

# NOTE DE SYNTHÈSE

## **Les adultes-relais en Midi-Pyrénées**

*« Construction des identités professionnelles  
en situation de médiation sociale. »*

Etude effectuée dans le cadre d'un stage au GIP – Ressources et Territoires-

Mémoire présenté en vue de l'obtention du Master 2 Professionnel :

« Gestion locale : Etude et conduite de projet »

Présenté par :

Loïc AMOROSO

Sous la direction de M. Nicolas GOLOVTCHENKO.  
Septembre 2008

## INTRODUCTION

### ✓ **Rappel de la commande.**

Le GIP - Ressources et Territoires - souhaitait connaître la population des adultes-relais en Midi-Pyrénées par une description des caractéristiques socioprofessionnelles, des domaines d'interventions, des modalités d'actions et des attentes en matière de formation.

### ✓ **Les enjeux pour le GIP - Ressources et Territoires -.**

Mettre en place et proposer (suivant les demandes et les besoins) des plateformes d'animation, des démarches d'appui aux pratiques et d'accompagnement dans les parcours.

### ✓ **Le dispositif adulte-relais en Midi- Pyrénées.**

Cinq départements sur huit composant la région sont concernés par la politique de la Ville. Nous recensons 126 adultes-relais sur l'ensemble de la région : 77 en Haute-Garonne, 24 dans le Tarn, 15 dans le Tarn et Garonne et 14 en Hautes-Pyrénées. Aucune convention n'a été signée à ce jour dans le Lot. 114 adultes-relais sont employés par des associations et 22 par des structures publiques (communes, EPCI, établissement administratif).

### ✓ **Le protocole de l'enquête.**

Cette étude se base sur la construction et la mobilisation de deux outils méthodologiques :

- La méthode quantitative : 119 questionnaires ont été adressés sur le territoire pour identifier les caractéristiques socioprofessionnelles (avec un retour de 40%).
- La méthode qualitative : 2 entretiens ont été réalisés avec les responsables politiques du dispositif et 21 avec les adultes-relais - en tenant compte de la diversité des postes occupés et de la répartition géographique sur le territoire - pour mettre en évidence les représentations, les référentiels d'action et les positionnements stratégiques.

## LE DISPOSITIF ADULTE-RELAIS

### ✓ **Le contexte d'apparition.**

Les processus d'exclusion, de précarisation et la déliquescence des liens sociaux sont à l'origine de la crise dans les quartiers sensibles. Les médiateurs traditionnels que sont l'école et la famille n'assurent plus leur fonction de socialisation et d'intégration sociale des individus. Les travailleurs sociaux ne parviennent plus à gérer les effets d'une désaffiliation durable. Face à ces phénomènes, nous assistons à l'apparition de la médiation sociale : processus de création et de réparation du lien social et du règlement des conflits, basée sur des interventions de proximité. Elle s'est développée à partir d'une commande publique (grands frères, emploi-jeunes) et d'une demande sociale des habitants (l'émergence de pratiques portées par des habitantes bénévoles – les femmes-relais-).

### ✓ **Le cadre législatif.**

Le comité interministériel des villes a décidé le 14 décembre 1999 le lancement du dispositif « adulte-relais », avec comme objectifs : favoriser le lien social, valoriser la fonction parentale et conforter les adultes face au chômage. Au départ réservé aux associations, depuis 2002, il bénéficie aux collectivités territoriales, aux EPCI, aux établissements publics de santé, aux établissements publics locaux d'enseignement et aux offices de l'habitat SA/HLM. Destiné aux personnes de plus de 30 ans, sans emploi et résident sur un quartier politique de la Ville, aucune condition de diplôme n'est exigée. Le dispositif est animé au niveau départemental par le sous-Préfet chargé de mission de la politique de la Ville. Le poste fait l'objet d'une

convention entre l'Etat, l'ACSé et l'employeur, signée pour une durée de trois ans et renouvelable trois fois. L'Etat finance 80% du dispositif sur la base du SMIC et le Conseil Régional Midi-Pyrénées finance 10% et 2700 euros pour la formation, par convention.

## UNE PLURALITE DES SITUATIONS ET DES ATTENTES EN MATIERE D'APPUI A LA PROFESSIONNALISATION

### ✓ **Parcours et identité socioprofessionnelle des adultes-relais.**

Une population diplômée : 13% ont un BEP/ CAP, 34% ont le BAC et 53% ont le BAC +2 et plus. Les adultes-relais ont un bon niveau de formation, la plupart dans l'animation socioculturelle. La majorité (53%) était en recherche d'emploi avant la signature de la convention ; contre 36 % qui occupaient un emploi, certains étaient salariés dans la même structure qui les emploie aujourd'hui (en contrat aidé), d'autres étaient salariés dans les secteurs paramédicaux, de l'enseignement, du bâtiment...

