

# ETAT DES LIEUX DU DISPOSITIF ADULTES-RELAIS EN ALSACE

DOSSIER THEMATIQUE - NOVEMBRE 2009



Observatoire Régional de l'Intégration  
et de la Ville, Alsace

1 rue de la course ■ 67000 Strasbourg





■ tél: 03 88 14 35 89 ■ fax: 03 88 21 98 31

■ mel: [oriv.alsace@wanadoo.fr](mailto:oriv.alsace@wanadoo.fr)


■ site: [www.oriv-alsace.org](http://www.oriv-alsace.org)




# SOMMAIRE

	PREAMBULE .....	5
	<b>Le cadre de référence du dispositif adultes-relais .....</b>	<b>7</b>
	■ Une mesure initiée en 2000 visant à généraliser l'expérience des « femmes-relais » ....	7
	■ L'esprit et les objectifs de la circulaire du 26 avril 2000 .....	8
	Les employeurs potentiels.....	8
	Les modalités de recrutement .....	8
	Le financement et la durée des conventions.....	8
	■ Les évolutions du dispositif au travers des textes.....	8
	<b>La médiation sociale au coeur des missions des adultes-relais.....</b>	<b>10</b>
	■ Genèse de la médiation dans les politiques publiques.....	10
	■ Le cadre de référence de la médiation sociale .....	11
	■ Les adultes-relais : une diversité de thématiques, une diversité de métiers.....	12
	■ Le programme national adultes-relais en chiffres en 2006 .....	13
	<b>Salariés et employeurs en Alsace .....</b>	<b>14</b>
	■ Les points clés de l'enquête .....	14
	Des différences entre départements ? .....	14
	Des profils de postes similaires entre les deux enquêtes.....	15
	La question de la proximité.....	15
	La question de la reconnaissance.....	15
	Une confusion entre fonction, métier et emploi aidé .....	15
	■ Une fonction de médiation peu mise en avant par les salariés .....	15
	Le profil des adultes-relais.....	16
	Les missions .....	16
	Les conditions de travail .....	16
	Les atouts, difficultés et besoins .....	16


■ Un intérêt fort des employeurs pour le dispositif .....	17
Des employeurs essentiellement associatifs .....	17
Un souci de pérennisation du service .....	18
Les adultes-relais, des « médiateurs-trices » .....	18
Une plus-value pour les employeurs à plusieurs niveaux .....	18




<b>Des pratiques professionnelles communes .....</b>	<b>20</b>
Les raisons de l'embauche .....	20
La définition du métier .....	20
Les difficultés.....	21
Des relations partenariales différenciées .....	21
Une demande de reconnaissance.....	21



<b>Les dispositifs d'accompagnement.....</b>	<b>22</b>
■ Un accompagnement vers le diplôme de technicien de médiation de service dans le Bas-Rhin.....	22
■ Une pré-qualification des médiateurs sociaux dans le Haut-Rhin .....	23



<b>Un dispositif en cours de reconnaissance .....</b>	<b>25</b>
La qualification et l'accompagnement des adultes-relais .....	25
Le positionnement professionnel dans un contexte de « proximité » .....	25
La reconnaissance de l'utilité sociale et la valorisation du « métier » .....	26



<b>Annexes.....</b>	<b>27</b>
■ Annexe 1 : Méthodologie de l'état des lieux .....	28
■ Annexe 2 : Bibliographie .....	30
■ Annexe 3 : Charte de référence de la médiation sociale .....	34

# Préambule



Ce document a été réalisé par Caroline OBERLIN, Chargée de mission à l'ORIV avec l'apport de travaux menés par Yohann Maubrun.

Né en 2000, le dispositif « Adultes-relais » permet à des personnes de plus de 30 ans, en recherche d'emploi et résidant en Zone Urbaine Sensible d'occuper une fonction de médiation sociale sur les territoires prioritaires de la politique de la ville. Remis en question, puis finalement relancé en 2006, la nature du dispositif et les actions menées dans ce cadre sont souvent méconnues et peu valorisées.

Actuellement, des enjeux de plus en plus forts émergent entre d'une part la professionnalisation de l'activité des adultes-relais (nombreuses injonctions de la part de l'État), et d'autre part la reconnaissance des missions et de l'utilité des médiateurs (attente des bénéficiaires et des employeurs).

Les objectifs de ce dossier thématique sont de rendre visible ce qu'est le dispositif « Adultes-relais », ce que recouvre la fonction de médiation portée par les bénéficiaires des postes et enfin, de dresser un état des lieux du dispositif en Alsace (profil des employeurs et salariés, mesures d'accompagnement). Ce document s'appuie sur une étude réalisée, fin 2008, en Alsace par l'Observatoire Régional de l'Intégration et de la Ville (méthodologie en annexe 1).





# LE CADRE DE RÉFÉRENCE DU DISPOSITIF ADULTES-RELAIS



## UNE MESURE INITIÉE EN 2000 VISANT À GÉNÉRALISER L'EXPÉRIENCE DES « FEMMES-RELAIS »

Les femmes-relais sont nées dans les années 1980, dans un contexte de montée du chômage et de la précarité, ainsi que de « séparatisme social »<sup>1</sup>. Des femmes, habitantes des quartiers les plus en difficulté, vont commencer à accompagner leurs pairs dans leurs démarches. Leur mission consiste à favoriser l'intégration sociale et culturelle des populations (en particulier la population d'origine étrangère) en apportant une aide administrative auprès des personnes, en assurant un accompagnement social et en orientant vers des associations et des administrations.

Avec les années, elles sont devenues le remède à des dysfonctionnements institutionnels, suscités par la difficulté à répondre aux demandes spécifiques provenant des populations fragilisées, mais aussi par un nouveau mode de régulation sociale.

Le travail des femmes relais dont s'est inspiré l'État pour créer le dispositif « Adultes-relais » fonde sa légitimité sur trois spécificités qui sont :

- Le relais interculturel (dont le bilinguisme),
- La distance face aux institutions,
- L'appartenance territoriale.

Entendu comme les aptitudes à comprendre et faire comprendre des normes et des valeurs différentes entre un ou plusieurs groupes, **le relais interculturel** est un élément central. On retrouve ici la médiation interculturelle au sens ethnique du terme. Le bilinguisme, mais aussi la traduction des codes culturels, des usages et des mentalités françaises et étrangères sont au cœur de l'action des femmes-relais.

La **distance face aux institutions** naît dans la position de tiers qu'adopte le médiateur souvent bénévole ou salarié d'une association. Cette position relais ne relève pas d'un mandat institutionnel « descendant », mais d'une volonté venant du « local ». Il n'y a de ce fait pas de relations hiérarchiques entre l'institution et le médiateur.

---

<sup>1</sup> MAURIN, Éric, *Le ghetto français. Enquête sur le séparatisme social*, Paris, Seuil, La République des idées, 2004, 96 p.

Au regard de l'histoire des professionnels du social, **l'appartenance territoriale** est déterminante dans cette nouvelle forme d'intervention sociale. C'est dans cette appartenance territoriale que les femmes-relais puisent leur légitimité en tant qu'amies ou voisines. Leur connaissance des us et coutumes, des codes, des valeurs, mais aussi leur histoire personnelle préexistante à l'intervention professionnelle, sont la condition de la reconnaissance de leur rôle de médiatrices par les habitants.

La circulaire du 26 avril 2000 relative à la création du dispositif « Adultes-relais » dans le cadre de la politique de la ville s'inspire directement de l'expérience des femmes-relais.

## L'ESPRIT ET LES OBJECTIFS DE LA CIRCULAIRE DU 26 AVRIL 2000

La circulaire du 26 avril 2000 pose le cadre du dispositif « Adultes-relais », qui s'inscrit dans une double logique :

- ➔ Améliorer, dans les quartiers relevant de la politique de la ville, les rapports sociaux dans les espaces publics ou entre les habitants et les services publics ;
- ➔ Favoriser l'insertion professionnelle des adultes face au chômage important qui les frappe.

Les missions des adultes-relais s'organisent autour des actions suivantes : « *accueillir, écouter, exercer, informer, accompagner, contribuer à renforcer, prévenir, aider, faciliter* ». Il est prévu la création de 10 000 postes sur 3 ans. Pour ce faire, le choix des projets est confié au Préfet et l'animation des dispositifs au niveau local doit impérativement trouver sa cohérence avec les contrats de ville.

### LES EMPLOYEURS POTENTIELS

Initialement, seuls les organismes de droit privé à but non lucratif et les personnes morales de droit privé chargées de la gestion d'un service public étaient en mesure d'employer les adultes-relais.

### LES MODALITES DE RECRUTEMENT

Le recrutement d'un adulte-relais est soumis aux critères suivants :

- Avoir plus de 30 ans (sauf cas justifiés) ;
- Résider sur un territoire prioritaire de la politique de la ville (Zone Urbaine Sensible) ;
- Etre sans emploi ;
- Avoir des qualités de communication et d'ouverture au dialogue, la légitimité et la capacité à se faire reconnaître par les habitants.
- De plus, la circulaire stipule qu'« aucune condition de diplôme ne doit être exigée. »

### LE FINANCEMENT ET LA DUREE DES CONVENTIONS

Les adultes-relais sont, comme les autres emplois aidés, signés pour une durée indéterminée (CDI) ou pour une durée déterminée (CDD) et font l'objet d'un conventionnement avec l'État. Cette convention donne lieu à une aide financière à hauteur de 80% du Smic pour les employeurs, pour une durée de trois ans, renouvelable une fois.

## LES ÉVOLUTIONS DU DISPOSITIF AU TRAVERS DES TEXTES

Au fil du temps, différents textes viendront compléter la circulaire du 26 avril 2000 :

- La circulaire du 3 mai 2002 pose le cadre d'intervention des adultes-relais dans le champ de la médiation sociale et élargit la liste des employeurs potentiels aux collectivités territoriales, aux établissements publics de coopération intercommunale, aux établissements publics locaux



d'enseignement, aux établissements de santé, aux offices publics d'habitations à loyer modéré, ainsi qu'aux offices publics d'aménagement et de construction.

- La note DGCP/DB/DIV du 5 avril 2004 du Centres d'études et de la Direction de l'animation de la recherche des études statistiques constate qu'un « bilan satisfaisant peut être dressé. [...] Néanmoins quelques incertitudes, concernant essentiellement la notion de « poste » et les modalités d'exécution des missions et des conventions subsistent. » La note fait état d'un ciblage du dispositif en direction des jeunes filles et des vieux migrants, de l'accès aux soins et de l'accompagnement au logement. Elle informe également que l'AFPA étudie la mise en place d'un diplôme de niveau IV de Technicien-Médiation-Services (TMS).
- La circulaire du 16 janvier 2006 affirme l'objectif de 6 000 conventions fin 2006. Elle incite à la Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE) pour l'obtention du titre professionnel de technicien-médiation-services ou du bac pro « services de proximité et vie locale. » Elle souhaite que les employeurs « veillent à un juste équilibre entre hommes et femmes. »
- La circulaire du 31 mars 2006 relance finalement le dispositif suite à une période d'incertitudes et aux violences urbaines de l'automne 2005. Il apparaît désormais sous le nom « Adultes-relais – médiateurs de ville ». La circulaire fait, à nouveau, état de la VAE pour l'obtention des titres professionnels d'agent de médiation information services, de technicien médiation services ou du CAP agent de prévention et de médiation, et du Bac professionnel services de proximité et vie locale. Elle précise qu'il faut « privilégier l'embauche de personnes, majoritairement des femmes, dont la qualité d'écoute, de dialogue et le sens des responsabilités sont reconnus ». Cette dernière injonction est contradictoire avec la précédente circulaire qui demande un équilibre entre hommes et femmes. Elle incite les employeurs à travailler davantage au diagnostic et à l'évaluation locale, et décrit les nouvelles procédures de paiement dans le cadre de la LOLF (Loi Organique relative aux Lois de Finances - paiement comme les autres dépenses déconcentrées, avec ordonnancement).
- La lettre du 6 novembre 2006 décrit le passage du pilotage du dispositif de la Délégation Interministérielle à la Ville à l'ACSé.
- La circulaire du 18 décembre 2006 insiste sur trois aspects, la « professionnalisation des bénéficiaires », « le développement de la médiation sociale » et le besoin d'une « sélection accrue dans les recrutements ».
- La circulaire du 19 octobre 2009 précise les conditions dans lesquelles les conventions adultes-relais peuvent être renouvelées une troisième fois (quatrième convention). En effet, afin de permettre aux adultes-relais en poste depuis 9 ans de bénéficier du plan de professionnalisation mis en place en 2009 par l'ACSé, l'État autorise un troisième renouvellement des conventions.

