

Les métiers de la médiation et de l'intervention sociale et la place du baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale

Françoise Kogut-Kubiak

Département Formation et certification (DFC), Céreq

Valérie Gosseume

DCS-MSH, centre associé au Céreq de Nantes

Valérie Ilardi (collab.)

Département Entrées et évolutions dans la vie active (DEEVA),
Céreq

Céreq

10 place de la Joliette
BP 21321
Marseille Cedex 02

SYNTHÈSE

En 2013, huit ans après la mise en œuvre du bac pro Services de proximité et vie locale (SPVL), la DGESCO a confié au Céreq une étude portant sur le devenir des jeunes sortants de ce diplôme et sur une meilleure identification et description des emplois ciblés. L'étendue des emplois visés par le référentiel du diplôme, tout comme la diversité des lieux d'insertion auquel il conduit, questionne en effet sa construction en quatre champs professionnels distincts (la gestion des espaces ouverts au public, la gestion du patrimoine locatif, les activités de soutien et d'aide à l'intégration, les activités participant à la socialisation et au développement de la citoyenneté).

Cette construction, peu habituelle, est le résultat d'un compromis entre divers partenaires qui réclamaient, dans le courant des années 90, la création d'un diplôme de niveau IV sur leur domaine professionnel respectif. D'un côté, les représentants de la fédération des organismes d'HLM mettaient en avant l'émergence de nouvelles compétences en matière de gestion de proximité de l'habitat pour assurer une interface entre locataires et bailleurs sociaux. Dans le même temps, en lien avec le développement de la politique de la ville, les pouvoirs publics s'engageaient dans un processus de reconnaissance d'emplois dit alors émergents sur des missions relatives à la prévention et à la gestion des conflits et la gestion urbaine de proximité. Le référentiel du bac pro SPVL a donc été conçu autour d'activités communes à l'ensemble des emplois ciblés (accueil, accompagnement, information, médiation sociale) et d'activités spécifiques à différents champs d'intervention (activités culturelles ou de loisirs, logement social, vie associative) selon la spécificité des publics (âge, autonomie, différences culturelles...).

L'étude confiée au Céreq comporte deux volets :

- une analyse de l'insertion professionnelle des jeunes diplômés et du fonctionnement du diplôme au sein du système éducatif ;
- une analyse des activités et des besoins des professionnels des différents métiers ciblés.

Les principaux résultats de cette étude montrent que :

- 60 % des sortants du diplôme (bac pro en deux ans) occupent un emploi sept mois après leur sortie du système éducatif mais que seuls 28 % de ces emplois ont une visée à caractère social tandis que 27 % relèvent du secteur sanitaire. Près d'un jeune sur deux travaillent donc dans un secteur éloigné de sa spécialité de formation. Comme bon nombre de jeunes débutants, les sortants du bac pro SPVL n'échappent pas à la précarité de leur premier emploi (CDD, temps partiel) et dans leur cas ils sont nombreux à s'y maintenir de façon durable.
- Les personnels d'éducation continuent de légitimer ce diplôme en dépit de certaines difficultés rencontrées comme son manque de visibilité et de lisibilité, la lourdeur de son référentiel, l'inadaptation de la certification intermédiaire...
- Les emplois ciblés par le diplôme renvoient à deux univers professionnels distincts qui se caractérisent par deux grands types d'activités : le premier se rapporte à la gestion du patrimoine locatif exercé principalement par les bailleurs sociaux (gestion technique du logement) et le second regroupe les activités d'accueil, d'information, d'orientation, d'animation et d'accompagnement social, mises en œuvre le plus souvent par des structures associatives.
- Les employeurs rencontrés, notamment du côté des bailleurs sociaux, estiment le profil des sortants intéressant mais peu se montrent enclins à les embaucher directement. Ils justifient cette réserve par le manque de maturité des diplômés et leurs lacunes importantes en matière de communication orale et écrite. Ils les encouragent plutôt à poursuivre leurs études vers un BTS, en particulier ceux des Professions immobilières ou de l'Economie sociale ou familiale. Du côté des structures associatives, les possibilités d'embauche des sortants du bac pro SPVL reposent principalement sur des contrats aidés de type CUI-CAE ou des emplois d'Avenir. Là encore, la poursuite d'études vers un diplôme spécialisé (moniteur éducateur, BPJEPS...) est fortement recommandée.

Les auteurs

Françoise Kogut-Kubiak est chargée d'études au département Formation et Certification du Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq). Elle effectue des études sur les certifications en lien avec l'évolution des emplois dans différents champs professionnels (industrie, commerce, service...) et gère la base de données Reflet (Regards sur les flux de l'enseignement technique et professionnel).

Valérie Gosseaume est chargée d'études au centre associé au Céreq de Nantes. Elle réalise des études et des recherches sur la professionnalisation, les emplois et les métiers, les diplômes et les parcours dans différents champs professionnels (industries, services, et plus particulièrement dans le sanitaire et social).

Avertissement

Le présent rapport est issu d'une étude menée par le Centre d'études et de recherche sur les qualifications entre janvier 2014 et février 2015 suite à une convention de recherche signée avec le ministère de l'Education nationale.

Les résultats présentés et les pistes évoquées dans ce rapport n'engagent que les auteurs de l'étude.

A noter que celle-ci fait également l'objet d'une publication au sein de la collection CPC études (n°1- 2015) du ministère de l'Education nationale et est téléchargeable à l'adresse suivante : http://cache.media.eduscol.education.fr/file/Diplomes_professionnels/22/8/CPC_Etudes-2015_1_488228.pdf

Remerciements

Nous tenons à remercier l'ensemble des personnes rencontrées dans le cadre de cette étude (inspectrices, proviseurs, enseignants, responsables de structures, responsables de service, titulaires d'emploi) pour l'accueil chaleureux et bienveillant qu'ils nous ont manifesté tout au long de nos investigations et pour les éléments d'informations et les témoignages qu'ils nous ont confiés pour mener à bien notre mission.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	9
1. LE BACCALAURÉAT SERVICES DE PROXIMITÉ ET VIE LOCALE : HISTORIQUE, RÉFÉRENTIELS ET DONNÉES QUANTITATIVES	11
1.1. Quelques éléments sur la genèse du bac pro SPVL	11
1.2. Le référentiel du diplôme	14
1.3. Données quantitatives sur le public du bac pro SPVL et l'offre de formation	15
1.3.1. Evolution des effectifs en formation et des candidats à l'examen	15
1.3.2. Origine scolaire	17
1.3.3. Taux de réussite par voie d'accès	18
1.3.4. Les poursuites d'études des élèves de la voie scolaire.....	19
1.3.5. L'offre sur le territoire	21
2. L'INSERTION DES JEUNES SORTANTS DU BAC PRO SPVL	23
2.1. Caractéristiques individuelles (enquête Génération)	23
2.2. Situation des sortants	23
2.3. Caractéristiques des emplois	24
2.3.1. Les premiers emplois (enquêtes IVA)	24
2.3.2. L'emploi trois ans après la sortie du système éducatif (cf. Tableau 16).....	24
2.4. Perceptions des sortants sur leur situation (cf. Tableau 17)	25
3. LE BAC PRO SPVL DANS LES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES	26
3.1. La mise en place du bac pro SPVL au sein des établissements	27
3.2. Le fonctionnement actuel du diplôme	29
3.2.1. Un manque de visibilité et de lisibilité.....	29
3.2.2. Une demande de simplification du référentiel	31
3.2.3. Un référentiel très ambitieux sur certains aspects.....	33
3.2.4. La démarche de projet au cœur de la formation.....	34
3.2.5. Une certification intermédiaire qui peut apparaître peu appropriée.....	35
3.2.6. Un public souvent trop immature pour affronter des situations professionnelles difficiles	36
3.2.7. Un diplôme à caractère propédeutique.....	38
3.2.8. Des structures d'accueil très hétérogènes	40
4. ANALYSE DES EMPLOIS DANS LES STRUCTURES D'ACCUEIL DES STAGIAIRES ET PRATIQUES DE RECRUTEMENT	42
4.1. Les activités dans le champ de la gestion du patrimoine locatif	42
4.1.1. La gestion administrative du locataire	43
4.1.2. La gestion technique du logement du locataire.....	44

4.2. Pratiques de recrutement et profil des intervenants associés aux activités du champ G2	45
4.3. Les activités relatives aux champs G1 (gestion des espaces ouverts au public, A1 (activités de soutien et d'aide à l'intégration) et A2 (socialisation et développement de la citoyenneté).....	48
4.3.1. Les activités d'accueil, d'information et d'orientation des publics	50
4.3.2. Les activités de conception et de mise en œuvre de projets d'animation à caractère social, culturel, de loisirs ou sportif	52
4.3.3. Les activités de médiation et d'accompagnement social ou éducatif.....	55
4.4. Pratiques de recrutement et profil des intervenants associés aux activités des champs G1, A1 ou A2.....	57
5. EN CONCLUSION.....	59
BIBLIOGRAPHIE	61
LISTES DES ABRÉVIATIONS ET SIGLES.....	63
ANNEXES.....	65

INTRODUCTION

Le présent rapport constitue l'aboutissement du travail conventionnel engagé par le Céreq au début de l'année 2014 sur les métiers de la médiation et de l'intervention sociale et la place du baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale (SPVL) dans l'accès à ses emplois.

Ce travail d'études cherche à mieux cerner ce que sont aujourd'hui ces métiers qu'on ne sait pas toujours bien nommer. Avec le soutien de la Politique de la ville, ils ont commencé à émerger aux débuts des années 70 à la marge de métiers plus traditionnels relevant du secteur social (éducateurs, assistantes sociales...). L'étude cherche également à analyser le rôle que joue le bac pro SPVL dans le processus de professionnalisation¹ de ces métiers.

Les premiers travaux du Céreq en lien avec ce thème datent de la fin des années 90, au moment de la mise en œuvre du dispositif emploi-jeune. Les emplois d'aide-éducateurs mais aussi ceux d'agent de proximité et d'information sur l'espace public avaient fait l'objet d'investigations lourdes de la part de plusieurs équipes de chargés d'études². Dans le courant des années 2000, les travaux de Pierre Roche³ se sont intéressés à la posture de proximité chez les travailleurs sociaux au travers de l'analyse de leur activité dans le cadre plus général d'une analyse de réduction des risques auprès des usagers de drogue. Plus récemment, ce sont les travaux de Sophie Divay⁴ et de Chantal Labruyère⁵ qui ont permis d'aborder la question de la professionnalité de ces emplois.

Dans le prolongement de ces travaux, l'analyse des métiers ciblés par le bac pro SPVL a pour but de mettre l'accent sur les structures qui les emploient de façon d'une part à bien les identifier et d'autre part à définir précisément quels sont aujourd'hui leurs modes de recrutement et leurs besoins en qualification.

L'intérêt du Céreq de poursuivre la capitalisation des connaissances sur ce champ professionnel par de nouvelles investigations a en effet rencontré les préoccupations du ministère de l'Éducation nationale qui s'interroge, huit ans après la mise en œuvre du bac pro SPVL, sur le devenir des jeunes sortants de ce diplôme sur le marché du travail. L'étendue des emplois visés par le référentiel du diplôme tout comme la diversité des lieux d'insertion auquel il conduit l'amène plus largement à questionner la pertinence de sa construction en quatre champs professionnels distincts.

Ce bac pro a en effet été créé en 2005 à la demande des pouvoirs publics pour répondre en partie à la demande de poursuite d'études des sortants du BEP Carrières sanitaires et sociales (CSS). Peu nombreux étaient alors les élèves pouvant prétendre à une poursuite d'études vers le bac technologique Sciences médico-sociales (renové en 2006 et renommé Sciences et technologies de la santé et du

¹ Sur la question de la professionnalisation, nous renvoyons à un numéro de la revue *Les sciences de l'éducation* qui tente au travers de ses diverses contributions d'éclairer le processus de professionnalisation des métiers de l'interaction humaine : Maubant Philippe, Piot Thierry, « Étude des processus de professionnalisation dans les métiers adressés à autrui », *Les Sciences de l'éducation* - Pour l'Ère nouvelle 2/2011 (Vol. 44).

² Chantal Labruyère; Josiane Teissier; Alain Savoyant; Nicole Mandon (2000), Emplois-jeunes : le pari de la mutualisation. L'exemple des agents de proximité et d'information sur l'espace public. Céreq, Document n° 152 série Observatoire, 109 p. ou Jean-Paul Cadet, Laurence Diederich-Diop, Dominique Fournié, Christophe Guitton et al. (2002), Aides-éducateurs : à l'approche de l'échéance des premiers contrats, où en est la fonction ? Où en sont les jeunes ? Suivi de la mise en œuvre du programme "Nouveaux services Emplois-jeunes" au ministère de l'Éducation nationale, Céreq, 199 p.

³ Lise Causse, Pierre Roche (2002), Activité professionnelle des intervenants de proximité. Analyse d'une pratique de réduction des risques auprès des usagers de drogue ; Céreq, 128 p.

⁴ Charles Gadéa, Sid Abdellaoui, Salih Akin, Sophie Divay et al., (2002), Emplois jeunes et médiation sociale. Etude interdisciplinaire des pratiques professionnelles et des représentations, Université de Rouen, 199 p.

⁵ Chantal Labruyère, Dominique Ollivier, Christiane Barneaud, et al., (2008), Evaluation des besoins d'accompagnement des adultes relais médiateurs de ville dans les démarches de VAE : quelques pistes de travail pour conduire un dispositif facilitateur, Céreq, Net.doc n° 44 , 100 p.

social : ST2S), seul diplôme de niveau IV couvrant, au sein de l'Education nationale, le secteur sanitaire et social. Le secteur des Soins à la personne, demeurait en effet à cette époque l'un des rares domaines professionnels à ne pas avoir mis en place de baccalauréat professionnel et de fait, une large majorité des élèves du BEP CSS quittait le système éducatif avec au mieux un diplôme de niveau V.

Tout en tenant compte de l'offre des formations de niveau IV développée par d'autres ministères certificateurs⁶, le bac pro SPLV a donc été orienté sur le secteur social et vise plus particulièrement l'accès à divers métiers relevant en grande partie de la médiation et de l'intervention sociale.

La démarche d'étude retenue renvoie à deux étapes :

- La première porte sur une analyse du fonctionnement du diplôme au sein du système éducatif et de l'insertion des jeunes diplômés ;
- La seconde est centrée sur l'analyse des besoins des professionnels sur les différents emplois ciblés par le diplôme (mode de recrutement, identification des métiers et activités principales).

Ce rapport s'articule autour de quatre parties :

- Dans la première, nous nous attachons à décrire à partir d'une lecture des comptes rendus de la 20ème commission professionnelle consultative (CPC) relative aux secteurs sanitaire, social et médico-social, la genèse du diplôme afin de mieux comprendre sa construction actuelle que nous détaillons ensuite. A partir des bases de données disponibles (Reflét, ONISEP), nous portons un regard sur le public et l'offre de formation du diplôme pour en déterminer les évolutions,
- la deuxième partie rend compte des modalités d'insertion des jeunes sortant du diplôme à partir de l'exploitation de deux sources statistiques distinctes : les enquêtes Insertion dans la vie active (IVA) conduites par le ministère de l'Education nationale et l'enquête Génération produite par le Céreq,
- La troisième partie qui s'appuie sur des entretiens dans les établissements scolaires auprès d'enseignants et de proviseurs de quatre académies, porte sur une analyse de la mise en œuvre concrète du bac pro et de son fonctionnement actuel au sein de ces établissements,
- Enfin la quatrième et dernière partie renvoie aux investigations de terrains auprès des structures qui accueillent les élèves du bac pro lors de leur période en milieu professionnel (PFMP) afin de mettre en lumière d'une part les emplois ciblés par le diplôme et d'en décrire les principales activités, d'autre part les pratiques de recrutement des professionnels concernés.

⁶ Titre de Technicien, médiation, services (ministère du travail), Bac pro Agricole Services en milieu rural (ministère de l'Agriculture), BPJEPS spécialité Animation sociale (ministère jeunesse et sports) et DE Technicien de l'intervention sociale et familiale (ministère des Affaires sociales et de la Santé).

1. LE BACCALAURÉAT SERVICES DE PROXIMITÉ ET VIE LOCALE : HISTORIQUE, RÉFÉRENTIELS ET DONNÉES QUANTITATIVES

1.1. Quelques éléments sur la genèse du bac pro SPVL

Sans doute faut-il remonter jusqu'au début des années 90 pour comprendre la genèse et la construction du bac pro SPVL. Il faut aussi avoir en tête qu'à cette époque, le secteur sanitaire et social est l'un des derniers secteurs, au sein du ministère de l'Éducation nationale, à ne posséder aucun diplôme professionnel de niveau IV et à défendre son attachement au niveau V⁷. En effet, les comptes rendus de la 20^{ème} CPC⁸ laissent apparaître dès 1992, que la création d'un diplôme de niveau IV post BEP Carrières sanitaires et sociales (CSS) pourrait être envisagée comme « une hypothèse de travail ». Toutefois, à l'époque, sera retenue dans un premier temps l'idée d'une réflexion sur le BEP existant qui conduit à la constitution d'un groupe de travail dont les résultats aboutissent à la rénovation du BEP CSS en 1993, diplôme dont la création date rappelons-le de 1969. Le souhait de conserver la double finalité vers le secteur sanitaire et vers le secteur social est ainsi réaffirmé. Les titulaires du BEP CSS pourront donc exercer leurs activités dans les services et établissements de la petite enfance et de l'enfance, dans les services sociaux et médico-sociaux destinés aux personnes handicapées et aux personnes âgées et dans les services d'hospitalisation, de soins et de cure. Il est précisé que le titulaire du BEP peut prétendre poursuivre des études vers le certificat d'aptitude aux fonctions d'aide-soignante et vers le certificat d'aptitude aux fonctions d'Aide à domicile (Ministère des Affaires sociales, de la santé et des droits des femmes) ainsi que la mention complémentaire d'aide à domicile, tous trois étant également des diplômes de niveau V. Dans le même temps, s'engage une réflexion, à la demande de l'Union nationale des fédérations d'organismes HLM et la société centrale Immobilière de la Caisse des dépôts et de consignation (SCIC), sur l'opportunité de créer un CAP et un BP de « Gardien d'immeubles » qui s'inscrirait dans le cadre de la politique de la Ville et de la politique d'insertion. Au-delà du métier traditionnel de concierge principalement orienté sur des activités d'entretien et de nettoyage des parties communes et accessoirement de l'enregistrement des réclamations et du respect du règlement intérieur, il s'agirait de faire évoluer le métier vers des activités de gestion des bailleurs sociaux (suivi familial, gestion des locaux, traitement des impayés, passage d'ordre de travaux à des entreprises, réalisation des états des lieux entrants et sortants) mais aussi d'intervention dans le domaine du travail social (réagir par exemple à la toxicomanie au bas des immeubles). La CPC de juin 1994 entérine le projet de création du CAP Gardien d'immeubles dans un souci de professionnalisation des personnels occupant déjà cet emploi (préconisation aux recteurs de ne l'ouvrir qu'en formation continue). Certains membres de la CPC (notamment de la SCIC) font valoir qu'il existe dans ce secteur la place pour deux diplômes, l'un de niveau V et l'autre de niveau IV correspondant davantage au métier de régisseur d'immeubles, le brevet professionnel (diplôme réservé uniquement à la formation professionnelle) étant alors le diplôme envisagé pour répondre à cette demande. Il n'est pas anodin de mentionner ce point puisque nous le verrons, à défaut de BP, les professionnels verront leur demande satisfaite avec la création du bac pro SPVL.

Plus tard, en décembre 1997, l'administration présente en CPC un projet de création d'un CAP d'Agent d'accueil et de proximité qui s'inscrit dans la mise en place de nouveaux métiers dans le domaine de la médiation visant à restaurer le lien social sur des territoires marqués par l'exclusion d'un nombre croissant d'habitants y résidant. Un groupe de travail réunissant divers employeurs potentiels (SNCF, RATP, organisme HLM...), des salariés, des responsables d'associations (mission

⁷ A cette époque, le seul diplôme de niveau IV est le baccalauréat technologique Sciences médico-sociales.

⁸ La 20^{ème} CPC porte actuellement sur le secteur sanitaire et social, et médico-social (voir Généalogies des diplômes en annexe 1).

locales, femmes relais, Forum Européen de la Sécurité) a permis de dégager deux niveaux de qualifications : l'un de niveau IV pour les médiateurs scolaires, les médiateurs santé et les femmes relais et l'autre de niveau V pour les agents exerçant dans les quartiers, les transports, les lieux publics, les bâtiments publics et privés. Il s'agissait aussi dans le même temps, tout comme pour le métier de gardien d'immeubles, de professionnaliser de jeunes salariés recrutés dans ce cas précis sous un statut d'emplois aidés appelés « emplois jeunes ». L'approbation de la création de ce CAP dont l'intitulé retenu sera Agent de prévention et de médiation est mise au vote à la CPC de mai 1998. Ce nouveau diplôme s'articule autour de quatre domaines d'activités : l'accueil et l'information aux usagers, la prévention des situations conflictuelles, la sécurisation des personnes et des espaces, la participation au maintien du cadre de vie. Là encore, une recommandation est adressée aux recteurs pour l'ouvrir uniquement à la voie de la formation continue car il doit prioritairement s'adresser à des personnes ayant une expérience et une maturité certaine. Certains membres de la CPC pensent toutefois que la fonction de médiation en tant que telle renvoie à un niveau de qualification supérieur. La CPC prend alors acte qu'après une évaluation des emplois jeunes et de l'évolution de ce CAP puisse être envisagée une réflexion sur un diplôme du même secteur de niveau supérieur. L'année suivante une demande de création d'un diplôme de niveau IV sur le champ de la médiation est à nouveau traitée par la CPC. Mais le ministère de l'Education nationale signale pour sa part demeurer vigilant sur les emplois potentiels correspondants à la création d'une nouvelle certification et met en avant le fait qu'outre un titre de niveau IV, sur les activités d'encadrement qu'est en train de mettre en place le ministère de l'Emploi, il existe au ministère de la Jeunesse et des Sports un BEATEP avec une option médiation. Si une réflexion sur un éventuel diplôme de niveau IV devait avancer, elle ne pourrait qu'être menée conjointement par les différents ministères concernés. On peut d'ores et déjà préciser que le CAP Agent de prévention et de médiation qui n'a pas connu de rénovation depuis sa création sera choisi comme certification intermédiaire pour les élèves en formation du bac pro SPVL lors de la rénovation de la voie professionnelle en 2009.

Ce n'est qu'en 2001, à l'occasion d'une étude commanditée par le ministère sur le BEP CSS que réapparaît la question de la création d'un diplôme de niveau IV sur le versant social. Cette étude a en effet mis en avant que malgré l'attractivité dont il bénéficiait (plus de 35 000 élèves) et des taux de réussite élevés, le BEP CSS présentait le plus faible taux de poursuite d'études et un accès à l'emploi peu satisfaisant des sortants dans les métiers visés ce qui exige le plus souvent une étape de transition professionnelle (23% se retrouvaient en 2001 au chômage quatre ans après leur sortie). Le BEP est mal connu des employeurs ou considéré comme inadapté aux exigences professionnelles notamment en matière de compétences relationnelles. Parmi les freins à la poursuite d'études sont mis en avant la longueur des parcours, une offre de formation restreinte et souvent fermée aux élèves du BEP comme la 1^{ère} d'adaptation vers le bac technologique Sciences médico-sociales, ou encore les certifications d'autres ministères (Santé, Affaires sociales, Jeunesse et sports). A l'issue de ce diagnostic, la responsable du secrétariat des CPC conclut sur la nécessité de mener, entre autre, un travail d'expertise interministériel sur la possibilité de créer un diplôme de niveau IV, plutôt orienté sur le versant social, à partir d'une analyse approfondie des emplois et de leurs conditions d'accès. Il faut aussi prendre en compte à cette époque un accroissement de la demande des familles à ce que soient créées les conditions de poursuite d'études de leurs enfants vers un diplôme de niveau IV.

En 2002, les débats de la CPC font à nouveau état de demandes diverses adressées au ministère pour la création d'un diplôme de niveau IV sur le versant social. D'un côté, l'union des fédérations des organismes d'HLM qui s'appuie sur une déclaration du secrétariat d'Etat au logement sur le développement d'emplois de gardiennage dans le secteur de l'habitat social, met l'accent sur l'émergence d'un réel besoin en matière de gestion de proximité de l'habitat à côté du métier traditionnel de gardien d'immeubles pour assurer un interface entre usagers et bailleurs sociaux. D'un autre côté, la Délégation interministérielle à la Ville (DIV) en liaison avec la direction générale des collectivités locales, engage une réflexion sur l'émergence d'emplois de la ville et de la médiation sociale autour de missions relatives à la prévention et la gestion des conflits, la gestion urbaine de proximité. Dans le même temps, la DIV qui souhaite organiser une reconnaissance professionnelle de l'exercice de ces nouvelles fonctions commande une étude afin d'élaborer un référentiel de la médiation sociale dans l'objectif d'offrir un parcours de formation cohérent, à partir des diplômes de niveau V existants. Cette demande est également relayée par l'association des femmes-relais pour

lesquelles la création d'un nouveau diplôme constituerait une voie de reconnaissance de leur qualification par le biais de la validation des acquis de l'expérience. Le ministère propose donc de mettre en place un groupe de travail exploratoire, regroupant différents partenaires institutionnels et privés, ayant pour mission d'étudier les conditions de création d'un diplôme post BEP CSS, cosigné par la DGAS et le ministère de l'Education nationale qui se différencierait des secteurs professionnels et des appellations existantes.

Les travaux du groupe présentés à la CPC l'année suivante (février 2003), dressent un état des lieux des champs et des secteurs d'intervention de niveau V existants, en s'appuyant sur les activités communes d'accueil, d'information, d'accompagnement et de médiation sociale. Ces activités « *ont été mise en regard des diplômes de niveau IV existants pour chaque secteur ministériel (secteur rural, secteur du développement urbain, habitat et cadre de vie, intervention sociale, culture-loisir, éducation populaire et vie associative, médiation interministérielle, animation socioculturelle, activités physiques et sportives...)*. Le groupe a ensuite identifié 3 types de fonctions en mettant en regard les nomenclatures d'emplois :

- Fonctions de services communs à l'ensemble des emplois (accueil, accompagnement, information, médiation sociale) ;
- Fonctions de services spécifiques à différents champs d'intervention (point d'accueil, personnels d'écoute...), à des publics spécifiques (âge, autonomie, différences culturelles...), à des activités culturelles et de loisirs, au logement social et enfin à la vie associative ;
- Fonctions transversales de mise en œuvre ou de suivi de projets s'inscrivant dans des actions de partenariat. (Extrait du CR de la CPC du 6 février 2003).

L'architecture de ce nouveau diplôme repose sur une construction modulaire spécifique qui comporte deux modules communs (techniques relationnelles et modes d'intervention et d'organisation) et quatre modules spécifiques portant sur des champs et des activités ciblés dont le choix dépendra du métier visé, et du contexte dans lequel ce métier sera exercé (module de gestion des espaces urbains ou ruraux, gestion du patrimoine locatif, activités de soutien et d'aide à l'intégration, activités participant à la socialisation). Le projet de baccalauréat professionnel s'appuie sur une combinaison associant les deux modules communs à deux modules spécifiques qui seront choisis en fonction des contextes locaux par les chefs d'établissements. Cette construction modulaire est censée faciliter l'accès à des diplômes de champs professionnels voisins (Affaires sociales, Jeunesse et sports) ainsi qu'aux diplômes de niveau III de l'Education nationale. On peut souligner à ce titre qu'a été largement discutée en CPC la question de la mise en œuvre de passerelles entre les certifications des différents ministères, qui pourraient notamment s'appuyer sur des formes d'équivalence totales ou partielles ou sous la forme d'agrément dont disposeraient les lycées pour mettre en œuvre des formations relevant d'autres départements ministériels comme cela existait en 2002 pour les aides-soignantes. Le groupe de travail est mandaté pour poursuivre ses investigations sur les articulations entre les différents diplômes, emplois et débouchés offerts. De même, devra être présenté en CPC un travail approfondi d'une part sur la fonction publique territoriale pour que le futur diplôme rende accessible les concours sur titre, d'autre part sur le logement social pour quantifier le volume d'emplois prévisible ainsi qu'une réflexion sur les poursuites d'études ouvertes à ce nouveau baccalauréat professionnel.

