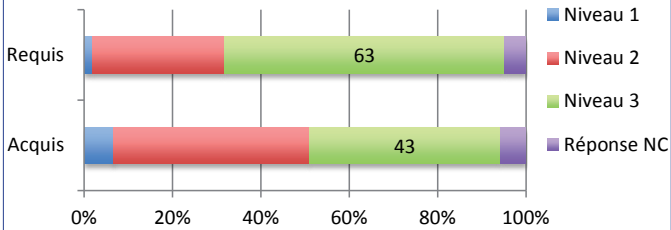


Repérer les urgences

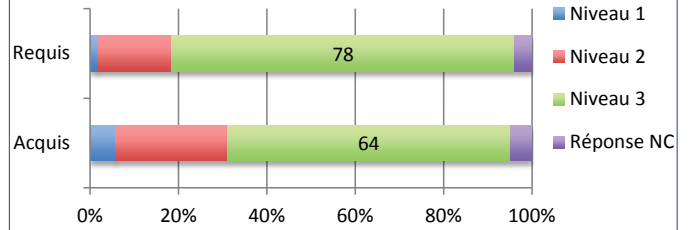


Activité n ° 5 (cœur de métier) :
FACILITATION ET GESTION DE PROJETS OU D'ACTIONS IMPLIQUANT LA STRUCTURE EMPLOYEUSE

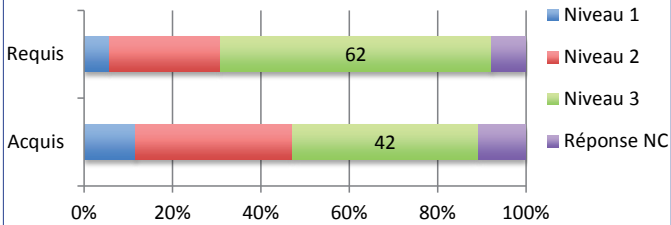
Recueillir et analyser les besoins, les attentes, en partant de constats émanant du terrain



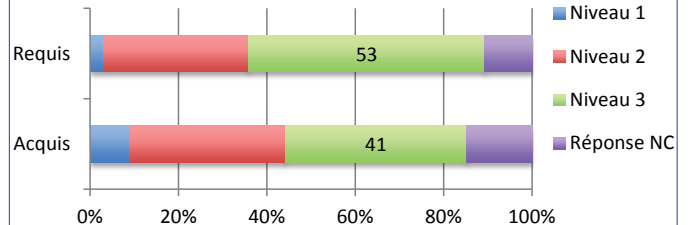
Écouter, entendre, reformuler, argumenter



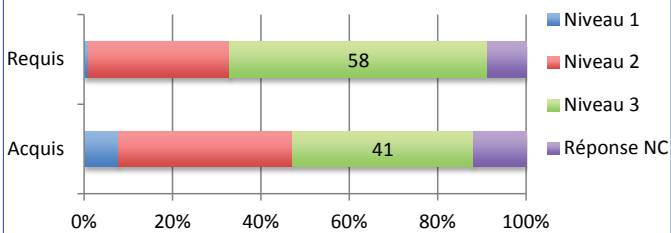
Savoir rassembler, fédérer autour d'enjeux partagés



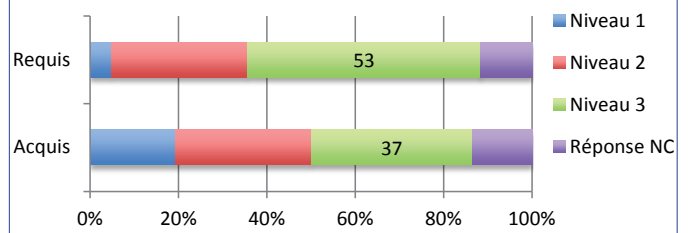
Travailler en réseau et en partenariat ; consolider l'engagement des partenaires