#### ■ **En bref**

- ⇒ Le dispositif Adultes-relais est un dispositif national, soutenu, financé et encadré par les services de l'État, mais préconisant une construction locale des « métiers », sur des profils de postes relativement flous (« légitimité et capacité à se faire reconnaître par les habitants »). Ce « flou » a été souhaité pour sa souplesse, mais dans le même temps peut être porteur de difficulté dans les relations entre acteurs.
- ⇒ Suite à cette construction au fil du temps des métiers et des compétences, l'Etat cherche à professionnaliser les interventions des Adultes-relais (création de nouveaux diplômes, valorisation de la VAE...) et permettre ainsi une sortie du dispositif « emploi aidé ».



# LA MEDIATION SOCIALE AU CŒUR DES MISSIONS DES ADULTES-RELAIS

Toutes les circulaires relatives au dispositif « Adultes relais » font référence à la médiation sociale. En 2006, le dispositif est même rebaptisé « Adultes relais - médiateurs de ville ». Que recouvre la notion de médiation sociale ? Quel est son cadre de référence ?



## GENESE DE LA MEDIATION DANS LES POLITIQUES PUBLIQUES

La médiation est définie comme une « entremise destinée à mettre d'accord, concilier, ou réconcilier des personnes ou des parties ». Qualifiée généralement de « mode alternatif de résolution des conflits », la médiation consiste en l'intervention d'un tiers, plus neutre et doté de capacités relationnelles, permettant d'éviter l'escalade des rapports de force, ainsi que le décrochage de certains individus par rapport à la société civile (Journal de l'action sociale, Octobre 2004). Il s'agit d'accompagner la réflexion des parties d'un différend pour leur permettre de le résoudre, par elles-mêmes, de manière pacifique et de restaurer un dialogue. Elle implique l'intervention d'un tiers neutre (il n'intervient pas dans le différend) et impartial (il ne prend parti pour aucun des participants). La médiation peut intervenir pour régler un conflit entre des personnes physiques, mais également entre l'administration et les individus. Le processus de médiation est dynamique, porteur de mouvement.

Selon certains auteurs, le développement de la médiation résulterait d'une triple crise : crise de la société, crise de l'Etat et crise du travail social. En ce qui concerne la *crise de la société*, c'est avant tout une crise économique qui est d'ordre structurel (le plein emploi est un leurre). Cette crise se concrétise par l'augmentation du chômage et le développement des situations de précarité, par un délitement du lien social et la perte d'efficacité des vecteurs traditionnels et historiques de socialisation (églises, syndicats, associations). Face à cette crise, il a été nécessaire de trouver des voies de dialogue entre différentes catégories de populations et entre les populations et l'administration, les institutions. C'est en cela que la médiation résulterait de la *crise de l'Etat*. A ces éléments, il faut ajouter le *désarroi des travailleurs sociaux* désarmés face à l'accroissement des difficultés et la non-pertinence des solutions anciennes jusqu'alors mises en place. En effet, depuis plus d'une vingtaine d'années, les professions sociales traditionnelles se trouvent confrontées à une refonte progressive de leurs systèmes de qualifications, aux mécanismes de l'urbanisation (centre/périphérie), mais surtout à un nouvel enjeu sociétal.

Face à ces difficultés, il s'agissait de trouver d'autres modes de résolution des conflits et de création du lien. L'Etat, dans le milieu des années 80, trouve dans la médiation une nouvelle réponse possible à la détérioration supposée du lien social et à l'augmentation de l'exclusion économique, notamment au regard de certains territoires.

Par ailleurs, cette pratique innovante a amené les politiques publiques à investir largement ce mode d'intervention. De nombreuses initiatives sont nées sous le terme générique de « médiation », si bien qu'aujourd'hui de multiples formes de médiation existent, recouvrant des pratiques et des champs d'intervention relativement hétérogènes. Ainsi médiation « pénale », « familiale », « sociale » se sont développées ces dernières années pour intégrer les dispositifs d'action publique. Chacune de ces médiations vise des conflits d'un type différent : infraction pénale ; différends conjugaux ; troubles de la vie quotidienne. Les médiations pénale et familiale bénéficient aujourd'hui d'un cadre juridique et réglementaire précis, de procédures et processus relativement bien codifiés.

La médiation sociale, qui s'est essentiellement développée dans le cadre de la politique de la ville, s'est dotée progressivement d'un cadre d'intervention et de parcours de professionnalisation.



## LE CADRE DE REFERENCE DE LA MEDIATION SOCIALE<sup>2</sup>

En 2000, un séminaire européen organisé par la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV) a doté la médiation sociale d'une définition : « La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Le CREPAH<sup>3</sup> a réalisé une étude sur les fonctions de médiation sociale pour le compte de la DIV. Il met en avant neuf éléments distinguant l'intervention en médiation sociale d'autres pratiques professionnelles inscrites dans la proximité :

- une approche systémique des dysfonctionnements et des conflits, qui interroge et interagit avec l'ensemble des acteurs dans l'environnement local (écoute et prise en compte de l'ensemble des parties en présence) ;
- des interventions généralistes, non spécialisées (pas de public cible défini par un dispositif) ;
- une action sur deux parties, à partir d'une position de tiers neutre ;
- une autorité reposant essentiellement sur la parole (capacité à écouter et restaurer ou créer une communication entre les parties) ;
- un travail pédagogique d'explication, d'appropriation de la loi et des règles de vie collective ;
- des interventions visant à faire émerger de nouveaux modes de résolution et de traitement des dysfonctionnements ;
- une légitimité fondée sur les services rendus et une logique de compétence, par comparaison avec la légitimité institutionnelle d'autres métiers traditionnels ;
- des principes d'action et une déontologie à construire ou à conforter sur le terrain, qui ne sont pas encore légitimés par des formations diplômantes à l'inverse de professions établies comme celles du travail social ;
- des interventions qui s'inscrivent nécessairement dans une démarche collective de coopération avec les institutions et métiers en présence, autour d'un projet, sur un territoire donné.

<sup>2</sup> CNFPT, DIV, GAUTIER-ETIE Françoise, LENOIR Eric, *La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique*, Saint-Denis, DIV, Paris, CNFPT, décembre 2004, 287 p. (Repères)

<sup>3</sup> Centre de réalisation et d'étude pour la planification, l'aménagement et l'habitat

Les activités cœur de fonction de la médiation sont :

- accueillir, écouter, orienter, faciliter ;
- aider et accompagner les personnes, être une interface entre les individus et les institutions ;
- réguler les tensions, les conflits entre individus ;
- susciter des projets, organiser et prendre en charge des activités permettant de créer du lien social ;
- animer et s'inscrire dans des partenariats, faire vivre ses réseaux, travailler en structure.


La force et l'originalité de la médiation sociale sont sa capacité d'innovation et d'adaptation aux nouveaux publics et territoires. Ses enjeux actuels tournent autour de l'évaluation et de la reconnaissance du métier. Un guide pratique de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale est paru en octobre 2009 et un groupe de travail national se réunit sur la reconnaissance métier.

## LES ADULTES-RELAIS : UNE DIVERSITE DE THEMATIQUES, UNE DIVERSITE DE METIERS

La médiation et notamment la médiation sociale ont pris des formes diverses et variées. Il en va de même pour les différents types d'emplois d'adultes-relais : médiateur social et culturel, médiateur en rapport avec l'école, agent de prévention et de médiation en rapport avec les espaces publics et ouverts au public, correspondant de nuit, agent d'ambiance et de médiation dans les transports, médiateur en rapport avec la santé publique, médiateur en rapport avec les services publics.

Une enquête, confiée par la DIV à l'IFOP et publiée en juin 2005, montre les principales situations traitées par les adultes-relais :

- difficultés d'ordre social, situations de détresse sociale (difficultés familiales, problèmes de logement, d'emploi, de santé...);
- conflits d'usage des espaces publics et/ou ouverts au public (sur la voie publique, dans un équipement public, dans un jardin public, occupation de halls d'immeuble...);
- conflits ou difficultés en rapport avec l'institution scolaire (entre élèves et institution, entre familles et école, entre élèves);
- conflits de voisinage, nuisances sonores ;
- difficultés d'accès aux services publics,
- situations de détresse psychologique ;
- dégradations (veille technique, repérage, signalement, premier traitement) ;
- difficultés liées à des conduites addictives ;
- accompagnement de professionnels dans leurs interventions, conflits dans les transports collectifs (incivilités, fraude).



## LE PROGRAMME NATIONAL ADULTES-RELAIS EN CHIFFRES EN 2006<sup>4</sup>

- 10 % des crédits du programme « Equité sociale et territoriale et soutien », un peu moins que la réussite éducative ;
- 59.5 % sont des femmes (69.4% en 2000) ;
- 28.9 % ont entre 30 et 39 ans ;
- 33.6 % ont un niveau I, II et III (3ème cycle à bac +2), 23.5 % un niveau IV (Bac), 30.5 % un niveau V (CAP, BEP), 12.4 % ont un niveau V-bis ou VI (sans diplôme) ;
- Avant embauche, 48.3 % étaient en recherche d'emploi (dont 15.3 % au RMI), 39.6 % étaient salariés, 12.1 % dans d'autres situations (bénévoles, ...) ;
- 92.3 % des adultes-relais travaillent à temps plein.

### ■ **En bref**

- ⇒ La médiation sociale relève d'une pratique basée sur l'écoute et la reconnaissance des usagers (reconnaissance des publics par le médiateur et du rôle de médiateur par les publics).
- ⇒ Pour autant elle demeure une pratique en cours de formalisation et de reconnaissance.

---

<sup>4</sup> Source : Comptabilité générale, Traitement : Dares



# SALARIES ET EMPLOYEURS EN ALSACE

L'enquête menée auprès des employeurs et des adultes-relais en Alsace s'est déroulée fin 2008. Elle avait pour objectifs de mieux cerner le profil des salariés et des employeurs, leurs besoins et leurs pratiques professionnelles.

Cette enquête s'est faite par questionnaires, envoyés par courrier aux 15 structures du Bas-Rhin, qui comptabilisent 20 postes d'adultes-relais et aux 10 structures du Haut-Rhin pour 19 postes.

## Trois limites principales peuvent être évoquées par rapport aux résultats de l'enquête :

- Un **échantillon très petit**, malgré un bon retour des questionnaires (71%, soit 28 sur 39 postes pour les adultes-relais et 60%, soit 15 sur 25 structures pour les employeurs) qui permet seulement de mettre en avant des tendances générales.
- Des **difficultés à interpréter les réponses**, compte tenu de questions ouvertes. Les questionnaires étant en « auto-administration », de nombreuses réponses s'avèrent incomplètes ou évasives.
- Des **difficultés à recouper les informations**, les employeurs et salariés d'une même structure n'ayant pas systématiquement répondu aux questionnaires.



## LES POINTS CLES DE L'ENQUETE



### DES DIFFERENCES ENTRE DEPARTEMENTS ?

Peu de différences ont été notées entre le Bas-Rhin et le Haut-Rhin dans les missions, les profils ou les besoins des adultes-relais.

