



CENTRE D'ÉTUDES DE L'EMPLOI

**50**

Octobre 2008

**Les Adultes relais,  
six ans après le lancement  
du dispositif (2000-2005)**

Cécile Baron, Baptiste Brossard,  
Patrick Nivolle, Nicolas Schmidt

Rapport de recherche



## RAPPORT DE RECHERCHE

---

# Les Adultes relais, six ans après le lancement du dispositif (2000-2005)

CECILE BARON  
*Centre d'études de l'emploi*

BAPTISTE BROSSARD  
*Centre d'études de l'emploi*

PATRICK NIVOLLE  
*Lise UMR 5262 Cnam/CNRS*

NICOLAS SCHMIDT  
*CEE-Tepp (FR n° 3126, CNRS)*

octobre 2008

N° 50

ISSN 1629-5684  
ISBN 978-2-11-098174-5

## **Les Adultes relais, six ans après le lancement du dispositif (2000-2005)**

### **RESUMÉ**

Le programme Adultes relais, destiné au secteur non marchand, démarre en 2000, avec l'objectif de développer la médiation sociale et culturelle pour « 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 ». Les principales missions des adultes relais sont : accueillir, informer et accompagner les habitants dans leurs démarches avec les services publics ; accompagner et renforcer la fonction parentale ; développer les capacités d'initiative et de projet, etc.

L'employeur signe une convention de trois ans, renouvelable une fois, avec l'État, qui lui verse 80 % du Smic. Les adultes relais doivent être âgés d'au moins 30 ans, résider dans une zone urbaine sensible, être sans emploi ou en contrat aidé. Fin 2006, on comptait 6 900 conventions signées sur l'ensemble du territoire français (Source : Dares 2006). L'objectif initial de 10 000 postes n'est pas atteint à cause de freins institutionnels et statutaires ; de la décision d'arrêter le dispositif, suivie du revirement de novembre 2005 ; de l'insuffisante professionnalisation des petites associations potentiellement visées.

L'enquête du CEE réalisée entre octobre 2005 et mars 2006 fait suite à celle de 2001-2002 (Baron, Nivolle, 2003). Elle se compose de 67 entretiens auprès d'employeurs et de salariés dans 30 structures (23 associations, 4 collèges, 3 communes) d'Ile de France, du Nord et du Rhône. Une dizaine d'entretiens ont également été menés avec des responsables institutionnels chargés de la mise en œuvre et du suivi de la mesure.

Cette recherche met en évidence quatre manières de concevoir la médiation selon l'organisation de la structure et les objectifs fixés à cette activité :

- Un accompagnement individualisé fondé sur la relation d'aide, conçu par des professionnels sur la base de leur expertise et de celle des pouvoirs publics pour faciliter l'insertion des personnes et la cohésion sociale ;
- Une intervention initiée par des professionnels du travail social visant à peser sur les institutions et l'autorité politique ; la démarche articule une relation d'aide et une action collective pour la reconnaissance des identités culturelles plurielles et la participation des habitants à la vie de la cité ;
- Un accompagnement individuel, fondé sur une proximité sociale et culturelle avec les habitants ou une auto-expérience des situations afin de faciliter l'accès aux droits, d'aider dans les différentes démarches de la vie quotidienne ou de favoriser le lien entre les personnes ;
- Une action visant l'émergence d'un espace de citoyenneté et de mobilisation collective.

Du côté des employeurs, nous avons distingué quatre usages de la mesure :

- Pour la moitié des associations rencontrées, le contrat aidé constitue une aide au développement des activités largement assurées par le bénévolat, pour améliorer les conditions de vie dans les quartiers populaires, à partir d'un diagnostic des difficultés que rencontrent ses habitants ;
- Dans une douzaine d'associations de santé dite « communautaire » et d'insertion sociale et professionnelle, le contrat aidé permet à une personne engagée pour son expérience de vie et son militantisme, ou son appartenance à un même milieu culturel, de conduire une action expérimentale auprès de populations spécifiques ;
- Un objectif principal d'insertion professionnelle dans une fonction de médiation et/ou un emploi durable, pour peu d'employeurs mais un nombre élevé de conventions : une association d'Éducation populaire et des structures rattachées au secteur des transports ;
- Une aide à l'expérimentation d'une fonction nouvelle au sein de collèges ou de communes : pour ce petit nombre d'employeurs et de conventions, la fonction de médiation renforce d'autres mesures locales autour de l'école ou d'activités d'animation des quartiers, et consiste aussi à régler des conflits et apaiser des tensions.

La professionnalisation dans la médiation sociale s'apprécie par le devenir des personnes, celui des métiers et celui de la fonction. Le devenir des personnes dépend de leur engagement pour obtenir un diplôme, un titre ou une certification, et de la capacité des employeurs à soutenir cet effort. Il suppose surtout la capacité des pouvoirs publics à accompagner le projet professionnel des personnes en contrat aidé. Au cours de cette enquête, le devenir des Adultes relais apparaît conforté par des perspectives de formation dans un métier ou un emploi qualifié au terme du dispositif. Cependant, un titre reconnu et transférable ne peut conduire à un emploi que si des débouchés réels existent sur le marché du travail pour cette qualification. Le devenir des emplois renvoie à la capacité des employeurs, des secteurs concernés et des pouvoirs publics à financer cette fonction.

**Mots clés :** Adulte relais, emploi aidé, médiation, politique de la ville, professionnalisation, travail social, VAE.

### ***Convention particulière 2005 Dares/Cee***

*Cette recherche n'aurait pas pu voir le jour sans l'accueil, l'attention et le sérieux des réponses apportées à nos questions par les différentes personnes enquêtées : les adultes relais, leurs employeurs et collègues, les agents des services déconcentrés de l'Etat, nos interlocutrices de Profession banlieue, de l'AFPA ou de l'IRTS.*

*Nous sommes reconnaissants aux « relecteurs » pour leur remarques et suggestions qui ont permis d'améliorer le texte initial, mais également à nos partenaires dans cette recherche, la DIV et la Dares, pour la qualité de leur suivi et des échanges que vous avons eu, en particulier à Viviane Silo.*

*Ce rapport de recherche doit beaucoup aux services, publication et documentation, ainsi qu'au service administratif et financier.*

*Cette recherche résulte enfin de la dynamique collective de recherche de l'Unité de Recherche « Expérience des personnes aux prises avec l'action publique » (2003-2007).*

*Que chacune et chacun soient ici sincèrement et chaleureusement remerciés.*

*Bien sûr, et selon la formule consacrée, nous sommes entièrement et seules responsables des propos tenus dans ce rapport.*

# Sommaire

---

<b>Introduction.....</b>	<b>7</b>
1. Délitement du lien social et risque d'anomie.....	7
2. La crise qui traverse le travail social .....	8
3. La nouvelle étude sur le dispositif de médiation Adultes relais .....	8
<b>Chapitre 1 - Les Adultes relais : dispositif, population, enquête .....</b>	<b>11</b>
1. Principales caractéristiques du dispositif Adulte relais .....	11
2. Constat statistique de la population des adultes relais .....	13
3. Présentation de l'enquête .....	18
<b>Chapitre 2 - Mise en œuvre de la mesure Adultes relais dans les départements enquêtés .....</b>	<b>29</b>
1. Le contexte de mise en œuvre de la mesure depuis 2002 .....	29
2. Incidence des choix politiques locaux après l'extension de la mesure.....	30
3. Effets des instructions nationales et dispositions adoptées dans les départements pour organiser l'après-mesure.....	35
4. Fin de la publicité ou des démarches de promotion .....	36
5. De l'orientation vers d'autres formes de contrats aidés aux abandons .....	37
Conclusion.....	39
<b>Chapitre 3 - La médiation dans tous ses états.....</b>	<b>41</b>
1. Polysémie de la notion de médiation .....	41
2. Grandes diversités des formes de médiation rencontrées dans l'enquête .....	43
3. Deux oppositions structurantes : action auprès des personnes et action auprès des institutions, médiation professionnelle et médiation citoyenne .....	45
4. Quatre manières idéales-typiques de concevoir et organiser la médiation selon l'organisation de la structure et les objectifs du projet .....	48
5. Esquisse d'une typologie des compétences et des qualifications .....	54
6. En l'absence de critères professionnels reconnus, une évaluation de l'action et de l'impact pas toujours facile .....	59
<b>Chapitre 4 - Formes d'usage de la mesure.....</b>	<b>65</b>
1. Aide au développement des activités dans les associations .....	65
2. Soutien à la conduite d'actions ciblées auprès de populations .....	68
3. Aide à l'insertion professionnelle .....	73
4. Expérimentation d'une fonction nouvelle .....	80
<b>Chapitre 5 - Vers une professionnalisation des adultes relais ?.....</b>	<b>85</b>
1. Une professionnalisation diversifiée aux objectifs variés.....	85
2. Lente émergence d'une professionnalisation dans la médiation sociale.....	92
3. Formation et validation des acquis de l'expériencée (VAE) au service de la professionnalisation des adultes relais .....	95
Conclusion.....	100
<b>Conclusion .....</b>	<b>115</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>117</b>

## **Liste des tableaux**

Tableau 1 : Entrées en Adulte-relais.....	14
Tableau 2 : Répartition des salariés embauchés selon leur région et leur département de résidence....	14
Tableau 3 : Caractéristiques des salariés embauchés en Adulte-relais.....	15
Tableau 4 : Caractéristiques des organismes employant des Adultes-relais .....	16
Tableau 5 : Caractéristiques de l'emploi proposé .....	17
Tableau 6 : Caractéristiques des salariés embauchés en adulte-relais selon le type de convention .....	17
Tableau 7 : Récapitulatif de l'enquête par région et département : types de structure et de convention	20
Tableau 8 : Répartition des structures par type d'activité et région ou département.....	21
Tableau 9 : Nombre d'entretiens par département ou région .....	21
Tableau 10 : Nombre et nature des institutions rencontrées par département ou région.....	22
Tableau 11 : Répartition des collèges et communes par missions du service, lieu d'intervention de l'Adulte relais et populations concernées .....	23
Tableau 12 : Répartition des associations par objectifs de la structure, lieu d'intervention de l'Adulte relais et populations concernées.....	24
Tableau 13 : Répartition des structures enquêtées selon la conception et l'organisation de la médiation	49
Tableau 14 : Activités des Adultes relais .....	63
Tableau 15 : Devenir des personnes recrutées en Adulte relais .....	102
Tableau 16 : Devenir des postes Adultes relais .....	109

# INTRODUCTION

---

La fonction de médiation sociale et culturelle occupe une place de plus en plus déterminante dans notre société. Tout se passe comme si elle devait combattre le délitement du lien social et instaurer des formes modernes de régulation sociale.

L'un des schémas explicatifs avancé par un certain nombre d'auteurs sur la nécessité grandissante de cette médiation, renvoie à l'affaiblissement des cadres sociaux qui définissaient les normes du vivre ensemble et à la perte d'influence des institutions intermédiaires qui ont jalonné la société industrielle : partis ouvriers, syndicalisme, mouvement d'éducation populaire, etc.

Le développement des emplois de médiation, et c'est là une deuxième explication, non exclusive de la précédente, serait lié à une crise du travail social institutionnel qui tiendrait à une distanciation sociale et culturelle des intervenants vis-à-vis de certaines populations. Des besoins particuliers ne trouveraient pas à s'exprimer auprès des travailleurs sociaux et des populations de plus en plus nombreuses échapperaient ainsi aux politiques qui leur sont destinées.

Nous allons revenir sur chacun des deux systèmes explicatifs.

## 1. DÉLITEMENT DU LIEN SOCIAL ET RISQUE D'ANOMIE

Le premier schéma s'appuie sur une analyse des évolutions de la société, faisant implicitement référence à celle d'Émile Durkheim avec la disparition des mécanismes de solidarité sociale, liée à la désintégration des règles traditionnelles de vie en collectivité, mais aussi à l'épuisement des formes d'intégration propres à la société industrielle qui jouaient en faveur de la cohésion sociale, à la fois par le travail, la famille et l'école. La question sociale se pose largement en termes de risques d'exclusion et, corrélativement, de prise de conscience par les pouvoirs publics de la nécessité de contrer ces risques producteurs d'anomie. L'État cherche alors à renouveler ses formes d'intervention, les modes anciens ayant, pour la plupart, atteint leurs limites dans la lutte contre « *incivilités, délinquance, repli identitaire, violence, toxicomanie, etc.* » (Stébé, 2005, p. 31-32). La rhétorique sur la disparition des médiations naturelles n'est pas nouvelle. Cette problématique est très présente dès le XIX<sup>e</sup> siècle (Ben Mrad, 2002).

Dans nos entretiens sur le dispositif « Adulte relais », nous retrouvons des explications de même nature aussi bien de la part des représentants des pouvoirs publics que de celle d'un certain nombre d'employeurs d'adultes relais. On les retrouve tant dans leur analyse des publics que des apports spécifiques de l'activité des adultes relais dans la chaîne de l'intervention sociale. Ainsi, est-il attendu de la mission de médiation, qu'elle fasse évoluer les représentations sociales sur les personnes en difficulté, les quartiers défavorisés, et reconstruire les problèmes sociaux qui se posent pour une meilleure prise en charge institutionnelle de ces populations :

« *Faire changer le regard sur les populations immigrées* » (Association de médiation sociale et culturelle, association de quartier), ou sur les prostituées : « *il y a beaucoup de personnes qui aiment bien discuter de ce que font ces femmes, de qu'est-ce qu'elles vivent, comment elles vivent...* » (Association de santé communautaire) ;

« *Casser l'image négative des cités* » (Président d'une association de quartier) ;

Faire accepter par les habitants une population ciblée et mal considérée, les toxicomanes, et en même temps « *normaliser les relations* » de la structure avec le quartier où elle est implantée (Directrice d'une association de santé communautaire).

## 2. LA CRISE QUI TRAVERSE LE TRAVAIL SOCIAL

Le second schéma d'explication de la montée des emplois de médiation se fonde sur la crise du travail social. Dans un contexte où les formes d'exclusion touchent des populations toujours plus nombreuses, fragilisées par les transformations à la fois économiques et sociales, les travailleurs sociaux se trouvent confrontés à la limite de leur positionnement professionnel et institutionnel, notamment une trop grande distance vis-à-vis de ces populations. Les nouveaux métiers de proximité, apparus au début des années 1980 puis les activités de médiation sociale et culturelle assurées au départ par les Femmes relais, essentiellement issues de l'immigration, sont présentés alors en rupture – en concurrence ou non – avec les métiers traditionnels de l'action sociale.

L'action de l'État consiste alors à déléguer, en partie, à certains professionnels, habitants, leaders, personnalités associatives locales, soit à un ensemble d'acteurs de proximité, la charge de relever le défi que constitue pour lui la question de l'intégration des populations repérées comme exclues. Il s'agit d'instaurer, restaurer ou développer la communication entre institutions et habitants des quartiers, informer et combattre les tendances à l'exclusion sociale, la marginalisation de populations en les inscrivant dans un processus de recherche de nouvelles formes d'intégration.

L'histoire de la médiation sociale est très liée à celle des politiques de la ville. Comme le rappelle si justement Elisabeth Dugué (Dugué, 2001), « *les politiques de la ville, qui se sont succédées depuis le début des années 80, ont contribué à l'apparition de nouveaux acteurs, aux marges du social. Ces politiques veulent répondre aux besoins spécifiques des habitants de quartier en difficulté en faisant d'eux le moteur essentiel du développement.* » Évoquant le rôle essentiel joué par les associations dans le repérage de besoins nouveaux et l'élaboration de solutions adaptées aux territoires, l'auteure insiste sur la volonté des pouvoirs publics de renouveler et redynamiser leurs actions en apportant leur soutien aux initiatives qui visent la participation des habitants aux politiques qui les concernent. Ainsi, la politique de la ville a contribué à l'émergence de nouveaux intervenants sociaux dont participent les médiateurs sociaux et les médiateurs socioculturels.

Une autre explication donnée par Elisabeth Dugué est celle du repositionnement des débats, en rupture avec ceux qui prévalaient dans la période antérieure, autour de la question de l'intégration des populations étrangères en France qui ont traversé « *l'immigration de la première et de la seconde génération et des relais et soutiens dont ont bénéficié les protagonistes intervenant dans cette mouvance* » (Dugué, 2001). L'auteure y voit une modification de doctrine dans les liens qui unissent les immigrés et le pays d'accueil, allant dans le sens d'une tolérance et d'un respect plus forts des différences culturelles, voire de l'acceptation d'une installation dans la société sur une base communautaire (Weil, 1995).

Ces débats, qui traversent la société toute entière, interrogent forcément les pratiques du travail social. Ils participent de l'ouverture des politiques à des formes d'interventions basées sur la proximité culturelle et sociale des intervenants, laissant une place plus grande à l'expérience personnelle.

## 3. LA NOUVELLE ÉTUDE SUR LE DISPOSITIF DE MÉDIATION ADULTES RELAIS

Forts de ces deux schémas explicatifs, nous avons décidé de revenir sur notre premier terrain d'enquête.

Le dispositif Adulte relais, créé en avril 2000, vise à améliorer le lien social dans les quartiers relevant de la politique de la ville, en créant des postes de médiation. Dans ce but, les structures du secteur non marchand signent une convention avec l'État : elles reçoivent un financement égal à 80 % du Smic, pour recruter des personnes d'au moins 30 ans, pour une durée de trois ans renouvelable une fois.

Au départ, l'objectif fixé par le ministère délégué à la Ville était de parvenir sur trois ans (2001-2002-2003), à 10 000 embauches d'adultes relais. Or, en fin d'année 2003, les statistiques montrent que le nombre de salariés actifs est loin d'atteindre cet objectif puisqu'il ne recense que 3 624 emplois (Thélot, 2005, p. 204). La faiblesse relative des résultats en comparaison des objectifs est sans doute à mettre en rapport avec l'histoire de ce dispositif marqué par des retournements qui ont fortement contribué à en perturber la dynamique : depuis sa création en 2000, et après bien des difficultés de montée en charge (Baron, Nivolle, 2002), ce programme connaît une première période d'incertitude lors du changement politique qui a suivi les élections présidentielle et législative de 2002. Sans l'avoir vraiment arrêté, l'État programme une réduction des moyens accordés à ces emplois de médiation, engage les départements à limiter les renouvellements à la première vague de conventions signées en 2000 et instruire les dossiers déposés mais sans trop solliciter de nouvelles demandes de convention (*cf. Effectifs des entrées en Adulte relais, chapitre 1*).

Ce constat est à relier aux orientations nouvelles de la politique de la ville comme de la politique de l'emploi dans le secteur non marchand, avec la suppression progressive des programmes d'emplois aidés, tels les *Nouveaux services emplois jeunes* (NSEJ) –, mais aussi les CES – Contrats emploi solidarité – et les CEC – Contrats emploi consolidé –, remplacés par d'autres d'inspiration fort différente avec le vote de la loi du *Plan de Cohésion sociale* (Gomel, 2005). Or, une partie des *Emplois Jeunes* s'inscrivaient précisément dans des missions de médiation dans les quartiers. Il a fallu l'embrasement très médiatique des banlieues, en novembre 2005, pour que le gouvernement décide de revenir sur sa décision de mettre un terme au dispositif *Adulte relais*. Notre nouvelle enquête démarre précisément dans ces moments là, subissant de plein fouet ce revirement. L'État donne ainsi le sentiment qu'il ne conçoit ces emplois de médiation avec pour seule fonction *d'assurer la paix sociale dans les quartiers*.

Aussi, à travers ce deuxième temps d'étude consacré aux *adultes relais*, avons-nous cherché à mieux comprendre les articulations entre politiques d'État et politiques territoriales dans la mise en œuvre mais aussi l'usage de la mesure. Après avoir rappelé les caractéristiques générales de cette enquête, nous proposons de revenir sur les difficultés de la mise en œuvre du dispositif, plus de cinq ans après sa création (chapitres 1 et 2). Dans le chapitre 3, nous proposons une typologie rendant compte de la diversité des formes de médiation rencontrées et de comprendre les logiques d'intervention sociale qui structurent ce champ d'intervention. Dans le chapitre 4, nous revenons sur les modes d'utilisation de la mesure par les employeurs, en tenant compte de son élargissement aux collectivités locales et à certains établissements publics. Dans le chapitre 5, nous abordons la question de la professionnalisation des adultes relais telle qu'elle se pose pour les acteurs en présence aujourd'hui, après les six années du programme et les dix ans d'expérience de médiation sociale et culturelle.