La création du baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale est définitivement approuvée lors de la séance de décembre 2004 selon une architecture modulaire telle que présentée l'année précédente. Les questions d'interconnexion avec les diplômes des autres ministères ont été traitées plus tardivement sans toutefois que les comptes rendus de CPC suivants n'en fassent état. En 2007, ont ainsi été publiées au bulletin officiel de l'Education nationale les dispenses d'unités et d'épreuves pour les titulaires des cinq diplômes de niveau IV relevant des ministères des affaires sociales, de l'agriculture, de jeunesse et sports et de l'emploi (certificat d'aptitudes aux fonctions de moniteur éducateur, diplôme de technicien de l'intervention sociale et familiale, le bac pro services en milieu rural, le BPJEPS (toutes spécialités), le technicien de médiation services)⁹. De la même

⁹ B.O. n°17 du 26 avril 2007.

manière, des arrêtés plus récents mentionnent pour chacun de ses diplômes certaines dispenses d'épreuves ou d'allègement de formation pour les titulaires du bac pro SPVL.

1.2. Le référentiel du diplôme

Dans la présentation générale du référentiel du diplôme, la cible professionnelle est peu précise comme cela peut être le cas dans d'autres spécialités à vocation transversale. Il est simplement spécifié que le bac pro SPVL « *donne accès à une diversité de métiers qui s'inscrivent dans différents champs professionnels* » comme la fonction publique d'Etat, hospitalière ou territoriale ou des établissements publics qui en dépendent (établissements publics de coopérations intercommunales : EPCI), offices publics d'HLM, offices publics d'aménagement et de constructions) ou encore le secteur privé (Sociétés d'économie mixte, entreprises sociales pour l'habitat, sociétés coopératives d'HLM, sociétés de surveillance et de gestion des espaces), les associations. Les métiers visés par le diplôme ne sont pas explicitement cités, mais il est précisé qu'ils sont « *fédérés par le mode d'intervention de ce professionnel* » que l'on s'attache à différencier des travailleurs sociaux traditionnels (assistante sociale, éducateur...). Il s'agit donc « *d'un intervenant de proximité pouvant s'adresser à différents publics (enfants, adolescents, adultes, habitants d'un quartier, locataires, usagers d'un service public, clients d'un service commercial...)* » dont les fonctions qui s'adressent aussi bien à des usagers qu'à des clients portent sur :

- « *L'accueil, l'écoute des besoins des personnes, le dialogue ;*
- *L'observation et le diagnostic des situations, un état de veille sur la demande de services ;*
- *L'information, l'orientation vers d'autres professionnels (travailleurs sociaux par exemple), vers des structures susceptibles de répondre aux besoins des usagers ;*
- *L'accompagnement des personnes pour faciliter leur accès aux services compétents ;*
- *Une fonction de médiation sociale en prévenant par une attitude de neutralité et de négociation les conflits, les dégradations ».*

Ces fonctions prennent appui selon les domaines professionnels dans lesquelles elles s'exercent sur des activités spécifiques (constituant ainsi le référentiel d'activités professionnelles (RAP) du diplôme) :

- d'accueil et d'orientation des usagers, de valorisation et de maintien de la qualité des espaces, de prévention et de sécurisation des espaces dans le domaine de la **gestion des espaces ouverts au public (domaine G1)** ;
- d'attribution des logements, de location et de suivi des familles, de gestion technico-administrative des logements, de valorisation et de maintien de la qualité de l'habitat et de son environnement dans le domaine de la **gestion du patrimoine locatif (G2)** ;
- d'accompagnement de publics aux demandes spécifiques, dans des démarches ou pour l'accès à des services administratifs, médico-sociaux, techniques..., d'animation de dispositifs d'information et de points d'écoute personnalisée, d'organisation et d'animation d'actions en direction de certains publics dans le domaine **des activités de soutien et d'aide à l'intégration (A1)** ;
- d'organisation et de participation à l'animation d'activités éducatives, récréatives auprès de divers publics, d'organisation et de participation à l'animation d'activités de valorisation du patrimoine local, d'organisation et de participation à l'animation d'activités associatives, de lieux ressources, d'espaces de vie collective... dans le domaine **des activités participant à la socialisation et au développement de la citoyenneté (A2)**.

Le référentiel décline ensuite pour chacun de ces quatre domaines les compétences associées à l'ensemble de ces activités et déterminent quatre savoirs associés transversaux autour de :

- L'environnement social de l'intervention professionnelle (S1) ;
- Les milieux professionnels et les modes d'interventions (S2) ;
- Le cadre juridique appliqué aux interventions professionnelles (S3) ;
- Les techniques de communication et de médiation sociale (S4).

1.3. Données quantitatives sur le public du bac pro SPVL et l'offre de formation

1.3.1. Evolution des effectifs en formation et des candidats à l'examen

Le bac pro SPVL s'est installé assez rapidement dans le paysage de la certification puisque trois ans après sa création, les effectifs atteignaient 3 685 élèves toutes années confondues (Tableau 1). Ces effectifs n'ont depuis cessé d'augmenter et ont ainsi plus que doublé en 2011 (8 788 élèves au total). Les années 2012 et 2013 se caractérisent également par une augmentation sensible des flux notamment de dernière année, augmentation désignée comme un effet « bourrelet » et identifié par ailleurs lors du passage du bac pro deux ans au bac pro trois ans lors de la mise en œuvre de la réforme en 2009¹⁰. En effet, pour ces deux années, on retrouve en dernière année de formation les ultimes élèves issus du bac pro deux ans. En 2014, comme nous avons pu l'observer pour d'autres spécialités, les effectifs reculent mais sont bien au-dessus de ceux de 2010 (8 151 élèves). Si l'on compare les écarts d'effectifs entre la première année de formation et la dernière pour l'année 2008 et l'année 2014, force est de constater que la réforme a permis de diminuer le taux de perte des élèves. Ils étaient en effet 27,7 % en 2008 à avoir quitté la formation avant la dernière année contre 15,3 % en 2014. En revanche, si l'on compare le nombre d'entrants dans la formation entre 2008 et 2011, on constate une baisse des recrutements qui depuis n'a toujours pas été rattrapée sur ces trois dernières années.

Cursus quasi-exclusivement féminin en 2006 (à 92 %), le bac pro SPVL reste une formation largement féminisée en 2014, les filles représentant encore 79 % des effectifs (Tableau 1) toutes années confondues. Toutefois, la part des garçons a nettement augmenté entre 2008 et 2014 notamment en première année de formation passant ainsi de 6 % à 23 %. On a là une des conséquences directes de la réforme puisque jusqu'en 2011 le bac pro était en majorité alimenté par des élèves du BEP CSS, lui-même extrêmement féminisé. Le recrutement des élèves après la 3^{ème} a donc modifié en partie le public de ce diplôme, les garçons étant particulièrement attirés semble-t-il, d'après nos interlocuteurs de terrain, par des possibilités d'insertion dans le domaine de l'animation sportive à l'issue de l'obtention du diplôme. Cela dit, on observe que leur part diminue en dernière année de formation puisque ils ne représentent plus que 18 % des effectifs en 2014. Les phénomènes de décrochage ou de réorientation semblent donc plus importants de leur côté.

¹⁰ Contrairement à la quasi-totalité des BEP qui ont vu s'achever leur dernière année de formation en 2010, celle du BEP CSS a continué de fonctionner jusqu'en 2012. La session d'examens 2014 accueille les derniers candidats issus de la filière BEP-Bac pro en 4 ans.

Tableau 1

Répartition des effectifs par sexe et année de formation

Année de formation	Sexe	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
1re année (Bac pro 2 ans)	F	105	1408	2230	2784						
	M	9	118	150	176						
Total		114	1526	2380	2960						
2eme année (Bac pro 2 ans)	F		89	1200	1887	2441					
	M		10	105	128	166					
Total			99	1305	2015	2607					
1re année (bac pro 3 ans)	F				51	327	459	2094	2204	2224	2130
	M				13	67	98	469	528	614	653
Total					64	394	557	2563	2732	2838	2783
2eme année (Bac pro 3 ans)	F					2743	3114	3061	3651	2271	2212
	M					196	270	291	566	505	644
Total						2939	3384	3352	4217	2776	2856
3eme année (Bac pro 3 ans)	F						2427	2648	2706	3248	2061
	M						169	225	263	507	451
Total							2596	2873	2969	3755	2512
Total général		114	1625	3685	5039	5940	6537	8788	9918	9369	8151

Source BCP (DEPP)

La répartition des candidats par voie d'accès à l'examen (Tableau 2) montre qu'il s'agit essentiellement d'un diplôme préparé par la voie scolaire. L'apprentissage tout comme la formation continue sont deux voies d'accès très peu présentes, soit respectivement 0,3 % et 1,1 % des candidats pour la session 2013. La formation initiale par voie scolaire représente donc en 2013 98 % des inscrits à ce diplôme, la moyenne pour les autres spécialités se situant autour de 94 %. On pourrait interpréter ces données comme le signe d'une absence de véritable professionnalisation des métiers ciblés ou encore le fait que leur accès se fait par le biais d'autres certifications. Il ne faut pas non plus négliger le fait qu'il s'agit d'un diplôme assez récent qui manque encore de visibilité sur le terrain comme ont pu nous le signaler nos interlocuteurs. Le nombre de candidats à la VAE (Tableau 3) reste lui aussi assez marginal (0,9 % de l'ensemble des candidats au diplôme). Pour comparaison, ce taux est de 2 % pour l'ensemble des diplômés à finalité professionnelle en 2012 comme le précise la DEPP dans une note d'information récente¹¹. Au regard de la faiblesse des candidats à la VAE, on peut penser que le diplôme n'a pas répondu aux attentes des femmes-relais qui l'inscrivaient pourtant à sa création comme une opportunité dans leur processus de professionnalisation. En 2007, une étude du Céreq montrait déjà que sur dix neuf demandes de VAE de l'échantillon analysé portant sur le domaine de la médiation, deux seulement portaient sur le bac pro SPVL¹².

¹¹Note d'information n°32, septembre 2014, Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance.

¹² Chantal Labruyère, Dominique Ollivier, Christiane Barneaud, et al., (2008), op.cit.

Tableau 2

Répartition des candidats présents à l'examen par voie d'accès (France métropolitaine)

Session	Présents scolaires	Présents apprentis	Présents Formation continue	Présents Autres
2013	2 602	10	31	19
2012	2 746	18	33	17
2011	2 542	11	38	26
2010	2 403	18	46	18
2009	1 867	2	39	17
2008	1 259		21	1
2007	89		11	

Source Céreq (base Reflet)

Tableau 3

Répartitions des effectifs des candidats à la VAE (France entière)

Année	Candidats	Validés partiels	Diplômés
2013	24	3	17
2012	38	8	28
2011	31	7	21
2010	22	4	14
2009	29	5	23
2008	29	9	20
2007	34	7	24
2006	5	0	5
2005	2	0	2

Source Céreq (base Reflet)

1.3.2. Origine scolaire

En 2013, 71 % des élèves en 1^{ère} année de bac pro SPVL proviennent de 3^{ème} générale tandis qu'en 2008 ils étaient 84 % à avoir suivi une Terminale de BEP, et de façon très majoritaire le BEP Carrières sanitaires et sociales (Tableau 4). Depuis la réforme du bac pro, il y a donc davantage de réorientations après la 2^{nde} générale ou même après une 2^{ème} année de bac pro d'autres spécialités, facilitées par la mise en place de passerelles entre les filières.

Pour en revenir aux élèves qui ont suivi un BEP CSS, ils n'étaient finalement en 2008 que 11 % à poursuivre leur formation en bac pro SPVL¹³. Ce chiffre semble peu élevé si on a à l'esprit que l'un des motifs de création de ce bac pro était, entre autre, de répondre à une demande de poursuite d'études des élèves de ce BEP.

¹³ A la rentrée 2007-2008, le nombre d'élèves en dernière année de formation du BEP CSS était de 20629.

Par ailleurs, on peut noter qu'on ne retrouve pas d'élèves issus du CAP Agent de prévention et de médiation ni en 1^{ère} année de bac pro, ni en deuxième année excepté en 2008 (6 élèves en 2^{nde} et 5 élèves en 1^{ère}) alors que rappelons le, il a été choisi comme diplôme intermédiaire pour les élèves en bac pro SPVL. On peut à cet égard s'interroger sur la cible professionnelle de ces deux diplômes. Est-elle réellement convergente?

Tableau 4
Origine des élèves de la voie scolaire

Mef Bep 11 N-1 Lib L	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1° Adaptation	3	21	22	1	0	0	0	0	0
1BEP1 CARRIERES SANITAIRES ET SOCIALES	6	15	41	44					
Autres 1BEP1				2					
1CAP1		6	3	3	2	0	3	3	1
1CAP2	0	1	3	1	0	2	20	16	27
1e PRO2		12	13	8	0	0	0	0	0
1RE PRO2 SERVICES DE PROXIMITE, VIE LOCALE			28	55					
1re PRO3	0	0	1	0	0	0	7	5	9
2CAP2 AGENT PREVENTION ET SECURITE		14	2	4		2	2		
2CAP2 AGENT PREVENTION ET DE MEDIATION				6					
2CAP2 ASS. TECH. MILIEUX FAMIL. COLLECT.			12	6	3	1	10	33	24
2CAP2 PETITE ENFANCE		26	23	34	3		20	21	11
Autres 2CAP2		8	5	15	0	4	16	26	29
2DE PRO3 SERVICES DE PROXIMITE VIE LOCALE						14	7	35	37
Autres 2de PRO3		1	0	0	1	14	55	93	80
2NDE GT DE DETERMINATION		4	6	27	35	61	248	266	254
autres 2nd BEP		10	27	21	4	10	46	2	1
3EME GENERALE		1	2	40	227	348	1972	1886	2018
3EME PREPA PRO (yc 3E DP6 en 2011-12)								190	219
Autres 3ème					5	2	15	12	19
MC AIDE A DOMICILE	4	39	48	35		1		1	1
TERM BEP CARRIERES SANITAIRES & SOCIALES	91	1189	1824	2276	86	77	65	59	
Autres TER BEP	4	89	166	253	12	4	6	2	0
Autres	6	92	155	194	16	17	71	82	108
Total général	114	1526	2380	3024	394	557	2563	2732	2838

Source Céreq (base Reflet)

1BEP1 se lit comme suit : 1^o année du BEP en un an, 1^oPRO2= 1^o année des bac pro en deux ans, etc.

1.3.3. Taux de réussite par voie d'accès

Les taux de réussite au diplôme sont particulièrement élevés pour les élèves de la voie scolaire (Tableau 5) : 93 % en 2013 contre 79 % pour l'ensemble des bacs pro. Pour toutes les voies d'accès, ces taux diminuent sensiblement depuis le passage au bac pro en 3 ans, constat que l'on peut toutefois faire pour l'ensemble des spécialités.

Tableau 5

Taux de réussite selon la voie d'accès (%)

Session	Scolaires	Apprentis	Formation continue	Autres
2013	93,4	100	83,8	68,4
2012	93,9	88,9	84,8	47,1
2011	93,4	90,9	81,6	38,5
2010	95	100	82,6	44,4
2009	95,7	100	97,4	76,5
2008	92,5		90,5	100
2007	94,4		90,9	

Source Céreq (base Reflet)

1.3.4. Les poursuites d'études des élèves de la voie scolaire¹⁴

Si le taux de poursuite d'études (Tableau 4) enregistre une hausse de trois points entre 2012 et 2013 (17 % contre 14 %) il recule en revanche de quatre points en 2014 (13 %) et demeure de fait l'un des taux les plus bas, la moyenne se situant autour de 26 % en 2010 pour l'ensemble des bacheliers professionnels issus de la formation scolaire initiale¹⁵.

En 2014, deux tiers des poursuivants sont positionnés en première année du BTS dont 45 % sur la spécialité Services et prestations des secteurs sanitaire et social (SP3S), 33 % en Economie sociale familiale (ESF), le BTS Professions immobilières n'accueillant quant à lui que 4 % d'entre eux, à égalité avec le BTS Assistant de manager. A noter que 11 % des poursuivants préparent une certification relevant du secteur sanitaire ou social (hors Education nationale) dont seulement 2 % qui visent un diplôme de niveau V, cible privilégiée des anciens BEP CSS.

Tableau 4

Répartition des effectifs des sortants de terminale pro SPVL poursuivant leurs études dans le système éducatif (EN + affaires sociales et santé) par type de diplôme

DIPLOMES	2012	2013	2014
1BTS1 SERVICES & PREST. S.SANIT.& SOCIAL		4	
1BTS2 ASS.DE GEST.DE PME PMI A REF.EURO	9	12	8
1BTS2 ASSISTANT DE MANAGER	2	6	14
1BTS2 ASSURANCE	1	1	
1BTS2 BANQUE CONSEIL.CLIENT.PARTICULIER			2
1BTS2 BANQUE MARCHE PARTICULIERS	2		
1BTS2 COMMUNICATION	3		2
1BTS2 COMPTA. GESTION DES ORGANISATIONS	3	1	2
1BTS2 ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE	108	141	105
1BTS2 MANAGEMENT UNITES COMMERCIALES	13	8	7
1BTS2 NEGOCIATION ET RELATION CLIENT	1	2	5

¹⁴ La BCP nous permet de repérer la poursuite des études des élèves sous statut scolaire dans le système éducatif de l'éducation nationale (BTS y compris) et celui des affaires sociales et de la santé. Les autres certifications ne sont pas repérables.

¹⁵ Cf. Note d'information n°12.04 du ministère de l'éducation nationale.

1BTS2 NOTARIAT			2
1BTS2 PROFESSIONS IMMOBILIERES	4	6	14
1BTS2 SERV. INFORMATQ. AUX ORGNISATIONS			2
1BTS2 SERVICES & PREST. S.SANIT.& SOCIAL	133	163	144
1BTS2 TECHNICO-COMMERCIAL			2
1BTS2 TOURISME	5	5	9
Total BTS	284	349	318
1CAP1 COIFFURE	1		1
1CAP1 ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE	1		1
1CAP1 PETITE ENFANCE	7	5	5
1CAP2 CUISINE			1
1CAP2 ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE	1		
1ERE LITTERAIRE	1		
1ERE STMG (ex STG/STT)		1	
1ERPRO ACC.SOINS-S.PERS. OPT.EN STRUCTUR			1
1ERPRO CUISINE			1
1RE PRO3 ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUM.		1	1
1RE PRO3 MAINT.VEHIC.AUTO. : MOTOCYCLES			1
1RE PRO3 SERVICES PROXIMITE VIE LOCALE		1	1
1-ST2S SC. & TECHNO. SANTE & SOCIAL	2	1	
2BTS2 ECONOMIE SOCIALE FAMILIALE	1		
2CAP2 COIFFURE	1	1	
2CAP2 PETITE ENFANCE	1	2	2
2NDPRO HYGIENE PROPRETE STERILISATION			1
AIDE MEDICO PSYCHOLOGIQUE	2	1	1
AIDE SOIGNANT	11	25	5
AUXILIAIRE DE PUERICULTURE	2	4	3
AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE		1	
CLASSE MISE NIVEAU BTS_ARTS APPLIQUES	1		
CLASSE MISE NIVEAU BTS_HOTELLERIE RESTAU			2
DIV POBAC1 G330 :SPEC.PLURIV.SANIT.SOCIA	2	1	6
DIV PREBAC G330 :SPEC.PLURIV.SANIT.SOCIA			2
DIV PREBAC G340 :SERVICES A LA COLLECTIV			2
FC BTN G330 : SPEC.SANITAIRES & SOCIALES			4
FC CAP G330 : SPEC.SANITAIRES & SOCIALES		1	1
FC CAP G340 : SPEC.SERVICES A LA COLLECT			1
MC SECU.CIVILE ET D'ENTREPRISE (MC5)			1
MC ACCUEIL DANS TRANSPORTS NIV_4		3	1
MC ACCUEIL-RECEPTION (MC4)	1	3	2
MC AIDE A DOMICILE	17	26	6
MONITEUR EDUCATEUR : 1ERE ANNEE	12	7	6
PDIV3 33101 PREPA ECOLES PARAMEDICALES	13	27	24
PREPA ECOLES CARRIERES SOCIALES			1
PREPA PUERICULTRICE	1		
TECH D'INTERVENTION SOCIAL. FAMIL 1E AN		2	
TLE PRO3 SERVICES PROXIMITE VIE LOCALE	40	45	78
TLE PRO3 TECHNIC.FAB.BOIS & MATLEX ASSOC.		1	
TLEPRO GESTION-ADMINISTRATION			1
Total	402	508	481

Source BCP (DEPP)

1.3.5. L'offre sur le territoire

La spécialité est présente dans toutes les académies de métropole et des DOM-TOM à travers un réseau de 159 établissements scolaires (Tableau 5). Néanmoins, dans certaines académies importantes le nombre d'établissements reste restreint (Lyon, Nice par exemple). De plus, certaines académies semblent ne pas proposer l'ensemble des champs professionnels visés (G1-G2-A1-A2). A priori, les champs A1 (Activités de soutien et d'aide à l'intégration) et A2 (Activités participant à la socialisation et au développement de la citoyenneté) sont davantage développées au sein des établissements scolaires que les champs G1 (Gestion dans les espaces ouverts au public) et G2 (Gestion du patrimoine locatif). Selon les sources de l'Onisep qui sont toutefois incomplètes pour certaines académies, A1 est présent dans 56 établissements, A2 dans 51 établissements et G1 et G2 respectivement dans 32 établissements. Cette configuration n'est toutefois pas surprenante puisque nos investigations de terrain montre que les champs G1 et G2 sont pour diverses raisons les plus problématiques (nous aurons l'occasion de revenir sur ce point plus tard dans ce document).

Tableau 5

Répartition par académie des champs professionnels et des établissements

Académie	Domaines d'activités (source Onisep juin 2014) NC : non communiqué	Nombre d'établissements à la rentrée 2013 (source BCP)
Aix-Marseille	A1-A2-G1-G2	8
Amiens	A1-A2-G1-G2	4
Besançon	NC	2
Bordeaux	A1-A2-G2	11
Caen	A1-A2-G1-G2	3
Clermond-Ferrand	A2-G1-G2	3
Corse	NC	1
Créteil	A1-A2-G1 (Nc pour le dépt 94)	16
Dijon	A1-A2-G1-G2	6
Grenoble	NC	3
Guadeloupe	A1-A2-G1-G2	2
Guyane	A1-G1	3
Lille	NC	12
Limoges	NC	2
Lyon	A1-A2-G2 (Nc pour les dépts 42-69)	4
Martinique	NC	1
Mayotte	NC	1
Montpellier	NC	8
Nancy-Metz	A1-A2-G1-G2	8
Nantes	NC	4
Nice	NC	1
Nouvelles Calédonies	NC	2
Orléans-Tours	A1-A2-G1-G2	7
Paris	A1-A2-G1-G2	6
Poitiers	NC	5
Polynésie	NC	3

Reims	NC	2
Rennes	A1-A2-G1-G2	6
Réunion	A1-A2	1
Rouen	A1-G1-G2	6
Strasbourg	A1-A2-G1-G2	5
Toulouse	A1-A2 (Nc pour les dépts 09 et 31)	2
Versailles	A1-A2-G1-G2	10

2. L'INSERTION DES JEUNES SORTANTS DU BAC PRO SPVL

Cette partie sur l'insertion des jeunes sortants du Bac pro SPVL est nourrie par l'exploitation de deux sources distinctes :

- les enquêtes Insertion dans la Vie Active (IVA) réalisées par la direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP) du ministère de l'Éducation nationale (interrogation annuelle des jeunes sortants de la voie professionnelle sept mois après leur sortie du système éducatif¹⁶).
- l'enquête Génération 2010 produite par le Céreq (interrogation en 2013 soit trois ans après leur sortie du système éducatif d'un échantillon d'environ 33 000 jeunes issus des niveaux de formation de V à I).

Dans la mesure où l'échantillon des sortants du bac pro SPVL est sous représenté dans la dernière enquête Génération (59 sortants soit moins de 4 % de l'effectif des sortants de terminale pro), nous avons jugé préférable de demander à la DEPP une exploitation de ses propres enquêtes. Celles-ci pour lesquelles l'échantillon est plus important (779 sortants en 2011 et 894 en 2012 en effectifs bruts¹⁷) nous ont été communiquées pour les sortants des années 2011 et 2012. Nous utiliserons donc ces deux enquêtes de façon différenciée pour traiter à la fois des caractéristiques individuelles des sortants, de leur situation professionnelle à 7 mois (enquêtes IVA) et à trois ans (enquête Génération 2010) après leur sortie du système scolaire.

Dans les deux cas toutefois, il est important de préciser que les données recueillies ne portent que sur des sortants du bac pro en deux ans. Comme nous avons pu le voir dans nos investigations de terrain, l'arrivée du bac pro trois ans a pour conséquence de modifier certaines caractéristiques du public et des évolutions se font jour notamment concernant la volonté des jeunes de poursuivre leurs études ou même de s'insérer dans le champ social ce qui était moins le cas des jeunes provenant du BEP CSS plus enclins à poursuivre vers le secteur sanitaire comme nous le verrons dans la dernière partie de ce rapport.

2.1. Caractéristiques individuelles (enquête Génération)

Parmi les sortants de 2010, dont l'âge moyen est de 20 ans, près de neuf sur dix ont obtenu leur diplôme et les autres possèdent un diplôme de niveau V (BEP tertiaire). Sans surprise, les jeunes filles représentent neuf sortants sur dix. Ils sont majoritairement issus d'un milieu ouvrier ou employé : plus de la moitié des pères et les trois quarts des mères appartiennent à l'une ou l'autre de ces catégories socioprofessionnelles. Seuls 10 % des pères et 6 % des mères exercent leur profession en qualité de cadre, ingénieur, profession libérale ou professeur. Les professions intermédiaires sont à peine représentées (1 % pour les pères et 4 % pour les mères). Dans près de trois quarts des cas, les deux parents sont en emploi au moment de leur sortie du système éducatif (Cf. Tableau 1¹⁸).

2.2. Situation des sortants

Les enquêtes IVA (Cf. Tableau 2) montrent que 7 mois après leur sortie de formation, une majorité de sortants occupe un emploi (55 % en 2011 et 60 % en 2012). Les demandeurs d'emploi représentent néanmoins près du tiers des sortants en 2011, et ce taux se réduit à un quart pour les sortants de 2012. Par ailleurs, pour les deux années, environ 5 % suivent un stage de formation.

¹⁶ Jusqu'en 2013, l'enquête IVA portait également sur les sortants de la voie technologique.

¹⁷ Les sortants de l'enquête IVA représentent un effectif pondéré de 1690 élèves pour 2011 et de 1836 pour 2012.

¹⁸ L'ensemble des tableaux issus des enquêtes Génération et IVA sont dans l'annexe 2 en fin de document.

Trois ans après leur entrée sur le marché du travail, les sortants de 2010 affichaient des résultats assez comparables d'après l'enquête Génération (Cf. Tableau 3) : environ six sur dix étaient en emploi, un peu plus d'un quart au chômage, et un sur dix en formation ou reprise d'études.

2.3. Caractéristiques des emplois

2.3.1. Les premiers emplois (enquêtes IVA)

La répartition par secteur d'activité de ces premiers emplois (Tableau 6) montre qu'ils relèvent principalement, pour les sortants de 2011 et 2012, de l'enseignement et la santé (24 %), des services aux particuliers (respectivement 19 % et 15 %), de l'administration et des collectivités territoriales (13 % et 11 %), et de l'immobilier et du commerce (9 %).

Une analyse des intitulés d'emploi nous permet d'établir une répartition des sortants par grands champs professionnels (Cf. Tableau 7) : ils intègrent majoritairement et à part à peu près équivalente le secteur social et le secteur sanitaire (31 % en 2011 et 28 % en 2012 pour le social et environ 27 % pour le secteur sanitaire pour les deux années). Près d'un jeune sur cinq occupe un emploi dans le secteur de la vente et du commerce qui comme nous avons eu l'occasion de le voir dans une précédente étude est un secteur d'intégration important pour les jeunes diplômés¹⁹. En ce qui concerne le secteur social, ce sont les emplois d'animateur qui sont les plus cités (en milieu périscolaire ou hospitalier, petite enfance, socioculturel...). On trouve également dans de plus faibles proportions des agents sociaux en EHPAD par exemple, des aides médico-psychologiques ou aides moniteurs éducateurs, des assistants d'éducation, des médiateurs sportifs, des agents d'accueil social. La gestion locative n'apparaît que dans deux intitulés d'emploi pour des fonctions d'assistant ou de chargé de clientèle.

La taille des structures qui emploient les jeunes sortants diffère sensiblement d'une année sur l'autre (Cf. Tableau 8 et 9). Ce sont néanmoins celles entre 10 et 49 salariés qui sont dans tous les cas, les plus représentées (33 % pour les sortants de 2011 et 36 % pour ceux de 2012) suivies de près par les organismes de 50 à 99 salariés (25 % en 2011 et 30 % en 2012).