Les différences se situent plutôt au niveau :

- du profil des employeurs (des centres socioculturels et un bailleur social dans le Haut-Rhin) et du nombre d'adultes-relais par structures (moins d'employeurs dans le Haut-Rhin pour le même nombre de postes que le Bas-Rhin) ;
- de la durée dans le poste (plus d'ancienneté des personnes en poste dans le Bas-Rhin et moins de turn-over) ;

- des logiques de professionnalisation : la Validation des Acquis et de l'Expérience a été très largement encouragée dans le Bas-Rhin, alors que dans le Haut-Rhin une formation de médiateur (non sanctionnée par un diplôme) a été proposée par l'Institut Supérieur Social de Mulhouse<sup>5</sup>.

## DES PROFILS DE POSTES SIMILAIRES ENTRE LES DEUX ENQUETES

D'après les deux enquêtes (employeurs et salariés), deux grandes tendances dans la **durée dans l'emploi** peuvent être soulignées. 32% des salariés sont en poste depuis 2000-2001 et 46% depuis 2007-2008. Ces données sont cohérentes avec la création du dispositif en 2000 et sa « relance » en 2006.

Concernant le type de **contrat**, 100% des salariés travaillent à temps plein. Par ailleurs, il y a autant de Contrats à Durée Déterminée que de Contrats à Durée Indéterminée. Il faut préciser que les textes n'imposent rien aux employeurs sur cet aspect<sup>6</sup>. Aucune différence n'a été relevée selon le profil de la structure, le type de contrat semble plutôt relever de la gestion interne.

## LA QUESTION DE LA PROXIMITE

La proximité (avec le public, le territoire, les difficultés des habitants) est apparue comme le point fort des personnes en poste. La « proximité » voulue et recommandée par les différentes circulaires semble fonctionner.

## LA QUESTION DE LA RECONNAISSANCE

Ce point révèle un désaccord entre employeurs et salariés. L'enjeu de reconnaissance semble se poser à des niveaux différents selon les interlocuteurs.

Les salariés soulignent leur sentiment de non-reconnaissance du métier d'adulte-relais, alors que les employeurs mettent en avant les excellents retours qu'ils ont des actions menées.

Pour les employés, il s'agit d'une reconnaissance « statutaire » de leur métier, liée à des conditions de travail précaires, des salaires bas et un manque d'encadrement... Les employeurs se positionnent plutôt en terme de « reconnaissance de la pratique ». En effet sur le terrain, l'action des Adultes-relais semble être reconnue par les acteurs locaux et les retours, même s'ils sont difficilement quantifiables, sont très bons.

## UNE CONFUSION ENTRE FONCTION, METIER ET EMPLOI AIDE

Salariés et employeurs confondent largement la fonction, le métier et le dispositif. Etre « Adulte-relais » n'est pas un métier, mais consiste à bénéficier d'un type de contrat aidé. Les salariés occupent une fonction de médiation, dans le cadre d'un dispositif d'emploi aidé par l'Etat.

## UNE FONCTION DE MEDIATION PEU MISE EN AVANT PAR LES SALARIES

L'enquête auprès des adultes-relais avait pour objectif de mieux cerner les missions des adultes-relais, leurs pratiques, leurs rôles et leurs besoins/attentes. 28 salariés sur 39, soit 71% des adultes-relais ont répondu à l'enquête par questionnaire.

Les adultes-relais ont une fonction de médiation, mais elle n'est pas systématiquement mise en avant par ceux-ci dans les questionnaires.

<sup>5</sup> Cf page 22

<sup>6</sup> Sauf en cas de second renouvellement. En effet, pour obtenir un troisième conventionnement, il faut que le salarié bénéficie d'un Contrat à Durée Indéterminé.

## LE PROFIL DES ADULTES-RELAIS

Les réponses relatives au **profil sociodémographique** montrent qu'il s'agit :

- plutôt de femmes (68%),
- de salariés d'une moyenne d'âge de 43 ans environ,
- d'un niveau de qualification peu élevé, 60% ont un niveau égal ou inférieur à un niveau IV (bac ou équivalent).

La comparaison avec la liste exhaustive des adultes-relais en Alsace fin 2008 montre une répartition similaire entre hommes et femmes, c'est-à-dire 1/3 d'hommes pour 2/3 de femmes.

En comparaison avec le niveau national, et selon une étude menée fin 2006 par la DARES<sup>7</sup>, les adultes-relais sont à 60% des femmes, 50% d'entre eux ont entre 30 et 39 ans et 70% d'entre eux ont un niveau de formation égal ou inférieur au bac.

Les profils sociodémographiques relevés en Alsace sont donc assez semblables, même si les salariés ayant répondu à l'enquête de l'ORIV sont un peu plus qualifiés que la moyenne nationale.

42% des adultes-relais sont salariés dans une **structure** employant moins de 5 salariés, 50% dans des structures de plus de 10 salariés. En analysant les réponses, une méconnaissance de certains adultes-relais du nombre de salariés effectifs dans la structure est apparue. En effet, dans les « grosses » structures (type centre socio-culturel ou bailleur social), certains salariés ont donné le nombre de personnes dans le service et non l'ensemble des salariés de la structure.

L'effet d'aubaine du dispositif « emploi aidé » est resté assez limité, puisque seulement 17% des salariés occupaient un poste identique dans la structure antérieurement.

## LES MISSIONS

Les **besoins à l'origine du poste** relèvent de trois champs différents : des demandes accrues de la part des habitants et usagers des structures, des besoins généraux de développement et de fonctionnement de la structure, et enfin l'opportunité de consolider le fonctionnement de la structure et sa place dans le contexte territorial (renforcer le rôle de relais).

Les **missions** mises en avant par les adultes-relais sont l'accueil, l'accompagnement, la coordination, le rôle de relais auprès des habitants et dans une moindre mesure la médiation. La fonction de traduction a rarement été évoquée.

Les **publics cibles** sont fonction des champs d'intervention des structures-employeurs (familles, femmes, jeunes, étrangers...).

## LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les **locaux** où les adultes-relais exercent leur activité sont généralement le même que l'employeur et sont bien identifiés par les acteurs locaux et habitants. Il ne semble pas y avoir de logique de différenciation des lieux de travail entre les adultes-relais et le reste de l'équipe.

Concernant le matériel, quasiment tous bénéficient d'un téléphone et d'un ordinateur.

## LES ATOUTS, DIFFICULTES ET BESOINS

Les **principaux atouts** identifiés par les adultes-relais quant à leurs « compétences » sont :

- La connaissance des difficultés des habitants pour 64% d'entre eux ;
- La connaissance des publics (57%) ;
- La connaissance des sujets traités (35%) ;
- Le fait d'être un habitant du quartier (32%).

Le principal atout est donc la proximité avec le public. Cela concorde avec les attentes des circulaires, mais pose un certain nombre de questions sur la valorisation du vécu « expérientiel » des personnes et

<sup>7</sup> Cf page 13



leur appartenance territoriale. Comment faire de son vécu et de son appartenance à un territoire, à une communauté, à un genre, etc, une compétence professionnelle ?

Les **principales difficultés** rencontrées sont l'absence de moyens (46%), la non-reconnaissance du métier (35%), la méconnaissance de certains sujets (32%).

Les **besoins** des salariés portent sur la possibilité d'échanger avec d'autres adultes-relais (60%), des apports méthodologiques (53%), des connaissances thématiques (42%) et enfin le positionnement professionnel (28%).

#### ■ **En bref**

Cette phase de l'enquête met en lumière trois enjeux :

- ⇒ Les modalités de **qualification** des adultes-relais (qui relèvent d'une injonction forte de la part de l'Etat), alors que 60% d'entre eux ont un niveau de formation initial peu élevé ;
- ⇒ La nécessité de pouvoir **évaluer** et rendre compte de l'action menée par les adultes-relais, en réponse au sentiment de non-reconnaissance par les pouvoirs publics et de manque de moyens pour l'action ;
- ⇒ Le besoin de mieux **encadrer** les bénéficiaires de postes et leur permettre d'échanger sur leurs pratiques professionnelles.

## UN INTERET FORT DES EMPLOYEURS POUR LE DISPOSITIF

L'enquête auprès des employeurs avait pour objectif de compléter l'état des lieux sur les missions et pratiques des adultes-relais, en recueillant leur point de vue sur le dispositif et sur les pratiques professionnelles de leurs salariés. Les missions des salariés sont totalement cohérentes au regard des différentes circulaires précisant leurs champs d'interventions. Pour les employeurs, la mesure a surtout été une opportunité de renforcer leurs moyens d'action, dans le cadre de leurs projets associatifs.

15 structures sur 25 ont répondu (soit un taux de réponse de 60%), pour 28 postes.

### DES EMPLOYEURS ESSENTIELLEMENT ASSOCIATIFS

93% des structures employeurs sont des **associations**. La **taille** de la structure va de moins de 5 salariés (20% des réponses) à plus de 10 (53% des réponses). Une seule structure comptabilise 4 postes adultes-relais (le CSC Papin à Mulhouse), trois structures en comptent 3, 4 structures en comptent 2 et 46% des structures n'en comptent qu'un.

Pour les structures ayant un champ d'action thématique et non territorial (CIDFF<sup>8</sup>, CDAFAL<sup>9</sup>...), le poste est un moyen d'implication localisée, sur un quartier en particulier.

D'après les retours de l'enquête, il est difficile d'identifier une « structure type » par le nombre d'adhérents ou de salariés. Les postes adultes-relais créent comme point commun des structures un ancrage territorial fort.

<sup>8</sup> Centre d'information des droits des femmes et des familles

<sup>9</sup> Conseil départemental des associations familiales et laïques

## UN SOUCI DE PERENNISATION DU SERVICE

Toutes les structures ont eu **connaissance du dispositif** par les partenaires institutionnels et connaissent leur interlocuteur dans les services de l'Etat.

L'opportunité de financer un poste n'est jamais apparue comme l'unique raison du **recours** au dispositif, le lien avec les missions des structures (pour 12 d'entre elles) et les besoins identifiés sur un quartier (12) ont essentiellement été mis en avant<sup>10</sup>. Le dispositif a permis aux structures de renforcer leurs moyens d'action.

Toutes les structures employeurs trouvent le dispositif intéressant, même si de nombreuses interrogations subsistent concernant la sortie des postes, la pérennisation de l'action et le critère de résidence en ZUS pour l'embauche des personnes. En effet, 93% d'entre elles recouraient à nouveau au dispositif dans le cadre d'une reconduction et 46% des structures pour un nouveau poste. Par ailleurs, les employeurs estiment avoir suffisamment d'informations sur le dispositif et ses évolutions (86%).

D'après les réponses, il ne semble pas y avoir de volonté de développer le nombre de postes, mais plutôt de pérenniser le « service ».

## LES ADULTES-RELAIS, DES « MEDiateURS-TRICES »

50% des postes sont **intitulés** « médiateur-trice » (aide médiateur, médiation interculturelle...), 28% sont intitulés « adultes-relais ». Aucune différence n'a pu être établie entre les départements.

Le **recrutement** s'est principalement fait par le repérage de personnes sur le territoire. Sur les 15 structures, 5 ont pu salarier un bénévole ou reconduire un contrat. Les critères de recrutement ont essentiellement porté sur l'aisance relationnelle, le savoir-être, l'écoute, la connaissance des territoires et des publics et dans certains cas, sur la connaissance d'une langue ou d'une culture. La « proximité » est là aussi mise en avant, la part « expérientielle » du vécu des adultes-relais est vue comme un atout.

Les principales **missions** des salariés sont l'accueil, l'accompagnement, la sensibilisation, l'orientation, l'information et l'animation.

Les adultes-relais travaillent en équipe avec les autres salariés de la structure et au sein d'un réseau partenarial dans des conditions matérielles jugées globalement bonnes.

Les **relations entre la direction et l'adulte-relais** sont quotidiennes et/ou hebdomadaires, plus rarement ponctuelles ou sur demande.

Pour 71% des postes, les missions sont formalisées dans des fiches de postes.