Proposer des améliorations

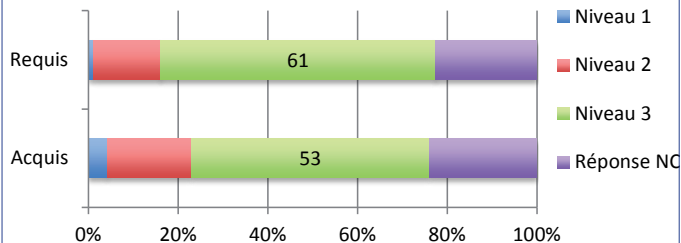


Procéder avec rigueur et objectivité, adopter un regard critique et un comportement constructif

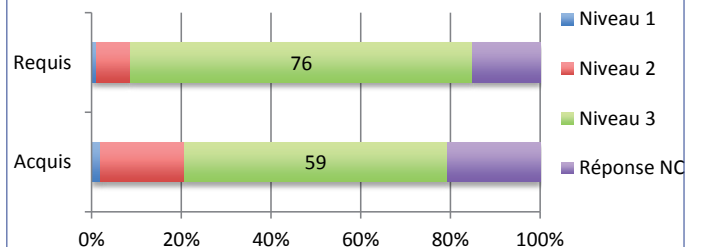


Activité n° 7 (cœur de métier) :
PRÉVENTION ET GESTION DES TENSIONS, INCOMPRÉHENSIONS ET CONFLITS

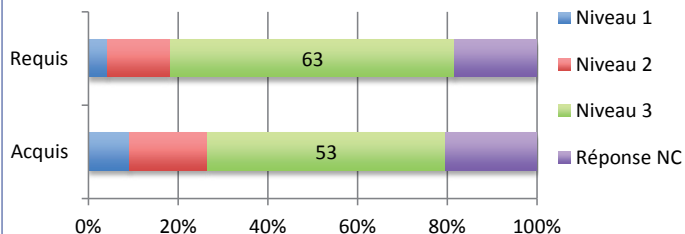
Avoir conscience de ses propres capacités et des limites de son intervention afin d'éviter de s'exposer inutilement



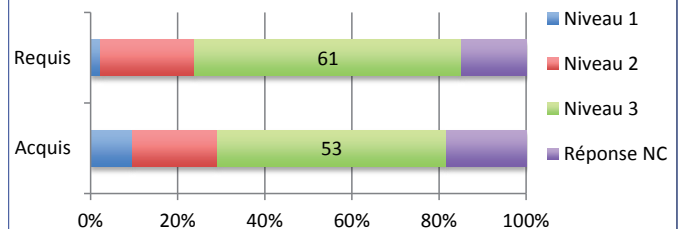
Connaître les règles de civilité et de bonne conduite, de sécurité, et les règlements



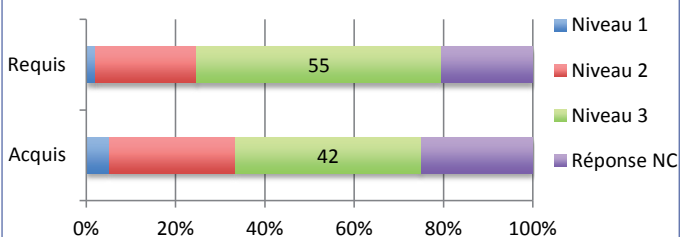
Connaître les bases de la communication non violente afin de repérer les moments opportuns pour rappeler les règles



Utiliser les techniques de communication en considérant tout interlocuteur comme un alter ego



Utiliser les techniques de gestion du stress



«Nous rappelons que les compétences relatives à l'activité n°6 ne sont jamais classées comme primordiales par les répondants. Elles n'apparaissent donc pas ici.»