Cette population est caractérisée par un fort parcours associatif, 91% ont déjà fait partis d'une association que ce soit dans le secteur social, éducatif, sportif ou culturel. Certains ont même été bénévoles dans la structure qui les emploie aujourd'hui.

### ✓ **Activités et missions.**

- Les fonctions et les domaines d'actions des adultes-relais sont multiples, compte tenu de la diversité des employeurs : accueillir les habitants et dispenser les informations nécessaires ; insérer les habitants par l'emploi ; prévenir ou régler les conflits ; faciliter le lien entre les usagers et les services publics ; accompagner les habitants dans les démarches administratives ; l'alphabétisation ; l'accompagnement scolaire, l'action sanitaire, sportive ou culturelle...

→ Les adultes-relais effectuent des tâches multiples, les activités dépendent souvent des demandes des habitants. Ceux qui travaillent dans des associations sont souvent les seuls salariés à temps plein et prennent en charge l'ensemble des activités liées à la gestion du public et du fonctionnement de la structure.

- La charte de référence de la médiation sociale établie par le comité interministériel des villes (2001) constitue le cadre déontologique de leurs activités et clarifie les conditions d'articulation avec les partenaires sociaux. Seulement 49% des adultes-relais ont lu ce document, ce qui révèle un faible degré d'encadrement dans leur structure.

- Pour les adultes-relais intervenant sur leur quartier de résidence, la proximité facilite la prise de contact et l'instauration de lien de confiance avec les habitants. Ces derniers disposent d'une capacité d'interprétation des règles et des valeurs qui régissent le quartier. Cette caractéristique peut devenir une limite quand il y a une trop grande proximité avec les habitants (parents, amis, voisins) ou/et un risque d'implication trop forte dans les problèmes du quartier surtout en situation de crise. Aussi, il n'y a pas de coupure entre la vie privée et l'activité professionnelle de par la sollicitation continue des habitants.

- Les adultes-relais, dans leur rôle d'intermédiaire entre usagers et services publics, encouragent les uns et les autres à se sédentariser sur leur position.

→ Les services publics ne se modernisent plus pour s'adapter aux nouvelles formes que prennent les demandes de ces populations.

- L'âge moyen des adultes-relais est de 45 ans. L'âge est le garant d'une certaine maturité, permet d'avoir une maîtrise de soi dans les situations de tensions et d'atteindre les publics avec une autonomie et une légitimité d'action.

- Si elle n'apparaît pas dans la commande publique, les adultes-relais sont confrontés à la gestion de l'ethnicité. 47% d'entre eux parlent couramment l'arabe et sont d'origine

maghrébine. La maîtrise de cette langue est une ressource dans l'action, elle permet de traduire les demandes des habitants étrangers auprès des institutions. Elle facilite le contact et la création de lien de confiance avec les habitants de même origine ethnique.

- 70 % des adultes-relais sont des femmes. Cela s'explique par le fait que les activités développées par les structures associatives ou publiques sont des domaines particulièrement investis par des femmes (domaine sanitaire, éducation...).

- Les adultes-relais travaillent en réseau avec différents partenaires ; en ce sens, il est important qu'ils soient identifiés par ces derniers. Ils doivent s'approprier les règles et les valeurs qui gouvernent l'action des différents champs dans lesquels ils interviennent et être en mesure de définir les compétences de chaque acteur. Le manque de concertation peut engendrer des incompréhensions et des tensions avec les partenaires.

#### ✓ **Construction des identités professionnelles et processus de professionnalisation.**

- Les adultes-relais tentent de valoriser un ensemble de connaissance, de savoir être et de savoir faire spécifiques. Ils mettent en avant leur irremplaçabilité et leur indispensabilité pour le fonctionnement des associations et les conditions de vie des habitants.

→ L'objectif est la titularisation et la pérennisation de leurs postes.

- Ils refusent de faire remonter les connaissances et l'expérience acquises sur le terrain afin d'autonomiser leur activité. Ils se servent à cet effet des principes de déontologie de la profession (secret professionnel).

- L'ensemble des adultes-relais caractérise leur statut de précaire, alors même que 51% sont en CDI. Pour les personnes en CDD, ce type de contrat n'est pas sécurisant, il y a une forte inquiétude sur le devenir professionnel. Pour les personnes en CDI, la précarité tient au fait qu'ils ne sont pas sûrs de la pérennité de l'association.