## UNE PLUS-VALUE POUR LES EMPLOYEURS A PLUSIEURS NIVEAUX

Comme dans l'enquête auprès des salariés, les **raisons à l'origine de la création du poste** sont à la fois une logique de développement pour répondre aux besoins des habitants et l'opportunité de professionnalisation de l'activité.

Par rapport au poste adulte-relais, les employeurs ont identifié les **effets** suivants :

- Sur le **quartier** : une meilleure connaissance et visibilité de la structure, un meilleur partenariat, une meilleure diffusion des informations, une meilleure « mobilisation » pour les familles et les habitants.
- En direction des **habitants** : une meilleure offre d'accompagnement, plus de disponibilité et de proximité, une meilleure information.

<sup>10</sup> Il s'agissait d'une question fermée à choix multiples, où plusieurs réponses étaient possibles.

- Au niveau de la **structure**, deux logiques différentes sont apparues. Dans le Bas-Rhin, ont été mises en avant la valorisation de l'association, la meilleure répartition des rôles au sein de la structure, une meilleure implantation territoriale et une crédibilité accrue. Dans le Haut-Rhin, il s'agissait plutôt de développer les actions de la structure et de renforcer l'équipe.
- Pour le **salarié** adulte-relais : l'opportunité d'un emploi, une professionnalisation accrue, une acquisition de compétences, une valorisation du savoir-faire et du savoir-être.

Les employeurs qualifient les retours du travail mené de « *bons, excellents, encourageants* » ou évoquent de « *la reconnaissance* ». Ce point est en totale discordance avec ce que les salariés ressentent (cf page 15).

Pour les employeurs, les **points forts** de la mission sont la proximité avec les habitants, la connaissance et la meilleure implantation auprès des relais et des partenaires, le développement des compétences, la connaissance des publics (rites, langues, cultures), la capacité d'adaptation et la motivation.

Les **points faibles** de la mission concernent à la fois la nature du dispositif (aides financières ponctuelles), la précarité du poste et le manque de positionnement professionnel (manque de distanciation et de qualification).

Quasiment tous les salariés ont suivi une **formation**, conformément aux circulaires. Il y a donc une logique de professionnalisation des approches, par le biais de la VAE dans le Bas-Rhin, par le biais d'une formation adaptée dans le Haut-Rhin.

#### ■ **En bref**

- ⇒ Les employeurs affirment avoir les informations nécessaires sur le dispositif, alors que nombre d'entre eux ont fait part dans d'autres cadres de leurs difficultés à gérer ce type de poste.
- ⇒ Les employeurs soulignent bien la difficulté d'adopter un positionnement professionnel et de faire preuve de la distanciation nécessaire, pour des personnes qui ont été recrutées sur un critère de proximité (avec les publics, les territoires...).
- ⇒ L'enjeu de pérennisation des postes et plus globalement du service rendu à la population prend le pas sur la reconnaissance de l'action.



# DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES COMMUNES

Afin de compléter l'enquête par questionnaire, des entretiens ont été menés auprès de quatre salariés adultes-relais : trois femmes et un homme, deux personnes en poste moins de deux ans et deux personnes en poste depuis 2001.

Le choix des sites s'est fait « à l'aveugle » sur la base de cinq critères (définis en lien avec les financeurs de l'étude) : le département, le nombre de salariés dans la structure, la durée dans le poste « adulte-relais », le sexe et l'âge de l'adulte-relais.

Cette méthode a permis de cibler quatre personnes présentant des profils différents et « illustratifs » de la diversité des salariés bénéficiant de la mesure.

## LES RAISONS DE L'EMBAUCHE

Pour chaque salarié interrogé, le recrutement s'est fait de manière différente. Le dénominateur commun a été la motivation, la volonté de s'impliquer. L'un était déjà bénévole dans la structure, l'autre fréquentait assidûment l'association pour ses recherches d'emploi, etc.

La « proximité » avec le public et le territoire a également joué. Deux des salariés résident dans le quartier où ils travaillent, tous ont mis en avant leurs expériences personnelles, leurs vécus comme un moyen d'entrer en contact avec les publics.

## LA DEFINITION DU METIER

Une seule des personnes rencontrées ne se considère pas du tout comme médiateur, mais évoque la relation d'aide dans son métier. Pour les autres, ils se considèrent comme des médiateurs sociaux, des relais pour les habitants.

Tous mettent en avant leur complémentarité avec les autres intervenants sociaux (assistantes sociales notamment), mais aussi les limites de leur position de médiateur. En effet, leurs moyens d'actions sont limités et ils ne peuvent pas distribuer de bons alimentaires par exemple.

## LES DIFFICULTES

Si tous évoquent la relation d'aide comme le moteur de leur métier, certains ont fait part de leur difficulté à prendre la distance nécessaire à toute intervention sociale. Même s'ils prennent garde à ne pas faire à la place des habitants, certains se sentent « obligés » de faire (« *On ne peut quand même pas laisser les personnes livrées à elles-mêmes* »).

Par ailleurs, des obstacles matériels ont régulièrement été pointés. Devoir acheter soi-même les billets de bus pour accompagner les personnes, utiliser son véhicule privé pour des déplacements professionnels, sont autant de limites à leurs actions.

## DES RELATIONS PARTENARIALES DIFFERENCIEES

Les relations de terrain avec les partenaires locaux ne semblent pas poser de problème. Les autres acteurs du territoire apprécient l'action des « adultes-relais », reconnaissent la légitimité de leurs interventions et leurs complémentarités entre intervenants locaux. Tous participent aux réunions de partenaires et sont très sollicités : « *on nous demande tout le temps notre avis* ».

Néanmoins, les relations « institutionnelles » avec les services comme la CAF sont plus compliquées ou avec certains travailleurs sociaux qui y voient une forme de concurrence.

## UNE DEMANDE DE RECONNAISSANCE

Les personnes interrogées évoquent toutes un besoin de reconnaissance de leur fonction. Si les partenaires de terrain semblent tous reconnaître leur fonction de médiation, la précarité du poste, l'absence d'augmentation salariale depuis des années, l'absence de revalorisation salariale malgré les formations et les compétences développées sont relativement mal vécues et peuvent freiner les projets personnels (difficulté à obtenir un prêt bancaire par exemple).

### ■ **En bref**

- ⇒ Les quatre adultes-relais interrogés présentaient des parcours de vie très différents et des niveaux de qualification très hétérogènes. Leur point commun est l'engagement dans la relation d'aide aux autres, leur « *amour* » des autres et leur volonté d'aider les personnes en difficulté. Bénéficiaire de ce type d'emploi aidé est souvent lié à une rencontre ou une sollicitation, mais « *ce n'est pas un travail qu'on fait au hasard* ».
- ⇒ L'approche par entretiens a permis de confirmer certains éléments de l'enquête par questionnaire, comme le besoin d'encadrement (pouvoir bénéficier de lieux d'échanges entre professionnels) ou de formations pour professionnaliser l'activité, car il est « *difficile de tout gérer* », de trouver la bonne distance face à des situations lourdes à porter.



# LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT

Les différentes circulaires relatives au dispositif font toutes référence au besoin de formation et d'accompagnement des « adultes-relais ». Les deux Préfectures de département ont de fait mis en place des mesures d'accompagnement. Ces démarches étant laissées à l'appréciation des territoires, les modalités et les contenus s'avèrent très différents.

Dans le Bas-Rhin, il s'agissait d'un accompagnement à la Valorisation des Acquis et de l'Expérience (VAE) de technicien médiation de services, mené par l'Association pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA).

Dans le Haut-Rhin, l'Institut Social Supérieur de Mulhouse (ISSM) a proposé un cycle de formation de médiateur social, non sanctionné par un diplôme.



## UN ACCOMPAGNEMENT VERS LE DIPLOME DE TECHNICIEN DE MEDIATION DE SERVICE DANS LE BAS-RHIN

L'AFPA a créé en 2007, avec le soutien de la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP) du Bas-Rhin, une mesure d'accompagnement à la VAE de Technicien de Médiation de Services (TMS) pour les adultes-relais.

Le diplôme de TMS est un titre professionnel de niveau IV (bac), auquel correspondent trois certificats de compétences professionnelles :

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

L'AFPA a construit ce programme de préparation au diplôme « sur mesure », de manière à l'adapter aux besoins des salariés adultes-relais et des employeurs. Aucun dispositif n'existant antérieurement, la mise en œuvre de cette action constitue une première en Alsace.

La première expérimentation du programme, décliné sur 6 mois, alternait des séquences collectives (échanges de pratiques), des entretiens individuels et un soutien à l'écriture du dossier de VAE pour les sept candidates.

Parallèlement, un partenariat avec différentes structures a été mis en place : REFORME pour l'aide à l'écriture du livret, des groupes de parole ont été animés par l'ARSEA<sup>11</sup>, une formation juridique a été menée par le CIDFF<sup>12</sup>, etc...

Un jury spécifique, composé exclusivement de professionnels a été recruté et formé. Toutes les candidates ont obtenu leur diplôme avec succès, à l'issue des six mois d'accompagnement (avril 2008).

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

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

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

## UNE PRE-QUALIFICATION DES MEDIATEURS SOCIAUX DANS LE HAUT-RHIN

L'ISSM a mis en place en 2008, à la demande de la ville de Mulhouse et de la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales (DDASS) du Haut-Rhin, un module de pré-qualification et de soutien à la fonction de médiation pour les adultes-relais.

Mené sur presque deux ans, ce module de 180 heures, soit deux jours par mois environ, a été proposé à tous les adultes-relais en poste. Quoique n'aboutissant pas à une certification, ce module a néanmoins été bien suivi par les salariés.

Il a permis de qualifier les médiateurs pour les aider à :

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

La formation a abordé les thèmes suivants :

- Connaître le cadre de l'exercice de la fonction et les ressources de l'environnement ;
- Construire un positionnement et un projet professionnel ;
- Adopter une méthode d'intervention ;
- Développer des compétences relationnelles ;
- Améliorer la communication professionnelle.

Un noyau d'une dizaine de personnes a suivi l'ensemble de la formation. Le groupe était très hétérogène tant sur le plan des niveaux de formation (du bac+3 à l'absence de diplôme), de la durée d'expérience professionnelle (1 mois à 8 ans) que de la définition du poste de médiateur social. Malgré cette hétérogénéité, le bilan fait état d'échanges fructueux et d'une assiduité régulière.

---

<sup>11</sup> Association régionale spécialisée d'action sociale, d'éducation et d'animation

<sup>12</sup> Centre d'information sur les droits des femmes et des familles

Les difficultés les plus fréquemment exprimées concernaient le manque de distanciation de la pratique et du vécu affectif, la difficulté à faire la différence entre le professionnel et l'engagement personnel.

Chaque personne a pu rendre compte, sous forme d'un livret de présentation, de leur fonction et de leurs acquis.

■ **En bref**

- ⇒ Ces deux logiques d'accompagnement vers la professionnalisation et la qualification des adultes-relais ont été construites « sur mesure » pour les salariés adultes-relais. L'ACSé a désormais chargé la DAFCO (délégation académique à la formation continue) de construire un plan régional de formation des Adultes-relais. La DAFCO compte s'appuyer sur ces expériences mais aussi sur l'étude de l'ORIV pour construire le plan de formation et de qualification.
- ⇒ En effet, les plans régionaux d'accompagnement et de professionnalisation se mettent progressivement en place à l'échelle du territoire national. Pilotés par les Directions Régionales de l'ACSé, ils doivent permettre de renforcer l'insertion professionnelle des salariés « adultes-relais ».





# UN DISPOSITIF EN COURS DE RECONNAISSANCE

Au bout de huit années d'existence, le dispositif « adultes-relais » réussit difficilement à acquérir une reconnaissance et une visibilité publiques. Initialement créé pour permettre à des adultes peu ou pas qualifiés et résidant en ZUS d'accéder à un emploi et d'occuper une fonction de médiateur, il a permis un essor de la fonction de médiation sur les territoires de la politique de la ville, en direction de publics souvent précarisés.