L'emploi à temps partiel des sortants du bac pro SPVL est largement supérieur à celui de la moyenne nationale (qui se situe autour de 18 %²⁰) puisque ils sont plus de la moitié à exercer leur activité de la sorte (Tableau 11).

Comme pour beaucoup de jeunes débutants²¹, les sortants du bac pro SPVL sont le plus souvent employés sur des contrats de travail à durée déterminée : 69 % pour les sortants de 2011, dont 6 % de contrats aidés, et 64 % en 2012, dont 7 % de contrats aidés. Les contrats à durée indéterminée ne représentent que 20 % des emplois des sortants de 2011 et 27 % des sortants de 2012 (Cf. Tableau 13). Ils sont enfin majoritairement recrutés sous le statut d'employé : 79 % pour ceux de 2011 et 71 % pour ceux de 2012.

2.3.2. L'emploi trois ans après la sortie du système éducatif (cf. Tableau 16)

Près de six sortants sur dix de 2010 sont en emploi trois ans après leur sortie du système éducatif, emploi qu'ils occupent en moyenne depuis vingt mois. Ils sont légèrement plus nombreux à travailler dans le secteur de l'administration publique, de l'enseignement, de la santé et de l'action sociale (63 %

¹⁹ Les emplois de la vente et du commerce : quelles évolutions et quelles perspectives pour les deux baccalauréats professionnels ?, CPC études, n°1, 2014.

²⁰ Source : enquête Emploi (moyenne des années 2009, 2010, 2011)

²¹ En moyenne sur la Génération 2010, 67% des premiers emplois sont précaires.

contre 58 % pour les débutants) et en contrepartie un peu moins présents dans le secteur du commerce, des transports, de l'hébergement et de la restauration (13 % contre 18 % pour les débutants).

Le taux de travail à temps partiel, même s'il reste supérieur à la moyenne nationale, a diminué de moitié (26 %). En revanche, la précarité de l'emploi persiste puisque le taux d'emploi à durée déterminée demeure très élevé (75 % contre 43 % en moyenne pour les sortants de bac pro tertiaire²²).

Ils conservent majoritairement un statut d'employé (68 %) mais ils sont plus nombreux à relever d'un statut de professions intermédiaires (27 % soit 9 points de plus que les débutants) et a contrario ils sont moins fréquemment ouvriers (5 % contre 17 %). Trois ans après leur entrée sur le marché du travail, ils sont quasiment deux fois plus nombreux à posséder un statut d'employé de la fonction publique (42 %)²³.

2.4. Perceptions des sortants sur leur situation (cf. Tableau 17)

L'introduction dans l'enquête Génération 2010 d'un module sur les perspectives professionnelles des jeunes sortants nous apporte quelques éléments d'ordre plus subjectif sur leur situation trois ans après leur sortie du système éducatif.

Ils sont ainsi partagés à taux égal sur le ressenti de leur situation à la date de l'enquête. Une moitié l'estime satisfaisante quand elle ne convient pas à l'autre moitié. Une nette majorité place leur priorité professionnelle dans la recherche ou le maintien d'un emploi stable et quatre sortants sur dix souhaiteraient que leur situation professionnelle s'améliore. Si 56 % se disent optimistes face à leur avenir professionnel, ils sont aussi 43 % à être plutôt inquiets. Ceux qui envisagent un changement de métier dans les cinq ans sont majoritaires à 57 %. Pour autant, ils sont minoritaires à envisager d'évoluer sur une fonction d'encadrement à cet horizon (29 %).

Les enquêtes IVA montrent que le jugement des sortants sur la formation qu'ils ont reçue est assez positif. Ils ne sont que 20 % en 2011 et 14 % en 2012 à l'estimer peu satisfaisante et à l'inverse 64 % en 2011 à être satisfait (dont 13 % de très satisfait) et 67 % en 2012 (dont 18 % de très satisfait).

En résumé, on peut retenir que les sortants du bac pro SPVL de 2011 et 2012 sont plutôt issus d'un milieu modeste. Six sur dix s'insèrent assez rapidement et dans plus de la moitié des cas sur un emploi du secteur sanitaire ou social. Toutefois, il s'agit dans une grande majorité des cas d'emplois sous statut précaire (temps partiel, CDD), statut qui a tendance à se maintenir dans la durée.

²² Voir p.75 de l'ouvrage collectif du Céreq « Quand l'école est finie » publié en 2014.

²³ Rappelons néanmoins qu'il faut interpréter ces chiffres avec précaution compte tenu de la petite taille de l'échantillon.

3. LE BAC PRO SPVL DANS LES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

Le travail de terrain s'est déroulé au sein de quatre académies réparties aux quatre coins du territoire : Aix Marseille, Lyon, Paris et Nantes.

Treize établissements au sein de ces quatre académies ont été enquêtés (cf. tableau ci-dessous). Dans le souci d'inscrire notre travail dans un cadre général, nous avons choisi d'anonymiser les académies et les établissements enquêtés.

Académies	Nombre d'établissements préparant à ce diplôme	Nombre d'établissements enquêtés	Spécialités	Statut de l'établissement Privé/public
A	8	4	A1-A2 (2) A1-G2 (1) G1-G2 (1)	2 publics 1 public 1 privé
B	4	4	A2-G2 (3) A1- G1 (1)	1 public+2 privés 1 privé
C	5	3	A1-G1 (1) A1-G2 (1) A2-A1 (1)	1 public 1 privé 1 privé
D	4	2	A1-G2 (1) A1-G1 (1)	1 public 1 privé
Total	21	13		6 publics 7 privés

Les établissements ont été sélectionnés avec les inspectrices d'académie au regard des différents domaines professionnels préparés, de l'implication des enseignants dans la formation, du statut de l'établissement, et de sa situation géographique.

Ils couvrent ainsi des villes de tailles différentes situées dans des zones plus ou moins urbanisées, et on y retrouve les quatre champs professionnels selon des combinaisons variées²⁴ :

- Etablissement 1 : G1-G2
- Etablissement 2 : A1-A2
- Etablissement 3 : G2-A1
- Etablissement 4 : A1-A2
- Etablissement 5 : A2-G2
- Etablissement 6 : A2-G2
- Etablissement 7 : A2-G2
- Etablissement 8 : A1-G1
- Etablissement 9 : A2-A1
- Etablissement 10 : A1-G2
- Etablissement 11 : A1-G1
- Etablissement 12 : A1-G2
- Etablissement 13 : A1-G1

²⁴ A1 : activités de soutien et d'aide à l'intégration
A2 : activités participant à la socialisation et au développement de la citoyenneté
G1 : gestion des espaces ouverts au public
G2 : gestion du patrimoine locatif

3.1. La mise en place du bac pro SPVL au sein des établissements

Quelles que soient les académies, l'impulsion de créer cette formation revient prioritairement aux inspectrices de l'Education nationale à la demande de leurs recteurs respectifs, seules ou avec l'aide d'une personne ressource (un ou deux professeurs mobilisés sur cette question) ou encore une personnalité extérieure ayant une grande connaissance des champs professionnels couverts.

Dans l'académie A, les établissements 1 et 2 ont été les premiers à mettre en place le diplôme au sein de l'académie dès sa création et ce par la volonté de l'inspectrice qui a ainsi réparti les quatre champs professionnels entre les deux établissements situés dans la plus grosse ville. L'un était déjà investi par le biais de l'un de ses enseignants, membre de jury VAE, sur le CAP Gardien d'immeubles, et possédait déjà à ce titre des contacts sur le champ du patrimoine locatif tandis que l'autre était davantage impliqué sur le versant animation et intégration de par son implantation géographique dans un quartier à forte population d'origine étrangère. Dans l'établissement 3, qui a mis en place le diplôme plus tard, le choix des champs professionnels a été largement influencé par l'inspectrice notamment pour le G2 considéré comme le champ le plus porteur en termes de qualité d'emploi dans la mesure où il s'agit d'emplois pérennes à temps plein contrairement aux autres cibles professionnelles qui concernent davantage a priori des emplois précaires à temps partiel. L'établissement 4 n'était quant à lui absolument pas preneur du champ G2 compte tenu du nombre restreint de structures locatives implantées sur son périmètre d'actions mais aussi du fait que la plupart de ses enseignants étaient originaires de la filière STMS (cf. paragraphe suivant). Il a donc choisi de mettre en œuvre les champs A1 et A2 sachant que l'inspectrice a rapidement décidé d'ouvrir peu de sections sur le champ G1 jugé beaucoup trop proche du bac pro Accueil, relation clients et usagers (ARCU).

Il est important de préciser que l'enseignement de la spécialité a été réparti entre enseignants originaires de la filière Sciences et techniques médico-sociales (STMS) et ceux originaires de Biotechnologies Santé environnement car pour ces derniers un certain nombre étaient d'anciens travailleurs sociaux. L'inspectrice a d'ailleurs dû se heurter à quelques mouvements de recul de la part de certains enseignants, infirmiers de formation, qui ont eu du mal au départ à s'investir sur le champ du social. Dans cette académie, le champ G2 est confié aux professeurs originaires de biotechnologie, et les enseignants de STMS ont en charge les trois autres champs. Les savoirs spécifiques peuvent faire l'objet d'un partage entre enseignants en fonction des affinités et situations professionnelles traitées : dans l'établissement 3 par exemple, les savoirs associés S1 (environnement social de l'intervention professionnelle), S2 (milieux professionnels et modes d'interventions) et S4 (techniques de communication et de médiation sociale) sont plutôt pris en charge par les enseignants de STMS et les S3 (cadre juridique appliqué aux interventions professionnelle) plutôt par ceux de biotechnologies.

Au départ, il y a eu un important investissement des enseignants des deux premiers établissements qui ont dû construire les contenus de formation notamment pour le champ de la gestion locative qui était totalement nouveau. A cette occasion, un premier contact, facilité par l'inspectrice, avec l'agence régionale des offices HLM qui avait largement contribué à la création du CAP Gardien d'immeubles, leur a ouvert des portes vers différents bailleurs sociaux auprès desquels ils ont pu se former aux méthodes de travail et mieux appréhender les situations réelles de travail. Ces contacts ont aussi par la suite facilité l'intégration des élèves dans ces organismes pour la réalisation de leurs périodes de formation en milieu professionnel (PFMP). L'inspectrice a également initié des journées de formation en communication et médiation sociale, en gestion des conflits et sur la politique de la Ville.

Dans l'académie B, une professeure titulaire en zone de remplacement a été missionnée en 2006 par le recteur pour créer la spécialité SPVL au sein de l'académie et réfléchir au choix des champs professionnels. Diplômée en animation sociale, cette personne a travaillé durant vingt-cinq ans dans le développement des politiques sociales pour les collectivités territoriales. Compte tenu de son expérience et de ses connaissances professionnelles, elle a proposé les champs A2 (des activités participant à la socialisation et au développement de la citoyenneté) et G2 (gestion du patrimoine locatif). Le champ A2 s'imposait, selon elle, pour donner une connotation sociale à ce diplôme tandis que pour le G2 des contacts ont été pris avec le secteur de l'habitat social et plus particulièrement avec l'Union sociale pour l'habitat. Un protocole a d'ailleurs été signé. Suite à ce travail, trois

établissements intéressés par l'ouverture de cette formation, ont fait ce même choix des champs A2 et G2. Situés dans des villes différentes cela ne posait aucun problème. En 2012, un autre établissement a souhaité ouvrir une section, mais compte tenu de son implantation au cœur d'une zone prioritaire et de la présence dans cette même ville d'un établissement proposant déjà les champs professionnels A2-G2, le recteur a fait le choix d'une ouverture avec les champs professionnels A1-G1 (activités de soutien et d'aide à la création et gestion des espaces ouverts au public). Si les trois premiers établissements ont ouverts en 2007 avec une formule baccalauréat professionnel en deux ans post BEP, ce n'est pas le cas pour le dernier qui a ouvert en 2012 avec une formule bac pro trois ans. Tous les établissements de cette académie ont ouvert cette formation en accueillant moins de vingt élèves, certains ont ouvert à dix-huit et ont aujourd'hui vingt élèves inscrits en seconde. C'est un choix des établissements et de l'académie de ne pas augmenter ce quota au regard des poursuites d'études possibles et des débouchés professionnels.

Dans l'académie C, l'inspectrice a sollicité les établissements déjà positionnés sur la filière sanitaire et sociale pour mettre en place un groupe de travail avec des enseignants volontaires afin d'organiser le travail pédagogique à partir du référentiel et l'esprit à insuffler dans la formation de par son caractère social. Deux établissements ont mis en place la formation dès la rentrée 2005 et ce travail d'animation pédagogique a perduré sur plus de deux ans, permettant ainsi à trois autres établissements de poursuivre la démarche. Comme dans d'autres académies, une focale a été portée avec l'aide du ministère de la Ville sur des formations à la médiation sociale, la politique de la ville et la conception du projet social. Le choix des champs professionnels a été confié aux chefs d'établissement avec la consigne néanmoins du respect de la diffusion des quatre domaines professionnels dans l'académie. Seuls deux établissements proposent le champ G2 car très vite les enseignants ont eu des difficultés à trouver des lieux de stage appropriés dans le secteur de l'habitat social malgré une convention de partenariat initiée par l'inspectrice avec l'union sociale de l'Habitat (USH). Cette convention permet notamment aux enseignants de bénéficier d'actions de formation et de participer chaque année à un congrès national et ainsi de mieux s'approprier la culture professionnelle de ce secteur. Contrairement à l'académie A par exemple qui très vite a fait le choix de ne pas développer le champ G1, ce domaine professionnel est ici jugé pertinent dans la mesure où il existe une offre locale importante de structures mettant en œuvre ce type de compétences. L'inspectrice rencontrée dresse néanmoins un constat plutôt négatif sur le manque d'attrait de cette formation à ce jour. Pour la première fois à la rentrée 2014, les chefs d'établissements disaient avoir du mal à remplir les sections. De plus, l'enthousiasme initial qui a guidé les enseignants lors de la mise en place du diplôme à ses débuts s'est quelque peu étioilé dans certains établissements qui ont à présent du mal à recruter des enseignants sur ce versant social.

Dans l'académie D, l'inspectrice a fait appel à un conseiller d'éducation technologique (CET) qui avait des connaissances et une expérience professionnelle importante dans le champ du logement social pour la mise en place de ce bac pro sur l'académie. Le CET a monté un groupe d'appui avec des professionnels de la branche de l'habitat social pour repérer les lieux de stages potentiels et faire connaître cette formation et ce diplôme aux professionnels du secteur. L'inspectrice a présenté le bac pro aux vingt-quatre établissements de l'académie préparant à des formations sanitaires et sociales. Les établissements intéressés pour l'ouverture d'une section SPVL devaient produire un dossier d'opportunité sur les partenariats professionnels possibles. L'académie a fait le choix de proposer une offre de formation limitée avec des petites divisions de seize élèves. Un seul établissement accueille vingt-quatre élèves. Quatre établissements sur l'académie proposent cette formation avec des champs professionnels complémentaires. Le choix de ces champs a été déterminé par l'implantation des établissements et par les partenariats déjà développés ou en voie de développement. Pour le dernier, la situation est un peu plus fragile, les partenariats ont du mal à se mettre en place, le portage du projet ayant été plus politique que pédagogique.

L'origine des ouvertures est donc bien différente d'une académie à l'autre. Dans l'ensemble, les établissements ont à développer de façon constante des partenariats avec les différents professionnels. C'est d'autant plus vrai que l'arrivée du bac pro en trois ans a modifié la donne pour les classes de seconde avec un public plus jeune qui a imposé aux enseignants d'aller chercher de nouvelles structures d'accueil. Une autre difficulté énoncée par différents enseignants est d'avoir manqué au

démarrage de supports écrits (manuels scolaires). Le constat semble encore valable aujourd'hui aux dires de certains. Le démarrage a donc été un peu laborieux comme l'est certainement tout nouveau diplôme qui s'installe dans le paysage de la formation et aujourd'hui encore, six à dix ans après sa mise en œuvre selon les établissements, persistent certaines difficultés dont nous rendons compte dans les paragraphes qui suivent, sans omettre pour autant de mettre en valeur les différents atouts de ce diplôme.

3.2. Le fonctionnement actuel du diplôme

3.2.1. Un manque de visibilité et de lisibilité

Bien que les établissements s'attachent de plus en plus à développer une coopération avec les collèges pour mieux diffuser une information concrète de leur offre de formation le plus en amont possible, il semblerait que dans l'ensemble le bac pro SPVL souffre d'une mauvaise communication auprès des élèves de 3^{ème}. Encore associé par certains au BEP Carrières sanitaires et sociales, voire confondu avec le bac pro Accompagnement, soins et services à la personne (ASSP), il est fréquent que sa cible professionnelle fasse l'objet de malentendus :

« On a un gros problème d'orientation, ce que je vous disais tout à l'heure. Donc moi je me suis aperçue l'année dernière, que les gens ils ne connaissent pas le bac SPVL, que l'information elle n'est pas diffusée sur les collèges, qu'ils sont restés sur le BEP CSS, que les gens confondent ASSP et SPVL, et cette année j'ai dit à « X », j'ai un gamin qui est en troisième, là sur le bassin, il a reçu un tableau de tous les lycées du bassin avec leur fonction, le bac SPVL n'est pas spécifié, et le bac ASSP il y est... L'autre fois je croise un prof de collège dans la salle des profs, il vient ici découvrir le lycée... je me présente... moi je suis exclusivement sur le bac SPVL, il me dit : « qu'est-ce que c'est le bac SPVL ? », je lui dit : « on vous en a pas parlé, non !... ». Le problème qu'on a aujourd'hui sur le terrain c'est que les gens, quand je dis les gens c'est tout le monde, la conseillère psychologique avec qui je me suis pris la tête l'année dernière parce que quand elle présentait le bac SPVL sur les fiches pour les élèves elle disait poursuite d'études aide-soignante, etc., je lui disais, non, non, non, pas du tout et en gros elle m'a envoyée bouler alors que j'avais fait le diaporama, que je l'avais fait valider par X, par mes collègues de l'année dernière pour leur dire est-ce que cela vous convient ou pas, je pense qu'on communique pas assez, je pense qu'il faut communiquer, les gens ils connaissent pas ce bac mais en fait on se rend compte que les conseillères psychologiques, les collègues, les collèges tout le monde est resté sur le BEP CSS et que du coup ils sont restés sur le sanitaire... » (Enseignante en A1-A2).

Une des inspectrices rencontrées nous disait également :

« Le SPVL est mal connu des collèges, c'est trop abstrait, contrairement à toutes les filières de l'enseignement professionnel. C'est une filière quasi théorique et elle reste abstraite dans la tête des professeurs principaux de collège. Faire du social à 14 ans, vous imaginez donc les jeunes viennent plus orienter par défaut que par premier vœux ».

Une autre précisait :

« SPVL, est ce que cela parle aux professionnels, qu'est-ce que ça veut dire, cet intitulé n'est pas très parlant, ni pour les professionnels ni pour les élèves et leur famille. »

Les difficultés à communiquer avec les jeunes et les familles sur ce diplôme sont souvent ramenées à ce problème d'intitulé trop théorique, qui ne permet pas d'avoir une représentation spontanée des métiers qui sont derrière.

Mme X (enseignante) : «Ce bac pro SPVL oui c'est certain qu'il est peut-être moins connu et qu'il attire moins, déjà le sigle, je trouve qu'il n'est pas très... l'intitulé SPVL, il n'est pas très parlant à mon sens ».

Mme Y : « Ça et puis derrière cet intitulé ce qu'est le bac pro SPVL, sa posture, autant sur le bac pro ASSP je trouve que c'est clairement défini, le positionnement est fait d'emblée, autant là c'est élargi à ce côté logique de service, enfin c'est-à-dire que c'est un positionnement qui est flou et vague, c'est vrai que les élèves en lycée professionnel ont besoin de ce positionnement-là, d'une certaine clarté et ça c'est une difficulté parce que c'est quand même un fil conducteur... ».

Le caractère « social » du diplôme devrait davantage transparaître notamment dans son intitulé comme nous l'on fait remarquer plusieurs interlocuteurs.

« C'est des collaborateurs de travailleurs sociaux dans des domaines bien ciblés, il y a le côté travail social qui n'apparaît pas je trouve, pas assez clairement... » (Proviseur adjoint).

Les propos ci-dessous de cette enseignante résument finalement assez bien le ressenti de la majorité de nos interlocuteurs.

« Cette mode de donner des sigles aux bacs c'est juste ahurissant pour les professionnels, nos élèves se présentent en disant je suis élève en seconde ou en première bac pro SPVL services de proximité et vie locale, les gens disent non, non merci. Moi je leur dis de se présenter en disant bac pro social. Après on passe dans le vif du sujet mais pour un premier contact je trouve ça préférable. Les sigles sont tellement rédhibitoires comme ST2S, STI2D, SP3S c'est la mode. C'est ahurissant. Les professionnels ouvrent des grands yeux en disant c'est quoi ces noms. Qu'ils reprennent au moins la dénomination du BEP avec un bac pro carrières sociales et un bac pro carrières sanitaires. Moi au départ je pensais qu'ils allaient mettre une seconde indifférenciée : carrières sanitaires et sociales une année de sas en quelque sorte et ensuite une bifurcation en première pour l'une ou l'autre, cela aurait du sens » (Enseignante AI-G1).

Très souvent aussi, les jeunes élèves au moment de leur inscription n'ont aucune idée de l'organisation de ce diplôme. Les établissements sont le plus souvent choisis en fonction de la proximité géographique de leur lieu de vie plutôt qu'en fonction des champs professionnels qu'ils proposent.

« Je voudrais apporter un élément supplémentaire, l'accueil des candidats au bac SPVL donc sortie 3^{ème} ou sortie 2^{nde}, je le fais c'est-à-dire que je reçois toutes les familles et tous les élèves et dans la définition de leur projet professionnel c'est plutôt tourné vers l'accueil au public partie sociale que vers la gestion locative. Ils y viennent ensuite dans le cadre de la formation mais c'est pas ce qui les attire au départ, loin de là et donc c'est vrai qu'on leur dit, ça fait partie d'un domaine obligatoire, on fait pas toujours ce qu'on veut dans la vie, je schématise énormément mais c'est ça, et quand vous les recevez, vous, à l'occasion des journées portes ouvertes, on le sent aussi, ils viennent pas parce qu'il y a la gestion locative, faire le bac pro SPVL. Par contre ensuite au fur et à mesure des PFMP, ils apprécient cette partie et ils changent aussi d'avis, sûrement, car ce travail dans les Crous et les bailleurs sociaux ça leur apporte énormément d'un point de vue social tout en respectant les critères obligatoires du référentiel.... Ce qu'ils viennent chercher avec un bac SPVL c'est un bac social et donc là effectivement ils arrivent mieux à s'approprier la gestion des espaces ouverts aux publics que la gestion locative, après ça change où ça évolue et c'est vrai que

quand ils reviennent des PFMP, vous vous le voyez au quotidien (en s'adressant aux enseignants) mais moi je le vois avec un petit peu plus de distance, « alors ça c'est bien passé ton stage ? », « Oui, oui, j'étais au CROUS, ou j'étais à la SOGIMA, ou j'étais à la cité un tel, je me suis éclaté ». Voilà j'ai des images comme ça d'élèves mais parce que c'est vrai que quand on leur dit au départ gestion locative, déjà qu'est-ce que ça veut dire ? Alors après de là à l'abandonner, je trouve que ça serait dommage parce que ce lien social, il est impératif » (proviseur).

Enfin, la complexité de la structuration du diplôme participe à son manque de lisibilité. A la question de la connaissance par les publics de sa finalité, il nous a été répondu :

« Non je pense que ce n'est pas bien compris quand même. Après il y a la définition que l'on trouve tous à l'Onisep mais il n'y a pas une connaissance de terrain. Enfin moi je le découvre plus parce qu'on discute quand même ensemble, je vois un peu les difficultés, lorsque vous cherchez les lieux de stage ou qu'on a des appels de lieux de stage mais sinon on a du mal à faire passer le message donc on essaye, bon les professeurs de chez nous rencontrent des profs principaux de collèges, etc., on a mis ça en place, on fait des réunions pour les parents, etc., mais avec des collègues qui interviennent dans ces bacs pour bien faire comprendre mais on a du mal, c'est pas si concret pour eux » (Proviseur adjoint).

Mme Y : « je pense qu'il y a une définition tellement large de ce bac pro SPVL donc cela se dilue. Du coup quand il faut reformuler... même auprès des professionnels et même auprès de nos élèves parce que quand ils sont en PFMP, ils doivent quand même se repérer dans ce qu'ils ont à faire... ce n'est pas toujours évident. Donc peut-être il est formulé de manière trop complexe et ça, c'est bien qu'il y en ait de la complexité mais là y'en a trop... » (Enseignante AI).

Pour faire face à ces difficultés, les établissements publics de l'académie C se sont dotés d'un nouveau dispositif avec l'arrivée du bac pro trois ans (Le PASS PRO) qui permet de mieux prendre en compte la question du choix de l'orientation. Ainsi chaque élève qui souhaite intégrer cette formation passe un entretien avec un enseignant de la spécialité durant lequel il doit s'exprimer sur sa connaissance du diplôme (connait-il le sigle et à quoi la formation renvoie-t-elle selon lui ?), et sur ses perspectives professionnelles. L'objectif de cet entretien est aussi de faire prendre conscience aux jeunes élèves des différents publics auxquels ils auront à faire face et de leur éviter ainsi une orientation par défaut.

3.2.2. Une demande de simplification du référentiel

A aucun moment lors de nos entretiens, la légitimité du bac pro SPVL n'a été remise en cause. Les enseignants ont su s'approprier le référentiel même s'ils en dénoncent souvent la lourdeur et les aspects répétitifs et sont en demande de simplification, en supprimant par exemple les quatre champs professionnels et en construisant un référentiel unique.

« Il faudrait unifier ce référentiel si on veut vraiment lui donner un caractère social parce que moi je maintiens qu'il serait bien que nous ayons sur notre champ professionnel, de lycées professionnels, une filière sociale », (Inspectrice de l'Education nationale).

« Il est nécessaire de recentrer, A1 et A2 on est dans la sémantique » (CET).

« Quand on échange nos terrains de stages ensemble en dehors de G2 qui ne peut se faire que chez des bailleurs, ou chez des agences immobilières, tout le reste on est exactement sur les mêmes terrains de stage. Deux champs me sembleraient plus pertinents. Ce que je ne voudrais pas, c'est que le contenu du

G2 disparaissent, ce serait dommage parce qu'il y a besoin d'un travailleur social de proximité dans ces lieux-là. On pourrait fondre, pour chaque champ on a les grandes compétences, si on les met côte à côte dans les quatre il y en a beaucoup qui sont communes (Enseignante A1-G1).

« Si on ne mettait pas les champs mais qu'on parlait d'un diplôme avec un référentiel, avec une formulation plus claire, mais qui donne un sens à ce qui est à l'intérieur de ce référentiel, ce sera beaucoup plus lisible pour tout le monde... y compris pour les professionnels aussi ce n'est pas arrêter, stopper un champ, c'est peut être voir dans chaque champ ce qui peut être retenu parce que tous les champs peuvent être en lien avec ce bac pro, vous voyez ce que je veux dire... Il ne faut pas spécialiser ce bac sur le G2 ou le G1 ou le A1 ou le A2, il faut que l'on retrouve un peu les activités de toutes ces structures avec des points communs orientés sur un diplôme social de premier niveau, avec une liberté de choix de lieu de stage en fonction du projet de l'élève... » (Proviseur et enseignantes G2-A2).

Nonobstant ces demandes de simplification, les remarques d'une ancienne travailleuse sociale devenue enseignante depuis peu sur les champs A1-A2 montrent le regard bienveillant que porte, et ce de façon générale, le corps enseignant sur le diplôme dans la mesure où il semble bien correspondre à de véritables besoins sur le terrain.