## Chapitre 1

# LES ADULTES RELAIS : DISPOSITIF, POPULATION, ENQUÊTE

## 1. PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DU DISPOSITIF ADULTE RELAIS

Le dispositif « Adulte relais » a été fortement inspiré par les expériences associatives des « Femmes relais », qui remplissaient une fonction de médiation dans les banlieues populaires, d'abord de façon bénévole, puis dans la précarité des contrats aidés [Profession Banlieue, 2000]. Destiné à l'origine au seul secteur associatif, le dispositif a été élargi, dès 2001, à de nouveaux employeurs – collectivités territoriales, établissements publics – et concerne différents domaines : vie de quartier, santé, éducation, transports en commun.... Son objectif consiste à « *améliorer, dans les zones urbaines sensibles et les autres territoires prioritaires des contrats de ville, les relations entre les habitants de ces quartiers et les services publics ainsi que les rapports sociaux dans les espaces publics ou collectifs* » (article L.12-10-1, cf. Encadré 1). L'État accorde une aide à l'embauche aux structures qui soumettent un projet répondant aux objectifs de la mesure. Les employeurs peuvent recruter les personnes de 30 ans et plus, au chômage ou en emploi aidé, habitant le quartier concerné ou voisin. Leur mission est dite de « médiation sociale ».

L'aide de l'État (budget du ministère de la Ville), d'un montant égal à 80 % du Smic, est accordée pour trois ans, renouvelable, l'employeur devant trouver les 20 % minimum de complément de rémunération. Le contrat de travail relève du droit commun. L'aspect formation évoqué dans la circulaire, comme élément important de la professionnalisation des médiateurs, ne fait pas l'objet d'une aide financière particulière de l'État.

### Encadré 1 Présentation de la mesure

#### 1 - CIRCULAIRE DU 26 AVRIL 2000 ET CIRCULAIRE DU 4 JUILLET 2001 :

Le dispositif « Adultes relais », créé dans le cadre de la politique de la Ville, vise un **double objectif** :

- susciter, par le moyen de financement de l'État, le développement d'activités visant « à 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 » ;
- faciliter l'accès à un véritable emploi des personnes habitant ces mêmes quartiers et confrontées au problème de chômage.

**Les missions** des adultes relais donnent lieu à un ensemble d'activités qui peuvent varier d'un contexte local à un autre. Selon la circulaire, ces missions peuvent être :

- accueillir, écouter, exercer toute activité qui concourt au lien social dans une association ou un équipement de proximité ;
- informer et accompagner les habitants dans leurs démarches, faciliter le dialogue entre services publics et usagers, et notamment établir des liens entre les parents et les services qui accueillent leurs enfants ;
- contribuer à améliorer ou à préserver le cadre de vie ;
- prévenir et aider à la résolution des petits conflits de la vie quotidienne par la médiation et le dialogue ;
- faciliter le dialogue entre les générations, accompagner et renforcer la fonction parentale par le soutien aux initiatives prises envers ou par les parents ;

- contribuer à renforcer la vie associative de proximité et développer la capacité d'initiative et de projet dans le quartier et la ville.

Des limites leur sont toutefois fixées :

« Les adultes relais ne peuvent pas être affectés à des tâches relevant des compétences traditionnelles des personnes morales de droit public ou des personnes morales de droit privé chargées de la gestion d'un service public. »

**Publics éligibles** : peuvent être embauchées au titre des adultes relais les personnes :

- âgées d'au moins 30 ans à la date de signature du contrat de travail ;
- résidant dans une zone urbaine sensible ou, à titre dérogatoire, dans un autre territoire prioritaire des contrats de ville. Les territoires prioritaires des contrats de ville sont ceux qui sont désignés comme tels et énumérés dans les contrats de ville ; lorsque l'employeur envisage de recruter un adulte relais habitant un territoire prioritaire autre qu'une ZUS, il doit déposer une demande motivée de dérogation ; l'opportunité de l'embauche est alors appréciée en fonction du contexte local ;
- sans emploi, à l'exception des personnes bénéficiant d'un contrat emploi-solidarité ou d'un contrat emploi consolidé. Cette condition s'apprécie à la date de signature du contrat de travail. Il n'est pas obligatoire d'être inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi de l'ANPE. Aucun critère d'éligibilité concernant le niveau de formation ou l'ancienneté d'inscription au chômage n'est imposé a priori.

**Nature du contrat** : bien qu'accompagné d'une aide de l'État, « la nature du contrat de travail relève du droit commun et de la libre négociation entre l'employeur et le salarié ».

Il est donc tout à fait distinct de la convention passée entre l'État et l'employeur.

- La convention porte sur une durée de trois ans, renouvelable une fois. L'État s'engage à verser une aide à la hauteur de 80 % du financement du salaire, à charge pour l'employeur de s'assurer des 20 % complémentaires.

Le contrat de travail, à la différence des autres emplois aidés, est comme tout contrat de droit commun, complètement géré par l'employeur pour une durée déterminée ou indéterminée.

**Employeurs** : la première circulaire s'appliquait essentiellement au secteur associatif : les associations de quartier et équipements de proximité. La seconde élargit **le champ des employeurs éligibles** au programme adultes relais. Peuvent embaucher désormais des adultes relais : les régions, les communes et les établissements publics de coopération intercommunale (syndicats, régies, communautés urbaines, de communes et d'agglomération) et leurs établissements publics, les départements, les établissements publics locaux d'enseignement, les établissements publics de santé (les hôpitaux publics ou recevant la dotation globale hospitalière), les associations, les offices publics et organismes d'habitation à loyer modéré (HLM), les offices publics d'aménagement et de construction (OPAC), les personnes morales de droit privé chargées de la gestion d'un service public.

#### **- DECRET DU 20 MARS 2002 ET CIRCULAIRE DU 3 MAI 2002**

La circulaire du 3 mai 2002 précise les nouvelles modalités de mise en œuvre du dispositif Adulte-relais décidé par le Comité Interministériel des Villes (octobre 2001). Elle complète le décret n°2002-374 du 20 mars 2002 susvisé portant application de l'article L.12-10-1 du Code du travail. Elle annule et remplace les précédentes.

En conséquence, les employeurs publics (collectivités territoriales et établissements publics), à l'exception des établissements publics à caractère industriel et commercial, ayant signé une convention avec le préfet, en application de l'article L.12-10-1 du code du travail, ne peuvent recruter des adultes relais que dans le cadre d'un contrat de travail à durée déterminée (CDD) de trois ans maximum renouvelable une fois. Les personnes morales de droit privé ont le choix entre ce CDD et un contrat à durée indéterminée (CDI).

**Les missions** confiées aux adultes-relais, sont définies par l'article L.12-10-1 du code du travail. Il s'agit d'activités visant « à améliorer, dans les zones urbaines sensibles et les autres territoires prioritaires des contrats de ville, les relations entre les habitants de ces quartiers et les services publics ainsi que les rapports sociaux dans les espaces publics ou collectifs ». Elles sont spécifiées lorsqu'elles relèvent d'une convention spécifique : « école /quartiers » ou « prévention/sécurité ».

- les postes d'adultes relais « école/quartiers » ont pour but général le renforcement et l'amélioration des liens entre les parents et l'institution scolaire. Cela implique un exercice de la mission sur le quartier où résident les familles et en collaboration avec les structures sociales, de service public ou le secteur associatif du territoire ;

- les missions des adultes relais « prévention/sécurité » visent à prévenir et réguler les conflits de la vie quotidienne par le dialogue... Elles s'exercent dans le cadre de la mise en œuvre du volet prévention/sécurité des contrats de ville, que celui s'inscrive ou non dans un contrat local de sécurité.

#### **- CIRCULAIRE DU 31 MARS 2006**

Elle autorise de nouvelles demandes de conventions adultes relais au terme de la durée du dispositif, telle qu'initialement définie par le Comité interministériel des villes.

Elle stipule plusieurs recommandations auprès des préfets :

- généraliser la mise en œuvre d'un parcours de formation pour favoriser l'insertion des personnes, à l'issue de leur contrat, dans un emploi pérenne sur le marché du travail. A cette fin, elle rappelle la possibilité d'une validation des acquis par l'expérience (VAE), et demande à ce que cette procédure, ainsi que les moyens d'orientation et conseils disponibles au niveau régional, soient mis en place afin que chaque adulte relais, encore nommés « médiateurs des villes », puisse bénéficier d'une VAE... ;

- déterminer les missions de médiation, à partir d'une analyse des besoins de chaque territoire (médiation sociale et culturelle, en rapport avec l'école, la santé publique et médiation dans l'espace public : habitat social, transports, correspondances de nuit) ;

- privilégier l'embauche de personnes, majoritairement des femmes, dont les qualités d'écoute, de dialogue et le sens des responsabilités sont reconnues ;

- attribuer les postes en priorité aux employeurs associatifs et aux collectivités locales à très faibles ressources ainsi qu'aux établissements scolaires.

#### **- DECRET DU 23 DECEMBRE 2006**

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2007 sur le territoire métropolitain, et au 1<sup>er</sup> janvier 2008 dans les DOM, c'est l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Accès) qui est compétente pour conclure des conventions Adultes relais et verser des aides financières. Cette disposition s'applique cependant à des dates différentes : entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 juin 2007 pour les conventions faisant l'objet d'un renouvellement ; au 1<sup>er</sup> juillet 2007 aux autres conventions en cours d'exécution au 31 décembre 2006.

Principales références :

- Circulaire DIV/DPT-IEDE/2000/231 du 26 avril 2000
- Circulaire DIV/2001/316 du 4 juillet 2001
- Décret n° 2002-374 du 20 mars 2002 portant application de l'article L.12-10-1 du Code du Travail
- Circulaire DIV/DPT-IEDE/2002.283 du 3 mai 2002
- Circulaire DIV du 31 mars 2006.
- Décret n° 2006-1788 du 23 décembre 2006

## **2. CONSTAT STATISTIQUE DE LA POPULATION DES ADULTES RELAIS 2000-2006**

Fin 2006, on comptait au total 6 900 conventions signées sur l'ensemble du territoire français (*Source* : Dares 2006). Les effectifs de population connaissent de fortes fluctuations entre 2000 et 2006 (*cf.* Introduction) – Tableau 1 et Graphique – tout en restant concentrés dans quelques régions – Tableau 2 –, celles-ci ayant été retenues pour l'étude, *cf.* ci-dessous, Présentation de l'enquête.

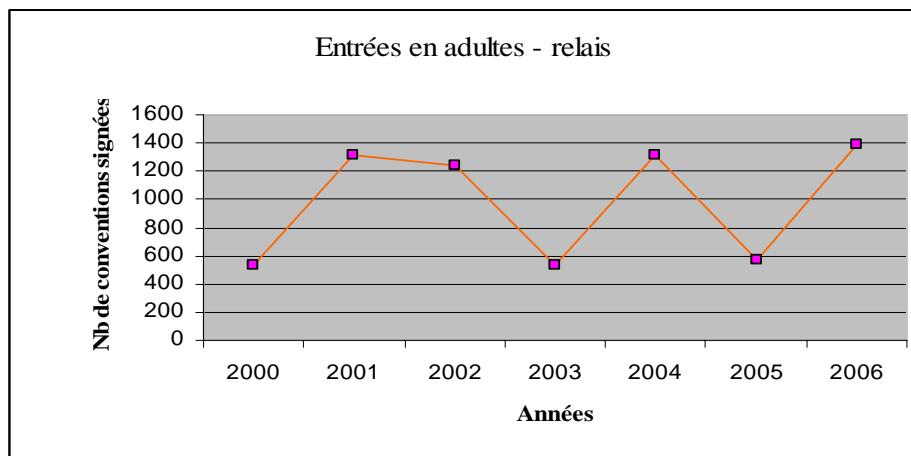
**Tableau 1**  
**Entrées en adulte relais**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Total
Nombre de conventions signées	530	1 313	1 244	537	1 310	572	1 394	6 900
<i>dont : France métropolitaine</i>	450	1 147	1 099	439	1 165	529	1 224	6 053

*Lecture :* En 2002, 1 244 conventions adulte relais ont été signées, dont 1099 en France métropolitaine.

*Source :* Comptabilité Générale - Traitement : Dares.

*Champ :* Salariés embauchés en adulte relais entre début 2000 et fin 2006.



**Tableau 2**  
**Répartition des salariés embauchés selon leur région et leur département de résidence**

	Total	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Population régionale en ZUS/population totale des ZUS
Île-de-France	24,6	26,3	31,9	18,8	12,8	31,3	13,8	22,8	28,5
Nord-Pas-de-Calais	14,2	6,9	7,3	21,8	22,7	6,2	34,5	14,2	9,4
Rhône-Alpes	5,9	6,5	5,6	5,8	7,2	6,4	6,2	4,9	7,8
PACA	5,7	4,1	6,2	5,4	3,4	5,8	6,8	6,2	8,7
Outre-mer	12,3	14,7	12,8	12,0	17,1	11,3	7,7	12,9	4,5

*Lecture :* 12,3 % des salariés embauchés en adulte relais habitent en Outre-mer, alors que la population en ZUS dans ces départements ne représente que 4,5 % de la population totale des ZUS.

Concernant les caractéristiques des personnes – Tableau 3 –, on peut observer une augmentation importante de la part des hommes : ils représentent plus de 50 % des salariés Adultes relais en 2005, alors que les femmes étaient les plus nombreuses sur l'ensemble de la période observée, environ les deux tiers. L'une des raisons que l'on peut avancer de cette évolution tient sans doute à la signature de conventions en « prévention – sécurité », comme on peut le voir en 2002, date de mise en œuvre de ce type de convention. C'est le cas notamment dans les transports urbains, tâche en grande majorité effectuée par des hommes : par exemple, dans l'une des associations enquêtées, les femmes en

médiation dans les transports en commun représentent environ 10 % d'un effectif d'un peu plus de 120 adultes relais.

**Tableau 3**  
**Caractéristiques des salariés embauchés en adulte relais**

	Total	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
<b>Sexe</b>								
Homme	40,1	30,6	34,2	49,7	40,5	35,2	51,8	40,5
Femme	60,0	69,4	65,8	50,3	59,5	64,8	48,2	59,5
<b>Âge</b>								
26-29 ans	4,0	9,9	7,9	3,6	1,9	2,5	0,4	1,9
30-34 ans	24,1	23,1	23,8	25,7	28,7	23,5	18,6	25,3
35-39 ans	23,0	25,4	21,8	23,8	23,1	21,4	24,5	23,6
40-44 ans	18,7	20,3	17,6	19,1	18,4	18,8	20,7	17,8
45-49 ans	15,6	12,2	16,1	15,7	17,1	16,2	18,1	14,3
Plus de 50 ans	14,6	9,1	12,8	12,2	10,9	17,7	17,7	17,1
<b>Niveau de formation</b>								
Niveau I et II (enseignement sup.)	14,6	14,1	16,3	12,1	12,3	16,9	14,1	15,4
Niveau III (bac + 2)	14,7	14,3	16,0	11,6	15,8	17,2	11,9	18,2
Niveau IV (bac ou BT)	23,3	24,1	21,7	22,7	23,9	24,3	24,9	23,5
Niveau V (BEP, CAP)	31,3	30,9	31,3	34,5	36,5	26,4	31,2	30,5
Niveau V-bis (sortie 3 <sup>ème</sup> , abandon CAP, BEP)	10,0	10,6	9,3	12,1	8,5	9,5	9,7	8,9
Niveau VI (fin scolarité obligatoire)	6,0	6,0	5,5	7,0	3,1	5,8	8,3	3,7
<b>Nationalité</b>								
Française	75,6	72,8	75,5	74,6	80,3	75,4	72,1	78,2
Hors Union européenne	22,9	25,8	22,9	24,6	18,4	22,9	26,1	20,2
Union européenne	1,5	1,5	1,5	0,9	1,3	1,7	1,9	1,6
<b>Situation avant l'embauche</b>								
En recherche d'emploi	53,3	58,5	61,4	70,2	62,8	34,8	44,0	48,3
<i>Dont : Inscrits à l'ANPE</i>	83,5	87,1	87,6	83,6	82,6	80,4	79,8	80,4
<i>Indemnisés par ASSEDIC</i>	29,9	29,3	34,8	27,6	24,4	29,5	27,9	30,1
<i>Bénéficiaires du RMI</i>	17,2	17,4	19,9	16,5	18,9	14,3	19,7	15,3
Salariés	35,1	34,4	29,8	23,0	27,5	46,6	40,8	39,6
<i>Dont : Embauchés par le même employeur</i>	78,5	66,9	68,6	68,2	78,4	85,4	86,6	83,4
Autres (bénévoles...)	11,6	7,1	8,8	6,9	9,7	18,6	15,3	12,1

Lecture : En 2000, 72,8 % des salariés embauchés en adulte relais sont de nationalité française. Au total de 2000 à 2006, c'est le cas de 75,6 % des salariés embauchés.

Source : Comptabilité Générale - Traitement : Dares.

Champ : Salariés embauchés en adulte relais entre début 2000 et fin 2006.

En termes d'âge, on observe, notamment en 2004 et 2005, que les personnes recrutées ont tendance à être plus âgées qu'auparavant : la part des 30-34 ans diminue au profit des plus de 45 ans, en particulier de la tranche des plus de 50 ans.

Peu de changement en ce qui concerne la nationalité des salariés entrant dans le dispositif, qui restent en moyenne aux trois quarts de nationalité française depuis la création du dispositif.

Le niveau de formation des salariés reste sensiblement le même que celui observé en 2002 (Thélot, 2005, p. 204) : il est plus souvent supérieur au baccalauréat, 53 % en moyenne sur la période 2000-2006 ; les niveaux I et II se maintiennent aux alentours de 15 %, proportion à peu près semblable à celle des personnes disposant d'un faible niveau de formation initiale (niveaux V-bis et VI).

La situation des salariés avant l'embauche diffère de celle observée au début du dispositif (Thélot 2005, p. 204) : près des deux tiers des personnes étaient en recherche d'emploi sur l'ensemble de la période 2000-2003, elles ne sont plus que 53 % dans cette situation pour les salariés entrés dans le dispositif de 2000 à 2006. Quant à la part des personnes au RMI, elle varie entre 14 et 20 % dans la période considérée.

En ce qui concerne le dispositif, quelle qu'ait été son extension, les associations de petite taille (moins de 10 salariés) demeurent très largement les principaux employeurs des salariés adulte relais, Tableau 4.

**Tableau 4**  
**Caractéristiques des organismes employant des adultes relais**

	Total	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
<b>Nombre de salariés présents dans l'organisme</b>								
Moins de 10 salariés	56,7	64,2	70,9	52,5	50,2	62,2	35,2	51,3
<i>Dont : pas de salariés</i>	12,5	13,9	14,5	10,4	21,1	11,3	5,3	13,2
<i>1 à 3 salariés</i>	23,7	28,1	30,3	29,0	12,4	24,8	15,5	18,3
<i>4 ou 5 salariés</i>	7,2	6,4	10,3	3,7	5,8	9,1	7,7	6,3
<i>6 à 10 salariés</i>	13,3	15,7	15,8	9,3	11,0	17,0	6,8	13,5
11 à 50 salariés	23,6	29,2	22,8	17,2	23,8	25,7	22,1	26,6
51 à 100 salariés	3,9	3,5	4,0	5,9	3,5	3,4	2,9	3,4
Plus de 100 salariés	15,8	3,1	2,3	24,5	22,5	8,7	39,9	18,7
<b>Statut juridique de l'organisme</b>								
Association	84,9	97,7	98,3	74,3	76,7	87,6	83,4	78,0
Autres organismes publics locaux, entreprise privée non agricole ou OPAC, office public et autres organismes d'habitation à loyer modéré	2,5	2,3	1,7	5,6	3,2	1,5	4,4	1,7
Commune, EPCI et leurs établissements publics	13,1	-	-	18,0	15,8	7,3	10,5	13,7
Établissement public local d'enseignement ou établissement public de santé	3,7	-	-	2,1	4,3	3,6	1,7	6,7

*Lecture :* Au total, 56,7 % des salariés sont embauchés dans des organismes de moins de 10 salariés. En 2000, c'est le cas de 64,2 % des salariés.

*Remarque :* Les communes, EPCI, les établissements publics locaux d'enseignement et les établissements publics de santé n'ont le droit d'embaucher des Adultes Relais qu'à partir de 2002. Ainsi, la moyenne est faite sur 4 ans, ce qui explique pourquoi le total ne fait pas 100 %.