En misant sur les « compétences » relationnelles et expérientielles des personnes, le dispositif a engendré des constructions locales de « métiers » et les salariés peinent aujourd'hui à se faire reconnaître et à se professionnaliser.

Trois enjeux-clés peuvent être identifiés :

## LA QUALIFICATION ET L'ACCOMPAGNEMENT DES ADULTES-RELAIS

La professionnalisation de l'activité, mais aussi la qualification des bénéficiaires afin de sortir du dispositif, sont devenus les mots d'ordre. L'encadrement, la formation et le suivi des adultes-relais étaient déjà prévus dans la circulaire d'avril 2000, mais sans modalités concrètes. Sur la base des expériences identifiées et afin de renforcer la logique d'insertion du dispositif, l'ACSé a mis en place, en 2009, un plan d'accompagnement professionnel, piloté par les directions régionales. Parallèlement, la circulaire du 19 octobre 2009 autorise un troisième renouvellement des conventions, afin de permettre aux salariés en poste depuis 9 ans de bénéficier de ce programme et de les préparer à sortir du dispositif.

Mais force est de constater que trois logiques s'opposent. En effet, les financeurs du dispositif structurent l'offre d'accompagnement et de formation afin de faciliter la sortie du dispositif, alors que les attentes des salariés concernent davantage les modalités d'exercice de leur fonction de médiateur. Ils souhaitent pour la plupart continuer cette activité de médiation, mais manquent « d'outils » pour avoir un positionnement plus professionnel. Par ailleurs, pour les employeurs se pose la question de la pérennisation du service après le départ des salariés qu'ils auront formés et professionnalisés.

## LE POSITIONNEMENT PROFESSIONNEL DANS UN CONTEXTE DE « PROXIMITÉ »

L'embauche de personnes sur la base de leurs savoirs « expérientiels », leur proximité avec les publics et les territoires ne va pas sans poser un certain nombre de questions dans la pratique quotidienne. La « légitimité » des femmes-relais, puis des adultes-relais, en tant que médiateurs se fonde sur une appartenance « communautaire » (d'origine, de territoire de vie...). Cela pose plusieurs problèmes qui ont à voir avec la valorisation des compétences, l'évolution de carrière et la transposition de

compétences dans un autre contexte. Peut-on faire de la médiation sociale en dehors de son ancrage territorial ? Dans une autre mesure, elle rend complexe le statut du médiateur (à la fois ami, voisin, habitant) et renvoie à des questions déontologiques (confidentialité, secret professionnel).

## LA RECONNAISSANCE DE L'UTILITE SOCIALE ET LA VALORISATION DU « METIER ».

La reconnaissance du métier et de l'utilité sociale des médiateurs sociaux passera aussi par l'évaluation. L'utilité sociale peut être définie comme « *l'activité d'une organisation de l'économie sociale qui a pour résultat constatable et, en général, pour objectif explicite, au-delà d'autres objectifs éventuels de production de biens et de services destinés à des usages individuels, de contribuer à la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités), à la solidarité (internationale, nationale ou locale : le lien social de proximité) et à la sociabilité, et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (dont font partie l'éducation, la santé, l'environnement et la démocratie)* ». <sup>13</sup>

L'évaluation ne doit pas être vue uniquement comme le fait de « rendre des comptes », mais plutôt comme un moyen de doter l'intervention sociale des médiateurs d'une visibilité et d'une lisibilité. Elle constitue également un outil de pilotage des actions menées, dans un souci de professionnalisation des interventions. C'est dans ce sens que le *Guide de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale* a été publié par le Secrétariat Général du Comité Interministériel des Villes (SG CIV) <sup>14</sup>.

Tout au long de l'étude les mêmes interrogations sont revenues, quoique exprimées de manière différente selon les personnes rencontrées.

Afin de permettre des échanges entre salariés, employeurs et financeurs, l'ORIV a organisé un séminaire de travail le 1<sup>er</sup> octobre 2009 à Mulhouse <sup>15</sup>. Cette journée était une « première » en Alsace et a regroupé 70 participants. La matinée a été l'occasion de revenir sur l'histoire du dispositif et ses enjeux actuels (professionnalisation, pérennisation...), mais aussi de rendre compte de l'état des lieux réalisé en Alsace par l'ORIV, des différentes mesures d'accompagnement et de qualification mises en œuvre dans les deux départements, de présenter le nouveau plan de professionnalisation piloté par la Direction Régionale de l'ACSé et enfin d'aborder la question de l'évaluation de la médiation sociale. L'après-midi, trois ateliers étaient proposés. Le premier portait sur la reconnaissance métier, le second sur le positionnement professionnel et le dernier sur la qualification.

Cette journée a permis de mettre en lumière cinq enjeux :

- Réaffirmer la différence entre le statut (d'adulte-relais) et le contenu d'un métier (la médiation sociale).
- Clarifier les missions des adultes-relais par le biais d'une fiche de poste qui mette en lumière les complémentarités des interventions auprès des publics (dans le domaine social, de l'éducation, de la santé...).
- Former non seulement les bénéficiaires des postes mais aussi les employeurs (disposer de lieux d'échanges et de mutualisation).
- Evaluer pour montrer l'utilité sociale des adultes-relais et mettre en lumière le service rendu à la population.
- Se fédérer et s'organiser pour mieux faire reconnaître la médiation sociale.

A l'heure où de nombreuses incertitudes pèsent sur l'avenir des formes d'interventions de la politique de la ville, il semble indispensable de donner les moyens d'action nécessaires à ces intervenants sociaux, en « première ligne » des problématiques sociales, au contact quotidien de populations de plus en plus précarisées.

<sup>13</sup> GADREY Jean, *L'utilité sociale des organisations de l'économie sociale et solidaire*, Rapport de synthèse pour la DIES et la MIRE Programme de recherche « L'économie sociale et solidaire en région », février 2004, 136 p.

<sup>14</sup> DUCLOS Hélène, GRESY Jean-Édouard, Culture et Promotion, France Médiation, *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale – Guide méthodologique*, Saint-Denis La plaine, Les éditions du CIV, septembre 2009, 169 p.

<sup>15</sup> Des actes de cette journée seront disponibles début 2010

# ANNEXES





## ANNEXE 1

# METHODOLOGIE DE L'ETAT DES LIEUX

### Contexte de l'étude

Le dispositif « adulte-relais – médiateur de ville » a été créé en 2000. Initialement présenté comme le pendant du programme « emploi jeunes » pour les adultes, ce dispositif confie à des adultes de plus de trente ans et en recherche d'emploi des missions d'amélioration des rapports sociaux dans les espaces publics ou entre les habitants et les services publics. Remis en question en 2005, le programme est finalement relancé en 2006, suite aux émeutes de l'automne 2005.

Les différentes circulaires sont relativement floues quant aux missions et compétences des bénéficiaires de ces emplois aidés. Le dispositif initial prône une forme de souplesse et d'adaptabilité des actions, en fonction des besoins locaux. Ainsi les métiers et modes d'interventions des adultes-relais se sont construits localement, au cas par cas.

Aujourd'hui se posent de fortes interrogations sur les missions et surtout les compétences des bénéficiaires de ces postes et de leur harmonisation au niveau national. Les parcours de professionnalisation, par le biais de formations ou de Valorisation des Acquis et de l'Expérience (VAE), sont au centre du débat sur l'avenir professionnel des bénéficiaires de ces emplois aidés.

Dans ce contexte, il a semblé utile de mieux connaître les adultes-relais de la région Alsace, leurs profils, leurs difficultés, leurs atouts...

### Méthodologie

L'ORIV, centre de ressources politique de la ville en Alsace, a mené un état des lieux du dispositif en région.

Il s'agissait :

- de mieux connaître les adultes-relais par une identification de leurs pratiques professionnelles, de leurs missions et de leurs liens avec les autres intervenants des territoires de la politique de la ville ;
- d'apporter aux commanditaires et financeurs de ces postes des éléments permettant de renforcer l'animation du dispositif, mais aussi la qualification des adultes-relais.

Pour suivre ce travail, un comité de suivi a été constitué avec les financeurs du dispositif<sup>16</sup>.

Le travail s'est déroulé en cinq phases :

- des recherches sur le dispositif et les évolutions depuis 2000 : replacer le dispositif actuel dans son contexte d'évolution,
- des entretiens auprès des financeurs : comprendre le contexte local et les jeux d'acteurs autour de la gestion du dispositif,
- une enquête par questionnaire auprès des adultes-relais et des employeurs : avoir un premier aperçu des profils, besoins et atouts des salariés,
- des entretiens auprès de quatre adultes-relais : approfondir certains aspects de leurs pratiques professionnelles, « illustrer » les pratiques sur le terrain,
- des entretiens auprès des structures ayant accompagné la professionnalisation.

Ce travail a donné lieu à un séminaire, qui s'est tenu le 1<sup>er</sup> octobre 2009 à Mulhouse. Les actes de cette journée seront diffusés début 2010.

<sup>16</sup> DR ACSé, Préfectures du Haut-Rhin et du Bas-Rhin, SGARE, DDTEFP 67, DDASS 68, CG 67, Ville de Mulhouse (dans le cadre de l'organisation du séminaire).

### **Limites et difficultés rencontrées**

Cet état des lieux démarré en août 2008 a connu une série de difficultés :

- un turn over important des membres du comité de suivi,
- une démarche concomitante à l'étude nationale commanditée par l'ACSé (multiples sollicitations auprès des adultes-relais et des structures dans une période courte, qui a apporté une certaine confusion entre les deux démarches),
- des changements de personnel au sein de l'Oriv lors de l'état des lieux, qui ont retardé les résultats de l'étude.

## ANNEXE 2

### BIBLIOGRAPHIE

#### ADULTES-RELAIS

##### Périodiques / Articles

BARON Cécile, NIVOLLE Patrick, SCHMIDT Nicolas, **Usages de la médiation et processus de professionnalisation dans le dispositif adultes-relais**, in *Premières synthèses*, n° 41.1, oct. 2008, 6 p.

Ce document présente les résultats d'une étude réalisée par le Centre d'études de l'emploi, en 2005 et 2006, à partir d'entretiens menés auprès d'employeurs et de bénéficiaires du dispositif. Elle montre les logiques de sa mise en oeuvre dans un contexte d'élargissement des employeurs éligibles et étudie la professionnalisation des salariés recrutés en contrat d'adultes-relais.

[www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/2008.10-41.1.pdf](http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/2008.10-41.1.pdf)

BARON Cécile, NIVOLLE Patrick, SCHMIDT Nicolas, **Adultes-relais : l'évolution d'une politique de la ville**, in *Connaissance de l'emploi*, n° 55, juin 2008, 4 p.

Cette revue détaille le dispositif d'adulte-relais, qui consiste à exercer une fonction de médiation sociale et culturelle dans les zones urbaines sensibles. Elle dresse un historique de cette mesure qui s'inspire de l'expérience des femmes-relais. Les résultats de deux enquêtes qualitatives destinées à mieux connaître les adultes-relais sont présentés. L'une révèle une grande diversité d'usages selon les utilisateurs et l'autre décèle, quant à elle, un glissement de la médiation collective vers des interventions plus individualisées. Pour finir elle montre comment la mission de médiation des adultes-relais a évolué vers une fonction « pacificatrice ».

[www.cee-recherche.fr/fr/connaissance\\_emploi/55ce-adultes-relais-evolution-politique-ville.pdf](http://www.cee-recherche.fr/fr/connaissance_emploi/55ce-adultes-relais-evolution-politique-ville.pdf)

BARON Cécile, NIVOLLE, Patrick, **Les adultes-relais : premiers éléments d'évaluation**, in *Premières synthèses*, n° 07.33, fév. 2003, 7 p.