« Moi quand j'ai vu ce bac, donc j'ai fait vingt ans d'action sociale, j'ai toujours pris des stagiaires, je n'ai jamais entendu parler du bac SPVL. Je l'ai découvert quand j'ai passé le concours pour être prof et j'ai découvert ce bac et je me suis dit c'est le bonheur pour moi ce référentiel, et je trouve qu'il est super bien fait... Les quatre savoirs, moi je trouve qu'il est parfaitement adapté au secteur social et au secteur de l'animation, je ne sais pas qui c'est qui l'a fait mais vous le félicitez de ma part ! Je trouve que les compétences abordées sont exactement en lien avec ce dont on aurait besoin dans les structures sociales où en fait on n'a pas les moyens, où on n'a pas besoin d'avoir un travailleur social supplémentaire diplômé donc une assistance sociale, un éducateur ou une conseillère, mais où on a besoin quand même d'avoir des gens qui aient des repères sur les caractéristiques des publics (...) les financeurs, qu'est-ce que c'est que la politique de la Ville, qu'est-ce que c'est que le droit, le droit pénal, le droit civil, qu'est-ce que c'est l'accompagnement, qu'est-ce que c'est qu'aménager son espace d'accueil dans la convivialité, un affichage intéressant pour les publics, etc., ... donc je trouve qu'il est parfait (...) donc moi je trouve que ce référentiel il est très intéressant et il forme des professionnels qui nous manquent sur le terrain, enfin qui nous manquaient, je vais essayer de parler au passé. Je suis prof mais j'ai encore un peu des relents, donc qui nous manquaient sur le terrain donc des qualifications intermédiaires, on n'est pas travailleur social mais on n'est pas non plus l'agent ARCU ou l'agent d'accueil de base qui n'a aucune connaissance des publics en difficulté... ».

Une inspectrice nous faisait toutefois remarquer que la cible professionnelle du diplôme pose problème dans la mesure où les emplois visés actuellement ne pourront pas tous être confiés à des jeunes de dix-huit ans (nous aborderons la question de la maturité du public dans l'un des paragraphes suivants).

« La légitimité je ne la mets pas en cause mais il faudrait une simplification, le développement de compétences de niveau IV que des jeunes pourraient acquérir de la 2^e à la terminale, qui resteraient de niveau IV pour un jeune de 18 ans dans le social, cibler mais partir des emplois du social qu'un jeune peut exercer à 18 ans et je crois qu'on n'a pas ciblé ceci. Qu'est-ce qu'un jeune à 18 ans peut faire dans le social et c'est sûr qu'il ne peut pas tout faire, ce n'est pas possible mais il

peut peut-être faire de l'accompagnement social, il peut assister un travailleur social, peut être que ce bac pro ne le responsabilise pas autant que dans d'autres filières... Là je crois qu'il faut peut-être réduire un peu nos ambitions et développer des compétences sociales du champ social pour un jeune de 18 ans dans des métiers qui pourraient être les leurs à 18 ans, parce qu'il y a des activités dans le social qu'ils pourraient faire à 18 ans ».

3.2.3. Un référentiel très ambitieux sur certains aspects

La principale critique adressée au référentiel porte sur sa complexité générale comme nous venons de le voir mais aussi sur la difficulté à faire acquérir aux élèves certains domaines de compétences. Dans le champ G1 notamment, ce sont les activités de prévention et de sécurisation des espaces ainsi que la coordination des équipes qui posent problèmes aux équipes enseignantes. Les tâches associées à ces activités sont rarement assurées par les élèves au moment de leur PFMP dans la mesure où les postes qu'ils occupent ne les prévoient pas : la sécurité est confiée à un service autonome et non pas au poste qui gère l'accueil des personnes ou bien les organismes considèrent qu'elles ne peuvent pas leur être confiées compte tenu de leur inexpérience en la matière.

«... il faut que l'élève voit l'accueil et l'orientation du public mais aussi la sécurisation des espaces et ça c'est beaucoup plus difficile qu'il le voit, alors c'est vrai que du coup il ne couvre pas le référentiel, c'est très rare que sur un même lieu il voit les deux pour G1 (...) c'est essentiellement « sécurité incendie » parce que parfois ça leur est interdit et sinon ça ne se fait pas. Si c'est une petite structure bon voilà il n'y a rien, il y a 2-3 petits trucs mais il n'y a pas vraiment un service de sécurité incendie comme il peut y en avoir sur certains lieux de PFMP. A l'hôpital par exemple, c'est très bien pour nous parce que l'élève voit tout, il est très bien pris en charge, ça se passe très bien mais c'est vrai que les grands hôpitaux de la ville qu'ils soient publics ou privés, ils ont déjà leur stagiaire, il y a les stagiaires qui viennent pour faire des études de sécurité donc ils ne vont pas prendre nos élèves, ils n'ont jamais de place, ça ne s'est jamais fait (...) c'est vrai que vous parlez de l'emploi, si vous voulez l'option G1 comme il y a cette dimension de sécurité et en plus les élèves passent en certification intermédiaire le CAP agent de prévention, médiation mais donc comment dire ils pourraient postuler à des emplois où ils font l'accueil et la sécurité mais il n'y en a pas, en tout cas moi je ne vois pas comment ça peut se faire parce que les personnes qui font la sécurité sont des personnes qui ont un diplôme vraiment spécialisé dans la sécurité et du coup c'est difficile » (Enseignante en G1).

Dans les champs A1 et A2, la coordination d'équipes pose aussi des problèmes en période de formation en entreprise. Il est difficile d'évaluer les élèves sur cette activité car ils ont peu l'occasion de la conduire. Pour certains enseignants, le référentiel est déjà même trop ambitieux en proposant aux élèves d'effectuer un bilan de leurs activités car ils estiment que cette compétence va au-delà de ce que les élèves sont en capacité de réaliser concrètement.

De même, sur le champ G2, ont été mises en avant les difficultés à faire acquérir, lors des périodes de formation en entreprise, les compétences relatives au suivi de la maintenance des équipements, des travaux, des contrats d'entretiens, des interventions de valorisation car ce type d'activités est rarement confié aux stagiaires.

Une enseignante met en lumière des compétences qui relèvent plus du niveau III que du niveau IV dans le référentiel, ainsi que de la difficulté à le décrypter.

« Il a fallu du temps pour le comprendre, on a potassé, il n'est pas hyper accessible, alors que tous nous avons une expérience de travail social en amont. On a une double culture, éducation nationale et travail social, donc a priori on aurait du pouvoir rentrer facilement dedans mais il y a des choses dans le

référentiel qui ne sont pas du niveau IV. « A2 : animer un réseau de bénévoles », ça ils ne le font pas ils participent avec les bénévoles à des actions mais ils n'animent pas. « A1 : coordonner une équipe de terrain ». C'est du niveau III. « Réguler les actions entre les personnes, usagers et acteurs institutionnels », non, ils vont réguler une relation entre usagers qui commencent à se disputer, ils vont réguler entre eux et l'utilisateur mais entre l'utilisateur et les acteurs institutionnels. « G2 coordonner une équipe de terrain ». Cette rubrique est partout. « Instruire des dossiers de demande de logements » non ça, ça ne se fait pas, en agence ils ne le font même pas. « Assurer le suivi de la maintenance des équipements, des travaux, des contrats d'entretiens, des interventions de valorisation » ce n'est pas du tout dans leurs compétences. Là on est sur les compétences qu'on nous demande de faire acquérir aux jeunes ou là ce n'est pas des compétences du niveau IV.

G1 « assurer des interventions techniques » non ils vont identifier que l'issue de secours ne fonctionne plus, ok en revanche, ils ne vont pas assurer les interventions techniques. Ils vont les identifier, faire remonter l'information (Enseignante en A1-G1).

Sur cette question, certains employeurs rencontrés dans le cadre de nos investigations de terrain dressent le même constat comme en atteste les propos du responsable d'une association d'éducation populaire.

« Ce que j'ai vu aussi dans les évaluations qu'on fait, c'est la question des partenariats, « mise en œuvre des partenariats », ce qui me paraît impossible. Sur 5 semaines, mettre en œuvre des partenariats, il faut que l'action soit béton, et en plus il faut pouvoir ; alors moi ce que je fais, je propose aux SPVL de m'accompagner sur des réunions, mais des fois ils sont terrorisés ce que je comprends. Dans les réunions ce ne sont pas des jeunes de leur âge et puis il y a tout un jargon... donc à chaque fois moi je me dis, les partenariats ce n'est pas évident pour eux sur 5 semaines ; déjà s'ils mettent en place une action de bout en bout... c'est déjà bien... ».

De façon générale, les enseignants mettent en avant la difficulté d'appliquer le référentiel dans son intégralité contrairement par exemple à celui d'ASSP qu'ils estiment beaucoup plus simple parce que les techniques professionnelles s'acquièrent au moyen de pratiques gestuelles ce qui n'est absolument pas le cas du bac pro SPVL, beaucoup plus théorique. Outre les limites de connaissance qui pour certains sont difficiles à aborder, certains enseignants nous ont dit avoir des difficultés à faire passer les techniques professionnelles auprès de leurs élèves.

3.2.4. La démarche de projet au cœur de la formation

Le travail des enseignants repose en grande partie sur la mise en œuvre de projets avec divers partenaires qui constituent pour les élèves une matérialisation du travail à effectuer.

Dans l'établissement 4 par exemple (A1-A2), les élèves de 2^o ont participé entre autre cette année à la mise en place d'une exposition sur le droit des enfants en partenariat avec une association dans le cadre de l'anniversaire de la convention des droits de l'enfant. Les élèves de 1^o ont du s'investir sur la mise en place d'un spectacle sur le cinéma des années 30-40 pour un public de personnes âgées en EHPAD tandis que les terminales ont organisé une collecte de lait avec la Banque alimentaire de leur département pour la journée du refus de la misère ou encore une ballade en centre-ville pour les familles fréquentant le secours populaire.

Dans l'établissement 5 (A2-G2), les élèves de terminale doivent par exemple concevoir et mettre à disposition un document informatif relatant les compétences professionnelles d'un titulaire de bac pro SPVL et les champs professionnels possibles post bac pour une mission locale. Dans ce cadre l'élève doit préparer et animer un forum d'orientation auprès des professionnels (cf. annexe 3). Un autre projet pour des élèves en terminale consiste à organiser un temps d'animation sécurité routière auprès

d'un public d'adolescents scolarisés afin de les sensibiliser sur la prévention dans le cadre de l'obtention ultérieure de l'attestation scolaire de sécurité routière de deuxième niveau (ASSR2). Des élèves de 1^{ère} sont amenés à accompagner un usager d'un ESAT dans ses démarches pour la recherche et l'aménagement de son logement, faciliter son adaptation dans la ville en lui proposant des activités et favoriser ainsi sa vie sociale.

Dans l'établissement 6, l'équipe enseignante a fait le choix de développer pour tous les élèves un projet à l'étranger :

« Faire une action auprès d'un public d'enfants, de personnes âgées et d'animer des centres de loisirs, on y va pendant les vacances scolaires et là-bas il n'y a pas de structure pour l'accueil de la petite enfance donc on se substitue à cela. Nos premières promotions c'était de sensibiliser les habitants je dirais, pas à l'écologie mais au moins un petit peu... au développement durable. Ils avaient balisé un sentier pédestre de randonnée dans les montagnes d'une petite commune roumaine, dans les Carpates. Il y avait eu tout un travail en amont par exemple par nos élèves sur comment se faisait la constitution des sentiers de randonnée en France, est-ce que ce n'était pas transposable en Roumanie. Après ils sont arrivés sur le terrain avec leurs idées... il a fallu tout réadapter. Et ils ont effectivement balisé leurs premiers sentiers de randonnées et on le rafraîchit tous les ans, enfin pas tous les ans mais... ».

(Enquêteur) Comment se fait le choix des destinations ?

« On répond à la demande concrètement. Il y a eu une année où ça s'est déroulé en Roumanie, une année c'était au Maroc. À chaque fois c'est plus ou moins avec les mêmes objectifs : la population a besoin que l'on accueille, qu'on prenne en charge les enfants et voilà, les jeunes le font, ils le préparent. Toute une partie de leur travail est d'organiser, de trouver les financements. Il y a pleins d'autres projets à côté qui concourent à ce projet-là. Et puis toute la classe qui part, c'est obligatoire » (Enseignantes A2-G2).

D'un point de vue pédagogique, la démarche de projet est jugée satisfaisante par les enseignants car elle prédispose les élèves à une méthode de travail qu'ils auront à mettre en pratique aussi bien dans le cadre d'une poursuite d'études que d'une insertion professionnelle.

Finalement cette démarche a tendance à gommer l'entrée par champs professionnels puisqu'il s'agit avant tout de partir d'un contexte professionnel. A ce titre, les enseignants disent ne pas faire de distinction auprès de leurs élèves entre les différents savoirs associés ou champs étudiés car ils partent d'un public avec une problématique sociale (chômage, isolement, précarité...) et réfléchissent ensuite aux différents types de professionnels ou de structures qui interviennent.

3.2.5. Une certification intermédiaire qui peut apparaître peu appropriée

Comme nous l'avons par ailleurs précisé, c'est le CAP Agent de prévention et de médiation, antérieur au bac pro SPVL (cf. Généalogies en annexe 1), qui a été choisi comme certification intermédiaire. Or certains enseignants l'estiment mal adapté d'autant plus que c'est un diplôme essentiellement dispensé en formation continue qui s'adresse donc à un public différent, plus âgé. Dans l'établissement 4 par exemple, l'enseignante rencontrée parle « *d'aberration et d'ineptie totale* » quant à ce choix car les structures qu'elle a visitées, qui emploient les sortants de ce diplôme, ne recruteraient pas « *des jeunes filles de dix-huit ans* ». Il s'agit plutôt de personnes entre 35 et 40 ans qui ont une bonne connaissance des habitants du quartier auquel ils sont rattachés, des collèges, des lycées. Là encore, il s'agit avant tout du problème lié à l'âge des élèves, incompatible avec les responsabilités ou fonctions qui incombent au métier ciblé. Cette enseignante qui travaille sur les champs A1-A2 estime que la certification intermédiaire aurait dû davantage être tournée sur le versant de l'animation d'autant plus que ce secteur représente une accroche importante pour les élèves de seconde. Elle faisait référence à ce titre au BAFA, certification que les élèves du bac pro SPVL essayent souvent d'obtenir pour

décrocher un emploi durant leurs vacances scolaires dans les centres sociaux où beaucoup d'entre eux ont l'occasion de réaliser leur PFMP.

L'établissement 1, qui met en œuvre le champ G2, a quant à lui proposé à l'inspectrice d'utiliser le CAP Gardien d'immeuble comme certification intermédiaire. Il a finalement renoncé à cette possibilité qu'il jugeait pourtant plus satisfaisante, parce qu'il aurait dû mettre en place des modules de formation complémentaires pour l'activité d'entretien des locaux, activité qui ne figure pas dans le référentiel du bac pro, alors qu'elle était incluse dans le BEP CSS.

L'établissement 13 a quant à lui un regard différent sur cette certification intermédiaire dans la mesure où la transformation du bac pro deux ans en trois ans a eu pour conséquence de fermer l'accès à certaines structures aux élèves de classe de seconde, estimés trop jeunes par les professionnels. L'équipe enseignante a donc réexaminé le référentiel de ce CAP et a engagé de nouveaux partenariats auprès de structures assurant un accueil périscolaire, des centres de loisirs pour ces élèves en particulier.

« ... Désormais nous accueillons des élèves post troisième qui ont parfois pile quinze ans. Quid de nos jeunes qui ont tout juste 15 ans dans des structures qui accueillent des personnes de la rue, ce n'est même pas la peine ils n'y mettent pas un pied parce qu'ils sont trop jeunes. Il faut être majeur pour ce genre de structures. Donc là on a repris nos référentiels, on a relu avec un autre regard pour voir ce que nous pouvons proposer aux jeunes et dans le cadre du bac pro en trois ans ils valident un cap APM et grâce aux référentiel de ce Cap on a repéré qu'ils devaient faire tout ce qui est activités de loisirs (« être capable d'animer des activités de loisirs ») et du coup on a développé tout un champ qu'on avait peu développé jusque-là, ce sont les centres de loisirs, les centres sociaux, et tout ce qui est périscolaire avec les services jeunesse des mairies, les MJC, les maisons de quartiers, les CLIS, les IME. On a donc repensé pour la seconde nos lieux de stages. » (Enseignante A1-G1).

3.2.6. Un public souvent trop immature pour affronter des situations professionnelles difficiles

Dans une majorité d'établissements, le bac pro a été mis en place avant la réforme, et les enseignants avaient à gérer des classes avec un public issu du BEP CSS. Aujourd'hui, les élèves sont principalement originaires de 3^{ème} de collège pour le bac pro 3 ans.

Les propos de nos interlocuteurs convergent quant au changement induit par la réforme sur le profil des élèves du bac pro SPVL. Les élèves qui avaient suivi le BEP CSS se sont orientés (ou l'ont été) vers le bac pro SPVL faute de pouvoir suivre une autre formation, dans l'objectif d'acquérir un diplôme de niveau IV et de tenter de poursuivre dans la voie sanitaire en passant des concours d'aide-soignante ou d'infirmière. Leur vocation professionnelle était très largement tournée vers les carrières sanitaires et très peu vers le social. Le premier changement concerne donc le renforcement de l'appétence du public du bac pro trois ans pour les métiers du social. L'arrivée du bac pro ASSP a également « désengorgé » les orientations par défaut même si certains élèves se retrouvent encore aujourd'hui en SPVL plutôt qu'en ASSP, diplôme pour lequel le taux de pression²⁵ est beaucoup plus élevé dans certaines académies. Le SPVL correspond pour certains élèves à leur second choix car au moment de l'orientation et de la formulation des vœux ils ont reçu l'information que ASSP et SPVL c'était la même chose.

²⁵ Le taux de pression est un indicateur de la difficulté à intégrer une formation. Plus il est élevé, plus l'accès à cette formation est difficile. Il correspond au rapport entre le nombre de vœux 1 exprimés pour une formation et la capacité d'accueil de la formation concernée.

L'autre changement significatif qui revient systématiquement lorsque l'on interroge les enseignants porte sur la jeunesse du public du bac pro trois ans qui renvoie à la fois à une posture immature mais aussi à un manque de perspective professionnelle ou de motivation. Nous avons vu à l'occasion d'autres études pour la DGESCO que la problématique de l'âge concerne de façon générale l'ensemble des publics du bac pro trois ans, l'immaturation des élèves en début de cursus étant souvent mise en avant pour expliquer les difficultés rencontrées dans la gestion des PFMP notamment. En ce qui concerne le bac pro SPVL, la difficulté est surtout liée au fait que les jeunes élèves peuvent être confrontés, au cours de leurs stages, à un public en très grande difficulté (précarité d'emploi, de logement, problèmes de santé...) auxquels ils ont parfois du mal à faire face. Certaines structures d'accueil des stagiaires ont d'ailleurs renoncé à les recevoir car elles ne les jugent pas aptes à affronter ces situations difficiles voire conflictuelles dans certains cas. Pour faire face à ce problème, les enseignants proposent une progression « soft » des apprentissages pour reprendre leur expression, en commençant par exemple sur le champ A2 (socialisation et développement de la citoyenneté) plutôt qu'en abordant dès l'entrée dans le cursus les publics en difficulté et en essayant de les guider pour leur premiers stages de seconde vers des structures plus adaptées à un public « tout venant ».

« Ils sont sous l'emprise de leur éducation encore donc forcément (...) lorsqu'on se retrouve devant un public en difficulté on a peur de reproduire des schémas qu'on nous a inculqués chez nous et parfois il faut savoir déconstruire tout ça ; c'était moins difficile pour des élèves titulaires des BEP parce qu'ils avaient déjà des expériences en entreprise, où avec les personnes en perte d'autonomie, alors que les post 3^{ème} sont sans expérience avec tous les préjugés qu'ils peuvent avoir. Ce n'est pas inintéressant parce que ça nous permet aussi d'un point de vue démarche pédagogique de leur faire découvrir des publics pour justement travailler cette notion de tolérance » (proviseur).

« Par contre ce qui a changé aussi mais d'un point de vue plus positif c'est quand on avait des élèves qui sortaient de BEP elles venaient souvent pour avoir un bac, pas en ayant toujours en tête des carrières dans le sanitaire et le soignant, tandis que là ils arrivent plus avec l'envie de faire éducateur spécialisé, assistant social, donc ils ont plus une idée d'un travail social après, en sachant qu'ils peuvent aussi changer d'avis » (enseignants en G1 et G2).

« On parle des partenaires, il y en a pas beaucoup des structures qui font de la médiation à Marseille, il y a M13 et il y a L'AMS, voilà il n'y en a pas énormément qui sont vraiment repérées pour être adhérents à France médiation, etc. pour être vraiment sur la professionnalisation des médiateurs et en fait eux quand mon élève a postulé, ils lui ont dit « tu es trop jeune ». Cette année j'en ai une qui est partie en stage à l'AMS mais c'est une gamine qui est en passerelle c'est-à-dire qui arrive d'un bac Sécurité prévention à l'Estaque, qui a déjà un bagage, qui est plus âgée et ils l'ont prise en stage, ça c'est bien passé mais effectivement ce n'est pas des stages avec des élèves de 15 ans... » (Enseignante en A1-A2).

« Ce que je voulais rajouter aussi par rapport à l'ouverture de cette section, on a beaucoup prospecté les professionnels, pour savoir un peu ce qu'ils faisaient, est-ce qu'il y aurait une capacité, est-ce qu'on pouvait mettre en place un partenariat pour les stages, etc. et donc le centre social Y, ils sont assez réfractaires pour prendre nos élèves de 2^{nde} parce qu'ils sont trop jeunes. Bon après comme on travaille avec eux depuis longtemps on fait un peu le forçing, voilà parce qu'ils avaient l'habitude d'avoir des élèves un peu plus âgés, plus matures » (enseignante A1-A2).

« La première classe de 2^{nde} qui s'est rebellée, qui a été très difficile à gérer, la première situation professionnelle qui leur a été proposée, elle leur a été proposée sur le Samu social. Mais vous savez que l'UHU c'est le dernier maillon avant la morgue, moi j'ai travaillé sur l'UHU (l'unité d'hébergement d'urgence)

donc je connais, c'est le dernier maillon avant la mort, les gens qui sont là, ils ont des addictions, ils se font pipi-caca dessus, ils ont perdu leur papier, ils n'ont plus de contacts familiaux... c'est la cours des miracles... même dans les écoles d'éducateurs on n'envoie jamais les élèves en 1^{ère} année à UHU, c'est les traumatiser. C'est comme si on envoyait une infirmière en 1^{ère} année en soins palliatifs. Et la première situation qu'ils ont fait c'est là-dessus, et tous les élèves ont dit on ne veut pas être dans ce bac, on ne veut pas faire ça. Et l'année d'après quand avec X j'ai pris cette situation professionnelle et je lui ai dit, moi je veux bien qu'on parle du Samu social, qu'on parle de la collecte de la banque alimentaire, qu'on aille interroger les structures, puisqu'ils font un forum de la journée de la solidarité pour voir qui travaille dans ces structures mais en aucun cas, on parle de l'UHU, en aucun cas on parle des personnes qui fréquentent l'UHU, c'est dégoûter nos élèves à vie, il faut monter doucement dans les mailles. Bon on commence par des choses, l'animation, des choses ludiques, on rentre petit à petit dans la relation avec du A2, la socialisation, du respect des règles, on ne rentre pas sur des gens qui sont au bord de la mort, qui cumulent tout, la maladie, l'alcoolisme, la désocialisation, le non emploi, le non logement, c'est très violent pour des gamines de 15 ans, vous imaginez... » (Enseignante A1-A2).

3.2.7. Un diplôme à caractère propédeutique

Même si les comptes rendus de la 20^{ème} CPC n'en font pas véritablement état, de fortes réticences se sont manifestées tout au long du projet de création de ce bac pro, du côté des autres ministères certificateurs (Affaires sociales et Jeunesse et Sports notamment) qui y voyaient un concurrent direct de leurs propres diplômes²⁶ compte tenu des secteurs ciblés (animation et social). Nous avons donc cherché à savoir si les enseignants de leur côté percevaient cette concurrence et si celle-ci était réellement fondée.

Il faut dire d'abord que l'existence d'autres diplômes d'autres ministères sur ce même champ est loin de faire partie des préoccupations quotidiennes des enseignants, quand bien même ils ont une bonne connaissance de l'offre locale, ce qui est loin d'être toujours le cas. Par ailleurs l'arrivée du bac pro trois ans et le changement de public qu'il induit a certainement modifié la perception qu'ils pouvaient avoir de cette concurrence.

Il semblerait que le bac pro SPVL soit considéré aujourd'hui comme un diplôme tremplin conduisant à d'autres certifications dont les plus citées sont le BTS Services et prestations relatifs aux secteurs sanitaire et social (SP3S), le BTS Economie sociale familiale (ESF)²⁷, le DE d'éducateur spécialisé, le DE d'aide moniteur, le DE d'aide médico-psychologique, le BPJEPS animation sociale mais aussi animateur sportif et aussi le BTS professions immobilières. Compte tenu du profil des élèves, plus jeunes et aussi plus enclins à poursuivre des études, mais aussi des réelles difficultés d'insertion que rencontrent certains jeunes à leur sortie du cursus, le bac pro SPVL se présente à leurs yeux davantage comme un diplôme propédeutique. Il offre aux élèves un socle de compétences clés sur le champ du social et leur ouvre l'accès à différents domaines de spécialisation (handicap, jeunes enfants, personnes âgées...) par le biais des certifications qui constituent une référence pour les professionnels de ces secteurs, ce qui peut expliquer des poursuites à niveau équivalent, voire inférieur dans quelques cas. A ce sujet, l'un des professionnels rencontrés, responsable d'un centre social nous disait l'importance de repérer ce diplôme comme faisant partie de son secteur, ce qui n'est pas le cas pour l'instant.

²⁶Le ministère des affaires sociales délivre le diplôme d'état de Technicien de l'intervention sociale et familiale et le ministère de la jeunesse et des sports, entre autres le BPJEPS spécialité Animation sociale créé le 13 décembre 2005 soit la même année que le bac pro SPVL.

²⁷ On est là en cohérence avec les données sur les poursuites d'études décrites précédemment.

« ...quelqu'un qui se présente avec un bac SPVL et qui peut dire « c'est l'équivalent du BAPAAAT », c'est un peu ce qu'on voit pour le BAFA, quelqu'un qui a une licence sciences de l'éducation ou une licence STAPS, il a le BAFA, et ça c'est quand même un plus. Dans le secteur social, à part les gens qui ont pris des SPVL, je vois qu'il y en a beaucoup qui ne le connaissent pas. Des fois je dis aux partenaires « accueillez des SPVL car ça peut être intéressant », mais après ça dépend des structures, ça dépend des moyens qu'ils ont pour accompagner ou pas. S'il y avait une équivalence ou une possibilité d'une partie d'équivalence... ».

Sur le BPJEPS, une enseignante tenait les propos suivants :

« Pour moi le BPJEPS, les BPJEPS puisqu'il en existe des tonnes... il y en a pleins de champs qui relèveraient du bac SPVL, pour moi le BPJEPS est une poursuite d'études du bac SPVL c'est-à-dire que pour moi le bac SPVL il donne un socle à ces enfants-là, il leur donne un socle de base... C'est ma vision des choses, pourquoi ? Pour envisager peut être un jour de poursuivre des études, pour les meilleures de faire un an de prépa et d'aller passer le concours d'assistante sociale, d'éducateur, d'éducateur de jeunes enfants mais pour ceux qui ont vraiment le goût pour l'animation, pour moi, la poursuite d'études c'est le BPJEPS donc pour moi il ne vient pas en concurrence, au contraire... le BPJEPS il ne va pas être reconnu pour passer le concours d'assistante sociale et d'éducateur, le bac SPVL il l'est, la différence elle est là... Je pense qu'un élève qui sort de bac SPVL et qui va passer le BPJEPS il aura un meilleur niveau, que le BPJEPS va s'en trouver valoriser, plutôt qu'un élève qui arrive au BPJEPS sans bac et qui n'a aucune connaissance de base des publics, des institutions, des partenaires.

Une autre enseignante précisait que les jeunes et les familles envisagent de moins en moins l'arrêt des études après le bac pro.

« Il n'y a pas de volonté des jeunes et de leur famille à passer ce bac et à s'insérer professionnellement avec ce bac. Les parents demandent une poursuite d'études » (Enseignante A1-G1).

A plusieurs reprises a été mis en avant néanmoins le coût important que représente pour ces élèves, souvent originaires d'un milieu modeste, une poursuite d'études auprès d'organismes délivrant ce type de diplômes. Dans bien des cas, cela peut constituer un frein à leur volonté initiale d'intégrer un organisme de formation à l'issue de l'obtention de leur bac pro.

Une enseignante nous disait insister en amont auprès des élèves de 3^{ème}, à l'occasion de journées portes ouvertes, sur la nécessité d'avoir un projet à long terme post baccalauréat qui inclut une poursuite d'études. Elle encourage également les élèves diplômés qui sont dans une démarche d'insertion dans l'emploi à opter pour le service civique volontaire qui leur permet d'acquérir une première expérience professionnelle significative. Nous avons d'ailleurs constaté que certaines structures enquêtées recrutent des jeunes sous ce statut.