*Source : Comptabilité Générale - Traitement : Dares.*

*Champ : Salariés embauchés en adulte relais entre début 2000 et fin 2006.*

De même, si les types de convention se sont diversifiés, la catégorie « Adulte relais » reste très fortement dominante – Tableau 5. On peut noter un fort recrutement en « prévention sécurité » en 2005. Dans ce type de convention, les salariés présentent des caractéristiques différentes de l'ensemble – Tableau 6 – : une population masculine pour près des trois quarts, légèrement sur représentée dans la tranche des 35-44 ans, de moindre formation initiale, de nationalité non française pour près d'un tiers, et en recherche d'emploi avant d'entrer dans le dispositif pour plus des quatre cinquièmes, contre un peu plus de la moitié du total des adultes relais.

**Tableau 5**  
**Caractéristiques de l'emploi proposé**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
<b>Type de la convention</b>							
Adultes Relais	99,3	99,0	86,3	96,5	98,5	80,8	96,9
Adultes Relais École-Quartier	0,8	1,0	1,9	1,7	0,7	0,7	2,4
Adultes Relais Prévention/sécurité	-	-	11,8	1,9	0,8	18,5	0,7
<b>Durée hebdomadaire du travail (/ 35h)</b>							
Temps partiel	20,6	14,6	10,1	9,9	11,6	8,0	7,7
Temps plein	79,4	85,5	90,0	90,1	88,4	92,0	92,3

Lecture : En 2000, 20,6 % des salariés embauchés en adulte - relais ont un contrat à temps partiel.

Source : Comptabilité Générale - Traitement : Dares.

Champ : Salariés embauchés en adulte - relais entre début 2000 et fin 2006.

**Tableau 6**  
**Caractéristiques des salariés embauchés en adulte-relais selon le type de convention**

	Total Adultes relais	Adultes relais École-Quartier	Adultes relais Prévention Sécurité
<b>Nombre de salariés embauchés entre 2000 et 2006</b>	<b>6 521</b>	<b>96</b>	<b>283</b>
<b>Sexe</b>			
Homme	38,7	33,7	72,4
Femme	61,3	66,3	27,6
<b>Âge</b>			
moins de 35 ans	28,0	30,3	30,2
de 35 à 44 ans	41,5	38,2	47,6
45 ans et plus	30,5	31,5	22,2
<b>Niveau de formation</b>			
Niveau Bac ou plus	54,2	69,3	36,2
Niveau BEP-CAP	31,1	21,3	32,8
Niveau inférieur au BEP-CAP	14,7	9,3	31,0
<b>Nationalité</b>			
Française	76,0	74,2	68,7
Non Française	24,0	25,8	31,3
<b>Situation avant l'embauche</b>			
En recherche d'emploi	51,7	61,8	86,1
Salariés	36,3	23,6	12,1
Autres (bénévoles...)	12,0	14,6	1,8

Lecture: Au total de 2000 à 2006, 76% des salariés embauchés sont de nationalité Française. Parmi les salariés embauchés en adulte-relais École quartier, c'est le cas de 74,2% des salariés embauchés.

Source : Comptabilité Générale - Traitement : Dares.

Champ : Salariés embauchés en adulte - relais entre début 2000 et fin 2006.

Remarque : La convention adulte relais Prévention Sécurité n'existe que depuis 2002, alors que les autres existent depuis 2000.

### 3. PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

Cette enquête de suivi, réalisée entre octobre 2005 et mars 2006, reprend les trois régions couvertes lors de la phase exploratoire : l'Ile de France, le Nord-Pas-de-Calais et Rhône-Alpes. Trois régions marquées par la présence importante de zones urbaines sensibles, une politique de la ville active mais des évolutions différencieront de recours aux conventions *Adulte relais* depuis le lancement du dispositif (*cf. ci-dessus, Tableau 2*).

Elle repart également des associations précédemment interrogées, intégrant toutefois dans l'échantillon d'employeurs, des collectivités territoriales, des établissements publics à caractère industriel et commercial et des collèges, auxquels le bénéfice de la mesure a été ouvert par la circulaire de 2001.

#### 3.1. Définition de l'échantillon

Le nouvel échantillon ne peut être donné pour représentatif au sens statistique du terme. Cependant, sa construction s'est opérée en plusieurs étapes dans le souci de parvenir à une certaine représentation de la diversité des nouveaux types d'employeurs et de conventions. Il s'agissait aussi de répondre à l'un des objectifs de l'étude : connaître le devenir du dispositif et des adultes relais dans les associations rencontrées en 2001 (*cf. ci-dessus constat statistique*).

Au total, une trentaine d'entretiens d'employeurs ont été réalisés sur place auxquels s'ajoutent quelques entretiens téléphoniques auprès d'associations déjà contactées en 2001, lorsque les responsables, nouveaux dans la structure, ne pouvaient répondre à nos questions portant sur les sorties du dispositif et la situation des premiers adultes relais ou encore sur le recours à d'autres formes de contrats aidés.

Pour l'autre volet du suivi, sur l'évolution de la demande de conventions, nous avons choisi d'interroger – voire de réinterroger - plusieurs responsables institutionnels (mission ville, délégués de l'Etat, etc.) qui exercent un rôle dans la mise en œuvre de la politique de la ville.

##### 3.1.1. Premiers repères

Un bref rappel des éléments qui ont participé à la construction de notre échantillon de départ s'impose. L'une des questions posée lors de la première enquête portait sur les raisons de la difficile montée en puissance de la mesure. Les données disponibles à la Délégation interministérielle à la ville, montraient une évolution différenciée des conventions par région et département. Selon les rythmes de croissance de la mesure observés durant les mois qui ont suivi le lancement du dispositif, trois tendances pouvaient être distinguées : croissance maintenue, moyenne ou plutôt lente. Le choix de notre terrain s'est donc opéré en tenant compte également de la dimension « zone urbaine sensible » et de l'importance des moyens dont ces territoires étaient dotés en matière de politique de la Ville.

Au final, cinq départements et trois régions ont été retenus : l'Ile de France, avec les départements de la Seine (75), la Seine-Saint-Denis (93) et le Val de Marne (94) ; le Nord Pas-de-Calais, avec le département du Nord (59) ; Rhône-Alpes, avec le département du Rhône (69). En effet,

- Paris, la Seine-Saint-Denis et le Nord connaissaient une montée en puissance continue du dispositif Adulte Relais,
- le Rhône, une évolution moyenne,
- le Val de Marne, une progression beaucoup plus lente, malgré une forte présence des dispositifs de la politique de la Ville.

### **3.1.2. Prise en compte de situations particulières de recours au dispositif dans les départements**

L'enquête de suivi nécessitait de revenir, par définition, sur ce terrain. Suite aux modifications apportées par les derniers décrets ou circulaires, il nous fallait également rendre compte de la diversité des *nouveaux employeurs*, bénéficiaires de la mesure, parmi lesquels les collectivités territoriales et les établissements publics, mais aussi des différents types de conventions *Adulte relais*.

Notre échantillon de départ a donc été reconstruit en nous appuyant sur les données statistiques fournies par la Dares disposant, par département, des entrées dans le dispositif depuis le lancement de l'enquête, par type d'employeur et type de convention.

Ainsi, le département de la Seine-et-Marne a été ajouté en raison de l'importance des conventions *Adulte relais École-Quartier* passées par des établissements publics de l'Éducation nationale sur ce territoire (15 conventions *École-Quartier*, sur 36 conventions Adultes relais déclarées en 2003, soit un peu plus de 40%).

Pour les nouveaux employeurs, la procédure de sélection s'attache au type de structure (réparti entre association et communes/EPCI/Etablissements publics), à la taille de l'établissement (répartie entre moins de 10 salariés, de 10 à 49 et de 50 salariés ou plus) et à la nature de la convention (Générale ; École – Quartier ; Prévention – Sécurité).

Les cas de figure retenus se présentent de la façon suivante :

- associations de petite taille, avec convention générale ;
- associations de grande taille, type éducation populaire avec convention générale ;
- collectivités territoriales, avec convention générale ;
- EPIC – Etablissement public à caractère industriel et commercial - avec convention Prévention – Sécurité, Contrat local de sécurité (CLS) ;
- associations avec convention Prévention – Sécurité, CLS ;
- établissements publics de l'Éducation Nationale, avec convention École – Quartier.

Le choix des collèges s'est fait sur la base d'indicateurs fournis par la préfecture de Seine-et-Marne qui avait repéré un fort absentéisme des élèves dans ces établissements et pour tenter d'enrayer ce mouvement, avait incité les établissements scolaires à recruter des médiateurs, dans le cadre de conventions *École Quartier*. En outre, sur le conseil de la même préfecture, nous avons été amenés à rencontrer une régie de quartier en raison de son recours à plusieurs « régulateurs urbains ».

Dans le Nord, nous avons tenu compte des quelques associations ayant passé une convention pour la prévention-sécurité dans les transports en commun. Il existe une forte demande de conventions *Adulte relais* de ce type qu'il faut rattacher à la signature de *contrats locaux de sécurité*. Nous avons retenu de préférence les grosses structures qui enregistrent de fait un nombre élevé de recrutements sur ce contrat aidé comparativement aux autres employeurs et autres régions. Par ailleurs, sur proposition de la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, nous avons également ajouté une association de grande taille, qui a fait appel aux adultes relais pour traiter, à la demande de la préfecture, des situations sociales d'urgence auprès de populations immigrées.

Ne figurent pas dans cet échantillon des établissements publics relevant du secteur de la santé. En revanche, nous avons eu la possibilité d'interroger un certain nombre d'associations qui exercent des activités dans ce domaine.

**Tableau 7**  
**Récapitulatif de l'enquête par région et département :**  
**types de structure et de convention**

Département ou Région Répartition des structures enquêtées	Ile de France	Nord	Rhône	Total employeurs
Nombre de structures	16	7	7	30
Type de structure				
Association	9	7	6	22
Collectivité territoriale	3	-	-	3
Collège*	4	-	0	4
Etablissement public	-	-	1	1
Type de convention				
Adulte - relais	12	5	7	24
École – Quartier	4	-	-	4
Prévention – CLS	-	2	-	2

\* Il était prévu d'enquêter auprès de 6 « établissements publics », dans lesquels étaient regroupés 4 établissements scolaires, un office HLM et une société de transports publics ; mais l'un de ces derniers s'est avéré être une association.

### 3.1.3. Activité des structures employeurs

L'échantillon réunit essentiellement des structures associatives. Il reflète à la fois la variété des différentes activités financées au moyen de ce dispositif au niveau départemental ou national et la diversité des contextes associatifs : intervention sociale et insertion ; mobilisation d'habitants pour faciliter les échanges entre les populations et revaloriser leurs quartiers ; éducation populaire ; etc.

La répartition des associations interrogées selon leurs activités se présente de la façon suivante :

- ***action sociale et insertion*** : sont représentées ici les associations dont le projet est conduit par des professionnels et un encadrement salarié et administré sous tutelle institutionnelle ou associations de type « service aux personnes », telles que Régies de quartier ou Missions locales ;
- ***associations de quartier avec un projet associatif fort<sup>1</sup>*** : groupe assez composite, dans lequel on retrouve les associations qui se donnent pour mission d'animer et de revaloriser la vie de quartier, assurer du soutien scolaire, faciliter l'accès aux droits, etc. ; elles ont pour point commun d'être composées à titre principal d'habitants, de bénévoles, mobilisés autour d'un projet militant ;
- ***santé communautaire*** : ensemble formé d'associations qui intègrent, dans la conduite de leurs interventions, une forte dimension militante, un principe de parité entre professionnels et non professionnels et un objectif de renouvellement des pratiques d'intervention sociale ;
- ***médiation sociale et culturelle*** : associations issues de l'immigration ou de solidarité ;
- ***médiation prévention et sécurité*** dans les transports en commun ;
- ***éducation*** : activité de médiation pour l'accompagnement des parents dans les écoles, ou encore, dans les activités socioculturelles, sportives et le suivi scolaire.

---

<sup>1</sup> Nous entendons par « projet associatif fort » un ensemble d'objectifs explicitement décidés par les membres bénévoles de l'association, habitants des quartiers, personnes concernées par certaines problématiques sociales, et qui décident de prendre en main la résolution de leurs difficultés. Le projet associatif donne sens à l'ensemble des actions et activités développées par l'association.

**Tableau 8**  
**Répartition des structures par type d'activité et région ou département**

Type de structure	Département ou région	Ile de France	Nord	Rhône	Total
Collèges		4	-	-	4
Mairies, communautés de communes		3	-	-	3
Associations		9	7	6	22
<i>action sociale et insertion</i>		3	2	1	6
<i>associations de quartier</i>		2	2	2	6
<i>santé communautaire</i>		-	-	3	3
<i>médiation sociale et culturelle</i>		3	-	-	3
<i>médiation dans les transports</i>		-	2	-	2
<i>éducation</i>		1	1	-	2
Etablissement public (EPIC)		-	-	1	1
Total		16	7	7	30

Soit, en définitive, sur les 30 structures concernées par l'enquête :

- près des trois quarts d'associations, principales utilisatrices du dispositif ;
- un peu plus du quart restant, soit 8 structures : 4 établissements scolaires (collèges), 3 collectivités territoriales (communes), 1 établissement public.

### 3.2. Déroulement des entretiens

#### 3.2.1. Entretiens avec les utilisateurs de la mesure

Dans le prolongement de la démarche adoptée lors de l'enquête précédente, et compte tenu du caractère qualitatif de l'étude, nous avons procédé par entretiens semi-directifs auprès des différents interlocuteurs – employeurs, salariés sur convention *Adulte relais*, personnels en charge du dispositif dans les préfectures, etc. Notre questionnement visait à appréhender les modes d'usage, les missions, les contenus d'activité et le devenir des personnes, ainsi que les conditions du développement du programme dans les départements concernés.

Les entretiens auprès des employeurs et des salariés se sont déroulés dans le cadre d'exercice de leur activité : pendant les heures de travail, séparément ou ensemble, suivant les souhaits exprimés.

**Tableau 9**  
**Nombre d'entretiens par département ou région**

Département ou région	Employeur*	Adultes relais	Total
Ile de France	17**	17	34
Nord	11	11	22
Rhône	7	4	11
Total	35	32	67

\* Le terme *Employeur* recouvre également les responsables chargés de l'encadrement des Adultes relais.

\*\* Pour un petit nombre d'associations, l'*employeur* est dans la réalité l'*Adulte relais* sur poste.

Au total :

- 67 entretiens réalisés, employeurs et Adultes relais, la moitié en entretiens individuels (employeurs et Adultes relais séparément), la moitié en collectifs (employeurs et Adultes relais ensemble).
- ces entretiens se répartissent pour moitié avec des anciens employeurs et pour moitié, avec

de nouveaux, pour ce qui concerne les associations.

- dans les structures précédemment enquêtées, les postes se partagent à égalité entre conventions renouvelées et conventions clôturées, avec départs sans remplacement.
- parfois, les employeurs contactés lors de la première enquête n'ont plus de conventions ni de contrat *Adulte relais* au moment du deuxième entretien. Nous les avons cependant interrogés sur la trajectoire professionnelle des anciens salariés à l'issue du dispositif.

Nous n'avons pas rencontré de difficulté particulière de terrain,

- hormis, d'une part, le peu de réponses de la part d'un certain nombre *d'adultes relais*, notamment lors d'entretiens collectifs ; certains adultes relais éprouvaient en effet parfois de la gêne à s'exprimer dans le cadre de l'enquête<sup>2</sup>.
- hormis d'autre part, le peu de réponses des employeurs sur le devenir des anciens adultes relais, soit, en raison des difficultés de suivi de leur part (ils n'ont plus de contact avec leur ancien salarié), soit, du fait de leur réticence à fournir des informations personnelles à un tiers.

### **3.2.2. Entretiens avec les représentants des institutions**

Nous avons fait le choix d'élargir, par rapport à 2001, l'éventail des acteurs exerçant un rôle décisif dans la mise en œuvre de la politique de la ville aux différents niveaux de ces territoires. Au total, ont été réalisés plus d'une dizaine d'entretiens avec des responsables institutionnels chargés de la mise en œuvre et du suivi de la mesure, en préfecture, à la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, et des responsables de Grands projets urbains. Quelques-uns avaient déjà été rencontrés, mais la plupart étaient nouveaux et n'avaient pas nécessairement connaissance de l'historique du fonctionnement du dispositif sur leur territoire.

**Tableau 10**  
**Nombre et nature des institutions rencontrées**  
**par département ou région**

Département ou Région Institutions	Ile de France	Nord	Rhône	Total
Préfecture	4	-	2	6
DDTEFP (délégation préf.)	-	1	-	1
Projet ville	2	-	-	2
DIV	1			1
AFPA	1	-	-	1
Total	8	1	2	11

<sup>2</sup> A part un cas, les entretiens collectifs n'ont pas été imposés par les employeurs.

**Tableau 11**  
**Répartition des collèges et communes par missions du service, lieu d'intervention de l'Adulte relais et populations concernées \***

Type de structure	Mission du service où exerce l'AR	Lieu d'intervention de l'AR	Populations concernées
<b>Collèges</b>			
C1	Etablissement en général	Classe non francophone de l'établissement, établissement, et au domicile des familles	Élèves en difficulté : suivi ou tutorat ; familles : accompagnement
C2	Etablissement en général	Etablissement, Quartier, Associations de Quartier	Élèves en difficulté et leurs familles.
C3	« Vie scolaire »	Vie scolaire principalement, établissement, parfois domicile des familles.	Élèves en difficulté et leurs familles
C4	« Vie scolaire »	Vie scolaire	Élèves en difficulté et leurs familles
<b>Collectivités territoriales</b>			
M1	Service Solidarité	Quartier à cheval sur 2 communes	Habitants du quartier
M2	Service Habitat – Emploi	2 « quartiers sensibles » de la commune	Habitants du quartier
M3	GPU – Rénovation urbaine	« Quartier sensible »	Habitants du quartier

\* Pour les tableaux et les entretiens, nous avons désigné les structures interrogées de la façon suivante : C pour les collèges, de C1 à C4 ; M pour les mairies, de M1 à M3 ; A pour les associations, de A1 à A 23, sauf n°21, qui correspond à l'établissement public (EP) et ayant recruté des Adultes relais dans le secteur des transports ; une lettre pour chaque préfecture : A, E, I, O, R, Y (Y1 et Y2 correspondant à 2 deux interlocutrices d'une même préfecture ; par convention, le terme « préfecture » désigne les différents services de l'État rencontrés).