5 – LES BESOINS EN COMPÉTENCES À PRENDRE EN COMPTE EN PRIORITÉ DANS L'ÉLABORATION DU PLAN RÉGIONAL DE PROFESSIONNALISATION

La lecture de l'ensemble des résultats fait apparaître un besoin significatif de professionnalisation des salariés actuellement en activité. Les compétences à développer prioritairement relèvent des domaines :

- **De la communication** : orale et écrite, interpersonnelle en situation d'entretien individuel et en situation de groupe
(Cf. Les réponses pour les compétences suivantes : Utiliser des techniques de reformulation ; Rédiger un écrit, un compte rendu professionnel, une synthèse ; Formaliser dans une perspective de partage d'informations et de suivi ; Adapter son langage en fonction des publics et des contextes (niveau de langue et/ou traduction) ; S'exprimer oralement, en situation formelle et informelle ; Écouter, entendre, reformuler, argumenter).
- **Du positionnement individuel au sein d'une structure et de la construction d'une éthique professionnelle** : compétences à cerner le rôle attendu, l'identité professionnelle, le contexte institutionnel de l'établissement employeur
(Cf. Les réponses pour les compétences suivantes : Avoir une vision claire des missions et activités de sa structure et de son périmètre d'intervention ; Connaître les objectifs fixés pour le poste, identifier les critères/indicateurs quantitatifs et qualitatifs d'évaluation de ces objectifs ; Intégrer le projet de la structure et donner du sens aux missions de la structure et ses propres missions ; Travailler en équipe, définir sa place dans une équipe ; Définir son cadre de travail et en identifier les limites ; Connaître le rôle de l'Adulte-relais ; Procéder avec rigueur et objectivité, adopter un regard critique et un comportement constructif ; Discerner ce qui peut être communiqué à des tiers).
- **De l'interaction avec les acteurs de l'environnement extérieur** : apprendre à interagir avec les professionnels de l'environnement immédiat de travail, à créer des synergies, des réseaux à même d'apporter les réponses attendues aux usagers
(Cf. Les réponses pour les compétences suivantes : Connaître les institutions et les structures concernées ; Connaître les partenaires et/ou les organismes compétents ; se constituer et tenir à jour une base de contacts avec les coordonnées complètes des acteurs clés du territoire ; Savoir rassembler, fédérer autour d'enjeux partagés ; Connaître l'environnement relatif à la problématique présentée, les démarches à effectuer et les documents d'appui à compléter ; Engager et fidéliser les partenariats ; Connaître et savoir mobiliser des personnes bilingues présentes sur le territoire afin d'assurer l'interprétariat indispensable pour réaliser certaines démarches).
- **Du développement de l'employabilité personnelle** : compétences à construire un projet socioprofessionnel personnel et à rassembler et mobiliser les informations et ressources permettant de le mettre en œuvre
(Cf. Les réponses pour les compétences suivantes : Anticiper la gestion de son propre parcours ; Connaître ses droits d'accès à la formation).

Certains besoins bien qu'apparaissant de manière isolée s'avèrent largement partagés. C'est le cas des **capacités à utiliser des outils informatiques, en particulier bureautiques**. La maîtrise du numérique, outre le fait qu'elle est demandée pour occuper pleinement les emplois, est susceptible d'accroître l'employabilité des salariés en cas de changement de poste, compte tenu de l'impact du numérique dans l'ensemble des secteurs d'activité.

En conclusion, nous rappelons que cette synthèse est loin d'être exhaustive. Elle est la résultante d'un travail d'analyse réalisé à partir d'un cumul de situations. Elle rend compte de ce qui pourrait être commun à des nombreux salariés mais n'exclut pas pour autant l'obligation qui est faite à chaque employeur et chaque Adulte-relais de réfléchir à la formulation d'objectifs de développement des compétences adaptés à chaque cas.

Par ailleurs, il est intéressant de noter que lors des ateliers de présentation du référentiel et des grilles à compléter, un nombre important d'employeurs ont émis le souhait que les mêmes travaux soient menés pour eux, à savoir la construction d'un référentiel d'employeur de médiateur social sous contrat d'Adulte-relais et un accompagnement à leur professionnalisation (par exemple : dispositifs de financement de la formation, contexte réglementaire du médiateur social sous contrat d'Adultes-relais, recours aux outils RH (entretien professionnel, élaboration d'une fiche de poste, tutorat...)).