Pour faire face aux difficultés d'insertion des jeunes sortants, une enseignante a même créé une association avec un collectif de professionnels afin d'accompagner les jeunes dans leurs projets professionnels.

« L'insertion professionnelle est difficile. C'est pour cela que l'on a créé en juin 2014 cette association « CAP insertion », pour accompagner nos jeunes. L'idée est de monter des ateliers pour aider à la recherche de stages, aller rencontrer des professionnels, poser des questions pour mieux comprendre un métier. Je pense qu'il y a une réflexion à avoir pour l'intégration de ce diplôme. Est-ce que l'on est obligé de garder cette idée post troisième ? Est-ce qu'un recrutement autre ne serait pas possible sur d'autres profils ? Cela demande de la maturité. Post troisième cela nous paraît difficile » (Enseignante (A1-G2)).

3.2.8. Des structures d'accueil très hétérogènes

Après une phase de repérage auprès des enseignants des types de structures qui accueillent les élèves dans le cadre de leur PFPM, et d'identification des cibles d'emplois potentielles, des entretiens qualitatifs avec des employeurs ont permis d'aller plus loin dans la description des emplois et des politiques de recrutement.

La phase de collecte des lieux de stage auprès des enseignants a permis de montrer la variété des structures mobilisées en fonction de chaque champ professionnel.

En G1 (gestion des espaces ouverts au public), les mairies de secteurs, les centres communaux d'actions sociales (CCAS), tout comme les hôpitaux sont identifiés comme des structures très intéressantes pour les élèves. L'établissement 1 qui s'occupe de ce champ nous a dit pourtant avoir du mal à établir des partenariats pérennes, comme nous l'avons déjà souligné, en raison de la forte sollicitation auxquelles sont soumises ces structures par les stagiaires de différentes écoles et spécialités de formation. De façon générale, les collectivités territoriales correspondent assez bien à la cible professionnelle ainsi que toutes les plateformes de services publics (mission locale, points information jeunesse, espaces seniors...). On trouve également de nombreuses associations qui accueillent des personnes handicapées, des lieux de distribution alimentaire, des lieux de prévention en milieu ouvert dans lesquelles les élèves se retrouvent. Ce type d'associations peut d'ailleurs également être sollicité dans le cadre des champs A1 ou A2.

En G2 (gestion du patrimoine locatif), les établissements enquêtés ne rencontrent pas les mêmes difficultés. Dans l'établissement 1, qui a été impliqué très en amont dans la mise en œuvre du diplôme, les partenariats avec les bailleurs sociaux ont été facilités grâce à un premier contact avec l'agence régionale des offices d'HLM. Etant implanté dans une très grande ville, les élèves de cet établissement arrivent assez facilement à trouver leur lieu de stage. Dans l'établissement 3 en revanche il a été plus difficile pour les enseignants de nouer des partenariats pérennes avec ce type d'organismes qui sont aussi moins nombreux de par la taille de l'agglomération concernée. C'est le cas également dans l'académie C qui a du mal depuis le départ à mettre en place des partenariats avec les bailleurs sociaux et se tournent davantage vers les résidences sociales. Il s'agit des CROUS ou des organismes privés qui gèrent les résidences universitaires (les élèves peuvent d'ailleurs aussi y exercer des activités qui relèvent du champ G1 : accueil, orientation, sécurisation des espaces), des résidences sociales ou des centres d'hébergement mais aussi des services municipaux qui disposent d'un service logement. Nous avons vu que les élèves font parfois aussi leur stage dans des agences immobilières lesquelles ne sont pourtant pas en mesure de satisfaire toutes les exigences du référentiel. Pour les enseignants, le recours à ce type d'entreprises peut être judicieux pour former les élèves de seconde notamment sur des méthodes de travail et ne pas les confronter d'emblée à des publics difficiles. De toute évidence, les agences immobilières sont souvent disposées à accueillir des stagiaires aussi bien pour ce diplôme que pour d'autres spécialités notamment le bac pro Vente comme il nous a été donné de le voir dans le cadre d'une précédente étude.

Les champs A1 (activités de soutien et d'aides à l'intégration) et A2 (activités participant à la socialisation et au développement de la citoyenneté) sont souvent mis en œuvre dans une structure unique. C'est par exemple le cas des centres sociaux ou des « Maisons pour tous » lesquels sont nombreux à accueillir des stagiaires et leur offrent la possibilité de couvrir les activités d'animation, de soutien à la citoyenneté, d'intégration et parfois de médiation.

Pour ces deux champs, les structures d'accueil peuvent également relever d'associations caritatives. A ce propos, l'une des enseignantes (ancienne travailleuse sociale) nous disait ne pas encourager les élèves à se rendre dans ce type de structures car bien souvent leur principale tâche consiste à distribuer les colis alimentaires et leurs interlocuteurs permanents au sein de ces associations ne possèdent pas de véritable professionnalité, étant souvent eux-mêmes des personnels bénévoles.

Sur le champ A1, il peut également s'agir d'associations qui prennent en charge l'alphabétisation et l'intégration de personnes immigrées, l'insertion sociale et culturelle de personnes handicapés (ESAT²⁸ ou autre), les CCAS. Sur le champ A2, on trouve des maisons de retraites dans lesquelles existent à présent un service Animation, des ludothèques, des espaces social et culturel, des maisons pour tous ou maisons de quartier. Comme nous le disions précédemment, les élèves sont rarement pris dans des structures qui ne font que de la médiation sociale le plus souvent en raison de leur jeune âge et des problèmes d'imaturité qui lui sont liés.

De façon générale, l'accès aux lieux de stage est d'autant plus simple pour les élèves que les enseignants ont construit des partenariats solides avec ces diverses structures. Il peut arriver que le comportement de certains élèves engendre des ruptures de partenariat mais cela reste marginal. Bien que le bac pro ait été mis en place depuis plusieurs années, la recherche de lieux de stage pertinents demeure pour les élèves comme pour les enseignants une préoccupation permanente car, comme nous le savons, très souvent la réussite des élèves et leur motivation prend racine dans les structures qui leur ont permis d'approcher et de s'approprier au mieux les réalités professionnelles. Ce sont ces situations que nous allons décrire à présent dans la dernière partie de ce rapport.

²⁸ Etablissement et service d'aide par le travail.

4. ANALYSE DES EMPLOIS DANS LES STRUCTURES D'ACCUEIL DES STAGIAIRES ET PRATIQUES DE RECRUTEMENT

Sur la base de la collecte des lieux de stage, un échantillon d'une trentaine de structures localisées dans les quatre académies et couvrant les quatre domaines professionnels du diplôme ont été enquêtées. Nous y avons rencontré des titulaires d'emploi ou le cas échéant des responsables (directeur, responsable RH, chef de service) que nous avons interrogés sur l'organisation interne, les différents postes et le profil des personnes qui y sont rattachées, les modes de recrutement à l'œuvre et une description détaillée des activités en fonction des emplois cibles du diplôme.

L'analyse des entretiens qui ont fait l'objet d'un enregistrement systématique à une exception près²⁹ nous permet de distinguer différentes activités que nous avons organisées en fonction des types de structures enquêtées. D'un côté, nous avons donc regroupé les structures qui relèvent de la gestion du patrimoine locatif car elles constituent une entité en tant que telle et de l'autre nous avons regroupé les structures qui renvoient aux trois autres champs professionnels (G1, A1 et A2) car elles aussi peuvent être considérées comme une entité à part entière du fait de la transversalité des activités réalisées.

Ce chapitre présente donc les emplois, activités et pratiques de recrutement des entreprises investiguées d'une part sur le champ G2 et d'autre part sur les champs G1-A1 et A2.

4.1. Les activités dans le champ de la gestion du patrimoine locatif

Dans le domaine de la gestion du patrimoine locatif, neuf structures ont été enquêtées.

Type de structure	Domaine d'actions	Statut des intervenants	Poste des personnes rencontrées
Office public de l'Habitat Etablissement public à caractère industriel et commercial	Logement social	Salariés	Directrice du service exploitation
Etablissement public à caractère administratif	Logements étudiants	Salariés	Régisseuse-adjointe au directeur
Office départemental de l'habitat	Logement social	Salariés	Responsable d'agence
Entreprise sociale de l'habitat	Logement social	Salariés	DRH
Entreprise privée	Logements étudiants	Salariés	Gestionnaire de site responsable adjoint
Association	Foyer de jeunes travailleurs	Salariés	Directeur
SA	Logement social	Salariés	Responsable d'agence
Etablissement public	Logement social	Salariés	Responsable service relocation
Association	Logement social	Salariés	Responsable de la gestion locative

²⁹ Nous n'avons pas été autorisées à enregistrer les deux entretiens réalisés auprès de l'établissement public à caractère administratif.

Parmi ces neuf structures, six sont des bailleurs sociaux, deux ont pour domaine d'action le logement étudiant et une est un foyer résidence pour jeunes travailleurs dont l'objectif est double : loger et insérer professionnellement les jeunes travailleurs. Les professionnels de ce foyer sont essentiellement des travailleurs sociaux, et les stagiaires SPVL sont principalement affectés au poste d'accueil.

Chez les bailleurs sociaux, les intitulés d'emploi sont variés. Nous retrouvons des chargés de clientèle, des régisseurs, des conseillers, des gérants logement, des assistants techniques. Chacune de ces dénominations recouvre des activités assez identiques, sauf dans le cas des « chargés de clientèle », où l'intitulé recouvre, selon les bailleurs, des activités très différentes. Un chargé de clientèle chez le bailleur X peut être un « conseiller » et chez le bailleur Y un « régisseur ». Afin de ne pas s'encombrer avec des intitulés d'emplois équivoques nous allons nous centrer sur les deux grandes fonctions des deux emplois types analysés :

- La gestion administrative du locataire qui se compose de la préparation, de la gestion du dossier du locataire de son entrée à sa sortie. Ceci englobe la recherche de candidats pour un logement vacant, la récupération de l'ensemble des pièces administratives nécessaires au dossier du futur locataire, l'enregistrement et la gestion des préavis de départ afin de déclencher une pré-visite d'état des lieux sortants, le suivi du recouvrement pour alerter sur les impayés.
- La gestion technique du logement qui recouvre la réalisation des états des lieux entrants et sortants ainsi que l'entretien courant du logement, la gestion des contrats d'entretien, la gestion des petits sinistres, l'encadrement des gardiens et des employés d'immeubles, la gestion des réclamations des locataires.

Le référentiel actuel du diplôme est à cheval sur ces deux grandes fonctions.

4.1.1. La gestion administrative du locataire

Pour cette activité nous retrouvons les intitulés d'emploi suivant : conseiller, chargé de clientèle, assistante commerciale, assistante technique. Ce professionnel doit prendre en charge le dossier du locataire de son entrée à sa sortie. Quand un logement est vacant, il y a en premier lieu la recherche de candidats avec la préparation des dossiers à présenter en commission d'attribution :

« En fait c'est du départ du dossier du locataire, la demande, jusqu'à la sortie du locataire c'est-à-dire ça va être la constitution du dossier. Ça va être d'abord la recherche de candidats, quand il y a un logement libre il y a les réservataires (mairie préfecture, 1%) et puis il y a des logements pas réservés. En fait dans la région, on a un fichier commun. Tous les demandeurs sont dans ce fichier. On ne peut pas attribuer de logements sans ce fichier, c'est vrai pour la région. Ils font qu'on soit en capacité d'être autonome, d'aller rechercher le candidat tout en tenant compte des critères de la société, de la politique de la société en termes d'attribution. L'attribution c'est vraiment des règles. Le conseiller va préparer le dossier à l'attribution, l'attribution va se faire en comité d'attribution ce qu'on appelle les CAL (la commission d'attribution des logements) où il y a plusieurs représentants membres de droit mais il faut que le conseiller ait travaillé en amont. Pour un logement c'est un minimum de trois candidatures à présenter » (Responsable d'agence).

Cette activité requiert de grandes capacités relationnelles avec différents interlocuteurs institutionnels.

« La chargée clientèle a un relationnel permanent avec les différents partenaires que ce soit au niveau des mairies, des élus et des responsables logement, que ce soit au niveau des CCAS, que ce soit au niveau des organismes collecteurs 1%, parce qu'il y a des logements qui sont « réservataires », que ce soit auprès de la préfecture côté agents de la préfecture etc., etc. Elle doit aussi communiquer les logements qui vont se libérer sur ces contingents-là afin que les différentes

institutions puissent lui adresser les candidatures, qu'elle puisse analyser les dossiers, les préparer pour la commission et ainsi de suite » (DRH).

Dès lors que la commission d'attribution des logements a statué sur le locataire et le logement, le professionnel recherche et rassemble l'ensemble des pièces nécessaires au dossier : c'est la préparation à entrer dans le logement. Une fois le locataire dans le logement, ce professionnel actualise son dossier par exemple en enregistrant les modifications de la situation familiale. Il veille au respect des délais de paiement des loyers et le cas échéant lance des procédures de recouvrement auprès des services de gestion des contentieux. Au départ du locataire, le professionnel enregistre et gère le préavis de départ et assure la relocation du logement laissé vacant.

« Lui rembourser sa caution, préparer son état des lieux pour sa sortie. Il fait l'interface avec le gardien sur l'administratif. Il va avoir aussi des relations avec l'extérieur, avec les mairies, la préfecture avec le 1%, avec la Caf, avec beaucoup de prestataires » (Responsable d'agence).

4.1.2. La gestion technique du logement du locataire

Pour cette activité nous retrouvons les appellations suivantes : régisseur, chargé de clientèle, gérant logement. Ce professionnel réalise les états des lieux entrants et sortants des locataires. Chez certains bailleurs cette tâche peut être réalisée par des gardiens en l'absence de difficultés avec les locataires. Il prend en charge tout l'aspect technique du logement, assure la gestion de l'entretien courant du logement et des parties communes.

« Pour un dégât des eaux c'est le chargé de clientèle qui s'en occupe. Quand il y a des voitures qui flambent à côté d'un immeuble, les dégâts sur la façade c'est au chargé de clientèle, tout ce qui est petit entretien courant. Les graffitis aussi, il va faire les commandes pour les faire enlever (même s'il y a un gardien c'est lui qui fait les commandes), le gardien ne fait pas de commandes, il signale » (Responsable d'agence).

En ce qui concerne les contrats d'entretien, il détermine les travaux à réaliser et établit les commandes, puis valide les factures. Il engage, surveille et contrôle les travaux effectués par les entreprises sous-traitantes dans le respect des marchés conclus et des budgets alloués. Par ailleurs, il suit la gestion des sinistres en établissant la déclaration d'assurance. Il assure dans ce cadre, le suivi des prestations et des contrôles visant à garantir la sécurité des biens et des personnes.

« Le régisseur a pour mission de participer aux opérations d'entretien, de contrôle des prestations exécutées soit par les salariés qui seraient nos gardiens éventuellement ou agents d'entretien, soit par les entreprises extérieures. Le cas échéant il fait réaliser des interventions techniques. Il doit suivre l'enlèvement des épaves et des encombrants. Par exemple il faut faire une déclaration aux services de police, et c'est lui qui va faire le nécessaire. » (DRH)

Il met en place une maintenance préventive des installations au sein des logements (chauffe-eaux, chauffage...) et des parties communes (ascenseurs, cages d'escaliers, portes...) afin de garantir leur bon fonctionnement et la sécurité des locataires.

« Le chargé de clientèle quand il fait un état des lieux c'est lui qui dit « on va être obligé de remplacer ça, il faut faire ça comme travaux ». Il va diligenter des entreprises, il va suivre les travaux il a donc un budget et il gère son budget. Après il fait les commandes il suit les travaux. Il va suivre tout ça avec précision et de manière à ne pas retarder l'entrée dans les lieux d'un prochain locataire, pour relouer au plus vite, pour éviter les pertes financières. Il travaille beaucoup en binôme avec le conseiller. L'échange est une nécessité » (Responsable d'agence).

Il gère le départ des locataires pour optimiser les délais de remise en location. Il commande les travaux nécessaires et surveille les logements vacants pour prévenir les dégradations et repérer les occupations illégales.

Il est aussi là pour répondre aux interrogations du locataire sur les équipements du logement, sur leur fonctionnement et joue un rôle important de médiation entre locataires.

« Il doit assurer une intervention de premier niveau avec la médiation dans les relations de voisinage et rendre compte à sa hiérarchie ou au service contentieux si les troubles persistent. Il assure l'information et la communication avec les locataires et leurs représentants et il renseigne et oriente les candidats locataires. Sur le volet gestion sociale, il participe à l'analyse des situations sociales et il assiste les locataires. Il s'assure du respect du règlement intérieur » (Responsable d'agence).

Et enfin il a un rôle d'animation du personnel, de qualité de service, en supervision technique des personnels (gardiens et employés d'immeuble) de son secteur géographique. Il contribue activement à l'amélioration des indices de satisfaction des locataires. Cet emploi est à l'interface entre le gestionnaire administratif décrit précédemment et le gardien d'immeubles.

Au sein des structures de logements étudiants, on retrouve essentiellement un seul emploi dont l'intitulé est souvent celui de gestionnaire, emploi qui s'inscrit davantage que les précédents dans le RAP actuel du bac pro SPVL. Ce professionnel recueille les demandes de logements soit sur le site internet de l'agence, soit directement par téléphone et renseigne les demandeurs sur la constitution des dossiers (pièces à fournir). A leur réception, il effectue une étude des dossiers à partir de deux critères principaux : le contrôle du statut d'étudiant et la nécessité d'avoir un garant. Il participe à l'attribution du logement et en informe les futurs résidents. Il doit ensuite établir les contrats de locations, fixer les rendez-vous pour les états des lieux entrants et les réaliser. Il vérifie le règlement des loyers et relance si nécessaire. Il gère les appels téléphoniques pour des demandes de renseignements, et les réclamations des étudiants. Il est l'interlocuteur privilégié des résidents qui recherchent à ses côtés une écoute attentive voire des conseils sur différents aspects de la vie quotidienne. Il coordonne les personnels qui interviennent pour le nettoyage des logements et gère également les contrats des prestataires externes pour des petits travaux d'entretien courant dans les logements et les parties communes (nettoyage moquette, espaces verts, fonctionnement des ascenseurs...). Bien que ces activités soient en correspondance avec le référentiel du bac pro SPVL, le jeune âge des sortants de cette formation et leur manque de maturité constitue un handicap pour occuper ce type d'emploi.

4.2. Pratiques de recrutement et profil des intervenants associés aux activités du champ G2

Les bailleurs sociaux recrutent assez régulièrement selon les différents responsables d'agence interrogés, sur des contrats à durée indéterminée mais aussi sur des contrats de professionnalisation pour les emplois que nous venons de décrire. Cependant peu recrutent directement des sortants de bac pro SPVL même si la plupart estiment leurs compétences intéressantes.

« Cette formation c'est la seule qui a un rapport avec le métier que l'on fait, aujourd'hui c'est assez rare. Et j'aimerais bien qu'elle continue c'est important d'avoir des gens qui ont pas mal de connaissances. Aujourd'hui elles arrivent elles savent ce que c'est un état des lieux, comment ça fonctionne, mais si elles avaient des connaissances techniques elles auraient plus de portes ouvertes » (Responsable d'agence).

« C'est le premier bac qui va sur ce terrain-là et qui correspond à l'emploi dans notre structure. Tout le monde préfère un bac pro parce qu'ils ont déjà une connaissance ils sont déjà allés dans le monde du travail. Oui mais le titre ne va pas bien il n'est pas porteur, il n'est pas vendeur. Ça ne parle pas assez, il n'est

pas assez reconnu. Si demain on l'appelle bac pro logement social tout de suite le RH mettra le nez dedans » (Responsable service).

Au-delà de leur manque de maturité, c'est aussi leurs lacunes en orthographe, en rédaction et en communication orale qui font que les sortants de cette formation ne sont pas directement employables et que les recruteurs leur préfèrent des titulaires d'un BTS. Les deux les plus cités sont les BTS professions immobilières et Economie sociale familiale :

« bac +2 dans l'agence, on leur demande ce niveau-là, parce que cela valide un certain niveau, là par exemple... tout le monde rédige les courriers donc il est certain qu'il y a un minimum de connaissance, juridique, technique, un minimum de forme, donc je ne l'ai pas retrouvé chez toutes les élèves de bac pro, j'en ai eu qui étaient très bien mais elles font 3 fautes par mots et elles ont du mal même dans leur rapport de stage même si on les oriente, on les aide, parce que le cursus de base il est un peu léger, et malgré tout nous dans nos métiers, c'est un métier de communication, aussi bien verbal qu'écrit et la communication est quelque chose de très important... Si vous voulez cela demande une maturité, une certaine expérience. Les trois dernières SPVL que j'ai reçues, non je ne les emploierais pas, beaucoup trop jeunes dans leur comportement, dans leur implication et un manque de cursus de base, le socle de connaissance n'existe pas réellement même si elles ont abordé les questions locatives, les questions de gestion. Par une formation je vous dis au minimum, BTS immobilier ». (Responsable d'agence).

« BTS gestion immobilière, la plus grande part des recrutements se fait sur le BTS gestion immobilière même s'il ne répond pas complètement, ok sur l'aspect commercial mais pas sur l'aspect social alors que le SPVL il va tenir compte de l'aspect social mais beaucoup trop. Quelqu'un qui sort avec un bac pro SPVL, à part aller sur un contrat de professionnalisation en alternance ça va être difficile d'avoir un poste parce qu'ils sont jeunes. A 19 ans il n'y a pas une entreprise qui recrute un chargé de clientèle ou un chargé de secteur à cet âge-là. On va les prendre soit en contrat de professionnalisation et là c'est vraiment un parcours gagnant-gagnant pour l'entreprise et l'élève. Là il y a des recrutements qui se font directement » (Responsable service).

A titre d'exemple, les offres d'emploi pour des postes de chargée de clientèle et gestionnaire de résidences étudiantes publiés sur le site internet de l'union sociale pour l'habitat, affichent systématiquement l'exigence d'un niveau de formation bac +2 (cf. annexe 4).

Un seul responsable chez les bailleurs sociaux nous a confié qu'il pouvait embaucher un titulaire de bac pro pour le poste de « chargée de clientèle » au sein de sa structure (poste correspondant à celui de la gestion technique) avec un bémol cependant : quand en interne un gardien souhaite évoluer professionnellement vers ce type de poste, il se retrouve en concurrence avec les sortants SPVL et présente des atouts de connaissances supplémentaires.

(Enquêteur) « Au niveau des cv vous privilégiez les bacs pro SPVL pour ce poste de chargé de clientèle ?

Oui plus parce qu'ils ont des connaissances. Si j'arrive à avoir un gardien et qu'il souhaite évoluer on arrive quand même à les aider pour aller sur des postes comme ça. Ceux qui ont été gardien ont cette connaissance. Déjà quand on connaît, ce qui est bien avec le bac SPVL c'est qu'ils ont un ensemble, on parle du logement social, on parle de l'entretien ménager même si ce n'est pas le cœur du bac, il n'empêche qu'ils l'abordent. Dans ces bacs on a des gens qui sont assez volontaires avec certes une difficulté à un moment donné dans leur parcours scolaire mais qui ont envie de s'en sortir, à part une j'en ai pensé que du bien de cette formation » (Responsable d'agence).

Les recruteurs mentionnent systématiquement le BTS professions immobilières pour le volet administratif.

« Donc pour les conseillers plutôt professions immobilières parce qu'il y a toutes les lois, les attributions, les règles qui sont énormes et on change de ministre, on change de règle. Il faut quand même quelqu'un qui ait un niveau intellectuel en compatibilité avec le poste. Il faut quand même certaines compétences ».

Chez les bailleurs sociaux la mobilité interne est importante, tous nos interlocuteurs l'ont évoquée.

« Et là on va demander en expérience, nous avons pour habitude de travailler d'abord sur la promotion interne avant d'externaliser nos offres d'emploi, mais quelquefois nous faisons le choix de dire là on fait directement un recrutement extérieur ».

Les gardiens peuvent postuler sur des postes en lien avec la gestion technique du logement, leur connaissance du terrain est un plus.

« Tous n'ont pas forcément la compétence pour prendre un poste de régisseur. Mais certains postulent et nous en avons nommé un dernièrement, qui a pris la suite d'un régisseur qui est parti à la retraite. Sinon soit c'est une personne qui a travaillé chez un syndic, soit c'est une personne qui a travaillé dans une agence immobilière, qui faisait de la gestion de copropriété quand même, soit c'est une personne qui a travaillé chez un bailleur mais qui avait travaillé au sein d'une très grosse résidence et qui encadrait déjà du personnel gardien. Un peu comme un chef d'agence technique, pas le directeur d'agence. Soit la personne a fait le BTS professions immobilières et a quand même au moins une expérience significative.

(Enquêteur) Donc pour ce poste-là pas de bac pro SPVL par exemple ?

Non, là ce n'est pas possible. Mais par contre quelqu'un qui a fait un bac pro SPVL, qui fait un BTS professions immobilières, lui a un parcours idéal » (DRH).

Tous les professionnels rencontrés ont clairement énoncé leur satisfaction pour cette formation, son contenu dans l'ensemble leur convient. Certains rajouteraient un module « gestion des conflits » pour aider les jeunes à se positionner pour faire face à un public de plus en plus agressif, tout du moins chez les bailleurs sociaux. D'autres souhaiteraient un approfondissement des connaissances techniques sur le logement.

« L'accueil du public ça pourrait être un plus, cela ouvrirait un champ plus large des possibilités d'emploi après si on rajoutait un accueil du public et surtout savoir que l'on peut tomber sur un public différent de par la nationalité, la condition sociale beaucoup de critères qui rentrent en jeu il faut savoir les appréhender différemment. Il y des gens qui ne savent pas écrire, pas compter, il faut remplir le chèque c'est tout un ensemble » (Responsable agence).

« Oui, quand vous allez aborder la gestion des conflits vous allez aborder la question du développement personnel sur le savoir être. Et ça c'est important, c'est les armer c'est se connaître. Face à un interlocuteur virulent, qui insulte qu'est-ce que je fais, comment je réagis ?... C'est des notions pour les préparer. Aujourd'hui les personnes qu'on embauche, le premier critère c'est la personne sa réaction, ses réactions. Le préalable pour un assistant technique c'est comment réagissez-vous quand un locataire vous insulte. Parce que l'on sait que cela fait partie du métier... Ce sont des élèves fragiles et on les met face à des situations délicates, cela accentue le mal être des élèves, il faut être vigilant. Ils sont sur des métiers où les gens sont très exigeants, ils sont très en demandes, on a de plus en plus de gens colériques, agressifs pour tout et n'importe quoi... En stage ils ont au minimum deux jours à l'accueil » (Responsable service).

Les professionnels énoncent clairement que le bac pro SPVL est un diplôme à reconnaître et à faire connaître. En concluant des contrats de professionnalisation pour réaliser un BTS Professions immobilières ces professionnels peuvent proposer des emplois de chargé de clientèle, de régisseur, de conseiller... L'association bac pro SPVL et BTS professions immobilières constituent pour eux un idéal car le volet social vu en bac pro constitue un atout. Mais le message est on ne peut plus clair : cinq sur six n'embauchent pas de sortants de ce diplôme.

« Oui moi il me semble complet, parce qu'il retrace du postulant jusqu'à la sortie, il retrace le cheminement classique d'un postulant d'un locataire qui va entrer dans un hlm. Il gère la demande de logement vers qui je vais m'orienter, tout ça, ils le savent par contre en stage on approfondit les choses, ils sont dans la réalité... Sur le marché de l'emploi il a sa place, maintenant il mérite d'être connu il mérite aussi d'être soutenu (négociation avec l'ARHLM) il faut que ce bac puisse s'imposer parce qu'il y a un vrai potentiel emploi pour ces élèves-là. En plus on va leur permettre une double compétence, non seulement une poursuite d'études parce que quand ils rentrent chez nous sur un contrat prof avec l'exigence d'arriver à un BTS. On sait qu'il y a une issue en deux ans avec un minimum un niveau BTS » (Responsable service).

De même, le manque de visibilité du diplôme évoqué dans le chapitre précédent a été clairement énoncé lors des entretiens avec les professionnels.

« Très peu de communication sur ce bac. Ce bac a le mérite d'exister ce serait une erreur de l'enlever. Par contre il faut l'enrichir par des points essentiels, pas par des savoir-faire, mais par des savoir-être. Il faut travailler sur les compétences et ça ne met pas en difficulté l'élève. Il manque un VRP de ce diplôme là pour informer, pas de visibilité en termes de communication.» (Responsable service).