**Tableau 12**  
**Répartition des associations par objectifs de la structure, lieu d'intervention de l'Adulte relais et populations concernées**

<b>Associations</b>			
<i>Structure</i>	<i>Objectifs de la structure</i>	<i>Lieu d'intervention de l'AR</i>	<i>Populations concernées</i>
<b>Action sociale et insertion</b>			
A1	Requalifier un territoire par la participation des habitants ; activités de service et d'insertion	Deux « quartiers sensibles »	La population immigrée, les habitants du quartier, les enfants
A2	Gestion des m <sup>2</sup> sociaux / la ville ; activités d'insertion ; pour la vie du quartier	Deux « quartiers sensibles »	Les habitants
A3	Médiation auprès des institutions, associations pour favoriser l'insertion de jeunes	Un quartier de la commune, mais l'association reçoit des jeunes d'ailleurs	Les jeunes de 26 ans et plus en recherche d'activité dans secteur culturel
A4	Insertion sociale et professionnelle des jeunes	Commune : quartiers « politique de la ville » en particulier, et structures sociales	Les jeunes de moins de 26 ans et les familles
A5	Action sociale, hébergement, insertion, éducation, auprès de populations en difficultés, enfants, personnes handicapées	Centres d'accueil, lieux d'hébergement d'urgence	Les personnes sans domicile fixe, en errance ; les demandeurs d'asile
A6	Insertion et intégration des prostituées, les sortir des réseaux, information santé	Interventions dans la rue sur plusieurs quartiers et auprès des institutions	Les prostituées originaires des pays de l'Est

<i>Structure</i>	<i>Objectifs de la structure</i>	<i>Lieu d'intervention de l'AR</i>	<i>Populations concernées</i>
<b>Associations de quartier</b>			
A7	Animation du quartier, actions sociales, culturelles médiations familles	Le quartier et le domicile des familles	Habitants quartier, familles immigrées
A8	Prévention primaire des risques toxicomanie ; information santé dans les écoles, actions accès aux droits pour les habitants du quartier	Le quartier, dans les établissements scolaires et les associations...	Élèves, familles, jeunes du quartier
A9	Soutien aux associations, accompagnement de projets. Accueil des publics en difficulté	Le quartier	Habitants du quartier, et notamment les mères de famille
A10	Action sociale. Loisirs, éducation, insertion	Le quartier	Les habitants du quartier, notamment les jeunes et les personnes âgées
A11	Faire émerger la parole des habitants, des projets collectifs, pour améliorer la vie du quartier, actions auprès des femmes et familles	Le quartier et le domicile des familles	Femmes, habitants du quartier, population immigrée
A12	Gestion des locaux résidentiels, soutien à la vie associative du quartier et participation des habitants	Le quartier et le domicile des familles	Habitants du quartier

Structure	Objectifs de la structure	Lieu d'intervention de l'AR	Populations concernées
<b>Santé communautaire</b>			
A13	Prévention réduction des risques VIH ; actions militantes ; pour information, diffusion de produits de substitution drogues, accès aux droits, sensibilisation aux problèmes de santé liés à toxicomanie	Les quartiers ; intervention dans les rues et dans l'association - lieu d'accueil des toxicomanes	Les toxicomanes
A14	Prévention, réduction des risques VIH; actions militantes ; recherche, info et formation au public le plus à l'écart des mesures insertion	Le quartier ; intervention dans les rues, sur les lieux de repos des prostituées du quartier et dans l'association	Les prostituées
A15	Développement d'un collectif d'habitants autour d'actions de sensibilisation et information santé	Le quartier ; un jardin collectif, bistrot santé / lieu d'information, échanges et avec professionnels	Les personnes du quartier et en difficulté de santé
<b>Médiation sociale et culturelle</b>			
A16	Médiation entre les personnes immigrées du quartier et institutions, accès aux droits...	L'arrondissement et le domicile des familles	Les populations d'origine maghrébine, asiatique, africaine...
A17	Association femmes pour la médiation entre les familles des différentes communautés du quartier et les institutions – école, CAF, PMI etc.	Le quartier et le domicile des familles	Les populations d'origine maghrébine, asiatique, africaine, Sri Lankaise ; femmes, jeunes, enfants...
A18	Lutte contre les discriminations raciales, pour la participation des populations immigrées à la vie de la cité	Les familles du quartier et villes avoisinantes...	La population immigrée origine Afrique du Nord, femmes, jeunes, enfants

<i>Structure</i>	<i>Objectifs de la structure</i>	<i>Lieu d'intervention de l'AR</i>	<i>Populations concernées</i>
<b>Médiation dans les transports</b>			
A19	Consolidation des métiers de la médiation Prévention / sécurité	Réseau du métro de l'agglomération	Tous voyageurs
A20	Médiation pour le compte de la société de transport public	Gares du réseau de transport de l'agglomération	Tous voyageurs
EP21	Transports et prévention sécurité	Le réseau du métro de la ville	Tous voyageurs
<b>Éducation</b>			
A22	Éducation populaire : interventions éducative, sociale et culturelle globale ; favoriser l'agir des habitants, la vie relationnelle et sociale...	Différents secteurs d'activités dont accompagnement scolaire, animation auprès des personnes handicapées....	Les enfants, jeunes, familles...
A23	Faire entrer les parents du quartier dans l'école, le lien avec enseignants, actions collectives pour éducation, prévention de l'exclusion	Association au sein d'un établissement scolaire	Les familles, les enfants du quartier



## Chapitre 2

# MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE ADULTES RELAIS DANS LES DÉPARTEMENTS ENQUÊTÉS

---

À la fin de l'année 2006, le nombre d'entrées en *Adulte relais* enregistrées au niveau national s'élève à 6 900 (cf. ci-dessus Tableau 1). On a rappelé en introduction que ce chiffre était très loin des objectifs initiaux des 10 000 fixés par le ministère de la Ville, pour les trois premières années du dispositif, alors que, dès 2001, la mesure a été étendue aux collectivités territoriales, bailleurs sociaux, collèges, et a également connu une première vague de renouvellement en 2003-2004. La persistance d'un décalage important, tel que celui qui avait été constaté un an après le lancement du dispositif *Adulte relais*, conduit à nous réinterroger aujourd'hui sur les dynamiques à l'œuvre.

Lors de l'enquête exploratoire, trois facteurs principaux expliquaient la difficile montée en puissance de la mesure par rapport aux objectifs que ce sont fixés les pouvoirs publics : le manque d'information sur la mesure, la complexité du montage administratif et la nécessité de trouver un complément de financement du poste à hauteur de 20 % de la masse salariale. Qu'en est-il aujourd'hui puisque ce dispositif n'est plus tout à fait nouveau dans le paysage des politiques publiques, cinq ans après son lancement, et qu'il a été rôdé dans sa mise en œuvre technique et administrative ? Comment expliquer la faiblesse des résultats quantitatifs ?

Dans cette enquête de suivi, nous avons mis en rapport les déclarations des acteurs chargés de la mise en œuvre du dispositif sur cette question et les propos recueillis auprès des utilisateurs de la convention. Il s'agissait de cerner :

- le rôle des choix politiques départementaux dans l'émergence des nouvelles demandes de créations de postes et le développement de certains types de conventions ;
- l'évaluation locale des besoins de médiation et le bilan des actions menées ;
- les manières dont les petites associations trouvaient des solutions pour financer les 20 % de la masse salariale à la charge de l'employeur, notamment pour les renouvellements de conventions ;
- le regard porté sur le dispositif comparativement à d'autres contrats aidés, etc.

L'analyse de ces différents points porte principalement sur l'évolution de la mesure, son développement et sa reconduction.

### 1. LE CONTEXTE DE MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE DEPUIS 2002

L'un des premiers constats tirés de la dernière enquête (fin 2005, début 2006) est l'influence considérable du contexte politique et social sur la dynamique de signatures des contrats. La politique de la ville est rattachée au ministère de l'Emploi, de la Solidarité et de la Cohésion Sociale et connaît, dès 2002, une orientation nouvelle vis-à-vis des quartiers sensibles, marquée par de profondes différences dans les manières d'intervenir et de gérer ces politiques (Epstein, 2005). Cette rupture politique se traduit par la décision d'arrêter progressivement le financement de nouveaux postes d'*Adultes relais* tout en permettant le renouvellement des contrats en cours sur une seconde période de trois ans pour les employeurs volontaires. Les instructions gouvernementales visent à ne plus recevoir de nouvelles demandes de conventions à partir de 2005.

La gravité des événements sociaux survenus au mois de novembre 2005 dans les banlieues populaires, fortement médiatisés, oblige le gouvernement de Dominique de Villepin à changement de cap.

Il concède un effort financier pour soutenir les actions menées par les associations de quartier. Une nouvelle circulaire publiée en mars 2006 relance le dispositif *Adulte relais* au bénéfice du secteur associatif (*cf.* chapitre 1). La médiation est alors l'objet d'un consensus qui dépasse les clivages politiques et ressentie comme un besoin aussi bien par l'État que par les collectivités territoriales.

L'incertitude sur le devenir de la mesure lors du changement de majorité en 2002, la décision d'arrêter le dispositif, puis le revirement spectaculaire de novembre 2005, sont très souvent évoqués par les responsables départementaux pour expliquer la faible progression des conventions signées. Leurs propos confirment cependant la persistance d'une demande de conventions, prouvant corrélativement l'existence de dynamiques locales en faveur médiation sociale et culturelle. Aussi, ces responsables insistent-ils sur le manque de moyens de financement pour couvrir des projets qui leur paraissent répondre à un besoin local.

Plusieurs d'entre eux sont également des délégués de l'État. Choisis par le Préfet, ils représentent les différents services de l'État, et sont chargés de coordonner, sur un territoire donné, les actions définies par la politique de la Ville et celles menées par les associations. Ils connaissent ainsi très concrètement la situation des quartiers et la capacité des acteurs associatifs à y répondre.

Il convient aussi de rappeler l'influence du choix des régions et départements observés. Sur les six départements dernièrement interrogés, les évolutions enregistrées sur ces quatre dernières années sont plutôt jugées positives au niveau des préfectures. Cela ne signifie pas pour autant une augmentation importante du nombre de conventions nouvelles.

## **2. INCIDENCE DES CHOIX POLITIQUES LOCAUX APRÈS L'EXTENSION DE LA MESURE**

Les politiques départementales de soutien au programme *Adultes relais* s'avèrent peu visibles. Néanmoins, nous avons pu repérer les choix locaux à partir des moyens déployés, soit pour résoudre un problème considéré comme « crucial » par les services déconcentrés de l'État, soit pour répondre à une demande associative.

Dans l'ensemble, les moyens utilisés se situent dans la continuité de nos observations de 2001 : tant au niveau des relais utilisés pour sensibiliser les acteurs, que des vecteurs d'information<sup>3</sup> ou même des jeux de partenariats mobilisés, etc. C'est particulièrement vrai pour les actions d'information auprès des bailleurs sociaux, des collectivités territoriales, de l'Éducation nationale, etc., qui ont accompagné l'extension de la mesure en 2001. En revanche, les partenariats engagés pour la formation des *adultes relais* en poste et son financement auprès des départements ou de la région sont plus manifestes que lors de l'enquête exploratoire<sup>4</sup>.

### **2.1. Des choix peu marqués - un soutien politique variablement exprimé**

Les options prises par les départements pour la mobilisation des acteurs, en particulier des nouveaux bénéficiaires de la mesure peuvent être distinguées suivant qu'il existe une ligne d'action précise ou non. Tous les départements n'ont pas développé de lignes d'action précises. Deux départements ont mené une politique spécifique :

- l'un, avec l'appui des élus locaux et dans le cadre des contrats locaux de sécurité, s'est en-

---

<sup>3</sup> Les directions spécialisées des départements ou administrations telles que : DDASS, Jeunesse et Sports, DDTEFP, CAF etc., les chefs de projets ville, quelques associations fédératrices auxquels s'ajoutent dans le Rhône, les équipes de MOUS dont la mission est de mettre en œuvre le contrat de ville dans les zones urbaines sensibles...

<sup>4</sup> De telles actions n'avaient pas pu être observées lors de l'enquête exploratoire, la phase de lancement du dispositif étant alors à peine achevée.

gagé à promouvoir la convention *Prévention/sécurité* contre la violence et les incivilités dans les transports publics ; ce choix visait en même temps à renforcer la lutte contre l'exclusion, en favorisant l'insertion de personnes de plus de trente ans en difficulté sur le marché du travail ; pour cela, les sociétés de transports publics et les associations délégataires de service public dans ce type d'actions de médiation ont été mises à contribution par les pouvoirs publics ;

- l'autre, un des rares à présenter un nombre élevé de conventions *École/Quartier*, sous l'impulsion du sous-préfet à la Ville, conduit une politique active de lutte contre l'absentéisme scolaire dans les collèges et la violence à l'école ; il a convaincu l'Inspection académique de relayer l'information dans les collèges inscrits en ZEP, leur a ouvert le financement d'un poste, sous réserve d'obtenir l'accord du conseil d'administration de l'établissement ; cependant, bien que disposant « *d'une marge de manœuvre* », l'administration du programme n'est pas parvenue à faire émerger une demande de la part du secteur associatif, d'autant que ce département « *n'a pas un réseau associatif énorme* » (Préfecture E, Chargée de mission territoriale).

Pour l'attribution de postes, « *on n'a pas mis de limite de façon écrite sur des principes, non. La typologie des adultes relais dans le département, on l'a faite, on va dire, plus sur le relationnel, dans les messages ou quand ils recrutaient... peut-être plus vu comme ça, ou sur la préparation des projets. Très honnêtement, on n'a pas dû avoir beaucoup de demandes écrites où on a dit "non" ; on a répondu oralement beaucoup, non brutalement mais assez vite en faisant comprendre que, visiblement, on n'était pas là-dessus. Tout ce qui était plus administratif ou autre... (...), ce n'était pas clairement dans la cible (...) je me souviens de discussions : "On va y aller parce qu'il faut quand même quelques postes d'adultes relais"... On n'a pas eu une pression forte mais on nous disait d'en faire un petit peu... par exemple, on n'a pas renouvelé des associations ; des fois, c'est bien les restrictions budgétaires, ça permet de dire : "Vous comprenez, oui..." "Oh, c'est vrai que, probablement, je ne suis pas non plus dans la cible" disait elle-même l'association... » (Préfecture E, Chargée de mission territoriale).*

Dans ces deux départements, les politiques font écho à celles menées par certaines municipalités. On note la présence de personnalités politiques (maires ou députés) connues pour avoir assuré ou assurer encore des responsabilités gouvernementales. Les municipalités dirigées par ces personnalités sont engagées dans différents projets d'action, avec le soutien de l'État ou bien du Fonds social européen. Une dynamique s'est ainsi créée avec parfois le transfert d'initiatives locales en d'autres lieux, telles que celle adoptée pour la prévention / sécurité dans les transports publics.

Mais le plus souvent, la démarche se veut générale avec un recours privilégié au secteur associatif pour répondre à différentes situations entrant dans le champ de la médiation sociale et culturelle du dispositif *Adulte relais*. Ce recours est vivement encouragé par les circulaires ministérielles. Les pouvoirs publics reconnaissent ainsi les capacités d'action des associations, non seulement sur le volet *social* mais aussi pour l'accès aux droits et à la citoyenneté, à la culture, à l'information, etc.

Dans le même temps, les responsables départementaux constatent une remontée trop tardive de certaines demandes de conventionnement, à la suite des campagnes d'information réalisées auprès des différents types d'employeurs destinataires de la mesure ; les dossiers arrivant alors n'ont pas pu être instruits en raison de la fin programmée du dispositif :

« *Les collectivités territoriales ont assez peu conventionné et il y avait également des instructions... qui demandaient de privilégier malgré tout les associations... des instructions officielles et pour les collectivités territoriales il y en a quelques-unes qui ont des postes adultes relais (...) Ce que je peux vous dire c'est, qu'en nombre, on a peu de postes qui sont dans des communes. Il y en a, mais peu. On en a par exemple sur la commune de O, ce dispositif particulier, adultes relais prévention sécurité. Donc, là, il y a une dizaine, je crois, de mémoire, une dizaine de postes sur O qui sont dans ce cas-là. Pour ce qui est des adultes relais École,*

*quand on a souhaité travailler sur le sujet, il y a eu pas mal de réunions avec l'Éducation Nationale. Ils ont bien avancé dans leur projet. Il y a eu de la rédaction etc. (mais) on était au dernier trimestre 2004 et, en 2005, on n'a pas eu la possibilité de créer des postes adultes relais donc le projet a été mis en attente en quelque sorte pour savoir ce qu'il en était. Bon, cette année le projet est relancé, donc je pense qu'on va les recontacter (...) ; l'Éducation Nationale était assez demandeur parce qu'ils ont un moment, eux, où ils ne peuvent plus faire. Ils ne peuvent plus faire d'un point de vue des compétences légales et ils peuvent plus faire parce qu'ils ne sont pas forcément acceptés puisqu'ils représentent l'institution (...) » (Préfecture O, Chargée de la centralisation des dossiers Adultes relais).*

Une autre explication est donnée à propos des collectivités territoriales qui hésiteraient à s'engager dans un second dispositif, après celui des NSEJ, par crainte que celui-ci ne se traduise, à terme, par un nouveau transfert de charges de l'État, sans contrepartie financière.

## 2.2. Des freins institutionnels et statutaires...

Des freins d'ordre institutionnel nous ont été signalés. Dans certains départements, les responsables du dispositif relèvent des difficultés d'organisation rencontrées dans la mise en œuvre locale du programme, difficultés qui ont eu des effets quantitatifs :

*« Les adultes relais, comme c'était quand même plus fléché politique de la ville sur les quartiers, à un moment ou à un autre, où la décision finale était le sous-préfet ville et il ne donnait pas délégation, décision ou pouvoir, ce qu'il faisait sur les emplois jeunes par exemple (...) Comme dans d'autres départements, on a commencé d'abord Direction du Travail, et ce n'est pas eux qui peuvent aider au montage de ce type de projet-là. Ce n'est pas le cœur de métier. Donc je pense qu'il y a eu des choses un peu comme ça, dans l'organisation... (...) Quand on est sur les emplois aidés, on peut parler sur la formation, les statuts, le droit du travail... on était un petit peu moins formaté pour ça » (Préfecture E, Chargée de mission territoriale).*

Autres freins aux conventionnements, les relations entre administrations. C'est le cas du passage par le Trésor public, alors que les contrats aidés (contrat emploi solidarité, contrat emploi consolidé, emploi jeune) étaient habituellement gérés par le CNASEA<sup>5</sup>. En effet, peu habitué à gérer de telles conventions, le Trésor public a sans doute renforcé ses exigences et, par voie de conséquence, découragé certaines demandes venant de petites associations.

Dans les collectivités territoriales et dans les établissements relevant de la fonction publique comme les collèges, les responsables de service évoquent de difficiles négociations auprès du Trésorier Payeur Général sur des aspects contractuels, le contrat des adultes relais relevant du droit privé.

Ainsi, dans les collectivités territoriales, les élus qui souhaitaient recruter des *adultes relais* se sont heurtés, lors de la signature des premières conventions, à des exigences du Trésorier Payeur dont leur commune dépendait ; des réglementations administratives étaient en effet difficilement compatibles avec les procédures d'embauche dans la fonction publique territoriale :

*« L'embauche de l'Adulte Relais a été validée par un arrêté du maire et signée par la salariée ; mais la TPG demandait un contrat de travail, ce qui ne se fait pas ; la négociation a été très difficile » (M1, Chef du Service solidarité – tuteur Adulte relais).*

Par ailleurs, dans les établissements scolaires, les difficultés sont présentées différemment, mais on peut supposer que les particularités statutaires des emplois et des modes de recrutement ont participé du « manque de réceptivité » de certains responsables aux propositions de la Sous-préfecture pour des conventions École – quartier :

<sup>5</sup> Le décret n° 2006-1788 du 23 décembre 2006 met un terme à cette situation en modifiant le cadre réglementaire qui régit le dispositif. Désormais, sa gestion est transférée à l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances et le paiement des conventions assuré, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, par le Cnasea.

« (...) concernant l'Éducation Nationale, (...) il faut voir qu'on n'a pas des relations forcément faciles avec le Rectorat et l'Inspection Académique, ce qui peut aussi expliquer que le sous-préfet à la ville et le préfet n'aient pas non plus fait en sorte et qu'il y ait eu une réceptivité importante de la part de l'Inspection Académique pour dire aux principaux de collège qu'ils pouvaient, que c'était dans leur intérêt de procéder à des embauches, parce que le principal de collège, il est maître dans son établissement et l'inspecteur d'Académie, il ne peut guère si vous voulez, imposer, il peut orienter, impulser mais il ne peut pas trop imposer le recrutement d'adultes relais qui ne ressortent pas de son administration mais sont la création d'une autre administration. Ce n'est pas la même chose quand il s'agit d'un dispositif interne que quand c'est un dispositif externe à l'institution (...) On sait l'histoire, de toute manière, des relations entre les préfets et les recteurs et les inspections académiques, l'Education Nationale, c'est une administration qui est plutôt sur le qui-vive et qui estime n'avoir à recevoir d'ordres du préfet, etc. » (Préfecture Y1, Déléguée de l'État).

Ainsi, le statut de droit privé du contrat de travail sur lequel repose le dispositif a, semble-t-il, rendu plus difficile la diffusion de la mesure dans la fonction publique. Cela peut surprendre puisque les Contrats Emploi Solidarité (CES), comme les contrats du dispositif Nouveaux Services Emplois Jeunes (NSEJ), relevaient également du droit privé et n'avaient pas rencontré les mêmes obstacles. Sachant que les CES et les NSEJ s'inscrivent dans le cadre d'une politique de l'Emploi et la mesure Adulte Relais à la fois dans celle de l'emploi et celle de la politique de la Ville, on peut supposer alors qu'interviennent des problèmes de compétence, d'autorité et de coordination entre institutions.

### 2.3. ... aux effets des procédures de sélection et de suivi des dossiers

Les responsables du service de la Politique de la ville dans les préfectures reconnaissent avoir privilégié les aspects qualitatifs sur le nombre, lors de la sélection des projets présentés devant les commissions départementales, pour l'octroi de conventions. Cette tendance se vérifie sur l'ensemble des départements rencontrés, et entre en cohérence avec le souci de respecter les critères de la circulaire et d'éviter ainsi les recours abusifs :

« (...) dans le département Y, on a toujours essayé de faire du qualitatif sur les adultes relais, donc, c'est clair qu'il fallait que ce soit la médiation (...). Parfois parce que le projet ne nous paraissait pas mûr, nous paraissait bancal ou on estimait que ce n'était pas vraiment de la médiation sociale, parce que c'est un terme derrière lequel on peut mettre plein de choses, et parfois, ce n'est pas très sérieux. (...) » (Préfecture Y1, Déléguée de l'État).