- La professionnalisation est un enjeu entre l'Etat, les employeurs et les adultes-relais. Pour les pouvoirs publics, elle doit permettre aux salariés d'obtenir les atouts pour reprendre une place sur le marché du travail. La professionnalisation peut se développer à partir du terrain ; lors de temps de formation, 66 % ont suivi des formations depuis qu'ils sont en poste et reconnaissent l'utilité surtout au début de la première convention ; lors de groupes d'analyses pratiques. Les GAP mis en place dans le département du Tarn par la préfecture ont lieu une fois par mois, sur une demi journée et sont encadrés par un psychologue. Ils permettent aux adultes-relais de partager les expériences, de croiser les regards. Ils servent de temps d'échanges et d'informations, de lieu d'écoute et de parole.

→ 91 % des adultes-relais souhaitent participer à des regroupements collectifs de ce type.

- 31% des adultes-relais sont engagés dans une validation des acquis de l'expérience, soit pour continuer à exercer leur activité en confortant leur professionnalisme ; soit pour pouvoir accéder à un emploi plus qualifié à la fin de leur contrat. Ceux qui ne sont pas engagés dans une démarche VAE, disent rencontrer des difficultés dans la recherche d'informations.

→ Pour ces derniers, la connaissance des dispositifs de VAE, des différents types de certification et des modes de financement reste trop souvent sommaire ou très partielle.

- 72% des adultes-relais pensent que cette activité a été bénéfique dans leur parcours et qu'elle va jouer le rôle de tremplin socioprofessionnel, de par l'expérience acquise, les temps de formation, ou encore le sentiment de remotivation et de confiance en soi qu'elle a suscité chez certains. 28 % en revanche pensent que cette activité est un simple contrat temporaire, qui ne permet pas l'ascension sociale. Il s'agit simplement d'un dispositif d'aide à l'emploi pour les associations, une manne financière permettant d'employer un salarié à temps plein.

## PRECONISATIONS

### ✓ **Développer et/ou créer des groupes d'analyses pratiques (GAP)**

Développer et accompagner la mise en place de GAP qui pourraient se dérouler une fois par mois, sur une demi journée et regrouper les adultes-relais d'une même ville ou d'un même secteur géographique. Ils peuvent être animés et supervisés par un intervenant extérieur, psychologue ou formateur de travailleurs sociaux.

→ Ils doivent permettre l'échange d'expériences, l'évolution des pratiques par la remise en question régulière des cadres d'actions et jouer le rôle de lieux d'écoute, de parole et de soutien pour les adultes-relais, dans le cadre d'une supervision des pratiques.

### ✓ **Renforcer la visibilité des offres de formations et de VAE.**

Mettre en place une plateforme numérique (site Internet) qui recense toutes les formations ouvertes aux adultes-relais par département et au niveau de la région et les différents organismes prestataires; et regroupe des informations sur les modalités d'accès aux VAE.

→ Cela doit permettre aux adultes-relais d'accéder plus facilement aux informations, de dépasser un certain nombre de représentations sur les VAE, mieux comprendre les enjeux de la démarche et leur en faciliter l'accès. Cela participe au renforcement du rôle de tremplin pour une insertion socioprofessionnelle et un accompagnement vers la sortie du dispositif.

### ✓ **Mettre en place un dispositif personnalisé d'accompagnement des parcours.**

Proposer à tous les adultes-relais un entretien bilan orientation pour les aider à formuler un projet et les engager dans une réflexion sur leur parcours professionnel, pour les préparer et les accompagner à la sortie du dispositif.

→ Cela doit permettre de réduire le sentiment d'incertitude quant à leur avenir et renforcer la notion de tremplin socioprofessionnel du dispositif.

### ✓ **Renforcer l'animation et le suivi du dispositif**

#### **Action 1.**

Renforcer la coopération entre l'ACSé, les préfetures de département et le Conseil Régional, pour une meilleure diffusion des informations sur les adultes-relais et une revalorisation des actions de l'ensemble des acteurs. Faciliter la transmission des listes des adultes-relais au Conseil Régional.

→ Cela doit permettre d'accélérer les modalités de financement des adultes-relais afin d'éviter des problèmes de trésorerie pour les associations et permettre d'enclencher rapidement des temps de formations, fortement appréciés au début de la convention, notamment par les nouveaux adultes-relais.

#### **Action 2.**

La mise en place « d'une charte de principe de la qualité des missions des adultes-relais » - au niveau régional, par L'ACSé, les préfetures de département et éventuellement le Conseil Régional- conforme en tout point aux circulaires nationales du dispositif et à la charte de référence de la médiation sociale. L'employeur s'engage : à annoncer en interne l'arrivée de l'adulte-relais et à préparer son encadrement organisationnel ; à ce que l'adulte-relais assimile les concepts clefs de la charte de la médiation sociale ; et à informer les partenaires principaux de la structure de l'arrivée de l'adulte-relais, en présentant son rôle, ses missions et ses domaines d'actions.

→ Cela doit permettre l'amélioration dans la compréhension des missions et des fonctions et des compétences de chacun et une plus grande efficacité de résolution et de traitement des demandes des habitants.