4.3. Les activités relatives aux champs G1 (gestion des espaces ouverts au public, A1 (activités de soutien et d'aide à l'intégration) et A2 (socialisation et développement de la citoyenneté)

Comme le montre le tableau ci-dessous, nos investigations ont été menées auprès de vingt et une structures dont quatre appartiennent à la fonction publique hospitalière et aux collectivités territoriales, les autres étant toutes sous statut associatif.

Type de structure	Domaine d'actions	Statut des intervenants	Poste des personnes rencontrées	Champs professionnels visés
Etablissement public de santé (H)	Centre hospitalier (Long et court séjour, consultation médicale)	Salariés	Responsable du bureau des entrées	G1
Association (Ha)	Aide au maintien de l'autonomie de personnes handicapées par la mise en œuvre d'activités culturelles, de loisirs ou sportives	Salariés Bénévoles	Responsable de l'association	A2-A1

Association (LM)	Centre social (socialisation, aide aux devoirs, centre de loisirs pour enfants, parentalité...)	Salariés	Responsable du secteur Famille	A1-A2(G1)
EPHAD (LS)	Service Animation	Salariés	Animatrice auprès des résidents	A2
Association (LP)	Centre social (socialisation, aide aux devoirs, centre de loisirs pour enfants, parentalité...)	Salariés	Responsable du secteur prévention jeunesse Responsable du secteur famille	A1-A2(G1)
Association (I)	ESAT (centre d'aide par le travail, accompagnement social)	Salariés	Directrice adjointe	A1
Association (A)	Solidarité et aide aux personnes immigrées (alphabétisation, accompagnement social, accès à la culture et aux loisirs)	Salariés, Bénévoles	Présidente	A1
Association (R)	Centre social (socialisation, aide aux devoirs, centre de loisirs pour enfants, médiation...)	Salariés, Bénévoles	Président (co-fondateur)	A1-A2(G1)
Collectivité territoriale (M)	Animation sociale et culturelle	Salariés	Ludothécaire	A2
Collectivité territoriale (MC)	CCAS (service animation pour les personnes âgées)	Salariés	Animatrice pour les retraités	A2
Association (ME)	Médiation entre usagers et services publics	Salariés	Responsable de sites	A1-G1
Association (TAC)	Centre culturel, de loisirs et d'éducation	Salariés, Bénévoles	Responsable	A1
Association (CH)	Centre social d'éducation populaire (socialisation, aide aux devoirs, centre de loisirs pour enfants, médiation...)	Salariés	Responsable	A1-A2(G1)
Association (délégation de service public), (CRL)	Centre d'animations sportives et culturelles	Salariés	Responsable	A2(G1)
Association (MAC)	Multi accueil petite enfance	Salariés	Responsable	G1
Association (MC)	Association de quartier (maintien du lien social, accès aux droits...)	Salariés, Bénévoles	Médiatrice	A1
Association (AT)	Insertion sociale (accompagnement, aide à l'accès au logement...)	Salariés	Responsable structure	A2

Association	Office de tourisme	Salariés	Conseillère	G1
Association (GC)	Prévention de la violence, éducation à la citoyenneté)	Salariés, Bénévoles	Responsable structure	A2
Service d'une collectivité territoriale (MAR)	Accompagnement social	Salariés	Conseillère ESF	A1
Association (ER)	Accompagnement social (aller à la rencontre des personnes dans la rue, maintien du lien social)	Bénévoles	Présidente	A1

Compte tenu de la diversité des structures enquêtées, il n'était pas opportun de partir sur une description détaillée de chaque emploi tenu dans ces différentes structures en lien avec la cible du diplôme. Nous avons plutôt tenté de dégager les éléments communs à l'ensemble de ces emplois et les avons organisés en trois principaux blocs d'activités que l'on peut retrouver parfois au sein d'une même structure :

- accueil, information et orientation des publics ;
- conception et mise en œuvre de projets d'animation à caractère social, culturel, de loisirs ;
- médiation et accompagnement social ou éducatif.

Nous avons fait le choix d'illustrer dans un premier temps chaque activité à partir de quelques exemples concrets puis d'en définir les généralités.

4.3.1. Les activités d'accueil, d'information et d'orientation des publics

Parmi les structures enquêtées, trois seulement ont une activité d'accueil, d'information et d'orientation du public sans que n'y soit aussi associées les deux autres activités énoncées ci-dessus. Parmi ces trois, une seule s'inscrit véritablement dans le champ social (centre hospitalier), les deux autres relèvent soit du secteur de la petite enfance (halte-garderie), soit du secteur tertiaire privé (office de tourisme). Nous ne nous attarderons donc pas sur ces deux derniers cas car d'un côté les activités sont tournées vers la garde d'enfants³⁰ et de l'autre les activités sont plutôt celles ciblées par le bac pro ARCU.

Un exemple : les activités des agents d'accueil en milieu hospitalier

Dans le centre hospitalier, les stagiaires sont accueillis au bureau des entrées, composé d'une quinzaine d'agents d'accueil répartis sur trois pôles et d'une responsable, elle-même sous la responsabilité hiérarchique du service financier de l'établissement. Le premier pôle d'accueil qui fonctionne 7 jours sur 7 et 24H sur 24, se situe dans le hall à l'entrée de l'un des bâtiments du centre. L'agent d'accueil, situé derrière un comptoir, a en charge l'information et l'orientation des visiteurs qui le plus souvent soit viennent rendre visite à un patient hospitalisé, soit se rendent à une consultation médicale. L'agent est donc chargé de les orienter vers les services concernés. Il a aussi en charge l'ensemble des appels entrants qu'il doit rediriger vers les personnes adéquates (secrétariats médicaux des différentes unités, chambre d'un patient...). Le second pôle d'agent d'accueil est orienté sur des tâches d'ordre administratif. En retrait du hall, l'agent dispose d'un bureau où il reçoit les

³⁰Cette structure emploie deux auxiliaires de puériculture, un éducateur de jeunes enfants et deux agents titulaires du CAP Petite enfance. Il a été reconnu lors de l'entretien qu'il ne s'agissait pas du lieu de stage idéal pour un Bac pro SPVL. La cible est plutôt celle du Bac pro ASSP.

publics (patients ou leur famille) dans l'objectif de constituer leur dossier administratif au moment de leur entrée et sortie des services de soins. Pour cela, il doit récupérer auprès des usagers toutes les pièces justificatives nécessaires (pièces d'identité, carte vitale, carte de mutuelle...), s'assurer s'il le faut directement auprès des services de mutuelles ou de sécurité sociale des conditions de prise en charge des patients. Il peut être amené dans ce cadre à rechercher des informations sur les droits des patients pour être en mesure de renseigner de façon conforme le logiciel de gestion (codes spécifiques à reporter pour chaque mode de prise en charge et régime de sécurité sociale). De même, il renseigne ce même logiciel à partir des informations communiquées par le patient ou les services (nom, adresse, numéro de chambre...). Il gère, à la demande des usagers, les lignes téléphoniques dans les chambres ainsi que la mise en marche des téléviseurs. Il effectue pour cela l'ouverture des lignes (toujours à partir de son logiciel) et délivre les télécommandes en échange d'un chèque de caution. Dans le cadre de cette activité, il effectue des encaissements, qu'il peut aussi être amené à faire lorsque des personnes externes viennent acheter des tickets-repas (pour déjeuner avec les patients). Tout le long du séjour du patient, il gère le suivi de son dossier (en cas de changement de chambre, de problèmes d'ordre technique...) et pour ce faire peut solliciter les services médicaux ou techniques de l'établissement. Au moment du départ du patient, il enclenche le processus de facturation, activité qui est confiée à un agent spécifique qui ne s'occupe que de cela. Cette facturation, adressée en dernier lieu au débiteur concerné (patient, tutelle...), est établie en fonction de divers paramètres comme la nature du séjour (long, court, chambre individuelle, coûts téléphoniques...) et les affectations du malade (taux de prises en charge sécurité sociale, mutuelle...). La gestion administrative du dossier des patients repose donc sur l'application d'un ensemble de procédures et requiert une bonne maîtrise des règles en matière d'assurance maladie. Le troisième pôle concerne l'accueil des personnes qui viennent en consultation externe. L'agent délivre un bon de consultation, constitue le dossier du patient dans le but d'émettre là encore une facture pour le patient. Précisons que la responsable du bureau des entrées outre son rôle d'encadrement des agents d'accueil et de planification des activités, gère en grande partie le contentieux en cas de facture non payée (mise en relation avec les familles, l'assistante sociale...) et informe les familles sur des aspects pointus relatifs à la période d'hospitalisation. L'ensemble des agents ainsi que la responsable assurent une veille sur la sécurité des lieux en signalant tout dysfonctionnement (éclairage, ascenseur, objet encombrant dans le hall...) au service technique ou au service de sécurité de l'hôpital.

Des activités d'accueil transversales aux autres champs professionnels

Dans bon nombre de structures enquêtées dans le cadre des champs A1 ou A2, le pôle « accueil » occupe une place prépondérante qui fait parfois partie intégrante de l'activité des titulaires d'emploi. Nous pouvons en citer plusieurs exemples comme l'association M. dont l'objectif est de faciliter la médiation entre les usagers et les services publics/privés et l'accès aux droits ou l'association A. dont la vocation est de manifester une solidarité active aux personnes étrangères ou d'origine étrangère en favorisant leur accès aux droits, en contribuant à leur promotion humaine, culturelle et sociale et en participant à leur insertion socio-culturelle. Ces deux associations s'inscrivent a priori de par leur finalité dans le champ A1.

Dans la première association, les usagers sont reçus en premier lieu par un agent d'accueil qui a pour fonction de recueillir leurs demandes ou besoins, de les orienter éventuellement directement vers les services compétents ou de prendre rendez-vous avec un ou une médiatrice de l'association qui va le prendre en charge et tenter de solutionner son problème. Cet agent est également chargé du standard de l'association et reçoit à ce titre tous les appels entrants. La deuxième association dispose d'une permanence d'accueil occupée par une personne en contrat aidé (à temps partiel) qui reçoit là encore les usagers (de visu ou par téléphone), les informe des activités de la structure (atelier d'alphabétisation, aide aux devoirs...), les accompagne dans leurs démarches administratives ou autres (aide judiciaire...), peut les orienter vers les structures adéquates, participe à la mise en œuvre de sorties culturelles (organisation, planification, et accompagnement), et coordonne les activités des différents salariés ou bénévoles intervenant dans l'association (aide aux devoirs, français langue étrangère...).

Cette fonction d'accueil des publics est également fortement présente chez les bailleurs sociaux, notamment dans les résidences étudiantes où ceux que l'on nomme souvent des régisseurs sont entre autre en charge du standard téléphonique, de l'information des publics et de façon informelle sont souvent amenés à jouer un rôle « d'assistance » et de conseil auprès des résidents.

Dans quasiment toutes les structures faisant partie du champ de notre étude, la fonction d'accueil est omniprésente dans la mesure où les emplois dont il est question ont pour objet de mettre systématiquement en présence un usager exprimant un besoin et une structure cherchant à répondre à ce besoin. La fonction d'accueil constitue donc la première interface entre ces deux entités. Dans tous les cas, les activités d'écoute et d'orientation sont essentielles pour déterminer la demande de l'utilisateur et le mettre en relation avec les personnes qui pourront répondre à sa demande. Il est donc attendu du personnel d'accueil une compréhension rapide des situations et une connaissance assez large des milieux institutionnels (pôle emploi, mission locale, CAF, collectivités territoriales...) et de leurs attributions (qui fait quoi ?).

4.3.2. Les activités de conception et de mise en œuvre de projets d'animation à caractère social, culturel, de loisirs ou sportif

Dans une large partie des structures enquêtées qui s'inscrivent soit directement dans le champ A2, soit de façon transversale dans le champ A1-A2, les activités de conception et de mise en œuvre de projets d'animation reviennent systématiquement et peuvent renvoyer à des projets d'ordre social (prévention jeunesse, lutte contre la déscolarisation, lien intergénérationnel, travail sur l'autonomie des personnes...), culturel (accès à des œuvres théâtrales, cinématographique, des expositions...), ou de loisirs (ateliers créatifs...) s'adressant soit de façon indifférenciée à un large public d'adultes ou d'enfants, soit à un public ciblé comme les jeunes enfants, les enfants et/ou adolescents, les personnes âgées ou les personnes handicapées.

Le cas de l'animation en résidence de retraite

Il n'est pas rare à présent que les structures d'accueil des personnes âgées comme les EHPAD, disposent d'un poste d'animatrice dont la fonction est de maintenir le lien social des résidents en leur offrant une ouverture vers le monde extérieur et en essayant de conserver des habitudes de vie. L'animatrice rencontrée qui possède une maîtrise en psychologie³¹ est depuis peu assistée quelques après-midi par semaine par une aide médico-psychologique (AMP). Dès l'arrivée d'un résident (et une fois par an par la suite), elle participe avec d'autres membres de sa structure (psychologue, gouvernante, équipe de soins) à l'élaboration d'un projet de vie qui consiste à rechercher avec le résident ses besoins et souhaits autour d'activités diverses. L'animatrice doit proposer différents types d'activités (motrices, intellectuelles, récréatives, culturelles...) qui correspondent à des besoins spécifiques et tiennent compte des éventuelles pathologies des résidents et mettre en place un programme d'animation hebdomadaire. Si elle n'est pas en mesure d'assurer elle-même les animations, elle recherche des intervenants externes comme c'est par exemple le cas pour l'atelier de zoothérapie, la gymnastique... Chaque intervention externe doit faire l'objet d'une négociation en termes de tarifs, d'horaires et de modalités de mise en œuvre. De son côté, l'animatrice organise et met en œuvre différents ateliers comme la cuisine, la revue de presse...

« Pour la revue de presse, j'installe les résidents, c'est un petit peu moi qui la dirige, on part sur le journal local, la Provence, donc d'abord c'est l'occasion de rappeler la date, de poser la journée. Il y a des dames à qui je fais lire les gros titres, celles qui peuvent et puis après on choisit un sujet et j'essaie de les amener

³¹ Ayant des difficultés à trouver un emploi à la sortie de l'université, cette jeune dame s'est orientée dans un premier temps vers l'animation auprès des enfants en périscolaire, puis a occupé des postes d'accueil avant d'intégrer ce poste d'animation auprès des personnes âgées qui lui permet à présent d'avoir une situation plus stable, en CDI.

à s'exprimer sur le sujet, à donner un avis même si c'est une petite phrase, voilà donc le but c'est de les amener à discuter, à donner un avis, à s'exprimer, voilà donc cela dure une petite demi-heure et après ça dépend des gens qui participent ou pas. Voilà j'ai un petit noyau de personnes... Je dois avoir grosso modo une dizaine de personnes sachant que c'est une activité qui demande quand même une certaine capacité cognitive donc il faut prendre des gens qui sont capables de s'exprimer, qui ne sont pas trop désorientés et l'après-midi c'est le groupe tricot. Donc là pareil, c'est une activité qui nécessite déjà de savoir tricoter et aussi d'avoir toujours la capacité manuelle de le faire donc on a aussi un groupe de dames bien assidues sur cette activité là... » (Animatrice de la maison de retraite LS).

L'animatrice effectue également l'achat du matériel nécessaire à la réalisation des ateliers et de façon globale gère l'enveloppe budgétaire qui lui est impartie annuellement. Elle est amenée à accompagner les résidents lors d'activités qui ont lieu à l'extérieur de la résidence (piscine, sorties culturelles...). Elle peut mettre en place des projets de partenariat avec des structures diverses comme par exemple les centres sociaux dans le cadre de projets de rencontres intergénérationnelles. A la suite des activités menées, elle renseigne une fiche pour chaque adhérent sur leur participation, et les relance régulièrement si elle constate des absences aux ateliers où ils sont inscrits. Elle établit annuellement un bilan de la participation des résidents aux activités et un bilan général de l'ensemble des activités qui est soumis au directeur de l'établissement. De façon à tenir les familles informées des activités à venir ou passées, elle réalise un journal où celles-ci sont présentées. A chaque prise en charge des résidents, elle doit veiller au respect des règles de sécurité.

Un exemple d'animatrice ludothécaire

L'animatrice ludothécaire que nous avons rencontrée se définit comme une animatrice socioculturelle et inscrit véritablement son action au cœur du courant de l'éducation populaire. Elle est rattachée au service Jeunesse et vie scolaire de la mairie d'une petite commune. Elle a un grade d'adjoint d'animation de catégorie C³². Elle exerce des fonctions d'accueil (réception du public, permanence téléphonique), d'encadrement et d'animation de groupe ou personnes de tout âge autour d'activités utilisant le jeu. Elle sélectionne et prépare le matériel en fonction des différents publics accueillis (individuel ou collectif, enfants/adultes) et des objectifs poursuivis (motricité, acquisition des couleurs, des chiffres...) et aménage les espaces de jeux en conséquence. Elle élabore des projets collaboratifs avec diverses structures (écoles, centre de loisirs, résidence de retraite, assistantes maternelles...) pour lesquelles elle met en place des ateliers ayant le jeu comme support d'animation. Elle organise dans sa commune des événements ludiques à l'occasion par exemple de la fête nationale du jeu qui nécessitent une collaboration étroite avec d'autres services (communication, RH, techniques) et la recherche de partenaires ou de bénévoles. Son activité s'organise également autour de nombreuses tâches administratives : régie dans le cadre de la gestion des prêts payants de jeux, relations avec les fournisseurs pour l'achat de nouveaux jeux, gestion du fichier adhérents et usagers (saisie et mise à jour informatique), commandes, inventaires, classification et rangement des jeux, gestion informatique du stock des jeux et jouets et enfin rédaction des bilans de fonctionnement des activités menées à l'attention de sa responsable hiérarchique et de certaines structures de financement comme la caisse d'allocation familiale (CAF).

³² Après avoir obtenu un DUT Carrières sociales option animation sociale et socioculturelle, cette jeune personne s'est lancée dans une carrière d'animatrice d'abord dans différents villages de vacances en France et à l'étranger, puis a repris des études pour obtenir un certificat de ludothécaire. Cette formation lui a permis de créer une association à partir de laquelle elle proposait des activités à différentes structures autour du jeu. C'est ainsi qu'elle a intégré le service jeunesse de cette mairie.

Un exemple autour du secteur Famille-adulte dans un centre social

La personne rencontrée, ancienne élève du bac pro SPVL (session 2007) est à présent responsable d'un des secteurs d'un centre social appelé le secteur Famille-Adultes, qui a pour vocation de répondre à des finalités comme l'exercice de la parentalité, la socialisation, l'accès aux loisirs et à la culture, le développement de l'estime de soi³³, etc. Elle a en charge la mise en œuvre d'actions variées qui s'inscrivent dans le cadre des finalités poursuivies et qui s'adressent prioritairement à des personnes adultes (ou adultes avec enfants en bas âge). Parmi ces actions, il y a par exemple le lieu d'accueil, dispositif financé et chapeauté par la CAF qui consiste à accueillir des enfants de moins de 4 ans avec leurs parents (en général la mère) pour créer une relation d'échange autour d'activités de jeux (découverte, tapis d'éveil, jeux d'encastrement, puzzles, parcours de motricité) et faire en sorte que le parent accompagnateur échange avec la responsable ou d'autres personnels présents (psychologue, éducatrice jeunes enfants) sur les préoccupations quotidiennes qu'il rencontre (sommeil, poussées dentaires, allaitement...). Une autre activité développée au sein de ce secteur est le « café-causette » qui permet de créer des échanges verbaux entre participants autour d'un thème choisi. Là encore la responsable est accompagnée de trois personnels qualifiés qui tournent chaque semaine : une psychologue mais aussi des personnes venant de structures externes comme le planning familial ou la CAF. Les thèmes abordés tournent autour de la parentalité (faut-il être mère pour être femme et qu'est-ce que la maternité ?), de la vie quotidienne (comment gérer son argent et s'en sortir à la fin du mois ?), de la sexualité... Certains thèmes nécessitent en amont une préparation. Lors de la séance la responsable veille au respect de certaines règles notamment d'écoute mutuelle sans jugement de valeur. La responsable met également en œuvre des ateliers créatifs, le dernier portant sur la mosaïque. Elle gère pour cela l'achat des fournitures nécessaires dans le respect du budget annuel qui lui est alloué. Elle met en place des sorties culturelles (théâtre, cinéma) des adhérents en tenant compte de leur demande. Ce type d'activités nécessite d'informer les usagers en amont mais aussi souvent de les relancer pour être certaine qu'ils seront présents le jour J. Chaque année, la responsable établit un bilan de son activité pour sa direction, le conseil d'administration mais aussi à destination des structures qui financent une partie des activités (CAF, conseil général, mairie...). De même chaque activité est définie dans le cadre d'un projet écrit qu'elle est amenée à rédiger et qui constitue une partie du dossier de demande de subvention à partir duquel l'association est financée.

Au travers de ces trois exemples mais aussi en référence à l'ensemble des situations que nous avons analysées dans les différentes structures enquêtées, se dégage le processus à l'œuvre dans la conduite des activités de montage et de mise en œuvre de projet d'animation. Dans un premier temps, il s'agit de définir le projet en lui-même c'est-à-dire d'argumenter sur ses buts ou finalités. Comme on l'a vu la mise en œuvre d'actions spécifiques (revue de presse, atelier tricot, lieu d'accueil mais aussi activités sportives dans d'autres cas...) répond toujours à des besoins eux-mêmes spécifiques (favoriser l'expression orale, maintenir une dextérité manuelle, exercer sa parentalité, lutter contre la délinquance juvénile...) qu'il s'agit donc de préciser. L'animateur doit ensuite rechercher les actions qui vont répondre à ses objectifs, organiser et planifier leur mise en œuvre soit en réalisant lui-même l'activité et dans ce cas il doit s'assurer de disposer des conditions et du matériel nécessaires, soit en ayant recours à un intervenant externe ce qui nécessite alors la recherche de celui-ci et une négociation en termes de tarifs ou de prestations. Certains projets, comme par exemple le maintien des liens intergénérationnels, se mettent en place dans le cadre de partenariats avec d'autres structures associatives. L'animateur est donc en charge du développement de ses partenariats. Il lui revient également de maîtriser les dépenses engagées dans le cadre du budget annuel qui lui est imparti. Très souvent, les projets s'inscrivent dans le cadre de financement particulier auprès d'organismes publics (CAF, conseil général...) ou privés (mécénats, entreprises) qu'il s'agit donc de solliciter. Le montage des dossiers de subventions a souvent été qualifié par nos interlocuteurs de procédure lourde et

33 Cette ancienne élève, dont la vocation initiale était de poursuivre des études d'infirmière, travaillait durant sa scolarité dans un centre social en qualité d'animatrice pour les enfants les mercredi après-midi et vacances scolaires. Pour des raisons personnelles elle a dû abandonner l'école préparatoire aux études d'infirmières et a été engagée dans ce même centre social comme animatrice sur un contrat d'aide à l'emploi dans un premier temps, puis est passée en contrat à durée indéterminée. Elle occupe le poste de responsable de secteur depuis plus d'un an et a obtenu entre temps par la voie de la formation continue le BPJEPS Loisirs tous publics.

exigeante en termes de rédaction, de justificatifs à fournir ou de critères à présenter et occupe de fait une part non négligeable de l'emploi du temps des personnes rencontrées, si elles ne sont pas directement confiées, comme nous l'avons vu quelquefois, à l'équipe de direction. De plus, le financement des actions n'étant jamais garanti au-delà d'une année, le renouvellement de la demande se fait annuellement et nécessite les mêmes contraintes en termes de montage de dossier. Le directeur d'une association d'éducation populaire nous disait d'ailleurs à ce sujet qu'en 2015 il avait 31 demandes de subvention à réaliser et qu'en moyenne comme le montrait une étude sur le secteur de l'animation socioculturelle, les associations en faisaient 18 par an. En dernier lieu, chaque action mise en œuvre fait l'objet d'un bilan qui s'adresse à la fois à l'interne pour en mesurer l'efficacité et réajuster si nécessaire certains éléments mais aussi aux organismes financeurs en fonction des critères prédéterminés.

4.3.3. Les activités de médiation et d'accompagnement social ou éducatif

Les structures qui mettent en œuvre les activités de médiation et d'accompagnement social sont souvent les mêmes que celles dans lesquelles sont mis en place les projets d'animation que nous venons de décrire. Dans notre échantillon, on retrouve essentiellement des centres sociaux et/ou culturels qui ont la double vocation (animation et accompagnement) ou encore des associations d'aide à l'insertion sociale qui s'adressent souvent à des publics ciblés (handicapés, personnes immigrées, personnes en difficulté sociale ou isolées).

Un exemple de médiatrices polyvalentes

L'association M., dont l'objectif est de faciliter la médiation entre usagers et services (publics ou privés) et leur accès aux droits, est financée à moitié par des fonds publics (conseils général, régional et Etat) dans le cadre du contrat urbain de cohésion sociale (CUCS), l'autre moitié relevant de fonds privés issus de partenariats avec des grandes entreprises comme EDF-GDF, ou la société des eaux d'une ville. L'association emploie une cinquantaine de personnes, dont la moitié est en emploi aidé (CUI-CAE ou contrat d'avenir), localisées sur sept sites différents, dirigés par trois responsables qui assurent un rôle de coordination et d'encadrement des équipes de médiatrices polyvalentes, emploi exclusivement féminin dans cette structure. Les activités de ces médiatrices consistent à recevoir de façon individuelle toute personne rencontrant des difficultés d'ordre administratif ou ayant besoin d'informations (aides publiques, indemnisation...). Elles doivent dans un premier temps établir un diagnostic des personnes (situation familiale et budgétaire le plus souvent) de façon à bien cerner la problématique puis mettre en place des procédures, démarches ou actions pour y répondre. Si par exemple une personne est en rupture de droit à la CAF, la médiatrice recherche d'où vient le problème, en téléphonant ou en écrivant directement aux services concernés. Elle peut aussi faire des démarches directement sur internet avec la personne. Elles participent également à la mise en place d'actions collectives dans le cadre par exemple de la lutte contre la précarité énergétique, soutenues par des entreprises pour éviter les impayés. Certaines activités ne peuvent leur être confiées comme le montage de dossiers de surendettement, ou de dossier de fonds solidarité logement (FSE). En revanche, elles sont habilitées par le conseil général à accompagner les personnes sur les dossiers du fonds de solidarité énergie (aide pour le maintien du gaz et de l'électricité). La frontière avec les assistants sociaux n'est pas toujours évidente à établir d'autant plus que si ces derniers revendiquent leur rôle, ils ont aussi tendance à orienter leur public vers ce type de structure, étant eux même fortement sollicités. Les médiatrices ont plutôt tendance à se considérer quant à elles comme des « écrivains publics ».

L'accompagnement à l'insertion professionnelle dans une association d'éducation populaire

Cette association qui par ailleurs met en œuvre divers projet d'animation et gère un centre de loisirs pour enfants accueille des jeunes en situation de déscolarisation pour les aider à obtenir le brevet aptitude aux fonctions d'animateur (BAFA). En échange d'une période d'activité de bénévole de quatorze jours durant lesquels ils sont en découverte animation auprès des enfants du centre de loisirs, l'association finance leur formation au BAFA. Lorsqu'ils ont obtenu leur diplôme et s'ils souhaitent continuer dans cette voie, ils bénéficient avec l'aide d'une des animatrices socioculturelles de

l'association d'un accompagnement dans leur démarche de recherche d'emploi (lettre de motivation, CV, ...) et d'une orientation vers les structures adéquates (pôle emploi, mission locale...). Celle-ci a mis en place également un partenariat avec une autre association qui intervient sur les questions liées à la connaissance du milieu professionnel, de l'estime de soi, sur les évaluations en milieu de travail (dispositif initié par Pôle emploi).

L'accompagnement social et éducatif dans un centre médico-social

L'établissement enquêté, un ESAT (établissement et services d'aide par le travail) reçoit des personnes adultes en situation de handicap psychique (schizophrénie, troubles bipolaires, psychose...). Il a une double mission d'accompagnement à la fois par un soutien à l'activité professionnelle et par un soutien social et éducatif. Chaque activité professionnelle (restauration, espaces verts, nettoyage industriel...) est encadré par un moniteur d'atelier qui définit avec chaque personne des axes de travail et des objectifs qui relèvent de façon plus globale de son projet personnalisé. Ce projet qui prend en compte également tout l'accompagnement social et éducatif nécessaire à chaque individu est mis en place par un éducateur technique spécialisé qui lui-même travaille en étroite collaboration avec une équipe de travailleurs sociaux (un psychologue, une éducatrice spécialisée et une conseillère en économie sociale et familiale). L'éducateur technique a en charge l'évaluation des compétences des personnes et leur difficulté par rapport à l'acquisition de leur autonomie. Aidé du moniteur d'atelier, il élabore donc des grilles d'évaluation et d'observation pour chaque individu en fonction de son projet personnel. L'éducatrice quant à elle va travailler sur différentes notions (mémorisation, attention, observation, élocution, présentation...) à partir de supports informatiques, de groupes de parole, d'atelier d'écriture tandis que la conseillère travaillera plutôt sur des aspects administratifs (formulaire à remplir, à qui ? comment ? notion budgétaire, équilibre alimentaire...). Toute l'équipe travaille également en partenariat avec différentes entités externes (assistants sociaux, service d'accompagnement à la vie sociale, centre médicaux psychosociaux...).