On pourrait également émettre l'hypothèse, parfois soulignée par certains de nos interlocuteurs, que de petites associations de quartier, maîtrisant mal les procédures et le langage administratif, ont eu quelques difficultés à présenter leur projet dans les termes de la circulaire, quand bien même leur action concrète sur le terrain, s'inscrivaient bien dans le champ couvert par le dispositif.

Les procédures de sélection des dossiers évoluent aujourd'hui avec l'extension de la mesure qui a conduit à des interprétations souples de la mission de médiation comme de certains critères de recrutement, et facilité le recours aux dérogations pour des dossiers qui n'auraient pas été acceptés les premières années :

« (...) On s'est un peu éloigné de la lettre de la circulaire parce qu'on a estimé parfois que c'était important que le dispositif soit utilisé même si on n'était pas en plein dans des ZUS. Quand on est sur de la prostitution, ce n'est pas forcément dans les ZUS que se passe la prostitution. Ça peut aussi être en ville et non pas en ZUS (...). Par contre, on a veillé à ce que les personnels qui étaient embauchés soient bien eux, résidents de ZUS et qu'ils aient l'âge requis. Alors, on a pu accorder des dérogations si on avait la preuve qu'ils n'arrivaient pas à embaucher quelqu'un d'autre et qu'il avait à peine 29 ans. On n'a jamais accordé des dérogations énormes, c'était à six mois près, à un an près » (Préfecture Y1, Déléguée de l'État).

Dans d'autres cas, selon les propos des responsables départementaux, les structures d'accueil ont préféré renoncer à embaucher un *Adulte relais* en raison d'une forte crainte que le projet ne soit pas viable financièrement, malgré l'utilité sociale du poste reconnue par la structure comme par les services instructeurs :

*« Dans les associations, les Adultes relais sont souvent des bénévoles en situation précaire, qu'il faut intégrer. La plupart des postes sont réalisés sur cette base ou en l'absence de trésorerie de certaines structures. La DDTEFP s'assure du caractère éventuellement social du recrutement. (...) Fin 2004, il restait, à la préfecture et à la TPG, 30 à 40 postes possibles : la DDTEFP a été sollicitée pour l'utilisation de ces postes. Mais on a trouvé peu de dossiers viables. On a eu des refus de la part des structures à cause de leur problème de trésorerie. Donc, on a pris des décisions rationnelles en termes économiques, en fonction des possibilités de financement des 20 % restants ; mais sans penser à la pérennisation. Il n'y a pas de problème de projet, mais des problèmes économiques, surtout quand on est en phase de gel budgétaire total »* (DDTEFP I, Responsable du programme Adulte relais).

Parallèlement à ce mouvement, le suivi des dépenses territoriales engagées sur le dispositif passe par des procédures de gestion des fonds publics qui évoluent dans le temps mais tendent à renforcer en même temps les contraintes auprès des bénéficiaires de convention. L'un des Départements souligne cette évolution en expliquant comment interviennent les différentes commissions<sup>6</sup> et quelles procédures sont mises en œuvre<sup>7</sup> :

*« On avait une répartition, si vous voulez, entre le sous-préfet à la ville, la DDTEFP, donc la DDTEFP, elle suivait le dispositif sur un plan strictement administratif et elle réunissait les différents avis des collectivités, ou services d'État concernés par ces postes ; donc il y avait tantôt la DRAS, tantôt la DDASS, tantôt la DRAC qui étaient concernées par tel ou tel profil de poste, voilà et puis le sous-préfet à la ville était là pour arbitrer en définitive ou pour... insister sur certaines orientations. Ça avait été un travail plutôt collectif, enfin disons inter services, on avait écrit dès le départ un cahier des charges, comme il avait été fait avec le dispositif emploi-jeune, avec un dossier (...) qui était plutôt complet avec un descriptif du poste, un descriptif de la mission, quelles étaient les compétences à mobiliser, quelle était la formation prévue, etc. »* (Préfecture Y1, Déléguée de l'État).

Dans ce département, un autre responsable du programme explique comment s'ajoute aujourd'hui un suivi des sommes engagées par le Secrétariat général pour les Affaires régionales (SGAR), chargé de la gestion financière du dispositif à l'échelon régional :

*« (...) on avait repéré une centaine de contrats (...) alors, il se trouve que la modification qu'il y a eu depuis très peu de temps, c'est que le SGAR... (au niveau régional) a pris en gestion financière vraiment les adultes relais, ce qui fait que jusqu'à il y a deux mois, on n'avait pas une vue claire sur les conventions qui étaient en... j'allais dire en survie, qui étaient efficientes, sur lesquelles il y avait un poste parce qu'en fait, nous, avec la DDTEFP, on instruisait les conventions, elle passait les conventions et, à la limite, ces associations mettaient plus de six mois pour mettre un adulte relais sur cette convention, et donc ça rendait caduque la convention, en fait on ne voyait pas parce que le paiement se faisait au niveau régional... (...) le SGAR, au niveau régional, n'avait pas une vision claire : sur tel poste, on a payé tant ; tel*

<sup>6</sup> Ou cellules : l'une chargée de l'instruction des dossiers réunit, en dehors du Sous-préfet à la ville, les principaux partenaires dont, la DDTEFP, le Fonds d'action sociale (FAS), la DAS, la Direction de la Jeunesse et des Sports, les Droits des Femmes et la Trésorerie générale ; la seconde, plus opérationnelle, composée des chefs de service instructeurs, prend le relais de l'instruction. Le fonctionnement : l'instruction administrative fait des propositions, émet un avis à la DDTEFP, laquelle, ensuite, décentralise ; suite aux propositions qui sont faites à l'instruction, en quelques jours en principe, une décision est prise en Préfecture, au sein de la cellule opérationnelle présidée par le Secrétaire Général de la Préfecture en présence du Sous-préfet à la Ville, de la DDTEFP entre autres services.

<sup>7</sup> Reprise de la procédure qui avait été utilisée dans la mise en œuvre du dispositif Nouveaux Services Emplois Jeunes, parce qu'elle était « rôdée » et avait fait preuve d'efficacité.

*poste, on a payé tant. Depuis deux mois, ils ont récupéré cette attribution-là au sein du SGAR (...) » (Préfecture Y2, Chargée de mission Ville).*

Ce même interlocuteur montre aussi comment cette procédure de suivi se répercute sur les employeurs, notamment dans la formulation de leur cahier des charges :

*« (...) Par contre, nous ce qu'on leur demande très clairement [aux associations] et c'est pour ça que je ne trouve pas qu'ils s'en désintéressent, dans la programmation politique de la ville, on leur demande systématiquement de nous afficher le montant financier de l'adulte relais d'une action (...) Donc, l'action comme elle est portée par l'adulte relais, il est clair que, dans l'action, c'est normal que l'association affiche les coûts liés à l'adulte relais. Par contre, nous, on veut à tout prix qu'en termes de recettes soient affichés les crédits d'État que perçoit l'association au titre des adultes relais et ça, tous les chefs de projet le font... de manière assez systématique sur les actions portées par les structures où il y a un adulte relais et où l'adulte relais participe à l'action le prorata du temps qui est estimé par l'association comme étant passé par l'adulte relais sur l'association en matière de valorisation on va dire, de contrepartie État sur le sujet. » (Préfecture Y2, Chargée de mission Ville).*

Mais, ces exigences ne sont pas propres à ce dispositif. Elles concernent d'autres contrats aidés tels que les Nouveaux Services - Emplois Jeunes.

### **3. EFFETS DES INSTRUCTIONS NATIONALES ET DISPOSITIONS ADOPTÉES DANS LES DÉPARTEMENTS POUR ORGANISER L'APRÈS-MESURE**

Nous sommes dans un tout autre contexte d'observation que celui de l'enquête exploratoire en 2001. Pour rappeler brièvement ce qui freinait alors la montée en puissance de la mesure, l'étude montrait la difficulté à produire une information claire et précise en direction des associations, au moins la première année, notamment pour expliciter la manière de construire leur projet. Une divergence d'interprétation apparaissait même entre ce qui pouvait être demandé par la circulaire, critères plutôt larges, et le Trésor Public aux exigences parfois poussées.

Dans la phase de démarrage – 2000, 2001 –, ces divergences ont donné lieu à des renvois de demandes pour complément, ce qui a pu conduire à des abandons de la part d'un certain nombre d'associations. Autre frein mis en évidence, la complexité administrative du montage du dossier qui constituait un sérieux handicap pour les petites structures, telles les associations de quartier, qui n'avaient pas forcément une grande expérience de formulation de projet et de constitution d'un cahier de charges, pour avoir fonctionné sur le seul mode du bénévolat. Une troisième difficulté générale avait été, en particulier pour les petites structures, celle de trouver les 20 % de la masse salariale qui devaient être financés par l'association en complément des aides de l'État.

Aujourd'hui, si ces premières difficultés se sont largement atténuées, certaines se maintiennent toutefois pour l'accès à l'information, en des termes nouveaux, mais aussi pour la question du financement des 20 % à la charge de l'association. D'autres apparaissent, liées notamment à la précarité des aides de l'État qui n'incite guère les employeurs à se maintenir dans le dispositif et bénéficier de leur droit jusqu'à l'échéance prévue par les circulaires.

Au moment du démarrage de la dernière enquête, la décision des pouvoirs publics d'arrêter le dispositif *Adulte relais* conduit les préfectures à ne plus signer de nouvelles conventions. Depuis l'année 2005, comme indiqué précédemment, elles n'assurent que le renouvellement pour trois ans des conventions signées avec des structures déjà employeuses d'adultes relais et informer les nouveaux demandeurs de ce changement de politique. Cette décision s'inscrit dans un mouvement plus général de renouvellement important de la politique de la ville à la suite du changement de gouvernement en 2002. Ce contexte a obligé certains départements à revoir leurs dotations annuelles :

« *Le budget de la politique de la ville est réinvesti différemment depuis 2001 : il n'y a plus de soutien de la culture ou de l'animation, car on pense aujourd'hui que cela doit être à la charge de la commune, par contre, beaucoup pour l'éducation, le renouvellement des infrastructures. La gestion complexe du budget du contrat de ville rend l'estimation de son évolution quasiment impossible : l'État considère que le budget a augmenté, alors que certains secteurs sont délaissés (alphabétisation, culture etc.).* » (Préfecture E, Directrice du Contrat de Ville).

En parallèle, les représentants de l'État ont dû gérer l'arrêt de ce programme et accompagner les employeurs, en particulier les petites associations de quartier, dans leurs recherches d'autres sources de financement pour leurs emplois et leurs activités. Cet accompagnement est d'autant plus essentiel que ces petites structures sont particulièrement vulnérables à la sortie de la mesure et très dépendantes des aides publiques pour le maintien dans l'emploi des personnes.

Aujourd'hui, la relance de la mesure annoncée à la fin de l'année 2005 et effective depuis le premier semestre 2006 avec la publication d'une nouvelle circulaire, pose à nouveau la question de l'information et celle de la gestion d'une mesure dont la durée de vie est incertaine, et, à terme, les moyens de soutien des associations plus qu'incertains.

#### 4. FIN DE LA PUBLICITÉ OU DES DÉMARCHES DE PROMOTION

En fonction des instructions nationales, les responsables des services départementaux ont été confrontés, dès la fin de l'année 2004, à l'absence de crédits pour de nouvelles conventions et la nécessité d'organiser la sortie du dispositif pour les conventions en cours :

« *Le frein, ça peut être aussi l'information, la diffusion de l'information aux associations. C'est vrai que depuis 2004 il n'y a pas eu de publicité de faite en faveur de ces postes puisqu'on n'était pas dans une logique d'augmentation du nombre de conventions. Il aurait été vraiment très difficile d'aller vanter le dispositif et derrière de dire aux gens : eh bien, de toute façon, vous ne pouvez pas vous conventionner. Donc là c'est vrai que c'est une chose qui va redémarrer. Alors quelle forme elle va prendre, comment le préfet va souhaiter, voir...*  » (Préfecture O, Chargée de la centralisation des dossiers Adultes relais).

« *(...) quand le terrain associatif, les chefs de projets, interrogeaient la préfecture sur le dispositif (en 2005), on disait qu'on arrivait juste à maintenir ce qui existait mais qu'on ne créerait rien, ce qui était exact et qu'on avait même certaines incertitudes sur un renouvellement possible des postes existants. (...)*  » (Préfecture Y1, Déléguée de l'État).

Cette situation est source de tensions. Il faut tout à la fois modifier les modes de communication, refuser les nouvelles demandes et limiter les renouvellements de contrats parvenus à l'échéance, tout en maintenant la pression pour que les renouvellements souhaités par le département soient, malgré tout, acceptés par l'administration centrale. Cela a généré plusieurs niveaux de discours, parfois contradictoires, et conduit à revoir les choix en fonction de l'estimation des besoins et des situations locales.

« *Aujourd'hui, il y a 119 postes conventionnés. Sachant que donc il y a eu une phase un petit peu d'accalmie puisqu'on nous avait demandé de ne plus conventionner... enfin, sur 2005, il nous était interdit de prendre tout nouveau conventionnement, seuls les renouvellements étaient autorisés ; donc dès 2004, il y avait eu un frein en quelque sorte du dispositif et on avait été très vigilant à ne conventionner ou de ne renouveler que des postes vraiment... avec des caractéristiques bien précises, qui entraient vraiment... enfin, on avait été assez vigilant (...)*  » (Préfecture O, Chargée de la centralisation des dossiers Adultes relais).

La complexité de cette situation a eu une influence négative directe, alors que, selon nos interlocuteurs, des dynamiques s'étaient développées :

« (...) On était en relation avec une fédération d'associations, on avait organisé, je ne me rappelle plus en quelle année, un colloque sur le dispositif au niveau régional on sentait qu'il y avait une dynamique, il y avait une capacité, des chances si vous voulez entre les différents employeurs et les différents employés aussi, adultes relais, donc je trouvais moi que c'était un terrain comment dire... intéressant à travailler et on a été un petit peu coupé. Je considère que nous avons été coupés dans notre élan, et... on s'est donc gardé de faire quoi que ce soit qui serait allé dans le sens d'une promotion du dispositif. En fait, on ne créait pas de postes (...) Moi, j'ai une vision un peu statique, comme s'il y avait eu un dynamisme qui avait été stoppé et qu'aujourd'hui on s'efforçait de gérer le faible nombre de postes, d'arracher un renouvellement quand on estimait que c'était nécessaire parce que, le plus souvent, je pense qu'on a renouvelé parce que la circulaire nous a dit : "limitez les renouvellements à ce qui est indispensable". Bon, c'est facile à dire ça, mais après, quand on est avec le secteur associatif, on a un peu de mal à dire qu'on ne renouvellera pas » (Préfecture Y1, Déléguée de l'État).

En matière de formation, des dynamiques ont également été bloquées, en dépit des recommandations et incitations à la formation provenant de tous les niveaux de l'action publique (État, Région, Département) :

« Je pense que si on n'avait pas été coupé comme ça dans notre élan, on aurait pu aller plus loin en termes de formation, d'échanges de pratiques entre les structures et les employés, enfin adultes relais. (...) On s'est arrêté de parler des formations, de faire un effort pour en financer, etc. On ne s'est pas investi plus. Alors qu'on était plutôt bien parti pour avoir un investissement » (Préfecture Y1, Déléguée de l'État).

D'une manière générale, l'élan pour la promotion de la médiation sociale et culturelle a été stoppé net, alors que ces activités ont fait preuve de leur utilité sociale pour recréer du lien dans les quartiers comme dans les relations École/Famille/Institutions etc. Après une dizaine d'années d'expérience de médiation avec les Femmes Relais puis les Adultes relais, sans parler des activités assurées par les jeunes dans le cadre des Nouveaux services emploi jeunes (NSEJ), la demande de médiation, ressentie par les institutions et par les professionnels du secteur social, est loin de flétrir :

« (...) Tout ça dans un contexte de gel des crédits. De fait, on ne nous a pas encouragés à chercher de nouveaux employeurs, on ne nous a pas encouragés, au contraire, à... comment dire : pérenniser la promotion du dispositif. Je tenais à le dire en introduction parce que je trouve que c'est essentiel à rappeler. Le double discours, qui est de dire que faire de la médiation sociale c'est bien, c'est porteur pour la ville, pour les quartiers, etc. et puis, en fait, on ne donne pas suffisamment de moyens aux préfets de département en premier lieu, et au préfet de région pour qu'il y ait une réelle croissance du nombre de postes » (Préfecture Y1, Déléguée de l'État).

## 5. DE L'ORIENTATION VERS D'AUTRES FORMES DE CONTRATS AIDÉS AUX ABANDONS...

Si le principe soutenu par les pouvoirs publics au moment du lancement de ces dispositifs était de susciter, à terme, des créations d'emplois pérennes en association, avec la prise en charge de ces nouveaux emplois par les employeurs, celui-ci n'a pu être complètement validé ni dans le cadre des NSEJ ni dans celui des Adultes Relais. La question de la pérennité des activités et de leurs financements reste donc entière. Elle se pose de façon particulièrement cruciale pour les petites associations de « proximité ». Face au risque qu'elles ne disparaissent ou que ne disparaissent leurs activités de médiation, faute de moyens financiers<sup>8</sup>, les responsables de services départementaux ont

---

<sup>8</sup> Ce problème est d'ailleurs commun avec celui des sorties du dispositif NSEJ.

orienté ces associations vers d'autres sources de financement ou, à leur corps défendant et par défaut, vers d'autres formes de contrats aidés :

« ... parce qu'avec le discours, comment dirais-je... assez pessimiste qu'on a eu pendant tout 2005 même si là on redit : "Mais si on a des postes, on a des sous, il y a pas de problèmes, vous pouvez présenter les dossiers"... même les structures qui étaient partie prenante et bien... avec les contrats d'avenir... il y avait certaines structures où on leur avait déjà dit... depuis six mois on leur dit... "Regardez très concrètement ce que c'est que le contrat d'avenir ou le CAE pour voir comment vous pouvez dans vos structures transformer vos adultes relais..." Pas transformer vos adultes relais mais... "Si vous voulez modifier les postes, les modifier plutôt sur ce qui est le contrat d'avenir et le CAE plutôt que sur les postes adultes relais" parce qu'au pire... enfin, ça n'était pas négatif, mais on n'avait pas d'élément d'information à leur donner (...) » (Préfecture O, Chargée de la centralisation des dossiers Adultes relais).

En raison de la précarité des financements, certaines associations ont même anticipé la situation en abandonnant le dispositif au moment du renouvellement du contrat au bout des trois premières années :

« Des associations n'ont pas demandé le renouvellement. Alors, pas forcément des associations, on avait par exemple une commune qui avait un poste adultes relais, et même deux postes, et qui n'a pas souhaité les renouveler parce qu'elle préférait orienter les personnes vers d'autres types de contrats, donc par exemple elle ne nous a pas adressé de demande de renouvellement. Après, c'est un choix de l'association, il y a des associations qui ont disparu... il y a des postes adultes relais qui n'ont plus d'objet. Par exemple, il pouvait avoir été mis un poste pour une tâche particulière, par exemple sur l'habitat, il peut y avoir un poste de médiation entre les locataires et les organismes HLM ou la commune quand il y a une opération de réhabilitation, pour... par exemple, et une fois que l'opération de réhabilitation est terminée, finalement, ce poste adulte relais n'a plus vocation à exister ; et puis il y a des sociétés HLM qui pouvaient avoir des postes de médiateurs comme ça, adultes relais et puis qui, finalement, ont intégré dans leur personnel ces gens et qui donc n'ont pas demandé le renouvellement, parce qu'ils les ont pris comme salariés définitivement en CDI. (...) Ou l'exemple d'une commune qui avait deux ou trois postes adultes relais et qui n'a pas demandé le renouvellement parce qu'elle pense qu'avec les nouveaux contrats qui viennent d'être créés, elle va trouver des choses qui lui conviennent mieux par rapport à ses besoins, plus adaptées, parce que c'est vrai que l'adulte relais a des fonctions pures de médiation, donc, si ce qu'ils veulent, si ce dont ils ont besoin est un petit peu connexe, on va dire, à ces fonctions-là, il y a d'autres dispositifs qui sont susceptibles de plus les aider » (Préfecture O, Chargée de la centralisation des dossiers Adultes relais).