Réalisée au cours de l'année 2001, cette enquête menée par la Dares auprès d'associations ayant eu recours au dispositif adultes-relais tend à confirmer que la mesure joue bien son rôle d'outil de consolidation de la vie associative et sociale dans les quartiers et celui de médiation avec les institutions. En juin 2002, 1544 personnes ont été embauchées dans ce cadre, en quasi totalité par des associations. Le contenu de la fonction d'adulte-relais varie selon les finalités des associations, les unes cherchant à développer leur action traditionnelle, d'autres à participer à la lutte contre les exclusions, d'autres encore à promouvoir de nouvelles formes d'intervention sociale.

[www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/publication\\_pips\\_200302\\_n-07-3\\_adultes-relais.pdf](http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/publication_pips_200302_n-07-3_adultes-relais.pdf)

DIV, Adultes-relais. **Un lien dans la ville**, in *Journal des adultes-relais*, 2000, 15 p.

On trouve dans ce premier numéro du Journal des adultes-relais une présentation du dispositif avec des chiffres clés, des portraits, et différentes expériences menées par les adultes-relais dans les domaines du lien social, de la santé, de l'éducation... On y fait également le point sur les questions d'embauche et de financement, de méthode et de formation.

RUFFION Alain, **Le dispositif Adultes-relais**, in *Diversité VEI*, n° 158, septembre 2009, pp. 147-151

Cet article interroge, après neuf années d'existence, le dispositif « adultes-relais ». Il replace celui-ci dans le contexte plus global de l'intervention sociale aujourd'hui, en questionnant les finalités de cette dernière.

##### Rapports / Ouvrages

BARNEAUD Christiane, LAVRUYERE Chantal, OLLIVIER Dominique, CEREQ, Trans'versales, **Evaluation des besoins d'accompagnement des adultes relais médiateurs de ville dans les démarches de VAE : quelques pistes de travail pour construire un dispositif facilitateur**, Paris, ACSé, 2008, 97 p.

Cette étude commanditée par l'ACSé en avril 2007 porte sur l'accès à la certification par la VAE des adultes-relais. Ce rapport présente les principaux éléments recueillis lors de l'enquête menée sur 3 régions : Paca, Nord-Pas-de-Calais et Ile-de-France. Les principaux constats portent sur les difficultés pour les adultes-relais à accéder à la VAE : absence de politique globale de formation des médiateurs sociaux ; précarité du dispositif adultes-relais ; difficultés pour les employeurs à s'emparer de la démarche VAE ; complexité des démarches à mener pour le public ; faible éventail de certifications dans le cadre de la médiation ; difficulté de la prise en charge financière. Les propositions visent à améliorer l'information autour de la VAE, à développer une aide au montage du dossier ainsi qu'un accompagnement tout au long de la démarche.

[www.lacse.fr/ressources/files/pol\\_ville\\_\\_\\_new/Etudes/Etude\\_VAE.pdf](http://www.lacse.fr/ressources/files/pol_ville___new/Etudes/Etude_VAE.pdf)

Centre de ressources politique de la ville de Guyane, Délégation régionale interministérielle à la ville de Guyane, **Evaluation du fonctionnement du dispositif « adulte-relais » en Guyane**, Cayenne, CRPV de Guyane, novembre 2008, 47 p.

La Délégation Régionale Interministérielle à la Ville de Guyane a demandé au Centre de Ressources Politique de la Ville de Guyane de réaliser une étude de l'évaluation du dispositif adulte-relais depuis sa mise en oeuvre dans le département au cours de l'année 2000. Ce document présente les trois phases de l'étude : Connaissance, actualisation et classement des conventions adulte-relais ; Analyse des actions réalisées au titre du dispositif ; Situation des acteurs impliqués dans le dispositif.

[www.crpv-guyane.org/Documents/evaluation\\_adultes\\_relais\\_guyane.pdf](http://www.crpv-guyane.org/Documents/evaluation_adultes_relais_guyane.pdf)



## Législation

Sources : [www.légifrance.gouv.fr](http://www.légifrance.gouv.fr) et [i.ville.gouv.fr](http://i.ville.gouv.fr)

Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, **Ordonnance n° 2007-329 du 12 mars 2007 relative au code du travail (partie législative) : art. L.5134-100 à 109 relatifs au dispositif adultes-relais.**

Cet article définit le cadre légal des contrats relatifs aux activités des adultes-relais : Ils ont pour but d'améliorer, dans certains quartiers en difficulté, les relations entre les habitants et les services publics, ainsi que les rapports sociaux dans les espaces publics ou collectifs.

Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, **Décret n° 2006-1788 du 23 décembre 2006 abrogeant le décret n° 2000-540 du 16 juin 2000 relatif à la gestion des conventions conclues dans le cadre du dispositif adultes-relais et modifiant le décret n° 2002-374 du 20 mars 2002 portant application de l'article L. 12-10-1 du code du travail**

Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances, Délégation interministérielle à la ville, **Circulaire DIV/ACSE du 18 décembre 2006 relative à la gestion du dispositif adultes-relais - médiateurs de ville**

Cette circulaire précise que l'ACSé reprend la gestion du dispositif adulte-relais, et se donne comme objectif de développer la médiation sociale et la reconnaissance de ce nouveau métier dans une approche intégrée, en soutenant le développement de la médiation dans l'ensemble des champs thématiques des programmes et dispositifs développés et gérés par l'Agence.

DIV, **Circulaire du 31 mars 2006 : dispositif adultes relais - médiateurs de ville**

Cette circulaire réprecise les missions des postes d'adultes-relais : missions de médiation en rapport avec les champs social et culturel, avec l'école, la santé publique, et également dans les domaines de la tranquillité publique (médiation de l'espace public : habitat social, transports, correspondants de nuit...).

DIV, **Circulaire du 24 octobre 2005 relative au dispositif adultes-relais : gestion 2005 et perspectives 2006**

Cette circulaire adressée aux Préfets, précise qu'il leur appartient de développer la fonction de médiation sociale, en étudiant l'ensemble des possibilités offertes par les mesures emploi du Plan de cohésion sociale.

DIV, **Circulaire du 20 avril 2004 relative au dispositif adulte-relais**

Cette circulaire apporte des précisions sur le dispositif adulte-relais : l'ouverture d'un poste autorise le recrutement d'un seul adulte-relais, qu'il soit à temps complet ou partiel. Le champ d'intervention des adultes-relais concerne des fonctions permettant de renforcer l'intégration des

personnes d'origine étrangère, notamment les jeunes filles et les vieux migrants, dans les domaines de l'accès aux soins et de l'accompagnement au logement. Plusieurs actions destinées à professionnaliser cette fonction sont citées en exemple, notamment la réflexion de l'Afpa sur la mise en place d'un diplôme de technicien-médiation-service à destination notamment des adultes-relais.

Ministère de l'économie, Ministère de l'économie des finances et de l'industrie, Ministère de l'emploi et de la solidarité, **Circulaire DIV/DPT-IEDE/2002.283 du 3 mai 2002 relative à la mise en oeuvre du programme adultes-relais, 2002**

Cette circulaire a pour objet de préciser les nouvelles modalités de mise en oeuvre du programme adultes-relais décidé par le CIV du 1er octobre 2001. Elle précise : les missions, les conditions d'accès, les procédures d'attribution de l'aide, le contrat de travail, l'animation du dispositif, le suivi statistique et l'évaluation, les conventions "adultes-relais" signées avant le 1er janvier 2002.

Collectif, **Décret n° 2002-374 du 20 mars 2002 portant application de l'article L. 12-10-1 du code du travail relatif aux adultes-relais,**

Un texte de loi précise pour la première fois les missions des adultes-relais. Il met l'accent sur l'accueil, l'écoute, l'information et l'accompagnement des habitants, l'amélioration et la préservation du cadre de vie, la prévention et l'aide à la résolution des petits conflits, la facilitation du dialogue entre les générations, la contribution au renforcement des initiatives locales de développement. Par contre, leur rôle ne pourra être en aucun cas de maintenir l'ordre public, ni de rendre des services à domicile aux personnes physiques. Il est fait ensuite état des démarches à réaliser dans le cadre d'une embauche, ainsi que de la convention à signer à son issue.

Ministère délégué à la ville, **Circulaire DIV/2001-316 du 4 juillet 2001 relative à l'élargissement du programme adultes-relais**

Cette nouvelle circulaire prévoit l'élargissement du recrutement des adultes-relais (jusqu'à présent réservé aux secteurs associatif et privé) aux collectivités locales et aux personnes morales de droit public par le biais des contrats emplois consolidés. Les principales structures concernées sont les offices publics HLM, les établissements publics locaux d'enseignement et autres personnes morales développant des actions dans le domaine du renforcement du lien social.

DIV, **Circulaire DIV/DPT-IEDE n°2000-231 du 26 avril 2000 relative à la mise en oeuvre du dispositif des adultes-relais dans le cadre de la politique de la ville**

La proposition du comité interministériel des villes du 14 décembre 1999 concernant le lancement de 10 000 postes d'adultes-relais sur trois ans vient d'être officialisée par une circulaire. Elle recouvre les détails des modalités de mise en oeuvre de ces postes : les missions, les conditions d'accès, le cadre juridique, la formation et le suivi ainsi que l'évaluation.

## Périodiques / Articles

BARTHELEMY Fabienne, **Médiateurs sociaux, femmes-relais : de nouveaux agents de la relation d'aide : Entre distance et proximité**, in *Informations sociales*, n° 139, avril 2007, pp. 106-115

L'auteur montre que l'émergence des métiers de médiation sociale est largement liée à des mesures de soutien de l'emploi développées par les pouvoirs publics et non pas aux mécanismes classiques de reconnaissance de métiers nouveaux via la certification et le diplôme. L'auteur explique que c'est au niveau local que ces nouveaux acteurs devront négocier à la fois leur rôle, les conditions de l'emploi, ainsi que les rapports avec les professionnels de l'action sociale établis.

## Rapports / Ouvrages

Collectif, **La médiation sociale et culturelle : enjeux professionnels et politiques. L'exemple des femmes-relais promotrices de l'intégration des migrants**, Saint-Denis, Profession Banlieue, 2001, 119 p.

Parallèlement aux politiques d'intégration des différents pays européens, de multiples formes de médiation se développent et viennent investir l'espace social, à l'image des femmes relais qui jouent le rôle de promotrice des migrants. Issu du colloque éponyme, cet ouvrage montre comment une forme de travail social peut venir enrichir et renouveler les politiques d'intégration. D'une manière générale, la médiation sociale y est vue comme un moyen d'améliorer les relations entre les habitants d'origine étrangère et les institutions, faire comprendre le fonctionnement des institutions.

Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis, Institut régional de travail social de Paris Ile-de-France, **Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles : des principes déontologiques, un métier**, Saint-Denis, Profession Banlieue, mars 2006, 87 p. (Groupe de travail)

Aujourd'hui, alors que le travail des femmes-relais médiatrices sociales et culturelles est reconnu par les usagers comme par les responsables institutionnels, il apparaît cependant difficile de faire admettre que cette fonction est un véritable métier. La Fédération des associations de femmes-relais de Saint-Denis, en partenariat avec Profession Banlieue et l'IRTS de Paris Ile-de-France a, en conséquence, décidé de travailler sur les principes déontologiques qui précisent le cadre et les limites de leur intervention, afin de mettre en valeur la professionnalité requise pour les missions de médiation.

## Périodiques / Articles

Collectif, **Médiations et travail social**, in *Hommes et Migrations*, n° 1249, mai-juin 2004, 150 p.

Ce dossier s'intéresse aux médiateurs, qui émergent à la fois comme produits et acteurs d'une recomposition de la place du public et du privé, des cultures et des migrants, de la vie professionnelle et associative. Il pointe que les pratiques de médiation se développent en France et s'imposent dans la résolution des conflits sociaux.

Collectif, **Médiation : nouvelles pratiques ou fondement du travail social**, in *Accueillir*, n° 222, février 2000, 29 p.