Le développement du lien social au sein d'un quartier en réhabilitation

Cette association MC a pour objet de créer et développer du lien social. Il s'agit d'un lieu d'accueil, de rencontre et d'écoute pour favoriser la mixité des différents publics d'un quartier. L'association répond également aux besoins des habitants pour la gestion et l'animation d'un local multiservices. La première action mise en place a été l'achat d'un lavomatique afin de permettre aux habitants de laver leur couette dans une machine à grande capacité pour un tarif modique. Puis trois autres actions ont été développées. La première est axée sur le bien-être personnel avec la présence d'intervenants professionnels (esthéticienne, coiffeuse, psychologue) une après-midi par semaine. La deuxième action est centrée sur l'écoute et l'accès aux droits, là aussi avec la venue d'intervenants extérieurs et la troisième action est conduite autour de la convivialité et de l'éco-citoyenneté avec la vente de produits de producteurs locaux. Deux personnes sont employées dans cette structure, une médiatrice et une animatrice toutes deux en contrat aidé. Elles travaillent en partenariat avec la CAF, la mairie, et d'autres associations.

Comme nous venons de le voir au travers de ces quelques exemples, les activités de médiation et d'accompagnement social ou éducatif nécessitent en premier lieu que soit clairement identifié les besoins du « bénéficiaire » pour être en mesure de mettre en œuvre ensuite les actions en réponse à ce besoin. Parfois il s'agit simplement d'orienter les personnes vers les structures adéquates qui elles-mêmes les prendront en charge (mission locale par exemple pour des jeunes en recherche d'emploi, ...). On rejoint alors ici les activités décrites précédemment d'accueil, d'information et d'orientation. Quoi qu'il en soit, la conduite de ces activités requiert une très bonne connaissance des organismes sociaux, médicaux ou institutionnels et de leur fonctionnement d'autant plus qu'il n'est pas rare que les structures développent des conventions de partenariats avec certaines d'entre eux comme EDF par exemple dans l'un des cas cités. Une des associations rencontrées appartient à un réseau d'une vingtaine de structures dans le domaine de la solidarité ce qui permet de mutualiser certaines actions (permanences juridiques, écoute psychologique...). La recherche de ces partenariats est généralement assurée par l'équipe de direction dans le cadre de petites structures ou les responsables hiérarchiques intermédiaires dans le cadre des plus grosses entités. Outre ces aspects d'accompagnement d'ordre

« administratif », plusieurs associations mettent en œuvre différents types d'actions qui peuvent toucher aussi bien au bien-être personnel qu'à l'insertion des personnes par le biais par exemple de cours d'alphabétisation ou de soutien scolaire pour les enfants en difficulté. Si dans la majorité des cas, les associations sont en situation d'accueil des publics, il faut préciser que l'activité de certaines d'entre elles (nous n'en avons rencontré qu'une dans le cadre de cette étude) consiste à aller vers les publics en difficulté, notamment les personnes sans domicile fixe. La posture à adopter n'est donc pas tout à fait la même dans ce cas et nécessite la mise en place d'une véritable relation de confiance entre usager et intervenant.

4.4. Pratiques de recrutement et profil des intervenants associés aux activités des champs G1, A1 ou A2

Comme nous l'avons précisé en début de chapitre, dix-sept des structures enquêtées ont un statut associatif, les quatre restantes relèvent de la fonction publique hospitalière et des collectivités territoriales. Cette dimension statutaire a une incidence sur les modes de recrutement à l'œuvre en matière de statut d'emploi et de profil recherché : dans la fonction publique territoriale ou hospitalière, le mode de recrutement qui est celui du concours obéit à des règles strictes d'accès aux emplois selon les catégories (niveau de formation, dossier de candidature, examen devant jury...).

Pour les structures associatives on peut mettre en avant deux constats :

- La plupart des structures fonctionnent avec une part réduite de contrat à durée indéterminée, quelques CDD ou vacataires notamment pour les activités d'animation, et dans bien des cas ont recours aux emplois aidés de type CUI-CAE ou emploi d'avenir sans lesquels la pérennité de la structure serait remise en cause.
- Leur fonctionnement est également rendu possible grâce à l'implication de nombreux bénévoles qui interviennent dans des domaines spécifiques. Les cours d'alphabétisation par exemple sont souvent assurés par des retraités, anciens professeurs ou ayant exercés des fonctions d'encadrement. L'un des centres sociaux investigués emploie par exemple en contrat à durée indéterminée un directeur, sept animateurs socioculturels et pas moins de soixante-dix bénévoles interviennent toute l'année sur la structure.

En termes de profil des emplois ciblés par le diplôme, les situations sont assez variées et vont souvent de pair avec le statut d'emploi. Ainsi comme l'exige leur statut, les personnes recrutées sur des emplois aidés sont des personnes qui rencontrent des difficultés d'insertion en raison le plus souvent de leur absence de qualification professionnelle. Par conséquent, les critères de sélection des employeurs portent dans ce cas sur la motivation et le projet professionnel de la personne, et éventuellement ses expériences antérieures. Dans plusieurs structures, les personnes recrutées sous ce statut se sont engagées dans un cursus de formation leur permettant de décrocher un diplôme du secteur social notamment de moniteur éducateur dans deux structures, d'éducateur spécialisé dans une autre. A terme, les employeurs espèrent ainsi pouvoir les recruter en contrat à durée indéterminée dans la mesure où ils trouvent les subventions nécessaires pour financer leur emploi.

Deux des associations enquêtées (un ESAT et une association d'accompagnement social) n'emploient que des personnes diplômées spécialistes du travail social (assistante sociale, éducateurs spécialisés, BTS ESF) ou de l'animation (BPJEPS) en réponse aux exigences fixées par les financeurs. De façon générale, c'est essentiellement dans l'exercice des activités liées à l'accompagnement social et à la médiation que l'on retrouve des personnes titulaires de diplômes du secteur social (BTS ESF, DE éducateur, moniteur-éducateur, AMP...). Ce sont d'ailleurs ces activités qui s'adressent à des publics souvent difficiles pour lesquelles sont attendues une certaine expérience et une plus grande maturité.

Parmi les autres salariés bénéficiant d'un contrat de travail à durée indéterminée, les profils diffèrent en fonction des activités exercées. Ainsi, pour l'alphabétisation seront plutôt recrutées des personnes ayant suivi un cursus en français langue étrangère. Dans l'animation sociale, culturelle ou de loisirs, les personnes sont souvent rentrées dans la structure comme bénévoles dans un premier temps ou

encore en qualité d'animateur auprès des enfants avec un simple BAFA et ont ensuite progressé pour certains sur des postes de responsable de secteur. Comme nous l'avons déjà mentionné, le BPJEPS reste une référence forte pour les professionnels de ce secteur qui n'hésitent pas à engager leur personnel par la voie de la formation continue dans un processus d'acquisition de ce diplôme. Seule une personne parmi toutes celles interviewées est diplômée d'un bac pro SPVL. En effet, si dans l'ensemble la formation est jugée intéressante par les structures qui accueillent les jeunes stagiaires du bac pro, de nombreuses critiques sont adressées aux stagiaires eux-mêmes : à deux ou trois exceptions près, nos interlocuteurs les estiment de façon générale peu aptes à entrer dans la vie active à l'issue de leur formation par manque d'une part de motivation, mais aussi comme nous l'avons déjà dit, par manque de maturité et enfin, dans bien des cas, parce qu'ils jugent également leur niveau de compétences insuffisant notamment en matière de méthodologie de projet ou pour tout ce qui relève des aspects rédactionnels (syntaxe et orthographe).

Ces observations de terrain confirment que sans une poursuite d'études vers des diplômes du secteur social ou de l'animation, les jeunes sortants du bac pro SPVL ont peu de chance d'être embauchés directement autrement qu'en emploi aidé.

5. EN CONCLUSION

En dépit du manque de visibilité et de lisibilité dont il semble souffrir, le bac pro SPVL a pris toute sa place dans l'offre de formation du ministère, comme en atteste l'évolution constante de ses effectifs ainsi que sa présence notable sur l'ensemble du territoire. Il s'agit d'un diplôme construit de façon fort complexe autour de quatre champs professionnels dont les cibles professionnelles ne sont pas identifiées de façon très précise et sans doute cette complexité participe largement à son manque de visibilité. Il est de toute évidence attendu d'une rénovation future du diplôme qu'elle apporte plus de clarté sur son contenu.

L'arrivée du bac pro en trois ans, et donc l'abrogation du cursus de formation en BEP Carrières sanitaires et sociales, modifie considérablement le public de ce diplôme. Si, à sa création, les élèves s'orientaient manifestement en majeure partie vers des carrières du secteur sanitaire, les récentes recrues ont davantage fait le choix d'une carrière dans le domaine du secteur social, ce qui aura à n'en pas douter une incidence sur leur parcours d'insertion sur le marché du travail.

Pour les sortants originaires du bac pro en deux ans, il n'a pas toujours été aisé de trouver un emploi dans ce champ spécifique. Même si certains se retrouvent sur des emplois à caractère sanitaire, ils sont nombreux aussi à occuper un emploi éloigné de leur spécialité d'origine ou en recherche d'emploi. Plus encore que pour d'autres spécialités de formation, les sortants de ce diplôme s'insèrent dans l'emploi de façon précaire (temps partiel, contrat à durée déterminée) et sont nombreux à y être maintenus de façon durable. Ce constat n'est pas spécifique toutefois aux diplômés de SPVL mais constitue l'une des caractéristiques des deux champs d'insertion visés par le diplôme : le social et l'animation.

Même si la finalité première du baccalauréat professionnel demeure l'insertion professionnelle, le bac pro SPVL constitue un bon socle de connaissances pour une poursuite d'études vers des BTS ou des diplômes du secteur social ou de l'animation, parfois de niveau de formation équivalent, visant par la suite à intégrer des emplois souvent difficiles à occuper par des jeunes de dix-huit ans. Cette poursuite d'études est d'ailleurs la plupart du temps encouragée par les professionnels qui ont tendance à reprocher aux stagiaires qu'ils reçoivent un manque de motivation et de maturité ou encore souhaiteraient que soient approfondis certains aspects techniques.

L'analyse des emplois ciblés par le diplôme nous a montré qu'il y a lieu de distinguer les activités qui relèvent de la gestion du patrimoine locatif des trois autres champs professionnels qui eux pourraient davantage faire l'objet d'un regroupement dans l'écriture du prochain référentiel.

En ce qui concerne la gestion du patrimoine locatif, que ni les enseignants, ni les professionnels rencontrés ne souhaitent voir écartée du prochain référentiel, sans doute y a-t-il à réfléchir à mieux orienter le diplôme sur l'un des emplois-types identifiés, celui de la gestion technique du logement du locataire avec la réalisation des états des lieux entrants et sortants, la prise en charge de tout l'aspect technique du logement, avec entre autres la gestion de l'entretien courant du logement et des parties communes, et la gestion des réclamations, dans la mesure où le second (la gestion administrative du locataire) est davantage proposé par les professionnels à des sortants de niveau III. En effet, des connaissances juridiques et une bonne maîtrise professionnelle sont attendues pour occuper ces postes.

Quoiqu'il en soit, la description de ces deux emplois-types montre qu'il s'agit d'activités très spécifiques, assez éloignées de celles renvoyant aux trois autres domaines professionnels. On pourrait même aller jusqu'à se demander s'il n'y a pas lieu de créer un diplôme spécifique pour ce champ professionnel qui permettrait de constituer une filière à part entière sur le secteur de l'habitat (social ou autre), compte tenu de l'existence actuelle du CAP gardien d'immeubles et du BTS professions immobilières et de l'absence de diplôme sur le logement social.

Pour les emplois relatifs aux trois autres champs professionnels, nous avons vu qu'ils renvoyaient en fait à trois grands types d'activités (accueil information et orientation des publics, conception et mise

en œuvre de projets d'animation à caractère social, culturel ou de loisirs et médiation et accompagnement social ou éducatif) qui peuvent constituer certes pour chacune d'entre elles un poste de travail mais souvent s'avèrent imbriquées dans la mesure où de nombreuses structures les mettent toutes en œuvre et qu'elles constituent par conséquent des espaces de mobilité fonctionnelle pour les salariés.

N'y a-t-il pas dans la proposition de ce découpage des activités matière à organiser un nouveau référentiel qui permettraient ainsi de sortir de la logique par champs professionnels qui a prévalu lors de la construction du référentiel actuel, avec l'idée de répondre ainsi aux désirs de simplification et de visibilité du diplôme attendus par les enseignants avec la constitution d'un socle commun ?

Finalement, nos investigations nous permettent d'entrevoir deux possibilités de construction d'un nouveau référentiel. La première inclut deux blocs distincts, l'un tourné vers la gestion du patrimoine locatif versus gestion technique du logement et l'autre vers les activités d'accueil, d'information, d'orientation, d'animation et d'accompagnement social. Reste à trouver un intitulé suffisamment fédérateur pour inscrire cet ensemble dans un cadre général d'activités renvoyant au secteur « social ». La deuxième proposition consiste à isoler ces deux blocs d'activité en deux référentiels pour construire deux diplômes distincts : l'un sur le logement social et l'autre plus centré sur l'accompagnement social.

BIBLIOGRAPHIE

- Aballéa F. (2014), *Sociologie de l'intervention sociale : déprofessionnalisation d'un métier, désinstitutionnalisation d'un secteur*, Toulouse, Octarès (Le travail en débats. Hors série).
- Bailly F., Chapelle K., Prouteau L. (2013), *Les organisations de l'économie sociale proposent-elles des conditions d'emploi différentes de celles des autres organisations ? : Le cas des établissements d'hébergement pour personnes âgées*, Paris, Confédération française de l'encadrement-CGC (CFE-CGC), IRES, 72 p.
- Barthélémy F. (2012), « Analyse du processus de stabilisation de nouveaux intervenants du social », in Bercot R., *Les groupes professionnels en tension*, Toulouse, Octarès, pp. 105-120 (Le travail en débats. Série Colloques & Congrès).
- Barthélémy F. (2014), Composer avec l'exercice d'une activité de travail stigmatisée, *Sociologies. Théories et recherches*, <http://sociologies.revues.org/4661>
- Bureau M.-C., Nivolle P. (2011), « Des femmes-relais aux métiers de la médiation sociale et culturelle », in Jacquot L., *Formes et structures du salariat : crise, mutation, devenir. Des normes et transformation du travail salarié*, pp. 277-290, Nancy. Presse universitaire de Nancy.
- Cadet J.-P., Diederich-Diop L., Fournié D., Guitton C. et al. (2002), *Aides-éducateurs : à l'approche de l'échéance des premiers contrats, où en est la fonction ? Où en sont les jeunes ? Suivi de la mise en œuvre du programme "Nouveaux services Emplois-jeunes" au ministère de l'Education nationale*, Marseille, Céreq.
- Causse L., Roche P. et al. (2002), *Activité professionnelle des intervenants de proximité. Analyse d'une pratique de réduction des risques auprès des usagers de drogue*, Marseille, Céreq.
- Demazière D. (2004), Médiation et médiateurs sociaux : entre nomination et professionnalisation, *Formation emploi* n° 86, pp. 11-23.
- Divay S., (2012), La professionnalisation dormante de la médiation sociale, *Informations sociales* n° 170 (mars-avril), pp.102-108.
- Divay S. (2009), La médiation sociale : "un nouveau métier" plus de dix ans après son émergence, in Didier Demazière, *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis*, pp. 242-251, Paris, La Découverte.
- Divay S. (2004), Quand les compétences ethnicisées facilitent l'insertion professionnelle, *Hommes et migrations*, n° 1249, pp. 87-96.
- Dubouchet L., Eksl R., Ejnes R. (2013), Évaluation de la réingénierie de 10 diplômes d'état de travail social (Niveau IV à I) : Note de synthèse et préconisations, Paris, GESTE, 38 p.
- Gadéa C. (2013), *Les professions intermédiaires de l'enseignement, de la santé et du travail social comme objet de recherche en sociologie des groupes professionnels*, Paris, Armand Colin, pp. 101-120.
- Goirand S. (2014), De la construction à la légitimation d'une nouvelle fonction du social : les coordinateurs de Réussite Éducative à Toulouse, *Formation emploi*, n° 125, pp. 69-88.
- Guillaume-Hofnung M., (2012), De la nécessité de former les médiateurs, *Informations sociales*, n° 170, pp. 114-120.
- Labruyère C., Teissier J., Savoyant A., Mandon N. (2000), *Emplois-jeunes : le pari de la mutualisation. L'exemple des agents de proximité et d'information sur l'espace public*. Document n° 152 série Observatoire Céreq.
- Labruyère, C., Ollivier D., Barneaud C. et al. (2008), *Évaluation des besoins d'accompagnement des adultes relais médiateurs de ville dans les démarches de VAE : quelques pistes de travail pour conduire un dispositif facilitateur*, Net.Doc Céreq, n° 44.

- Landès L., Lefeuvre G. (2014), Les pratiques d'accompagnement individualisé des jeunes au sein des missions de lutte contre le décrochage scolaire, *Les Sciences de l'éducation...Pour l'ère nouvelle*, Vol. 47, n° 2, pp. 95-126.
- Leplay E. (2011), La professionnalisation entre compétences et savoirs professionnels : un exemple en "travail social", *Education permanente* n° 188, pp. 67-81.
- Maubant P., Piot T. (2011), « Étude des processus de professionnalisation dans les métiers adressés à autrui », *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle* 2/2011 (Vol. 44).
- Onisep (2012), *Les métiers du social* / Office national d'information sur les enseignements et les professions - Marne-la-Vallée : ONISEP - 176 p. - (Parcours; 106).
- Onisep (2014), Les métiers au service du handicap / Office national d'information sur les enseignements et les professions in *Zoom sur les métiers* (avril 2014). 52 p.
- Roche P., (2005), *La posture de proximité chez les travailleurs sociaux*. Erès/ OBVIES.
- Sinigaglia-Amadio S., (2012), *Contre la discrimination des jeunes des quartiers populaires dits sensibles : une éthique professionnelle et militante des travailleurs associatifs*, Perpignan, Presses universitaires de Perpignan.
- Tcholakova A. (2014), La relation de service comme rapport de reconnaissance : l'exemple de l'accompagnement des réfugiés vers le travail, *Travailler*, n° 32, pp. 99-129.
- Witch L. (dir.) (2013), *A propos de l'accueil libre : mutualisation d'expériences professionnelles et tentative de définition d'une pratique de travail social auprès des jeunes*, Grenoble : Institut d'Etudes Sociales - IES, 94 p.
- Zanda J.-L., Funès, C. (2012), Le champ social et médico-social : une activité en forte croissance, des métiers qui se développent et se diversifient, *Repères & Analyses* n° 44, 12 p.

LISTES DES ABREVIATIONS ET SIGLES

AMP	Aide médico-psychologique
AMS	Association médiation sociale
APM	Agent de prévention et de médiation
ARCU	Accueil, relations clients et usagers
ARHLM	Association régionale des organismes HLM
ASSP	Accompagnement, soins et services à la personne
ASSR2	Attestation de sécurité routière de 2ème niveau
Bac pro	Baccalauréat professionnel
BAFA	Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur
BAPAAT	Brevet d'Aptitude Professionnelle d'Assistant Animateur Technicien
BEATEP	Brevet d'état d'animateur technicien de l'éducation populaire
BEP CCS	Brevet d'étude professionnelle Carrière sanitaire et sociale
BP	Brevet professionnel
BPJEPS	Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport
BTS	Brevet de technicien supérieur
CAF	Caisse d'allocations familiales
CAL	Commission d'attribution des logements
CAP	Certificat d'aptitude professionnelle
CCAS	Centre communal d'actions sociales
CDD	Contrat à durée déterminée
CET	Conseiller de l'enseignement technologique
CLIS	Classe pour l'inclusion scolaire
CPC	Commission professionnelle consultative
CROUS	Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires
CUCS	Contrat urbain de cohésion sociale
CUI-CAE	Contrat unique d'insertion/Contrat d'accompagnement dans l'emploi
DE	diplôme d'état
DEPP	Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance
DGAS	Direction générale de l'action sociale

DGESCO	Direction générale de l'enseignement scolaire
DIV	Délégation interministérielle à la ville
DOM-TOM	Département d'outre-mer/Territoire d'outre-mer
DRH	Directeur des ressources humaines
EDF	Electricité de France
EHPAD	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées
EPCI	Etablissement public de coopérations intercommunales
ESAT	Etablissements et services d'aide par le travail
ESF	Economie sociale et familiale
FSE	Fonds solidarité logement
HLM	Habitat à loyer modéré
IME	Institut médico-éducatif
IVA	Insertion dans la vie active
M13	Médiance 13
MJC	Maison de la jeunesse et de la culture
ONISEP	Officie national d'information sur les enseignements et les professions
PFMP	Période de formation en milieu professionnel
RAP	Référentiel d'activités professionnelles
RATP	Régie autonome des transports parisiens
REFLET	Regards sur les flux de l'enseignement technique et professionnel
SCIC	Société centrale immobilière de la caisse des dépôts et de consignation
SNCF	Société nationale des chemins de fer
SOGIMA	Société de gestion immobilière de la ville de Marseille
SP3S	Services et prestations des secteurs sanitaire et social
SPVL	Services de proximité et vie locale
ST2S	Sciences et technologies de la santé et du social
STAPS	Sciences et techniques des activités physiques et sportives
STI2D	Sciences et technologies de l'industrie et du développement durable
STMS	Sciences et techniques médico-sociales
UHU	Unité d'hébergement d'urgence
USH	Union sociale de l'habitat
VAE	Validation des acquis de l'expérience

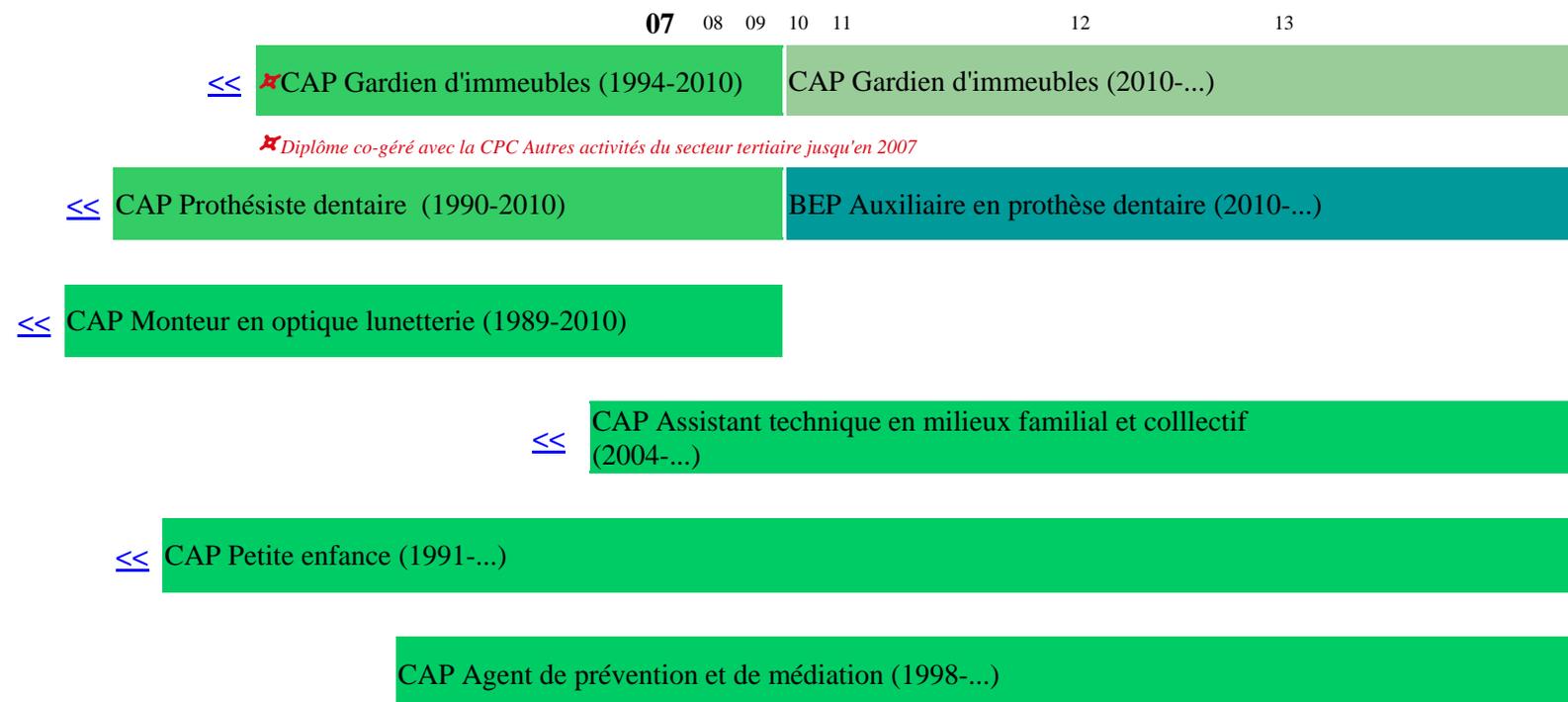
ANNEXES

- 1- Généalogie des diplômes de la 20eme CPC (niveau V, IV et III) : source Céreq (base Reflet)
- 2- Enquêtes d'insertion (Exploitation de l'enquête Génération 2010 et des enquêtes IVA 2011 et 2012)
- 3- Projets d'élèves de première et de terminales SPVL.
- 4- Exemples d'offres d'emploi parues en février 2015

Annexe 1 : Généalogie des diplômes de la 20eme CPC (niveau V, IV et III) : source Céreq (base Reflet)

Niveau V

Années



≤≤ MC Aide à domicile (1995-...)

≤≤ BEP Carrières sanitaires et sociales (1993-2011)

BEP Accompagnement,soins et services à la personne (2011-...)

≤≤ BEP Optique lunetterie (1989-...)

BEP Optique lunetterie (2010-...)

BEP : Brevet d'études professionnelles
CAP : Certificat d'aptitude professionnelle
MC : Mention complémentaire

Niveau IV

Années

≤ 07 08 09 10 11 12 13

≤ BP Préparateur en pharmacie (1997-...)

✖ BP Prothésiste dentaire (1998-2010)

✖ Diplôme relevant de la CPC Habillement jusqu'en 2007

≤ Bac techno Sciences Médico-sociales (SMS)(1992-2006)

Bac techno Sciences et technologie de la santé et du social (ST2S) (2006-2011)

Bac techno Sciences et technologies de la santé et du social (ST2S) (2011-...)

Bac pro Accompagnement soins et services à la personne Op. A:A domicile (2011-...)

Bac pro Accompagnement soins et services à la personne Op B En structure (2011-...)

Bac pro Optique lunetterie (2010-...)

Bac pro Prothèse dentaire -(2010-...)

≤ Bac pro Services de proximité et vie locale (2005-...)

✦ Diplôme de technicien Podo-orthésiste (1996-...)

✦ Diplôme relevant de la CPC Habillement jusqu'en 2007

Diplôme de technicien Prothésiste -orthésiste (1996-...)

Bac Techno : Baccalauréat technologique

BP : Brevet professionnel

BT : Brevet de technicien

Niveau III

Années

07 08 09 10 11 12 13

BTS Prothésiste dentaire (2012-...)

≤≤ BTS Service et prestation relatifs aux secteurs sanitaire et social (2007-...)

≤≤ BTS Economie sociale et familiale (1999-2009) BTS Eco. sociale et familiale (2009-...)

≤≤ DTS Imagerie médicale et radiologie thérapeutique(1992-2012) DTS Imagerie médicale et radiologie thérapeutique (2012-...)

≤≤ Diplôme de Conseiller en Economie Sociale et Familiale (DCESF) (1973-...)

BTS Diététique (1962-...)

BTS Analyses biologiques (1962-2007) BTS Analyses de biologie médicale (2007-...)

≤≤ BTS Prothésiste orthésiste (1972-...)