Plus rarement, l'absence de renouvellement d'une convention s'explique par des raisons liées à l'histoire de l'association : besoin ponctuel, absence de candidat pour le poste, changement de responsable :

« (...) On a quand même un certain nombre d'associations qui n'ont jamais renouvelé leurs demandes de convention. Pourquoi ? Je ne sais pas pourquoi. Honnêtement, je ne sais pas du tout. La plupart du temps, on ne les a pas automatiquement relancées, et la plupart du temps la convention est devenue caduque. Alors est-ce que ... là je vois il y en a une par exemple, sur un centre d'animation qui en avait trois et qu'il y en a une renouvelée et qui existe encore. Est-ce que ça correspondait à un moment donné à des personnes qui pensaient être bien dans un poste et puis la personne est partie et que... alors, là en fait il faudra les questionner, eux. Est-ce que les postes d'adultes relais les intéressent si on relance les choses ou pas ? Mais je crois que... il y en a quand même certains, ça a été une opportunité de placer des personnes qui sont venues vers eux, qui ont mis en avant le fait qu'ils pouvaient répondre aux critères d'adultes relais et donc permettre de développer des actions au sein d'une association (...) Il

*peut y avoir des raisons d'opportunité au moment de la création d'un dispositif de ne pas laisser passer la chance de et puis au bout du compte se rendre compte que deux postes ça peut largement suffire »* (Préfecture Y2, Chargée de mission Ville).

*« Ah oui, mais là ce sont des cas particuliers, c'est quand l'adulte relais correspondait à un point particulier parce que l'association n'est plus en mesure d'assurer l'activité, parce que ça dépend aussi beaucoup des humains parce que, si vous avez un président d'association, un directeur d'association, qui sont souvent des gens bénévoles et qui sont très, très actifs, eh bien ça va marcher ; et puis le jour où ces gens-là partent ou changent, eh bien, quelquefois, après, il y a moins de... Dans toutes ces choses, -là il y a un facteur humain qui n'est pas négligeable, l'investissement personnel des gens joue beaucoup quand même »* (Préfecture O, Chargée de la centralisation des dossiers Adultes relais).

En matière de renouvellement de conventions, d'autres raisons sont avancées qui tiennent aussi bien aux structures qu'aux évolutions du dispositif lui-même :

*« (...) En renouvellement, on n'avait pas beaucoup, beaucoup... on a dû avoir au maximum sept à huit renouvellements dans l'année. Entre les conventions qui deviennent caduques parce qu'elles ont trois ans mais où il n'y avait personne sur le poste, et donc les gens avaient demandé un renouvellement du poste mais, bien entendu, on n'a pas été les chercher pour leur dire : "est-ce que vous voulez renouveler votre poste ?" Vu qu'on n'était pas dans le bon sens de l'histoire, on n'a quand même pas fait de mobilisation et ça va, à mon avis, poser des problèmes sur la relance des adultes relais aujourd'hui parce qu'avec le discours, comment dirais-je... »* (Préfecture Y2, Chargée de mission Ville).

## CONCLUSION

Notre enquête confirme la place prise par la médiation sociale et culturelle dans les quartiers de la politique de la ville. Elle pointe cependant trois grands freins au développement de projets locaux :

- la crainte des collectivités territoriales d'un nouveau désengagement de l'État et d'un transfert de charges lors de la pérennisation des charges ;
- les fortes incertitudes politiques qui ont fortement pesé sur le développement de ce dispositif ;
- la nécessité pour les petites associations d'assurer une consolidation financière et une professionnalisation de leur structure pour maintenir un ou plusieurs postes de médiation dans un contexte de précarité des financements associatifs.

Sur ce dernier point, rappelons que la mise en œuvre du programme Adulte Relais coïncide avec les premières sorties du dispositif NSEJ, donc avec les premières difficultés qui les ont accompagnées, quant au devenir des personnes et des postes, dissuadant ainsi des opérateurs potentiels de participer au programme :

*« On avait, par rapport aux emplois jeunes, un petit peu les aléas de tout ce qui a été les ALMS [agents locaux de médiation sociale] où il y a quelques petites réussites et beaucoup d'échecs, et on ne peut pas dire qu'il y ait un engouement ; finalement, on s'est aperçu des limites des ALMS, et souvent, il faut dire qu'on avait fait de grosses erreurs ; dans certains cas, la paix sociale a été achetée dans certains quartiers, ne nous le cachons pas ! Par contre, je ne jouerai pas à ça où on a dû gérer pendant cinq ans des jeunes qui n'ont rien fait... ils n'ont pas fait trop de dégâts dans le quartier, mais c'est tout. Donc, même si les Adultes Relais, il y avait d'autres choses, on ne pouvait ne pas courir ce risque-là. Pareil pour les structures qui étaient déjà parties là-dessus, ou des sites qui avaient déjà ce genre de choses-là, tout de suite il y avait une sorte de réaction épidermique : "Ah non ! On a déjà donné, on est en train de*

*gérer ou on essaye de sortir de certaines situations." Donc, il fallait gérer la saturation du dispositif par les emplois jeunes déjà, en se disant, 2001, 2002, cinq ans sont passés, déjà qu'est-ce que ça donne ensuite, et repartir sur autre chose, ce n'était déjà pas simple »* (Préfecture A, Chargée de mission Ville).

Compte tenu du rôle joué par les associations dans le champ de la médiation, ne faudrait-il pas, plutôt que d'associer l'aide de l'État à la signature de contrats pour assurer une mission correspondante, soutenir financièrement tout projet associatif intégrant ces objectifs ? De même, ne conviendrait-il pas aussi de créer un outil commun de communication susceptible de favoriser le développement du programme auprès des acteurs locaux concernés ?

Enfin, se pose la question des chances d'une reprise des demandes de convention, après les informations contradictoires qui se sont imposées ces dernières années et jusqu'à aujourd'hui ; et ce d'autant que restent posés les problèmes juridiques des renouvellements de contrats : pour une même personne en CDD, un troisième contrat consécutif de trois ans crée nécessairement un passage en CDI.

*« (...) Relancer, ça ne va pas être facile. Après, moi je... enfin moi je ne peux pas vous dire pourquoi est-ce que ça avait démarré lentement, je crois, mais moi, c'est toujours ce que j'ai entendu, donc je vais répéter du discours sans être sûre à 100 %... à quelque chose près... »* (Préfecture Y2, Chargée de mission Ville).

## Chapitre 3

# LA MÉDIATION DANS TOUS SES ÉTATS

---

Comme nous l'avons rappelé lors du premier chapitre, le dispositif des *Adultes relais -médiateur ville* s'inscrit d'emblée dans les emplois de médiation sociale<sup>9</sup>. Ces emplois de médiation ont, au moment de la création du dispositif, et plus encore aujourd'hui, une histoire sur laquelle il convient de revenir rapidement dans une première partie. Nous nous proposons de faire une lecture de cette histoire à partir de plusieurs auteurs et, dans un second temps, de réfléchir sur les compétences et qualifications en matière de médiation, à partir des conceptions de Fathi Ben Mrad.

## 1. POLYSÉMIE DE LA NOTION DE MÉDIATION

### 1.1. La médiation : de quoi parle-t-on ?

Comme le rappelle Fathi Ben Mrad (2002), reprenant le *Petit Larousse*, « *le médiateur est celui qui sert d'arbitre, de conciliateur* ». Pour lui, « *le médiateur se caractérise dans sa plus simple expression comme un acteur ou comme un objet investi d'une fonction de régulation relationnelle et se situe entre deux éléments ou deux individus engagés dans des interactions le plus souvent antagonistes, voire conflictuelles.* ». Dans le prolongement des pratiques informelles et spontanées de régulation sociale, la médiation acquiert, depuis plus de vingt ans, un caractère plus institutionnel, avec un mode de gestion que l'auteur qualifie lui-même d'*organisé*, de *formalisé*, voire de *professionnalisé*. Pourtant, les définitions de la médiation varient d'un auteur à l'autre.

Pour Jean-François Six (1990), la médiation peut être *créatrice*, c'est-à-dire avoir pour finalité de susciter des liens nouveaux entre des personnes ou des groupes, *rénovatrice* pour restaurer des liens distendus entre des groupes ou des personnes, *préventive* pour éviter le conflit ou encore *curative* lorsqu'il s'agit d'aider les parties à trouver une sortie de crise. Cet auteur se distingue d'autres car il ne voit pas en elle une simple technique de suppression des conflits, mais une relation fondée sur la libre adhésion des *médiés* à l'entremise d'une tierce personne, propre à créer du sens et du lien social (Stébé, 2005).

La question du conflit est au cœur de la définition de la médiation proposée par M. Guillaume-Hofnung (2000) puisque la médiation se déroule hors ou à partir du conflit. Hors du conflit, la médiation est celle des *différences*. Elle se propose alors de faire des ponts entre des mondes différents. Définie à partir du conflit, la médiation est celle des *différends* dans la mesure où elle a pour objet de prévenir le conflit ou de lui trouver une issue. Dans tous les cas, Jean-Pierre Bonafé-Schmitt considère que la médiation devient « *un nouveau mode de régulations sociales* » (Stébé, 2005).

Fathi Ben Mrad (2002) repère alors trois grands principes de médiation : le principe de responsabilisation avec l'adhésion volontaire des médiés au processus de médiation et à la définition des conditions de la médiation ; le principe d'équité comme règles de justice porteuses de sens pour les parties et la possibilité de contester la toute puissance de la règle juridique et enfin, un dernier principe celui de l'indépendance et de la neutralité nécessaire du médiateur, à la fois à titre personnel et institutionnel.

---

<sup>9</sup> Nous faisons référence aux deux volumes réalisés par le Crepah, à la demande de la Délégation interministérielle à la Ville, Bossavit et al. Cf. Bibliographie.

## 2. Quelles formes de médiation ?

Partant de ces définitions et approches de la médiation, celle-ci peut prendre plusieurs formes comme le constate Jean-Marc Stébé (2005), comparant ainsi différentes visions d'auteurs qu'il nous soumet. Nous pouvons retenir que ces formes de médiation peuvent faire l'objet d'une structuration « par le haut », de la part des pouvoirs publics. Elles tendent alors à être *institutionnelles bureaucratisées et fonctionnarisées*. À l'opposé, elles peuvent émerger « du bas », au détour d'une initiative locale, associative ou citoyenne, émaner de ce que certains auteurs nomment la *communauté locale*, à l'image de la France rurale, où traditionnellement l'instituteur, le curé, le maire peuvent se positionner comme médiateur. Jean-François Six et Véronique Mussaud (2002) opposent, dans une vision proche de la précédente, la *médiation maison*, visible, ostentatoire, représentante du pouvoir, fortement ancrée dans la recherche de solutions à des difficultés ou des conflits, avec une vision régulatrice, à la *médiation jardin*, invisible, discrète, indépendante de tout pouvoir et de toute institution, créatrice de liens, à partir d'une posture désintéressée, hospitalière et fraternelle.

B. Tricoire (2002) reprend une dichotomie de la médiation en distinguant :

- la médiation de *premier ordre*, qui résout conflits et crises avec comme modèle, celui de l'expertise, en lien étroit ou en gestion directe avec les institutions et notamment avec le pouvoir judiciaire ;
- la médiation de *second ordre*, faite d'interactions et de rencontres autour desquelles s'élaborent des réponses aux problèmes posés, émergent des possibles, avec comme modèle d'action, l'éthique du don et du partage d'expériences de vie.

Bonafé-Schmitt (1992) oppose, quant à lui, la *médiation professionnelle*, proche de la *médiation institutionnelle*, à la *médiation communautaire*, proche de la *médiation citoyenne* de J-F Six (1995). Cette dernière forme de médiation vise à mettre en relation, par ses propres moyens, des membres de la communauté, autrement dit, par des moyens propres à la société civile.

Dans le champ des emplois de la médiation, Jean-Marc Stébé (2005) distingue :

- les *médiations civiles* : la *médiation entre particuliers* met en relation deux individus ou deux groupes d'individus par un tiers sur la base de règles définies par eux-mêmes, médiations familiales, civiles ou citoyennes pour la régulation de conflits interindividuels ou dans la mise en relation des individus entre eux, à l'image des boutiques du droit ; les médiations familiales prises en charge par des associations qui se proposent de retisser des liens de la communauté familiale ;
- les *médiations dans les entreprises* : internes à l'entreprise et organisées par elle ou entre l'entreprise et son client ou son fournisseur ;
- les *médiations administratives* : tels le médiateur de la république, le médiateur des enfants ;
- les *médiations juridiques* ;
- la médiation judiciaire civile ;
- la médiation pénale ;
- la médiation culturelle ;
- la médiation scolaire ou éducative ;
- la médiation sociale urbaine.

À ces médiations formelles, il faudrait ajouter celles que Jean-Marc Stébé qualifie de médiation *tacite*, c'est-à-dire mises en œuvre suivant des modalités *implicites*, le plus souvent *non officielles*, à l'initiative d'acteurs privés, sans que les acteurs de ces médiations, souvent bénévoles, ne se disent *médiateurs*. Selon le même auteur, ces médiations tendent à très constitutives du lien social.

Jean-Yves Barrère et Brigitte Bouquet (2006) rappelle que la notion de « médiation » est ancienne. Elle tend à être de plus en plus utilisée dans la dernière partie du XX<sup>e</sup> siècle, dans la plupart des domaines de la vie sociale et fait également partie du vocabulaire de nombreuses disciplines, dans des sens différents ou voisins (négociation, transaction, compromis...). Les développements les plus récents, d'origine nord-américaine, distinguent la médiation comme « résolution de conflits » – médiation « étatique » – ou comme « mode de régulation » – médiation « indépendante ».

En France, on a constaté que la médiation s'est « progressivement institutionnalisée » et a concerné le domaine civil, notamment par des textes législatifs datant des années 1990. Suit une énumération de différents types de médiation : outre ceux qu'on a précédemment cités, on peut aussi mentionner la « médiation contractuelle » ou la « médiation dans le domaine de la politique intérieure ». Quant à la « médiation familiale » et à la « médiation sociale », elles portent sur la réparation des liens interpersonnels dans une situation conflictuelle par l'intervention d'un tiers indépendant et qualifié (ce qui renvoie aux « médiations civiles » évoquées plus haut). La médiation sociale peut cependant prendre des formes très différentes, voire opposées ; d'où son double caractère, soit éducatif en visant à réduire les conflits, soit préventif ou dissuasif en cherchant à réguler les rapports sociaux.

## 2. GRANDES DIVERSITÉS DES FORMES DE MÉDIATION RENCONTRÉES DANS L'ENQUÊTE

Le dispositif *Adultes relais* se situe très nettement dans le champ de la médiation *sociale et culturelle* mais aussi dans le champ de la médiation *scolaire ou éducative, urbaine ou de la prévention sécurité*. Médiation des différences, visant la création, la restauration ou le renforcement des liens au sein de quartiers inscrits dans la cadre de la politique de la ville, le dispositif concerne peu le champ de la médiation des différends, sauf en prévention de ceux-ci. Il vise, dans l'esprit du concepteur, à reconnaître, susciter et rendre visible des formes de médiation « par le bas », médiation *citoyenne*, avec comme objectif explicite de mettre en relation les membres d'une communauté fragilisée dans ses rapports internes comme dans ses rapports aux institutions locales.

Le financement d'un poste de médiation *sociale et culturelle* est une manière de rendre plus visible dans l'espace public local le rôle des médiations opérées par des médiateurs bénévoles dans le prolongement d'une activité domestique. C'est aussi une manière de répondre au besoin d'insertion des personnes agissant bénévolement, alors que leur situation personnelle est extrêmement fragile.

### 2.1 Rendre compte de l'activité en partant des objectifs ou des effets de la médiation

Les objectifs assignés à la médiation varient fortement d'un employeur à l'autre, d'une structure à l'autre. Si toutes les médiations cherchent à développer l'autonomie et les responsabilités des personnes ayant fait l'objet d'une médiation – « *auto régulation* » (A11, Président de l'association), « *responsabilisation individuelle* » (A8, Présidente de l'association) – certaines structures vont davantage s'inscrire dans une démarche de prévention et insister sur l'action éducative qu'elles exercent auprès des personnes : « *accompagner à la parentalité* » (A17, Directrice de l'association) ou encore « *pacifier les relations ; réeduquer ; apprendre à vivre ensemble* » (A23, Présidente de l'association).

D'autres encore vont tenter d'agir pour obtenir des institutions quelques changements dans leur fonctionnement afin de mieux tenir compte des besoins exprimés par les personnes s'adressant à elles. Le médiateur devient une sorte de porte-parole des populations auprès des autorités publiques.

Nous avons regroupé les médiations couvertes par les *Adultes relais* rencontrés en fonction des objectifs assignés par les structures à leur mission de la manière suivante :

### **2.1.1. Restaurer, renforcer le lien social**

- amélioration des relations entre les institutions et les usagers ;
- meilleure cohabitation des habitants d'un quartier : prévention, évitement, désamorçage des conflits ; l'adulte relais est là, par exemple pour « *fixer un cadre à un conflit et l'adulte relais, il amène ce cadre-là, ou du moins il peut amener ce cadre* (A11, Président de l'association) ; diminution de la violence, des incivilités, des agressions de tous ordres ; « *débloquer pas mal de situations* » (A16, Adulte relais - Médiatrice sociale et culturelle) ;
- accroissement de la présence des services publics dans les quartiers, engagements de la municipalité (A1, Directeur de la régie de quartier) ;
- meilleure écoute des habitants par les élus, les responsables de service, etc., mise en évidence de problèmes ignorés ou négligés et amélioration des équipements sociaux ;
- mise en évidence d'un ensemble de problèmes internes aux familles ou aux individus.

L'Adulte relais est « *médiateur entre parents, parce qu'il y a des fois des conflits de parents (...). Et médiateur aussi avec les enseignants. Des conflits par rapport à l'école comme des conflits quand tous les parents sont ici, il y a des fois où des conflits de caractères... Tout le monde ne s'entend pas... On essaye de faire la médiation et d'expliquer aux parents qu'on est tous différents, on a tous des caractères différents et qu'il faut apprendre à vivre ensemble. Elle [l'Adulte relais] est garante du fonctionnement de l'association, donc, par exemple, l'utilisation des locaux, que les enfants ne cassent pas tout, que les parents rangent quand ils ont dérangé* » (A23, Présidente de l'association).

### **2.1.2. Accompagner individuellement ou collectivement les personnes pour faciliter l'accès aux droits et à la citoyenneté**

- apprentissage des règles de l'économie domestique : une adulte relais travaille dans une association qui s'occupe d'hébergement dispose d'un « *logement témoin (...), un lieu d'explication éducatif pour les gens qui ont besoin d'accéder à un logement et de pouvoir le gérer au mieux donc sur tout ce qui est dépenses d'énergie et tous les risques domestiques liés à un logement* » (A5, Responsable de centre d'hébergement) ; ou encore, une association parle de « *rééducation financière durable* », objectif ou effet de « *responsabilisation individuelle et collective* » (A8, Présidente de l'association).
- d'autres structures cherchent la restauration d'un équilibre entre les membres d'une famille : « *redonner cohérence à l'intérieur d'une famille avec différents statuts (en emploi, RMIste, chômeur...) ; recréation de liens et de passerelles entre des situations de plus en plus complexes et ouvrir à des expertises* » (A11, Président de l'association). De même, « *On a souvent des pères qui se retrouvent ici – on retrouve la même chose avec les familles du Maghreb ou les familles d'autres pays – on a des pères qui ont perdu leur statut social. Leur autorité au sein de la famille était très souvent basée sur leur statut social. Quand ils perdent complètement leur statut social, ils perdent leur autorité, comprendre comment faire avec leurs enfants* » (A7, Directrice de l'association).
- des effets immédiats ou à court terme sont repérables dans certaines actions d'urgence, avec éventuellement des réalisations aussi à plus longue échéance en ce qui concerne l'insertion sociale ; c'est par exemple le cas d'accompagnement de populations errantes, l'inscription des enfants à l'école, l'appui à la demande d'asile, etc. (A5).

### **2.1.3. Faciliter l'accès à logement ou le maintien dans les murs**

- règlements des désaccords avec les bailleurs sociaux : diminution des impayés de loyer ;

- réponse à des besoins d'urgence.