On parle beaucoup de ces nouveaux intervenants sociaux que sont les médiateurs. À cette occasion une étude a été réalisée pour le Service social d'aide aux émigrants (SSAE) sur "la fonction de la médiation". On en trouvera les premières conclusions parmi les contributions qui constituent ce dossier par ailleurs alimenté par près de huit témoignages de terrain.

MARTINEZ Sandrine, **Médiation sociale : Comment être reconnue ?** in *Le journal de l'action sociale*, n° 127 mai 2008, pp. 32-33

Cet article revient sur l'importance, pour les structures de médiation sociale, de prouver leur efficacité sur un territoire, pour arriver notamment à une réelle reconnaissance du métier de médiateur. Il s'appuie sur une étude réalisée durant l'année 2007, par cinq structures de médiation sociale.

## Rapports / Ouvrages

BLANCHARD Marie-Madeleine, TIMERA Mahamet, **Le travail social et les nouvelles formes de médiation interpartenariales**, Paris, Service social d'aide aux émigrants (SSAE), 2004, 70 p.

Cette recherche-action sur le travail social en contexte interculturel s'appuie sur l'analyse de situations traitées en partenariat avec des acteurs associatifs, ce que pratique par exemple le SSAE de l'Essonne depuis 1990. Deux groupes ont contribué à cette recherche : les professionnels (assistantes sociales, éducateurs...) et les médiateurs partenaires du SSAE (adultes-relais originaires de différents pays, enseignants, infirmières, médiatrices en milieu scolaire). L'étude révèle la pertinence du croisement des savoirs professionnels et des savoirs sociaux des médiatrices, que ce soit dans la régulation des conflits familiaux ou dans les actions collectives (débat entre familles et institutions, ateliers-conférences animés par des médiateurs).

CUNHA Maria, **Le travail de médiation dans les quartiers populaires. Regards des institutions**, Saint-Denis, Profession Banlieue, 2000, 83 p.

Rédition du rapport réalisé en 1998 par Maria Cunha. L'étude vise à montrer la manière dont les institutions qui



utilisent les services des femmes-relais ou médiatrices, envisagent leur travail. L'analyse porte sur les présupposés idéologiques des institutions utilisatrices et sur l'adaptation de leur action aux nouvelles formes de travail étudiées. Une enquête a été réalisée auprès de femmes relais de Montfermeil.

Direction générale de l'action sociale, **Professionaliser la médiation sociale : programme 18 du plan de cohésion sociale**, Paris DGAS, 2006, 48 p.

Ce rapport présente les travaux d'un groupe de travail composé de membres du Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS), de membres de la Commission Professionnelle Consultative de l'Intervention Sociale et du Travail Social, de représentants des différents ministères concernés, de la Délégation Interministérielle à la Ville, ainsi que de personnes qualifiées. Ce groupe avait comme objectif de confirmer que la médiation sociale est un véritable mode d'intervention sociale original et une fonction amenée à se développer au-delà de la politique de la ville. Il souhaitait également clarifier les relations avec les autres professions sociales ou celles de l'animation et mettre en évidence les complémentarités à organiser avec les différents intervenants sociaux. Pour finir, le groupe de travail propose des mesures permettant de consolider et de pérenniser cette fonction de médiation sociale, afin de structurer une profession.

[http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/Brochure\\_Mediation\\_sociale.pdf](http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/Brochure_Mediation_sociale.pdf)

CNFPT, DIV, GAUTIER-ETIE Françoise, LENOIR Eric, **La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique**, Saint-Denis, DIV, Paris, CNFPT, décembre 2004, 287 p., bibliogr. 2 p. (Repères)

Ce guide de la médiation sociale, vise à aider les élus locaux à développer et à professionnaliser les services de médiation sociale, en leur fournissant des repères, des outils méthodologiques et des fiches d'expériences. Constitué de cinq parties, ce guide présente les objectifs et la démarche de la médiation sociale, les référentiels d'activités et de compétences, les conditions de réussite et les outils de management, l'enrichissement des métiers de l'humain et pour finir la manière de créer et de consolider des services de médiation.

[http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation-sociale\\_cle28fd48.pdf](http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation-sociale_cle28fd48.pdf)

DUCLOS Hélène, GRESY Jean-Édouard, Culture et Promotion, France Médiation, **Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale – Guide méthodologique**, Saint-Denis La plaine, Les éditions du CIV, septembre 2009, 169 p. (Coll. Cahiers pratiques – Hors-série)

Ce guide formalise une démarche menée en 2007, par cinq structures de médiation sociale. Leur but était d'expérimenter l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale. En premier lieu, il dresse un historique de la médiation sociale et en rappelle ses principes déontologiques. Ensuite, sous la forme de fiches, il

capitalise des expériences et des outils pour permettre la mise en œuvre de l'évaluation, ainsi que des témoignages concrets d'opérateurs de terrain et des conseils pratiques de mise en œuvre. Ce guide souhaite aider les structures de médiation sociale à répondre à trois questions : Pourquoi évaluer son utilité sociale ? ; Comment évaluer son utilité sociale ? ; Quelles restitutions et quel suivi de son évaluation ?

[i.ville.gouv.fr/divbib/doc/P099GuideSGCIV\\_EvaluationMediation.pdf](http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/P099GuideSGCIV_EvaluationMediation.pdf)

## Délégation interministérielle à la ville

### CHARTRE DE REFERENCE DE LA MEDIATION SOCIALE

*Document établi et adopté par le groupe de travail interministériel et interpartenarial sur les emplois dits « de médiation sociale », visé par le comité interministériel des villes en date du 1er octobre 2001*

Depuis plusieurs années, des initiatives multiples se développent sous le terme générique de « médiation ». Ces démarches répondent à une volonté commune de promouvoir un mode d'intervention dans les relations sociales basé sur la philosophie du dialogue et de la négociation. Elles tendent à s'établir comme un mode spécifique de régulation sociale.

Dans le domaine judiciaire, la médiation familiale et la médiation pénale disposent à présent d'un encadrement codifié. Hors mandat judiciaire, différentes initiatives ont également vu le jour tendant à une résolution des conflits de la vie quotidienne ou plus largement à susciter davantage de lien social, à améliorer les relations entre les institutions, les groupes sociaux et les personnes, ainsi que les relations des personnes entre elles. Ce foisonnement d'expériences faisant appel à l'intervention d'un tiers s'est développé sous l'appellation générique de « médiation sociale ».

Qu'elles soient d'initiative citoyenne ou institutionnelle, ces pratiques occupent une place de plus en plus importante, en particulier au sein des quartiers de la politique de la ville et participent, notamment, de la volonté de réinvestissement et d'humanisation de l'espace public.

Ces pratiques génèrent souvent de véritables dynamiques locales, contribuent à conforter le lien social, à améliorer la cohésion sociale et à faciliter une meilleure prise en compte des conflits de la vie quotidienne. Elles tendent à établir une plus grande égalité des chances au sein de la société, à favoriser une plus grande proximité des institutions avec les publics, à expérimenter de nouvelles formes de relations sociales et à développer une plus grande humanité dans les rapports entre les gens.

La démarche de la médiation sociale répond à un objectif de pédagogie citoyenne qui constitue le coeur de son utilité sociale : en privilégiant l'écoute et le dialogue, en facilitant une meilleure compréhension des situations, des normes, des points de vue d'autrui et des conséquences sociales des comportements de chacun, elle contribue à faire émerger des solutions nouvelles et adaptées à l'évolution de la société et à favoriser l'autonomie des individus.

Les activités de médiation sociale concernent des catégories d'intervenants très variées (annexe 1), aux statuts divers et pour lesquels la médiation sociale constitue parfois une fonction spécifique et le plus souvent une fonction parmi d'autres.

Il faut souligner que la médiation entendue au sens de ce texte prend en compte l'ensemble des personnes dont l'activité vise à intervenir en qualité de tiers ou

d'intermédiaire entre deux parties. De nombreux métiers existants – gendarme, conducteur d'autobus, enseignant... – peuvent développer des activités de médiation, mais celles-ci ne constituent pas leur objectif principal.

La médiation intervient dans les interstices, en amont ou en aval d'autres intervenants notamment dans les champs de la prévention, de la sécurité, de l'intégration ou du travail social, et particulièrement des services publics. L'émergence de la médiation sociale doit donc également conduire à une redéfinition de ces métiers traditionnels, mais le cadre de référence proposé ci-après n'a pas vocation à se substituer aux règles et déontologies propres à chaque profession.

Par-delà la diversité des appellations, des statuts et des missions, le besoin d'un cadre de référence par rapport aux pratiques relevant de la médiation sociale se fait ressentir et est exprimé bien souvent par les intervenants eux-mêmes. Ce besoin de clarification participe également d'une fréquente demande de reconnaissance professionnelle vis-à-vis des employeurs. Ce besoin a conduit d'ores et déjà à la production de textes de référence, couvrant soit un statut particulier (circulaire Intérieur, Emploi et Solidarité sur les ALMS, emplois jeunes), soit une activité particulière (correspondant de nuit, femmes-relais), soit des employeurs déterminés (OPTIMA, RATP, SNCF...).

Il nous a paru nécessaire de parvenir aujourd'hui à la production d'un cadre d'ensemble, recueillant l'adhésion des différents ministères et partenaires concernés et servant de base à la définition plus précise des métiers, de leurs conditions d'exercice et d'articulation avec les autres métiers. Il ne s'agit pas de rigidifier des pratiques qui ont fait la preuve de leur pertinence et dont l'intérêt réside le plus souvent dans leur spontanéité, leur faculté d'adaptation, leur inventivité et leur non-assujettissement à des normes institutionnelles. Il s'agit en fait de répondre à une demande largement exprimée d'élaborer un cadre de référence de la médiation sociale qui offre une série de points de repère aux intervenants pour guider leurs pratiques, à leurs employeurs, ainsi qu'aux pouvoirs publics.

### **I - Les objectifs et la définition des missions**

La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

D'autres pratiques se sont développées, parfois sous le terme de médiation sociale, poursuivant ces mêmes objectifs, en recourant à l'intervention d'un tiers, mais sans remplir les conditions de son impartialité ou de son indépendance. Ces pratiques généralement portées par des institutions, même si elles renvoient à des interrogations spécifiques liées à l'externalisation de certaines missions, posent des questions similaires en ce qui concerne les principes de référence et conditions de leur mise en oeuvre.

Si les objectifs de ces pratiques sont variés – règlement des conflits de la vie quotidienne, prévention de la délinquance, intégration des populations en difficulté... –, elles ont fréquemment comme dénominateur commun leur participation à un réinvestissement collectif des espaces publics.

## **II - Le cadre déontologique d'intervention**

Les médiateurs sociaux doivent se conformer dans leur intervention à un certain nombre de règles juridiques et éthiques délimitant ce qui leur est autorisé et ce qui leur est interdit dans le cadre de la loi. Ces règles, qui constituent en quelque sorte les droits et devoirs des médiateurs sociaux, sont la garantie d'une protection tant pour les usagers et les publics que pour les intervenants et les partenaires eux-mêmes. Elles constituent aussi une garantie de leur efficacité et de leur pérennité.

### **1. Principes généraux**

#### **La neutralité et l'impartialité :**

La neutralité et l'impartialité doivent être des principes généraux guidant l'intervention des médiateurs sociaux, qui ne doivent pas favoriser l'une ou l'autre des parties. En tout état de cause, l'application de ces principes dépend de la reconnaissance d'un statut du médiateur et suppose une formation adaptée. L'intervention en binôme peut contribuer à un meilleur respect de ces principes.

#### **La négociation et le dialogue :**

L'action de médiation se situe dans le cadre de la négociation et du dialogue : à aucun moment elle ne se situe dans le cadre d'une intervention d'autorité qui serait imposée, même si elle s'applique en référence à la règle procédant soit de la législation pénale ou civile, soit du respect de règlements ou de la vie collective.