*Diplôme co-géré avec la CPC
Habillage à partir de 1998*

≤≤ BTS Opticien - lunetier (1997-...)

≤ **BTS Podo-orthésiste (1973-...)**

✦ *Diplôme co-géré avec la CPC*
Habillement à partir de
1998

Annexe 2 : Enquêtes d'insertion (Exploitation de l'enquête Génération 2010 et des enquêtes IVA 2011 et 2012)

Tableau 1 : caractéristiques familiales (Enquête Génération 2010)

	Effectifs[1]	%
CSP du père à la fin des études		
Ouvrier	19	33,2
Employé	18	23,5
Technicien, agent de maîtrise, VRP, profession intermédiaire	1	1,4
Cadre, ingénieur, profession libérale, professeur	6	10,6
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	3	5,1
Agriculteur	-	-
NSP, père décédé ou absent	11	26,2
CSP de la mère à la fin des études		
Ouvrier	10	17,4
Employé	33	57,1
Technicien, agent de maîtrise, VRP, profession intermédiaire	1	3,6
Cadre, ingénieur, profession libérale, professeur	4	6,2
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	2	1
Agriculteur	1	1,8
NSP, mère décédée ou absente	7	13
Situation du père à la fin des études*		
En emploi	44	83,03
Au chômage	2	6,53
Retraité	6	8,26
Père au foyer ayant déjà travaillé	-	-
Père au foyer n'ayant jamais travaillé	-	-
En formation	-	-
Décédé	1	2,18
NVPD, NSP	-	-
Situation de la mère à la fin des études*		
En emploi	45	84,37
Au chômage	1	2,74
Retraîtée	2	6,74
Mère au foyer ayant déjà travaillé	4	5,76
Mère au foyer n'ayant jamais travaillé	1	0,39
En formation	-	-
Décédée	-	-
NVPD, NSP	-	-

5 valeurs manquantes

(1) Il s'agit des effectifs de l'échantillon de sortants pour tous les tableaux de l'enquête Génération

Tableau 2 : situation des sortants 7 mois après leur sortie du système scolaire (Enquêtes IVA)

	2011			2012		
	Sortants Term. (1)	Sortants de 1°	Total	Sortants Term.	Sortants de 1°	Total
En emploi	55,6	45,1	50,35	60,2	61,2	60,7
En stage de formation	5,9	7	6,45	5,7	4,5	5,1
Sans emploi à la recherche d'un emploi	32,2	40,8	36,5	25,7	27,1	26,4
Sans emploi sans recherche d'emploi	6,2	7,1	6,65	8,4	7,1	7,75

(1)Term = terminale

Tableau 3 : Situation des sortants à la date de l'enquête = 2013 (Enquête Génération 2010)

	%
En emploi	58,4
A la recherche d'un emploi	27
Inactifs	3,8
En formation ou reprise d'études	10,8

Tableau 4 : Secteurs d'activité du premier emploi (Enquête Génération 2010)

	Effectif	%
Administration publique, enseignement santé humaine et action sociale	33	55
Commerce de gros et de détail, transports, hébergement et restauration	9	18
Activités spécialisées, scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien	3	10
Industrie manufacturière, industries extractives et autres	3	9
Autres activités de services	2	4
Information et communication	2	3
Activités immobilières	1	1

Tableau 5 : Regroupements par secteurs professionnels à partir des intitulés d'emploi (Enquête Génération 2010)

Secteurs professionnels	Effectif	%
Social	8	20,5
Sanitaire	11	28,2
Commerce/vente	12	30,8
Autres	8	20,5
Total	39	100

Tableau 6 : Secteur d'activité de l'emploi (Enquête IVA)

	2011			2012		
	Sortants Term.	Sortants de 1ère	Total	Sortants Term.	Sortants de 1ère	Total
Agriculture	0,6	4	2,3			
Bât, gros oeuvre, travaux publics					0,8	0,8
Bât, 2d oeuvre					0,2	0,2
Industrie mécanique, électricité, métallurgie	0,3		0,3	0,6	0,3	0,45
Industrie agro-alimentaire	3,3		3,3	5,2	1,7	3,45
Autres industries	1,4		1,4	0,9	2,2	1,55
Transports	0,5		0,5	0,6	0,3	0,45
Immobilier, commerce	10,4	7,2	8,8	10,7	7,8	9,25
Réparation automobile	0,6		0,6			
Hôtellerie, restauration	3,7	1,3	2,5	6,7	3,7	5,2
Administration, coll, Territoriale	9,1	16,8	12,95	11,6	10,9	11,25
Enseignement, santé	27,2	21,4	24,3	22,7	26,4	24,55
Services aux particuliers	21,5	17,3	19,4	8,1	22	15,05
Services aux entreprises	1,9	2,6	2,25	3,6	2,8	3,2
Banque, assurances	0,8		0,8		0,4	0,4
Autres	8,8	15,1	11,95	12,8	8,5	10,65
Non réponse	9,9	14,3	12,1	16,6	12,1	14,35

Tableau 7 : Regroupements par secteurs professionnels à partir des intitulés d'emploi (Enquêtes IVA)

Secteur	2011		2012	
	Effectif	%	Effectif	%
Social	64	30,8	84	28,2
Sanitaire	56	26,9	78	26,2
Industrie	10	4,8	15	5
Commerce/vente	37	17,8	54	18,1
Autres	32	15,4	47	15,8
Mal renseigné	9	4,3	20	6,7
Total	208	100	298	100
Valeurs manquantes	669		758	

Tableau 8 : Taille de l'entreprise du premier emploi (Enquête Génération 2010)

	Effectifs	%
Moins de 3 salariés	3	7
3 à 9 salariés	6	18
10 à 49 salariés	13	27
50 à 199 salariés	9	17
200 et plus	9	17
NSP	8	14

5 valeurs manquantes

Tableau 9 : Taille de l'entreprise (Enquêtes IVA)

	2011			2012		
	Sortants Term.	Sortants de 1 ^{ère}	Total	Sortants Term.	Sortants de 1 ^{ère}	Total
<10	18,4	23,2	20,8	11,5	17	14,25
10 à 49	30,8	35,8	33,3	42,3	30,5	36,4
50 à 99	31,5	19	25,25	26,6	32,9	29,75
100 et plus	2,3	0,9	1,6	5,5	3,4	4,45
NR	17	21,1	19,05	14,1	16,2	15,15

Tableau 10 : quotité de temps de travail du premier emploi (Enquête Génération 2010)

	Effectif	%
Temps plein	28	52
Temps partiel	25	48
<i>Dont:</i>		
<i>Moins d'un mi-temps</i>	7	11
<i>Un mi-temps (50 %)</i>	7	14
<i>Environ 60 % (de 21 à 28 heures par semaine)</i>	7	15
<i>Environ 80 % (plus de 28 heures par semaine)</i>	4	9

Tableau 11 : quotité de temps de travail (Enquêtes IVA)

	2011			2012		
	Sortants Term.	Sortants de 1 ^{ère}	Total	Sortants Term.	Sortants de 1 ^{ère}	Total
A plein temps	44,9	44	44,45	46,2	41,6	43,9
Temps partiel >= mi-temps	40,7	45,8	43,25	37,7	42,7	40,2
Temps partiel < mi-temps	11,5	9,3	10,4	9,8	13	11,4
Non-réponse	2,9	0,9	1,9	6,3	2,8	4,55

Tableau 12 : Statut d'emploi à l'embauche du premier emploi (Enquête Génération 2010)

	Effectif	%
Emploi à durée indéterminée	9	20
Emploi à durée déterminée	44	80
<i>dont contrats aidés</i>	5	5
<i>dont intérim</i>	4	14

Tableau 13 : Statut d'emploi (Enquêtes IVA)

	2011			2012		
	Sortants Term.	Sortants de 1ère	Total	Sortants Term.	Sortants de 1ère	Total
Contrat de professionnalisation	7,8	5,6	6,7	1,7	7,1	4,4
Autres contrats aidés	5,3	6,8	6,05	4,8	9,5	7,15
Intérim	5,2	2,2	3,7	3,1	5,8	4,45
CDD < 6 mois	22,3	37,1	29,7	29	23,1	26,05
CDD 6 mois ou plus	29,9	28,8	29,35	27,3	25,6	26,45
CDI	24,1	16	20,05	30,4	22,7	26,55
Fonctionnaire ou agent public	2,2	1,3	1,75		1,8	1,8
Aide familial	0,9		0,9		0,1	0,1
A son compte	0,3		0,3	3,2	0,4	1,8
Engagé(e) dans l'armée	0,8		0,8	0,5	1,2	0,85
Non réponse	1,2	2,2	1,7		2,6	2,6

Tableau 14 : PCS à l'embauche du premier emploi (Enquête Génération 2010)

	Effectifs	%
PCS à l'embauche (niveau agrégé)		
Profession intermédiaire	11	18
Employé	37	65
Ouvrier	5	17
PCS à l'embauche (niveau détaillé)		
Professeurs des écoles, instituteurs et assimilés	1	2
PI santé social	9	16
PI fonction publique	1	0
Employé fonction publique	11	22
Employé administratif entreprise	2	3
Employé commerce	9	17
Services aux particuliers	15	24
Ouvrier qualifié manutention transport	1	3
Ouvrier non qualifié industriel	3	10
Ouvrier non qualifié artisanal	1	4

Tableau 15 : PCS à l'embauche (Enquêtes IVA)

	2011			2012		
	Sortants Term.	Sortants de 1ère	Total	Sortants Term.	Sortants de 1ère	Total
Manoeuvre, ouvrier spécialisé	2,7	1,3	2	1,3	3,3	2,3
Ouvrier qualifié ou hautement qualifié	0,8	2,3	1,55	6,4	2,2	4,3
Employé	82,7	75	78,85	67	74,3	70,65
Technicien, dessinateur, VRP	0,3		0,3		0,7	0,7
Agent de maîtrise	1,2		1,2	2,8	1,6	2,2
ingénieur, cadre					0,3	0,3
Autre	3,4	7,5	5,45	2,1	3	2,55
Non réponse	8,9	13,9	11,4	20,3	14,7	17,5

Tableau 16 : caractéristiques de l'emploi à trois ans (Enquête Génération 2010)

	Effectif	%
Nombre de mois dans l'emploi actuel		
1 à 6 mois	7	25
13 à 18 mois	4	15
7 à 12 mois	4	6
Plus de 18 mois	18	54
Secteur d'activité (NAF)		
Administration publique, enseignement santé humaine et action sociale	22	63
Commerce de gros et de détail, transports, hébergement et restauration	6	13
Autres activités de services	2	11
Activités spécialisées, scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien	1	8
Industrie manufacturière, industries extractives et autres	1	6
Information et communication	1	1
Taille de l'entreprise		
Moins de 3 salariés	1	3
3 à 9 salariés	6	26
10 à 49 salariés	8	25
50 à 199 salariés	5	18
200 et plus	7	27
NSP	1	1
Temps de travail		
Temps plein	23	74
Temps partiel	10	26
<i>Dont:</i>		
<i>Moins d'un mi-temps</i>	2	2
<i>Un mi-temps (50 %)</i>	3	10
<i>Environ 60 % (de 21 à 28 heures par semaine)</i>	1	4
<i>Environ 80 % (plus de 28 heures par semaine)</i>	4	9
PCS à l'embauche (niveau agrégé)		
Profession intermédiaire	8	27
Employé	24	68
Ouvrier	1	5
PCS à l'embauche (niveau détaillé)		
Professeurs des écoles, instituteurs et assimilés	1	5
PI santé social	6	17
Contre-maître, agent de maîtrise	1	6
Employé fonction publique	12	42
Employé administratif entreprise	2	8
Employé commerce	5	8
Services aux particuliers	5	10
Ouvrier non qualifié artisanal	1	5
Contrat de travail à l'embauche		
EDI	7	25
EDD	26	75
<i>dont contrats aidés</i>	2	3
<i>dont intérim</i>	1	8

Tableau 17 : perspectives professionnelles (Enquête Génération 2010)

	Effectif	%
Opinion sur le parcours et l'avenir professionnel		
Votre situation actuelle vous convient	31	49
Votre situation actuelle ne vous convient pas	26	49
NSP	1	2
Priorité professionnelle actuelle		
De trouver ou conserver un emploi stable	33	54
D'améliorer votre situation professionnelle	20	41
De ménager votre vie hors travail	5	5
Optimisme avenir professionnel		
Vous êtes plutôt inquiet	23	43
Ou vous êtes plutôt optimiste pour votre avenir professionnel	34	56
NSP	1	1
Envisage de se mettre à son compte		
Oui, c'est dans vos projets	9	13
Oui, peut-être	18	39
Non	31	48
Envisage de quitter la région dans les 5 ans		
Oui	18	28
Non	40	72
Envisage de changer de métier dans les 5 ans		
Oui	34	57
Non	24	43
Envisage de prendre une fonction d'encadrement dans les 5 ans		
Oui	14	29
Non	44	71

Annexe 3 : Projets d'élèves de première et de terminales SPVL

**S1 : ENVIRONNEMENT SOCIAL DE L'INTERVENTION
PROFESSIONNELLE****S2 : MILIEUX PROFESSIONNELS ET MODES D'INTERVENTION****(Etude de cas de Mr et Mme D)**

- Principes d'intervention des équipes professionnelles
- Qualité de service
- Médiation sociale
- Travail en réseaux (partenariat avec les missions locales)

Vous devez concevoir et mettre à disposition un document informatif relatant les compétences professionnelles d'un titulaire du Bac Pro SPVL et les champs professionnels possibles post-Bac pour la Mission Locale.

Le directeur vous demande de préparer et d'animer un forum d'orientation auprès des professionnels.

**S3 : CADRE JURIDIQUE APPLIQUE AUX INTERVENTIONS
PROFESSIONNELLES**

- droits du travail et statut des salariés (règlement des conflits du travail, formation tout au long de la vie...)

**S4 : TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET DE MEDIATION
SOCIALE**

Communication visuelle :

Communication à destination des publics et des professionnels : dépliant, présentation visuelle...

Outils d'élaboration : logiciels (tableurs, dessin assistée par ordinateur...)

**S1 : ENVIRONNEMENT SOCIAL DE L'INTERVENTION
PROFESSIONNELLE**

- Politiques territoriales
- Catégories socioprofessionnelles, ménages, population active, évolution de l'emploi et du chômage
- Situation économique et sociale du territoire d'exercice
- Les enfants, les adultes, les personnes âgées
- Les personnes dépendantes, en situation de victime
- Groupes et milieux sociaux, notions d'appartenance

S2 : MILIEUX PROFESSIONNELS ET MODES D'INTERVENTION

Projet :

Vous êtes chargé(e) d'organiser un temps d'animation sécurité routière auprès d'un public d'adolescents scolarisés afin de les sensibiliser sur la prévention dans le cadre de l'obtention ultérieure de l'ASSR 2.

**S3 : CADRE JURIDIQUE APPLIQUE AUX INTERVENTIONS
PROFESSIONNELLES****S4 : TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET DE MEDIATION
SOCIALE**

ENVIRONNEMENT SOCIAL DE L'INTERVENTION PROFESSIONNELLE

- Les jeunes adultes
- Les personnes en situation de handicap
- Processus d'intégration, d'insertion, d'exclusion, de marginalisation
- Lien social
- Comportement citoyen
- Politiques territoriales, politique de la ville
- Espace urbain

MILIEUX PROFESSIONNELS ET MODES D'INTERVENTION

- Démarche de projet
- Analyse de la situation
- Cahier des charges
- Résolution de problèmes
- Evaluation du projet
- Historique de la politique du logement
- Politique du logement aujourd'hui (les différentes structures : services sociaux, services pour l'insertion)

SITUATION N°1

Vous êtes employé(e) au SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale) de l'ESAT « XX » situé à C. Vous êtes chargé(e) d'accompagner Jérémy, (consulter sa fiche de renseignements) présentant un handicap mental limitant son contact avec l'extérieur et nécessitant une aide pour l'acquisition à l'autonomie dans les tâches de la vie quotidienne.

Différentes tâches vous sont attribuées. Elles consistent à :

- Accompagner Jérémy dans ses démarches pour la recherche et l'aménagement d'un logement
- Faciliter l'adaptation sociale de Jérémy dans la ville Y, en lui proposant des activités afin de favoriser sa vie sociale.

Afin de l'accompagner dans ses démarches, vous devrez connaître les différentes notions citées.

A la fin de cette période, vous devrez organiser l'accompagnement d'un groupe de personnes en situation de handicap mental lors d'une sortie extérieure à l'établissement.

CADRE JURIDIQUE

- Traités, directives
- Constitution, lois, décrets, arrêtés, règlements
- Principaux textes en lien avec les activités professionnelles
- Sources documentaires
- Droits constitutionnels
- Droits civils
- Droits civiques, citoyenneté
- Notions de contrats, validité, nullité, engagement
- Notions de sinistres, d'assurances
- Dommages matériels, corporels, moraux

TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET DE MEDIATION SOCIALE

- Différentes formes de communication
- Facteurs influençant la communication
- Communication interpersonnelle
- Diversité des situations professionnelles de communication écrite
- Courrier, compte-rendu, bilan
- Mode d'élaboration : le traitement de texte
- Diversité des situations professionnelles de communication orale
- Situation d'accueil
- Elaboration de messages oraux, reformulation
- Communication d'informations
- Réseaux

Annexe 4 : Exemples d'offres d'emploi pour des postes de chargé de clientèle, d'assistant de clientèle et de gestionnaire de résidence étudiante parues en février 2015 sur le site de l'union sociale pour l'habitat

Entreprise Sociale pour l'Habitat, nous recrutons un(e)

CHARGE (E) DE CLIENTELE (H/F)

CONTRAT :

- CDI
- Disponibilité à compter de janvier 2015
- Temps plein (39heures par semaine du lundi au vendredi + JRTT)
- Salaire : 1704 à 1800 €sur 13.5 mois
- Mutuelle et tickets restaurant

Contexte :

Vous assurez les activités de gestion locative, technique et financière du patrimoine dont vous avez la charge, de l'entrée du locataire à sa sortie.

Vous contribuez à la qualité de service et à la performance économique de votre secteur en favorisant la réduction des impayés et du taux de vacance.

Missions :

Commercialisation et attribution des logements :

- Informer les réservataires des offres de logements.
- Rechercher des candidats dans le respect de la politique d'attribution de la société, en prenant en compte la typologie des logements vacants, les équilibres de population, les contingents attribués aux réservataires.
- Gérer la relocation dans les délais impartis, en recherchant la meilleure adéquation entre les logements proposés et la composition familiale.
- Informer les candidats sur les différents aspects du contrat de location (cautions, APL, livret d'accueil ...).
- Suivre la vacance des logements de votre secteur, proposer et mettre en œuvre toute action permettant de pourvoir rapidement les logements (développement de partenariats...).
- Instruire les demandes de logements et de mutations, étudier et valider la recevabilité des dossiers pour le passage en Commission d'Attribution, enregistrer les résultats et en informer les candidats et les réservataires.
- Participer aux réunions de pré-commission et commissions d'attribution.
- Constituer les dossiers LOCAPASS, APL et autres dispositifs d'aide sociale à l'accès au logement.

Gestion locative :

- Assurer tous les actes de gestion locative de l'entrée à la sortie des clients-locataires : édition du bail, compte locataire sortant...
- Tenir à jour les dossiers locataires et suivre les évolutions de la situation des clients-locataires.
- Effectuer l'accueil téléphonique et physique des clients-locataires, les renseigner et les orienter.
- Enregistrer, traiter et suivre les réclamations locatives.
- Suivre les comptes locataires, réaliser si nécessaire des opérations diverses.
- Gérer les anomalies APL.
- Vérifier les charges locatives (eau et charges générales) et participer aux actions de régularisation.

Gestion des impayés de loyers :

- Vérifier régulièrement les impayés.
- Etudier la situation des locataires en impayés ou de retard en lien avec les gardiens/correspondants et, si besoin, la gestion sociale.
- Participer à la Commission Impayés mensuelle.

- Proposer et déterminer avec les locataires des solutions de recouvrement amiable (plans d'apurement...).
- Effectuer les démarches de relance, de mise en demeure, de saisine des garants privés et institutionnels.
- Transmettre les dossiers d'impayés au service contentieux en cas de difficultés persistantes.

Gestion technique et financière :

- Réceptionner les réclamations techniques des clients-locataires, en vérifier le bien-fondé en lien avec les gardiens.
- Informer les clients-locataires de l'état d'avancement de leurs demandes d'intervention (refus, délais...).
- Etablir et saisir les commandes, contacter les entreprises, renseigner le taux d'avancement des commandes en lien avec le gardien puis valider le paiement.
- Suivre l'engagement des travaux de remise en état des logements en veillant à limiter la vacance travaux.
- Effectuer les déclarations et le suivi des sinistres.
- Vérifier, saisir et fait valider par le chef de secteur les commandes.

Assistance pour le bon fonctionnement du secteur :

- Effectuer le secrétariat dans votre domaine d'activité.
- Réaliser les reportings et les statistiques nécessaires au suivi des différentes activités.
- Représenter occasionnellement le chef de secteur ou le directeur d'agence auprès des Amicales de locataires, des institutions, des représentants des collectivités...

Qualifications :

- Niveau bac+2.
- Bon niveau de français écrit et oral.
- La connaissance de la réglementation et des procédures en matière d'attribution ainsi que la réglementation locative (droit des beaux, charges locative) constitue un atout supplémentaire.
- Utilisation des outils bureautique.

Qualités :

- Goût prononcé pour le relationnel allié à de bonnes capacités d'écoute, de concertation et d'adaptation à des interlocuteurs très variés.
- Une certaine réserve et des qualités de discrétion sont indispensables.
- Savoir rédiger des comptes-rendus, des courriers.
- Travailler en autonomie à partir de directives générales.

Contact : BBBB

Entreprise Sociale pour l'Habitat, filiale du groupe, gère avec ses 44 collaborateurs, plus de 3 500 logements.

Dans le cadre de son développement, XX recrute au sein du service Gestion Locative :

Un Chargé de clientèle (H/F)

MISSION

Au sein du service Gestion locative, et sous la responsabilité du Responsable Commercial Locatif, il/elle assure le traitement des demandes de logement afin de réduire au maximum la vacance dans le parc, dans le strict respect des règles définies par le CCH et conformément aux orientations et engagements définis par le Conseil d'Administration.

RESPONSABILITES ASSOCIEES

GESTION DE LA DEMANDE - ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

- Renseigne les demandeurs sur la procédure d'attribution
- Met en œuvre tous les moyens de lutte contre la vacance des logements, annexes et autres locaux, tout en veillant au maintien de l'équilibre de peuplement dans les résidences.
- Prépare les dossiers de commercialisation des logements neufs à destination des réservataires
- Assure la (re)mise en location des logements anciens et neufs sur un secteur déterminé :
 - dans ce cadre, recherche les demandes dans le fichier de la demande, puis est en relation avec les demandeurs pour la constitution et l'instruction des demandes avant et après passage en Commission,
 - assure l'interface avec le(s) réservataire(s) (Communes et/ou CCAS, CIL, Etat).
- Prépare les Commissions d'Attribution des Logements, en veillant notamment à la fiabilité et à l'amélioration des outils d'aide à la décision de la Commission d'Attribution des logements.
- Présente les dossiers à la Commission d'Attribution des Logements

GESTION LOCATIVE

- Met à jour la base de données E s'agissant notamment des logements (conventions passées avec les réservataires par exemple), ou des changements concernant la situation des locataires(naissance, mariage, séparations, décès...).
- Etablit et contrôle les contrats de location et les avenants (vérification des tarifs et des informations extraites de l'outil informatique E), saisit les prélèvements automatiques des locataires entrants.
- Réceptionne les contrats signés par les locataires, vérifie les pièces, relance les candidats et prépare le dossier d'entrée dans les lieux, ainsi que le dossier d'Etat des lieux.
- Traite les entrées et les sorties des locataires.
- Etablit les attestations pour les locataires entrants (APL, Loca-pass, FSL accès).

AUTRES MISSIONS

- Remplace l'assistante du responsable de la gestion locative dans sa mission d'assistance lors de ses absences, et assure l'accueil de la société occasionnellement.

TRANSVERSALITE

- Communique avec les Chargés de secteur dans le cadre de l'attribution des logements, afin de veiller au maintien des grands équilibres sociaux et économiques permettant l'harmonie de vie dans les résidences.
- Communique avec la cellule contentieux / recouvrement du service gestion Locative, notamment dans le cadre des mutations économiques

COMPETENCES ET QUALITES REQUISES

Aisance dans la relation directe et téléphonique

Capacité d'écoute

Rigueur, esprit d'initiative

Autonomie, Esprit d'équipe (remplacement mutuel entre chargés de clientèle)

Discrétion – devoir de réserve.

Connaissance des outils bureautiques (estia, imhoweb notamment)

CLASSIFICATION DU POSTE G2

Profil : BAC + 2, connaissances juridiques.

Localisation géographique du poste :

Type de contrat : CDI temps complet - Poste à pourvoir rapidement

Convention Collective Nationale des SA d'HLM.

Rémunération en fonction de la formation et de l'expérience professionnelle.

Intéressement - Mutuelle - Tickets restaurant.

Candidatures (lettre + CV) à adresser à :

Recrute :

Assistant(e) de clientèle

Travailler chez XX, important constructeur d'habitat social en location et accession sur tout le département de YY, c'est intégrer un acteur incontournable sur son secteur.

Fidèle à ses missions, loger le plus grand nombre de familles et être un partenaire efficace pour les collectivités locales, XX s'appuie sur des valeurs fortes qui sont l'innovation, l'expérience et le développement durable.

Rattaché(e) au Responsable de secteur, vous avez pour mission d'assurer la gestion administrative de la relation aux clients.

Vos tâches sont notamment les suivantes :

- Assurer les relations et l'information du personnel de proximité
- Recevoir et suivre le traitement de la réclamation locative et technique et la gestion des épaves
- Assurer l'assistance administrative de la relation aux clients dans le parcours résidentiel (avenants, entretien, demandes d'intervention...)
- Assurer la gestion administrative de la satisfaction clients (visites conseils, saisie, sondage...)
- Assurer l'assistantat du Responsable de secteur et le remplacer auprès des partenaires en son absence

Vous travaillez en binôme avec l'Assistant de commercialisation du secteur.

Vous êtes diplômé(e) d'un BAC + 2 de type immobilier et justifiez d'une expérience équivalente d'1 an en gestion locative.

Vous connaissez les techniques et vocabulaires de maintenance tout corps d'état ainsi que les mécanismes du logement social.

Vous êtes reconnue(e) pour votre sens du contact humain et social et savez travailler auprès d'interlocuteurs particulièrement différents.

Vous savez maîtriser vos émotions et désamorcer des situations conflictuelles.

Poste à pourvoir en CDI.

Basé au sein de l'agence de CC

Statut Employé, coefficient G2.

Envoyez CV + LM à l'attention de :

Groupe Immobilier

Acteur dans tous les métiers de l'habitat (400 salariés)

Recherche en CDI un(e)

GESTIONNAIRE RESIDENCE POUR ETUDIANTS (H/F)

Mission :

Dans le cadre de l'ouverture de notre résidence pour étudiants et chercheurs situées à XX (12 logements en colocation) et de notre résidence CC à XX (192 logements), vous êtes chargé(e) d'assurer en binôme avec les gestionnaire en place la gestion commerciale, administrative et des résidences, de maintenir une qualité de vie conviviale pour les résidents et de garantir la sécurité.

Plus particulièrement vous assurez :

- la gestion des relations avec nos partenaires (Mairies, CROUS, CIL, écoles,...),
- la promotion commerciale des résidences,
- l'instruction de leurs dossiers de demande,
- la préparation des commissions d'admission,
- le suivi administratif des contrats et leur renouvellement,
- la réception et le traitement des réclamations techniques,
- le suivi des contrats d'entretien et de maintenance,
- la réalisation des états des lieux d'entrée et de sortie des logements.

Dans le cadre de votre mission, vous serez amené(e) à participer ponctuellement aux astreintes.

Poste en CDI basé en (nom du département) à pourvoir dès que possible.

Profil :

De formation niveau Bac+3/4 dans l'immobilier, vous justifiez d'une expérience dans un poste de Gestionnaire locatif et idéalement dans le logement des jeunes. Autonomie, rigueur, aisance relationnelle et autorité naturelle sont les qualités nécessaires pour mener à bien votre mission. Vos connaissances techniques, commerciales et en gestion locative seront appréciées, ainsi que votre maîtrise des outils bureautiques (Word/Excel). L'anglais courant est exigé.

Merci d'adresser votre candidature (CV, lettre de motivation et prétentions) à

ISSN : 1776-3177
Marseille, 2015.