#### **2.1.4. Restaurer les liens entre l'institution scolaire et certains parents ou certains jeunes**

- diminution de l'absentéisme des élèves ;
- augmentation du suivi et accroissement de réussite scolaire ;
- réduction du nombre de sanctions, d'avertissements, d'exclusions, etc. ;
- progression de la participation des familles aux réunions organisées par les collèges ; accroissement des contacts avec les parents, qui viennent directement dans l'établissement voir l'Adulte relais ;
- moyen aussi pour l'établissement scolaire de « *travailler autrement* » (C4, Principal-adjoint du collège) ;
- moyen de rassurer les familles, différemment des relations de culpabilisation, d'injonctions...

#### **2.1.5. Agir pour la prévention ou la sécurité dans certains lieux**

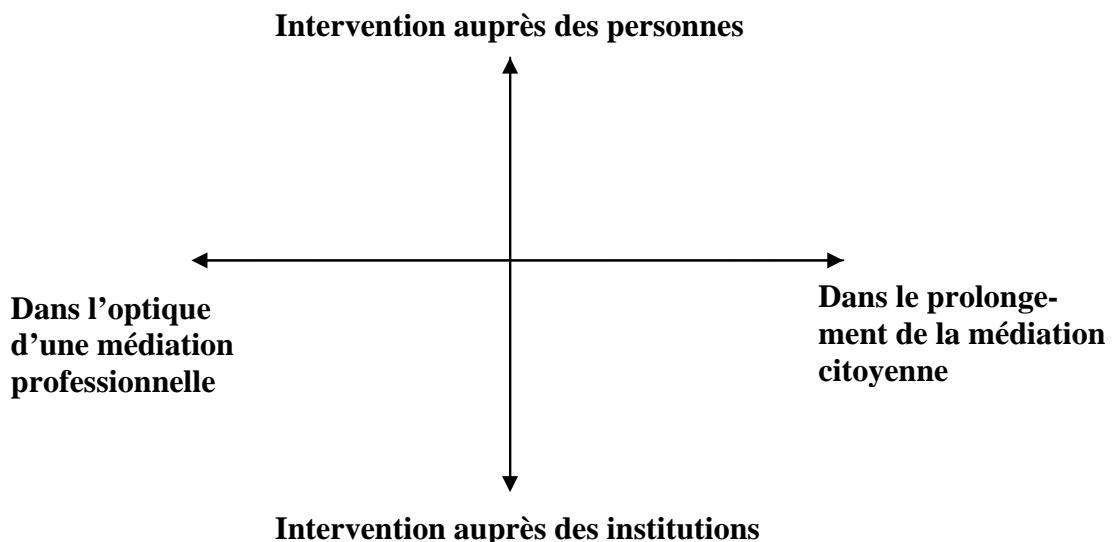
- Dans notre échantillon, nous avons également rencontré des structures qui pratiquaient de la médiation socioculturelle dans le prolongement d'une action prévention/sécurité :
- diminution des risques et des incidents etc., par une présence visible et dissuasive des agents de médiation et de prévention dans les transports en commun (A19) ;
- augmentation de la fréquentation des transports : « *le flux a augmenté de 8 % en trois ans, ce qui n'est pas négligeable* » (A20, Directeur de l'association).

#### **2.1.6. Agir pour l'accès à la santé et aux droits sociaux**

- actions de prévention très larges qui n'existeraient pas sans les associations et auprès de populations qui, sans les adultes relais, ne seraient pas atteintes par le dispositif ;
- construction relais pour les habitants, lieu d'écoute des populations ;
- mobilisation et association des personnes à risque dans les démarches de prévention, intervention dans les établissements scolaires, etc.

### **3. DEUX OPPOSITIONS STRUCTURANTES : ACTION AUPRÈS DES PERSONNES ET ACTION AUPRÈS DES INSTITUTIONS, MÉDIATION PROFESSIONNELLE ET MÉDIATION CITOYENNE**

La mesure Adultes relais a donné lieu non seulement à des formes diversifiées d'usage par les structures mais également à une certaine diversité des formes de médiation sociale et culturelle que nous avons essayées de caractériser à partir de deux grands axes :



Une première opposition renvoie à l'objectif visé par la médiation entre :

- une intervention plutôt orientée vers les personnes pour les familiariser avec le fonctionnement des institutions, du fait d'un accueil standard ne pouvant être remis en cause qu'à la marge, en raison par exemple des flux importants d'usagers accueillis et des modes d'organisation qui l'accompagnent ;
- une intervention plutôt orientée vers les institutions pour leur permettre d'accueillir de nouvelles strates de la population locale qu'elles n'atteignent pas encore et qu'elle voudraient pouvoir intégrer dans leur activité.

La seconde opposition renvoie plutôt au mode d'intégration de la médiation dans la structure entre :

- une médiation inscrite dans une organisation relativement professionnelle et fortement structurée ;
- une médiation dans le prolongement d'une exercée de manière bénévole dans le prolongement des relations de voisinage ou dans le prolongement d'une action ayant une dimension militante, visant une transformation des politiques publiques ; l'action de médiation, même si elle apparaît comme une innovation importante en réponse à des besoins reconnus par l'institution, reste très contrainte par l'environnement. Nous pensons notamment aux actions de médiation conduites dans le cadre d'établissements publics ou encore de collectivités territoriales.

Dans l'optique d'une médiation professionnelle, de manière plus marquée que dans celle inscrite dans le prolongement d'une médiation citoyenne, le contenu du travail de l'Adulte relais (comme pour tout autre emploi aidé ou nouveau) dans un collectif de travail fait souvent l'objet d'une définition précise et en rapport avec les autres emplois et professions présentes afin d'éviter que l'activité du médiateur ne vienne se confondre avec celui du personnels en place. Cela prend parfois la forme d'un cahier des charges précis : « *ne pas faire de la médiation par défaut* » (A11, Président de l'association) ; intervenir « *en complémentarité ; on travaille, on se complète, parce qu'ils ont leur rôle, ils ont leur fonction et nous on a le nôtre et on a besoin tout le temps d'être ensemble et on travaille ensemble sur différents réseaux* » (A17, Directrice de l'association). De la même manière, les employeurs sont amenés à bien différencier, dès le départ, la médiation d'autres fonctions. Ainsi, dans les transports en commun, les *Adultes relais* sont définis par leurs employeurs comme des « *agents d'ambiance et de médiation* » ou des « *agents de médiation et de prévention* ». Il est explicite que leur activité ne relève pas de la sécurité ou du gardiennage, ni du contrôle des voyageurs.

Pourtant, emploi nouveau dans l'établissement, la place, y compris physique, du salarié peut se poser, en raison d'une difficulté de reconnaissance de sa fonction dans l'organisation : un laps de temps de plusieurs semaines peut être nécessaire pour que l'employeur mette à disposition de l'Adulte relais un lieu d'accueil spécifique et bien identifié comme tel, notamment dans les collèges ; ou des permanences, notamment dans les mairies, pour recevoir les populations (habitants, élèves, familles) et assurer la confidentialité des entretiens et garantir la discrétion quant aux informations reçues par les individus et les familles (A16).

À l'inverse, une délimitation insuffisamment précise des missions pour fixer les limites des interventions de *l'Adulte relais*, afin qu'il ne déborde pas de son cadre d'activité peut entraîner des conflits ou remettre en cause la légitimité de son action, dans la mesure où elle rend difficile, voire impossible, l'évaluation de la portée du service rendu, dans la mesure où le travail apparaît finalement peu utile à la personne, à la structure, aux populations :

*« (...) Sur ce qui était de la médiation administrative (...), je dirais que je serais beaucoup plus nuancé. Parce qu'elle a lieu ; mais pas dans une manière structurée ; et c'est là où il faudrait que ça ne soit pas que du développement, que du lien interpersonnel. C'est-à-dire que des personnes venaient, il y avait du suivi individuel mais informel, et le but de cette structure et ce qu'elle devait lui apporter, le but de ce poste, c'est que ça ne soit plus seulement informel mais bien structuré, avec des permanences, et surtout des outils, des fiches, pour qu'on aille au-delà de ce qu'il faisait lui-même avant d'arriver ici (...). Et c'est là qu'on a péché parce qu'aussi à un moment donné il faut des vraies fiches de poste claires et qu'elles n'ont jamais été faites (...) Tout le monde était d'accord sur le poste, était d'accord sur l'utilité du poste, dans la théorie. Dans la pratique, c'est compliqué. »* De plus, le suivi du travail, son évolution, son évaluation étaient également problématiques, faute de préparation de la sortie du dispositif : « (...) Et puis, il faut bien avoir en tête que la fin ce n'est pas la fin du contrat, que ce n'est pas une fin en soi surtout, et un encadrement... ce n'est pas évident d'encadrer ! Moi, je vais sur mes 33 ans, je me suis retrouvé à encadrer quelqu'un qui avait 45 ans... » (M3, Agent de développement social urbain).

La question du positionnement du médiateur au sein d'une institution est déterminante pour nouer une relation de confiance. En effet, les soupçons d'être « *au service de l'institution* », d'être « *traître à sa communauté* » (C2, Principal du collège) apparaissent très vite, de sorte que l'une des conditions essentielles de la médiation, à savoir la neutralité et l'indépendance vis-à-vis de l'institution, n'est pas remplie, ce qui fragilise la position du médiateur dans sa relation à l'usager. Du côté de l'institution, son positionnement renforce le sentiment et les risques d'instrumentalisation de la médiation par la hiérarchie : comment le médiateur peut-il obtenir des marges de manœuvre et de négociation nécessaires pour trouver une solution équilibrée au problème posé ?

À l'inverse de ce positionnement, beaucoup de médiations associatives s'inscrivent dans le prolongement d'une médiation citoyenne, souvent exercée par un bénévole appartenant au quartier, à la communauté locale, et repéré parce que leader local. La confiance dont bénéficie cette personne est acquise aussi bien du côté des populations concernées que des institutions. À partir d'une expérience de vie proche de celle des populations et une expérience des institutions, l'Adulte relais est en capacité de donner sens à des attitudes et des comportements d'usagers difficilement compréhensibles par les agents ou professionnels en contact avec le public. Il peut aider en retour ces mêmes usagers à mieux comprendre le fonctionnement d'institutions qui leur apparaissent souvent opaques, voire violentes.

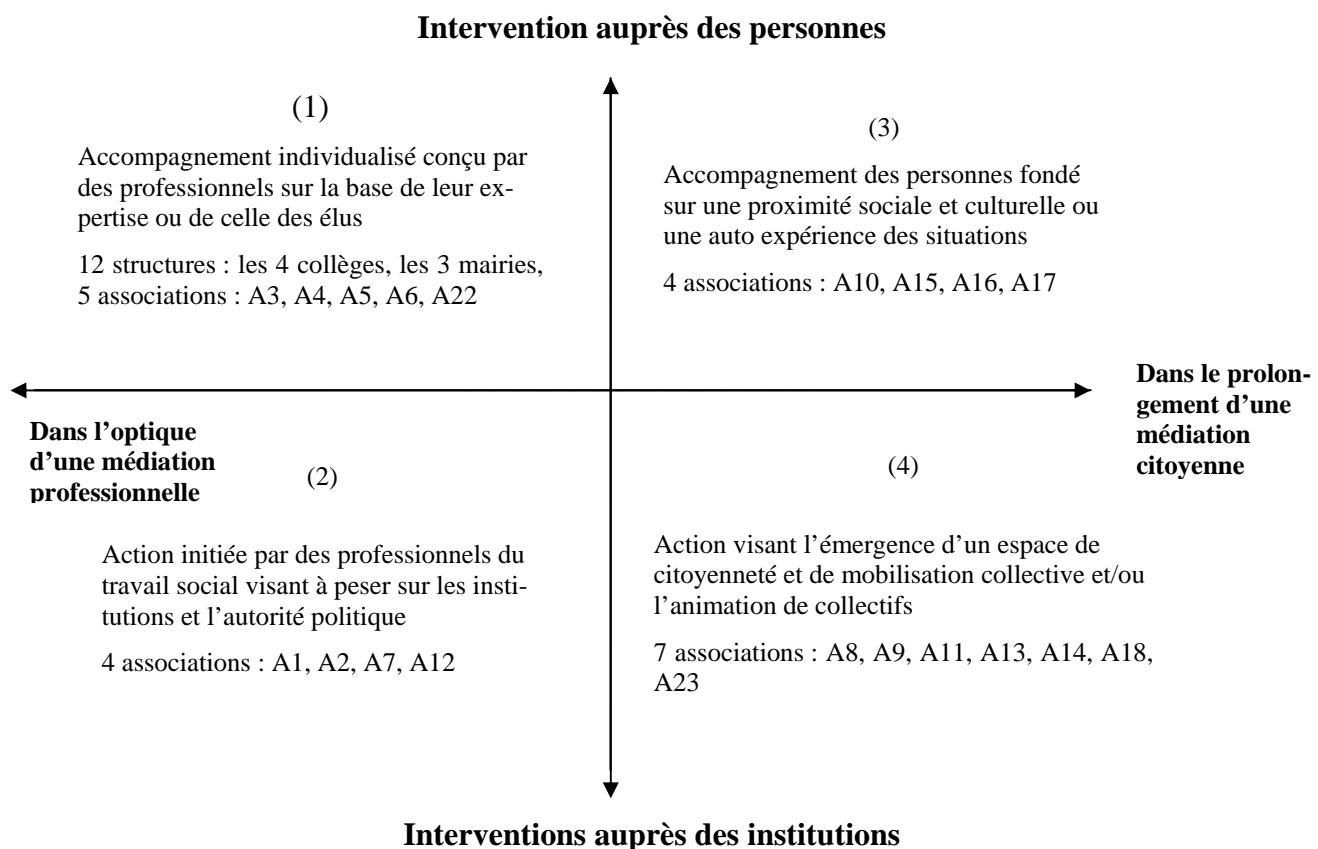
Bien entendu, son statut « salarié en CDI et à temps plein », et sa dépendance à l'égard d'un employeur qui en découle, ou encore, l'inscription de ses activités dans une chaîne d'interventions sociales, modifient progressivement sa position de médiateur tant vis-à-vis des populations que des institutions. Des tensions peuvent alors surgir qui vont peser sur le contenu et les conditions

d'exercice de son activité, en modifier le sens et réduire l'autonomie nécessaire à la médiation aussi bien vis-à-vis des populations que des institutions.

Le choix de leur accorder, ou non, le financement d'un poste d'adultes relais dépend parfois de l'existence d'une équipe et d'un encadrement : « (...) parfois, on a été amené à dire "non" à certaines associations qu'on ne jugeait pas suffisamment crédibles pour embaucher quelqu'un [du fait du manque] de permanents susceptibles de bien encadrer un adulte relais » (Préfecture Y1, Déléguée de l'État).

Même le poste accordé, le flou de l'encadrement par rapport à la mission de médiation peut provoquer un malaise chez le salarié. Une *Adulte relais*, « animatrice nature » dans une association gérant, entre autres activités, un jardin collectif, exprime ainsi le besoin de référent : « *j'aurais aimé être plus suivie par un référent, le même sur la durée des deux contrats et sur des projets que je menais ; à l'intérieur de l'association ; voire à l'extérieur. J'ai même fait la demande au niveau du DSU [Développement social urbain] s'il n'y avait pas quelqu'un qui pouvait être le référent éventuellement au niveau de plusieurs adultes relais sur le quartier (...)* » (A15, Membre du bureau).

#### **4. QUATRE MANIÈRES IDÉALES-TYPIQUES DE CONCEVOIR ET ORGANISER LA MÉDIATION SELON L'ORGANISATION DE LA STRUCTURE ET LES OBJECTIFS DU PROJET**



Nous avons classé 27 structures enquêtées dans les 4 quadrants, hors les 3 structures (2 associations, 1 établissement public) faisant de la médiation dans les transports en commun, cf. Tableau ci-dessous.

Dans les transports en commun, la médiation peut être rapprochée du mode d'intervention du quadrant 1, du fait que ce sont des interventions auprès de personnes (voyageurs) dans l'espace public

et parce que le recrutement de médiateurs a été réalisé sur la base d'expertise réalisée par des professionnels ou dans le cadre d'une action publique engageant l'État et des collectivités territoriales (signature de contrats locaux de sécurité). Cependant, ce type de médiation présente des différences importantes d'avec celles retenues dans le quadrant : elle ne trouve pas son origine dans l'expérience des Femmes relais ; elle ne procède pas par accompagnement individualisé ni ne participe à des processus d'insertion socioprofessionnelle ; enfin, elle ne s'applique pas nécessairement à des quartiers défavorisés.

**Tableau 13**  
**Répartition des structures enquêtées**  
**selon la conception et l'organisation de la médiation**

Quadrants	Répartition des 27 structures
<i>Type d'accompagnement ou d'action</i>	
1. Accompagnement conçu par des professionnels... 2. Action initiée par des professionnels du travail social... 3. Accompagnement fondé sur une proximité sociale... 4. Action visant l'émergence d'un espace de citoyenneté	- 12 structures : 4 collèges, 3 mairies, 5 associations - 4 associations - 4 associations - 7 associations
<i>Type d'intervention</i>	
- Après des personnes : Quadrants 1 et 3 - Au près des institutions : Quadrants 2 et 4	- 16 structures - 11 structures
<i>Type de médiation</i>	
- Optique de médiation professionnelle : Quadrants 1 et 2 - Prolongement de médiation citoyenne : Quadrants 3 et 4	- 16 structures - 11 structures

#### **4.1. Un accompagnement individualisé conçu par des professionnels sur la base de leur expertise ou de celle des élus**

Le premier quadrant concerne les interventions fondées sur l'idée que les transformations socio-économiques en cours engendrent, pour certaines populations fragiles, des risques importants de ruptures du lien social : ruptures vis-à-vis des institutions ou des formes de protection attachée au salariat, repli sur soi ou sur une communauté de vie, pertes de repères, etc.

Les risques d'anomie pèsent sur les relations sociales et menacent la « cohésion sociale ». Des symptômes de cette anomie sont identifiés par les pouvoirs publics, comme autant d'indices probants justifiant l'intervention : absentéisme scolaire ; attitude des jeunes dans différents espaces publics (incivilités, petites délinquances urbaines, voire violences sociales). On peut ajouter à cette liste non exhaustive la difficulté des personnes en insertion à se plier à une discipline, même minimale, de travail ou aux contraintes de l'emploi.

Même conçue comme un processus, cette représentation des risques sociaux appellent alors la mobilisation de l'État et du service public pour lutter contre les effets néfastes de ces processus. L'action des intermédiaires est, dans ce diagnostic sociétal, fortement marquée par un accompagnement individuel des personnes dans le cadre d'un parcours ayant comme objectif leur insertion dans les différents aspects de la vie sociale.

Une association d'action sociale et d'insertion (A4), s'adressant en particulier aux jeunes ainsi qu'à leurs familles, travaille en partenariat avec un ensemble de structures sociales (clubs de prévention, PLIE, centres sociaux, foyers...) et s'inscrit dans différents projets des quartiers.

Des constats effectués par les personnels, dont les responsables de secteurs, ayant montré que les populations concernées ne fréquentaient pas suffisamment l'association, des *Adultes relais* ont été recrutés afin de renforcer les liens entre les jeunes et la structure. Ils occupent des postes de « chargés d'animation », fonction nouvelle venant s'insérer auprès des autres, accueil, orientation, accompagnement...

L'action des *Adultes relais*, comme des différentes catégories de personnel, s'intègre aussi dans un ensemble d'opérations pilotées par les collectivités locales et l'État (rénovation urbaine ; diagnostic débouchant sur la mise en place d'une démarche qualité dans le pré accueil des jeunes...).

La médiation permet à la structure d'élargir la « gamme de services » qu'elle propose aux jeunes et les *Adultes Relais*, comme les autres salariés en emploi aidé, ont suivi des formations individualisées, qualifiantes, « *afin de leur donner les meilleurs outils* » pour assurer une évolution professionnelle.

#### **4.2. Une action initiée par des professionnels du travail social visant à peser sur les institutions et l'autorité politique**

L'action de médiation – quadrant 2 – vise ici une transformation des institutions dans l'accueil d'un public jugé diversifié dans sa composition sociale et culturelle ; l'égalité de traitement des personnes passe par l'idée d'intégrer une pluralité des expériences des usagers, et donc des comportements, des problématiques sociales et culturelles. L'usager n'est plus un individu standard, au comportement attendu, mais une personne dont il faut intégrer, dans l'interaction, l'attitude, le comportement, les croyances et les représentations.