#### **Le libre consentement et la participation des habitants :**

La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties. A tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre des parties de revenir sur ce consentement. La médiation doit reposer sur la recherche constante de l'adhésion des parties aux objectifs de ses interventions. Elle doit viser à obtenir la participation des habitants à la résolution du différend qui les oppose ou à l'amélioration de la communication et du lien social entre elles. Cet objectif impose en contrepartie pour la personne médiatrice un devoir d'explication sur les conditions de son intervention et sur les limites de celle-ci.

#### **La mobilisation des institutions :**

En favorisant la citoyenneté et en servant de révélateur de dysfonctionnements des institutions, la médiation sociale contribue à la modernisation des institutions, à une plus grande proximité de celles-ci avec les habitants et les usagers de services publics ainsi qu'à leur adaptation aux besoins nouveaux. La médiation sociale contribue ainsi au bon exercice des missions de service public sans s'y substituer et sans faire écran entre les institutions et les publics.

#### **La protection des droits des personnes :**

La médiation sociale tend à une protection des personnes et de leurs droits. Elle ne peut pas se substituer aux prestations ou aux droits garantis à chacun. Elle conduit à une amélioration des relations sociales sans jamais obliger quiconque à renoncer à ses droits.

#### **Le respect des droits fondamentaux :**

La médiation sociale doit offrir toutes les garanties énoncées par la convention européenne des droits de l'homme et la jurisprudence y afférente, tant dans les mécanismes qu'elle met en oeuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

Elle doit être conduite dans le respect des libertés publiques et des règlements qui protègent la vie privée.

## **2. Les attitudes du médiateur**

### **La discrétion et les obligations du médiateur vis-à-vis de la loi :**

La discrétion et le respect de l'anonymat s'imposent au médiateur, dont la reconnaissance repose sur la confiance qu'il inspire aux parties. Le médiateur ne peut utiliser les informations recueillies lors de la médiation (qu'elles relèvent de la confiance ou de l'observation) qu'avec l'accord des parties, dans le respect des lois existantes.

Dans l'exercice de leurs activités, les médiateurs sociaux sont confrontés à des situations complexes qui ne les exonèrent pas pour autant de leurs responsabilités de citoyens au regard de la loi (obligation de porter assistance à personne en péril, obligation de dénoncer les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles...).

Au regard de ces éléments, il est de la responsabilité de l'employeur de rappeler au médiateur la nature des informations qui doivent être transmises et les conditions de la transmission de celles-ci, qui doit se faire selon des modalités garantissant leur protection.

### **Le désintéressement et la liberté du médiateur :**

La médiation est désintéressée : hormis la rémunération qu'il peut recevoir de son employeur, le médiateur ne doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage de la part des habitants, des usagers ou des structures auprès desquels il intervient.

En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées, le médiateur a la possibilité de refuser une intervention dont il est saisi.

Dans certaines circonstances particulières, il peut également être conduit à interrompre une action qu'il a engagée. Il ne doit cependant pas prendre seul cette décision et, si les conditions sont réunies, il devra alors passer le relais.

## **III - Les conditions d'un bon exercice de la médiation sociale**

D'ores et déjà, les principales conditions d'exercice de la médiation sociale peuvent être recensées. Elles seront précisées dans le cadre des différents supports professionnels ou partenariaux qui seront élaborés par le présent groupe de travail.

### **1. Les aptitudes :**

Les fonctions de médiation sociale nécessitent des aptitudes, ou pré-requis qui sont de deux sortes : – qualités et potentialités relationnelles, d'ouverture, d'analyse de situations ;

– expérience de la vie sociale, de ses problématiques et de son évolution.

### **2. La formation :**

La formation doit en particulier permettre l'acquisition de véritables compétences professionnelles de la médiation sociale.

Elle doit pour une large part reposer sur l'alternance, les mises en situation, l'analyse des pratiques, l'intervention d'acteurs professionnels.

Elle doit être régulièrement actualisée et intégrer en particulier des éléments relatifs à la déontologie et à l'éthique.

Elle doit favoriser l'approche partenariale et pluridisciplinaire des situations.

### **3. L'encadrement :**

La mise en place d'un véritable encadrement au sein de la structure employeuse, disposant des qualifications nécessaires et d'une reconnaissance institutionnelle, est une condition de la mise en oeuvre dans la durée d'un service de qualité. Cet encadrement est un garant de cette qualité, à la fois contrôle et soutien pour les médiateurs.

Il peut être utilement complété par un travail de supervision.

L'encadrement est également le signe concret de l'engagement de la structure ou de l'institution à porter, soutenir et intégrer ces services de médiation sociale dans leurs propres organisation et fonctionnement.

### **4. Le partenariat :**

Les médiateurs n'ont pas à faire à la place des autres professionnels. Ils exercent une activité nouvelle et originale, distincte du travail social ou d'activités éducatives ou de sécurité. Ils doivent développer leur intervention en articulation, concertation et complémentarité avec les autres intervenants.

L'inscription dans des logiques partenariales et territorialisées est un principe essentiel de la médiation sociale et une des conditions de sa réussite : sa réussite dépend notamment de la capacité des autres acteurs à prendre le relais. En ce sens, des protocoles de collaboration interpartenariaux peuvent être utilement conclus localement.

## **Annexe 1 de la charte**

### **LES DIFFERENTES CATEGORIES D'INTERVENANTS CONCERNEES :**

Il est ainsi possible d'identifier :

- des médiateurs sociaux employés dans un cadre associatif dont le statut répond à une exigence d'indépendance ;
- l'intervention de tiers recrutés auprès d'institutions ou d'opérateurs urbains dédiés à de la médiation sociale ;
- des professionnels recrutés dans le cadre de l'emploi partagé ;
- des bénévoles souvent porteurs d'initiatives innovantes participant activement au confortement du lien social et à la citoyenneté sur les quartiers en difficulté.

Dans le même temps, la fonction de médiation met au jour la nécessité de faire évoluer les métiers traditionnels, dont certains enrichissent leurs missions par la prise en compte de ce nouveau mode opératoire.

Ces différents cas de figure dessinent la diversité des statuts et des appellations :

- Agents locaux de médiation sociale, recrutés sous contrats emplois jeunes et contractualisés dans le cadre des contrats locaux de sécurité (environ 7 000 en poste, 15000 prévus).
- Délégués du médiateur de la République.
- Correspondants de nuit (au moins 500 sous divers statuts, employés par des régies de quartiers, des organismes HLM ou encore des municipalités).
- Femmes-relais (environ un millier de bénévoles, vacataires ou emplois aidés, employées par des associations).
- Adultes-relais (10 000 postes prévus en trois ans au titre de ce programme dans le cadre de la politique de la ville).
- Plusieurs milliers d'emplois jeunes ou personnes employées sous divers statuts par des collectivités locales, des sociétés de transport public, des organismes HLM, de grandes entreprises publiques (La Poste, EDF...) ou encore des associations, hors le label ALMS et exerçant des missions de médiation sociale.
- Médiateurs citoyens bénévoles.

## **Annexe 2 de la charte**

### **LES ACTIVITES DE MEDIATION SOCIALE**

Dans le domaine de la prévention de la violence et de la délinquance, le coeur de l'intervention du médiateur social repose sur l'écoute et la médiation, le dialogue, entre la population et les institutions et entre les habitants eux-mêmes, et vise à réduire les tensions et à prévenir les petits conflits de la vie quotidienne.

- Assurer une présence humaine rassurante et garantir l'égalité dans l'usage de l'espace public.
- Permettre une meilleure compréhension réciproque de deux parties et aider à la recherche de solutions aux conflits qui les opposent.
- Ecouter, secourir et soutenir.
- Participer à l'amélioration ou à la préservation du cadre de vie.

Dans le champ social et culturel

- Etre, à la demande des institutions ou des personnes, un intermédiaire, voire un facilitateur entre différents interlocuteurs.
- Permettre à la personne de faire connaître ses droits et d'accéder à l'exercice de ses droits.
- Favoriser la reconnaissance de la personne.
- Faire connaître aux populations concernées les exigences et contraintes des institutions.

– Sensibiliser les institutions aux spécificités, et notamment aux approches culturelles différentes de certains publics.

L'organisation du travail, la nature et la qualité du partenariat pour l'exercice des différentes activités peuvent varier et peser sur l'articulation de ces deux champs. Un certain nombre d'activités types communes aux deux champs d'application peuvent être repérées :

– Une activité d'établissement de relation et d'accueil dans un contexte visant à raccourcir une distance (d'un point de vue temporel, spatial, social ou culturel) par rapport à un public.

– Une activité d'orientation et d'accompagnement par rapport à des institutions ou des structures.

– Une activité de services aux publics.

– L'organisation d'activités supports visant à faciliter les rencontres avec les publics et les mises en relation avec les institutions et les structures.

Ces différents types d'activités peuvent s'exercer à des niveaux différents de qualification.

### **Annexe 3 de la Charte**

#### **LISTE DES MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL INTERMINISTRIEL ET INTERPARTENARIAL SUR LES EMPLOIS DITS DE « MEDIATION SOCIALE » AYANT PARTICIPE A LA REDACTION DE CETTE CHARTE DE REFERENCE**

Groupe de travail présidé par Yvon ROBERT, maire de Rouen, sur mandat de M. le Ministre délégué à la Ville.

Travaux animés par le ministère délégué à la Ville (Valérie SAGANT, Dominique VERNAUDON) et la délégation interministérielle à la Ville (Eric LENOIR, Michel DIDIER).

#### **Participants**

##### Directions ministérielles

Direction générale de l'action sociale (François FASSY, Isabelle KYTTEL, Sylvie MOREAU).

Direction de la population et des migrations (Fabienne LAPORTE-HIEGEL).

Délégation aux droits des femmes et à l'égalité (Fériel KACHOUKH).

Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (Françoise AMAT, Françoise BOUYGARD, Anne-Marie CHARRAUD, Richard SABATE, Roland SMOLAR).

Direction de l'enfance et de la jeunesse, ministère de la Jeunesse et des Sports (Renée AYMA, Patrick CHOROWICZ).

Direction des affaires criminelles et des grâces (Jacqueline FARGE, Georges-Olivier STRATIGEAS).

Direction générale des collectivités locales (Jean-Luc FRIZOL).

Direction générale de la police nationale (Michel DEBOST).



Direction générale de la gendarmerie nationale (Eric DARRAS).  
Ministère de l'Education nationale (Jean-Pierre BELLIER, Sonia HENRICH).

Elus et associations d'élus

Pierre CARDO (député-maire de Chanteloup-les-Vignes).  
Christine LAZERGES (députée de l'Hérault).  
Bruno LEROUX (député-maire d'Epinay-sur-Seine).  
Assemblée des départements de France (Cécile CHAUMIN).  
Association des maires de France (Jean-Marc GILONNE).  
Association des maires de villes et banlieues de France (Philippe NAVARRO).  
Forum français pour la sécurité urbaine (Michel MARCUS).

Autres participants

Fonds d'action sociale (Christine CANDIDE).  
Conseil supérieur du travail social (Jacques LADSOUS).  
Centre national de la fonction publique territoriale (Françoise GAUTIER-ETIE,  
Philippe MOUTON).  
Association pour la formation professionnelle des adultes (Jacques FAUBERT).  
Union nationale des fédérations d'organismes HLM (Jean-Paul GUISLAIN, Jean  
ROGUE).  
Union des transports publics (Philippe HOANG-VAN, Sylvette MOUGEY).  
SNCF, Mission des politiques urbaines (Marie-France HAU-ROCHARD).  
RATP, délégation à la politique de la ville (Pierre MADER, Gwenaëlle QUILLEROU).  
Fédération nationale des sociétés d'économie mixte (Pierre MASSINI).  
Moderniser sans exclure (Bertrand SCHWARTZ).  
Comité national de liaison des régies de quartier (Clotilde BREault, Jean-Jacques  
DEVILLERS).  
Fédération interassociations interservices migrants (Adole ANKRAH).  
OPTIMA (Bertrand BERNICOT).