Cette intégration passe non seulement par la « formation » des personnels à cette diversité des conditions, mais également par des formes d'organisation intégrant certaines spécificités : par exemple, l'aménagement des horaires et de l'espace d'accueil, la prise en compte de la nécessité d'une médiation extérieure à l'institution, etc.

La légitimité des *Adultes relais* s'acquiert par une reconnaissance progressive de leur capacité à dialoguer avec les institutions, à posséder les deux langages, celui des populations qu'ils accompagnent, celui des institutions qui deviennent partenaires de l'action. Elle passe souvent par la reconnaissance de leurs compétences dans un modèle *professionnel* au sens de Fathi Ben Mrad (2002), qui se fonde soit sur une qualification sanctionnée par un diplôme acquis dans un organisme de formation spécialisé, une certaine structuration de la médiation par la création de modes normatifs de l'exercice professionnel (codes déontologiques et chartes professionnelles, etc.), soit comme une spécialité d'un métier du social déjà existant. Dans tous les cas de figure, l'intervention de l'*Adulte relais* s'éloigne du modèle d'origine, « pragmatique » ou « citoyen », avec la recherche de qualités attachées à la personne et à son expérience.

À l'origine de cette association de quartier (A12), une association de locataires créée vers 1995, pour obtenir des Pouvoirs publics le relogement de nombreuses familles vivant dans un immeuble désaffecté et insalubre. Sa création résulte donc d'une volonté d'un groupe d'habitants engagés à mettre fin à des conditions de vie inacceptables, sources de problèmes de santé et de délinquance.

Dix ans après, l'organisation milite toujours auprès des défavorisés, pour l'accès aux droits des populations mais aussi pour le développement local, culturel, social. C'est un quartier sensible où vivent des familles en situation de grande précarité, aux origines très diverses. L'association se donne donc de les accompagner dans leurs difficultés quotidiennes mais s'oriente volontairement vers une démarche participative des habitants. Pour cela, elle invite chacun à partager la culture de l'autre et à s'impliquer dans la vie collective du quartier à travers les nombreuses manifestations artistiques et culturelles, la participation des familles aux groupes de réflexion sur l'échec scolaire, l'éducation des enfants, aux ateliers familiaux autour de la cuisine, etc. Il participe de leurs objectifs d'agir en direction des institutions, scolaires, sociales, etc. pour qu'elles modifient aussi leur fonctionnement quotidien pour mieux intégrer la diversité des populations, et sortir d'un mode standard de production du service.

Les *Adultes relais* interviennent plus précisément dans l'accompagnement des personnes pour la résolution des différentes difficultés quotidiennes, administratives ou autres, auprès des institutions (logement, santé, échec scolaire, etc.). Leurs actions s'inscrivent dans un collectif salarié constitué d'une petite dizaine de professionnels de l'animation socioculturelle ou du social, rattachés à la convention collective de l'animation socioculturelle. À la différence des professionnels, ils habitent le quartier, connaissent de « l'intérieur » les difficultés rencontrées par les familles. Ils bénéficient aujourd'hui d'une reconnaissance de la part des institutions (CAF, CASS, etc.), ce qui leur permet de négocier et de résoudre plus facilement certains dossiers. Malgré ce rôle reconnu par les différents acteurs, les perspectives de maintien de la fonction à l'échéance du dispositif sont faibles même si l'association envisage d'obtenir un agrément en Centre social. L'obtention de cet agrément montre une reconnaissance institutionnelle d'autres pratiques de travail social, certes hors de l'institution, mais complémentaires de celle des institutions.

#### **4.3. Un accompagnement des personnes fondé sur une proximité sociale et culturelle ou une auto expérience des situations**

Le troisième quadrant regroupe des logiques de médiation qui prévalent surtout au moment du passage du bénévolat au salariat, à l'exemple des femmes relais. Dans ce quadrant, l'accompagnement individuel est très fort. Il s'agit de faciliter le lien entre les personnes, les aider dans les différentes démarches de la vie quotidienne, notamment les démarches administratives. L'accès aux droits sociaux est également extrêmement fort.

Nous prendrons ici l'exemple d'une association de femmes relais (A17) implantée dans une commune fortement marquée par l'inter culturalité de ses habitants : on y recense près de 50 pays différents d'origine. Sa création participe du mouvement de développement d'actions de médiation sociale et culturelle dans les quartiers sensibles qui apparaît à la fin des années 1980. Elle fait suite à un premier comité lancé par les élus locaux pour faire face aux diffi-

cultés liées à sa population, réunissant des représentants institutionnels, des professionnels du social et des habitants concernés. Les premières interventions des médiatrices - médiateurs commencent ainsi, au sein de ce comité.

Il s'agit, entre autres, de faciliter la concorde dans les relations entre communautés, de sortir des incompréhensions venant du langage, des réticences de certaines personnes à fréquenter les institutions sociales. Un rôle d'accompagnement et de médiation qui sera étendu et renforcé par une demande de plus en plus nombreuse au fil des ans, autant de la part des institutions que de celle des habitants. Il sera officiellement reconnu avec la création de l'association à la fin des années 1990. Aujourd'hui, à côté du volet médiation sociale et culturelle, tend à se développer un volet « scolaire » (connaissance des mécanismes de l'institution pour les familles, participation aux réunions de parents d'élève, résolutions de conflits individuels, etc.) et à se former une demande d'intervention (de la part des élus locaux notamment) en lien avec les problèmes de santé rencontrés par les habitants.

L'engagement des médiatrices est, au départ, bénévole et conservera cette forme dans les trois premières années de l'activité de l'association. Elles sont ainsi 17 à travailler bénévolement. Il faudra attendre l'année 2000, soit la parution de la circulaire sur le dispositif *Adulte relais*, pour que cinq d'entre elles puissent être recrutées sur poste et bénéficier d'une rémunération. Un nombre limité par la fragilité de la structure mais sans commune mesure avec la montée en puissance de leurs actions.

Ainsi, certaines femmes issues de l'immigration ont, souvent, dans un premier temps « aidé les membres de leur propre réseau de parenté, puis (...) étendu leur action, sous la pression du voisinage à d'autres membres de leur communauté d'origine, puis, petit à petit, à l'ensemble de la population du quartier de résidence », et ce, comme le souligne C. Delcroix (1996), « *indépendamment de l'appartenance ethnique des personnes ayant besoin de médiation.* ».

Pour une partie des femmes ayant immigré à l'âge adulte, « *l'activité [de médiation sociale] correspond au transfert en France d'une démarche familiale aux sociétés traditionnelles, celle qui consiste à aider les membres du groupe de parents ou de voisinage.* » (C. Delcroix, 1996). Repérées par des agents de l'État ou des travailleurs sociaux, ces femmes ont été encouragées dans ce rôle avec leur embauche comme salariées au sein de structures associatives dans lesquelles elles opéraient déjà à titre bénévole ou dans le cadre d'un contrat aidé (de type CES ou CEC).

De la même manière, certaines formes de médiation dans les quartiers s'inscrit dans une dynamique éducative dans le but d'accompagner les habitants dans leur projet. L'action de médiation les incite à prendre des initiatives, à créer leur association et leur activité. Pour ce faire, le médiateur s'appuie sur la proximité qu'il a avec les personnes pour les y aider.

Dans la durée, la question de la légitimité de leur action dans la chaîne de l'intervention sociale, comme la question de devenir professionnel, pousse ces salariés à ressentir et à revendiquer un besoin de professionnalisation (Barthélémy, 2006).

#### **4.4. Une action visant l'émergence d'un espace de citoyenneté et de mobilisation collective et/ou l'animation de collectifs**

Le quatrième quadrant concerne des actions de médiation découlant assez directement d'une conception *militante*. Les associations qui la portent agissent dans le cadre de mobilisation collective des personnes concernées par une problématique sociale ou/et culturelle pour faire valoir leur point de vue dans l'espace public. Ayant souvent une fonction de porte-parole, ces associations fonctionnent comme des « *entrepreneurs de moral* » au sens de Howard S. Becker dans *Outsiders*. Elles agissent souvent en faisant du *lobbying* auprès des pouvoirs publics pour faire avancer leur

cause auprès des institutions. Elles sont souvent en opposition forte avec les institutions, qu'elles cherchent à convaincre.

Pour illustrer cela, nous prendrons deux exemples. Le premier concerne le champ de la prostitution. Les années 1990 ont vu l'émergence de quelques associations regroupant des prostituées se revendiquant *travailleuses du sexe*. En rupture avec les institutions *prohibitionnistes* dont elles dénoncent le caractère compassionnel et moralisateur, ces associations vont s'inscrire dans une démarche *communautaire* de santé publique, et prouver ainsi l'efficacité de leur action dans la lutte contre les infections sexuellement transmissibles.

Le second exemple concerne également la lutte contre le sida auprès des usagers de drogue. Face à l'échec des formes traditionnelles de prévention auprès ce public, des associations ont imposé peu à peu l'idée d'une prise en charge de la prévention par les usagers eux-mêmes, bien positionnés pour faire passer la prévention des risques liés aux usages de drogue auprès d'autres usagers, dont ils partagent ou ont partagé une forte stigmatisation de la part de la société, un mode de vie et de consommation, avec une efficacité vérifiée par des études épidémiologiques incontestables.

Leur pratique de la médiation découle de leur position militante initiale : voulant obtenir une reconnaissance de leur démarche de médiation par les pouvoirs publics, elles vont engager des personnes en fonction de leur expérience de la prostitution ou de la toxicomanie pour en faire des agents de santé publique. Elles vont ainsi renouveler en profondeur les pratiques de travail social, en imposant un principe de parité des compétences, des savoirs et d'expertises entre professionnels de santé et personnes issues du milieu. Si les contenus d'activité peuvent paraître proches de ceux d'autres pratiques de médiation, les principales différences tiennent à la proximité sociale et culturelle de l'intervenant et l'usager, à la nature des savoirs mobilisés (ceux liés à l'expérience de la toxicomanie ou de la prostitution) et à l'objectif visé (le seul maintien de la personne en bonne santé, sans objectif de sevrage ou de sortie de la prostitution).

Citons l'exemple d'une association (A13) issue d'un collectif associatif de lutte contre le sida et pour la réduction des risques liés aux consommations de drogues. Son objectif est de promouvoir la santé dite « communautaire » auprès des toxicomanes. Le projet relève d'une initiative militante, qui a donné lieu dès sa création dans le milieu des années 90, à la mobilisation d'un grand nombre de bénévoles. La démarche privilégie deux grands principes : l'implication des usagers de drogues dans les actions de prévention et un système de la parité entre expertises professionnelles et expériences de la toxicomanie (bénévoles ou salariés).

L'idée soutenant cette démarche dite « communautaire » est que l'expérience des usages de drogues est sources de savoirs et de savoir-faire tout aussi utiles sur le plan sanitaire et social que ceux des professionnels, notamment pour avoir un meilleur contact sur le terrain avec les personnes visées par l'activité (toxicomanes en très grande précarité, vivant en grande partie dans la rue). Les *Adultes relais* ont ainsi été recrutés sur leur expérience de vie et les connaissances qu'elles procurent pour repérer les lieux de consommation, nouer une relation de confiance et maintenir ainsi cette relation dans la durée et faire ainsi accepter progressivement l'idée d'un suivi thérapeutique et social. Dans la démarche, il s'agit aussi de rendre l'usager de drogue responsable de sa santé, et de celles des autres, en le sensibilisant aux dangers de telles ou telles pratiques de consommation (danger de la pratiques d'échanges de seringues souillées), à l'importance de la prévention, mais aussi à se solidariser pour faire évoluer les pouvoirs publics dans le champ sanitaire et social.

Les effectifs salariés représentent une dizaine d'emplois dont près de la moitié ont été recrutés sur la base de leur expérience de vie. Il apparaît toutefois, en comparaison des observations recueillies lors de l'enquête exploratoire en 2001, une évolution plus marquée vers la professionnalisation des salariés en place et vers des recrutements de gens plutôt diplômés (santé,

travail social, prévention). Une tendance qui ne remet pas en cause, pour autant, ni les critères de l'expérience des usages de drogues ni le militantisme des salariés. La recherche de cette expertise participe au contraire à l'émergence de nouvelles pratiques de prévention et à l'efficacité des actions. Mode d'intervention « alternatif » à celui des professionnels, la santé communautaire fait aujourd'hui, après des années d'actions, l'objet d'une reconnaissance officielle de la part des institutions qui se traduit par une stabilisation de leurs financements et l'intégration de leur activité dans le code de santé publique.

Ce type de conception de la médiation concerne également des associations d'habitants de quartier mobilisés pour défendre collectivement leurs droits et promouvoir des formes alternatives de démocratie, en direction de populations faiblement représentées dans l'espace politique local, en raison soit d'une absence de droit de vote aux élections locales pour les étrangers non communautaires, soit d'un fort pourcentage d'abstention.

Ces quatre manières *idéal typiques* d'intervenir dans le champ de la médiation correspondent à des tendances fortes structurant l'intervention dans les différentes structures. Dans les réalités que nous avons rencontrées, les manières de faire de la médiation sont beaucoup plus hybrides, évoluant dans le temps d'une manière à l'autre, tout en se rapprochant fortement de l'une des quatre formes types que nous avons essayées de caractériser ici.

## 5. ESQUISSE D'UNE TYPOLOGIE DES COMPÉTENCES ET DES QUALIFICATIONS

Médiation le plus souvent à l'initiative citoyenne ou associative, le passage par un emploi salarié impose naturellement une réflexion sur les compétences requises pour le poste. Nous reviendrons dans un premier temps sur les différentes positions des acteurs et des institutions, voire des experts, sur les compétences et les qualifications requises pour tenir l'emploi.

### 5.1. Les compétences vues par Fathi Ben Mrad<sup>10</sup>

La diversité des contenus renvoie également à des modes de construction des compétences et des qualifications qui peuvent varier d'une structure à l'autre. Fathi Ben Mrad (2002) nous propose quatre conceptions de la compétence en médiation qu'il a construit pour mieux rendre compte du foisonnement des pratiques se réclamant de la médiation, synthétiser non seulement les débats qui prévalent chez les spécialistes de la question, mais aussi pour rendre compte des positions et arguments propres aux agents impliqués dans ces interventions. Il prend comme principe en effet que « *ces agents peuvent eux-mêmes, être des experts de la médiation et participer à leur manière, à la consolidation et à la structuration [de la médiation sociale et culturelle]* ».

Partant de cette idée, il a proposé quatre conceptions idéal typiques de la compétence : une conception *pragmatique*, un autre *attributive*, une troisième qu'il qualifie de *spécialisée* et une dernière dite *professionnelle*.

La première approche de la médiation, dite *pragmatique*, refuse toute professionnalisation et met en avant l'importance de la proximité sociale avec les *médiés* pour générer du lien social. La médiation renvoie dans cette approche à la mobilisation des habitants eux-mêmes pour créer les conditions d'une recomposition du lien social. Ces qualités *naturelles* sont très liées à leur bonne connaissance du terrain au sein duquel ils agissent, à leur image dans le quartier dont ils sont le plus souvent l'un des leaders, mais aussi à des qualités attachées à la personne, telles l'âge, le genre, voire l'origine

<sup>10</sup> Les citations ou expressions utilisées dans cette partie viennent de Fathi Ben Mrad, 2002, *op.cit.*

socioculturelle, ou encore à des savoir être tels la tolérance, l'écoute, la capacité de compréhension, etc.

La compétence de la personne candidate au poste dépend alors beaucoup de la *reconnaissance sociale* et de la *légitimité* dont elle bénéficie sur le quartier ou dans leur champ d'intervention (Bonafé-Schmitt, 1992a, 1992b). Est mise en avant dans cette conception de la qualification, la capacité de réappropriation par les habitants des solidarités sociales et des formes de sociabilité. Cette conception de la qualification est sans doute celle qui s'oppose le plus à l'idée d'une professionnalisation de ces emplois. Les connaissances théoriques, les méthodologies rigoureuses d'intervention, l'acquisition des compétences par la formation, y compris qualifiante n'est pas utile pour bien faire son travail.

La conception *attributive* des compétences et des qualifications renvoie à l'ensemble des médiateurs qui interviennent dans le cadre d'une profession sociale reconnue, tels les magistrats. Les qualités requises pour bien faire le travail renvoient alors directement aux compétences jugées nécessaires dans le métier ou la profession. Dans cette conception de la qualification, la médiation fait complètement partie de leurs attributions et de leur périmètre professionnel. « *Ces professionnels dûment labellisés invoquent une légitimité professionnelle pour affirmer leurs droits à investir ce champ d'intervention de la régulation sociale* » (Ben Mrad, 2002).

La conception *professionnelle* de la qualification vise à constituer les médiateurs en une profession reconnue, indépendante d'autres métiers ou professions. « *Les compétences (...) se fondent (...) sur une qualification sanctionnée par un diplôme acquis dans un organisme de formation spécialisée (...) Cette formation relativement longue, prépare le médiateur à exercer ses futures fonctions afin qu'il maîtrise affectivement, intellectuellement et techniquement les actes de médiation. L'enseignement des savoirs académiques doit en tout cas précéder l'exercice de l'activité. Les compétences sont ici liées à des connaissances didactiques et professées par des spécialistes et des professionnels de la médiation* » (Ben Mrad, 2002).

La conception *spécialisée*, quant à elle, est à mi-chemin entre l'approche attributive et l'approche professionnelle, les compétences nécessaires n'étant pas inhérentes comme dans le modèle attributif à un métier ou à une profession à part entière, mais s'acquièrent grâce à une préparation supplémentaire. « *L'idée est de renforcer les savoirs des professionnels par un enseignement spécifique.* »

## **5.2. Qualification des personnes et positionnement des Adultes relais dans l'intervention sociale**

Dans le seul champ de la médiation sociale ou socioculturelle, les médiateurs se positionnent plutôt dans un idéal typique *pragmatique* de la compétence, même si l'ouverture au salariat, à travers des dispositifs d'Etat, fait rapidement surgir la question du devenir de ces personnes, fréquemment issues du bénévolat, et des mobilités professionnelles nécessaires pour les sortir de la précarité.

Comme nous le verrons dans le chapitre 5, le devenir des personnes embauchées dépend beaucoup de cette capacité des employeurs à réfléchir à l'évolution professionnelle des personnes au-delà de l'emploi en cours. De la même façon, la présence de médiateurs dans des structures professionnelles de l'action ou de l'intervention sociale oblige les employeurs à positionner l'activité de médiation par rapport aux activités des professionnels présents : comme nous l'avions vu dans l'enquête de 2001-2002, l'interrogation sur le devenir des *Adultes relais* embauchés leur impose une réflexion sur la formation et sur les débouchés qu'ils peuvent proposer à leur salarié dans le cadre de cette fonction au-delà de la durée du dispositif.

Toutes ces réflexions renvoient à des perceptions différentes de la place des *Adultes relais* dans la chaîne des intervenants sociaux. Ce difficile positionnement de la médiation sociale et de la médiation socioculturelle provoque en effet souvent des interrogations sur l'évaluation de l'action des médiateurs et des compétences nécessaires pour l'emploi. Ce type de débat rejoint celui qui a pu

émerger à l'occasion du développement d'autres dispositifs plus anciens, tels les CES/CEC ou les *Emplois jeunes* : ces discussions portent sur l'utilité sociale d'emplois de proximité, via ces contrats aidés axés sur une intervention de proximité, par opposition à une action sociale jugée trop éloignée des préoccupations des populations, trop marquée par des pratiques de contrôle social et de jugement sur les populations. Les emplois de la médiation participent à la recomposition en cours des champs professionnels dans le travail social et des métiers de la ville (Barthélémy, 2007).

### **5.3. Un positionnement dans l'intervention sociale axé sur la proximité avec les populations et l'expérience personnelle des situations**

Au cours de notre enquête, la plupart des témoignages concordent pour affirmer l'utilité sociale d'une telle intervention de proximité, l'importance de leur grande disponibilité horaire ou et de leur grande proximité sociale et culturelle, tout en insistant dans un second temps sur les dangers d'une telle posture :

*« C'est ingérable ! C'est pourquoi l'adulte relais où elle a exercé ses fonctions – alors pas forcément sous le titre adulte relais, mais enfin pendant neuf ans, auprès de la communauté africaine qui est très importante – a dû arrêter parce que [comme l'adulte relais qui travaille pour la ville], elles n'ont plus de vie. C'est la nuit, le samedi, le dimanche ; c'est tout le temps ! ». En effet, « Les gens, ils n'ont aucune notion de temps, rien. Ils viennent à dix heures du soir, sonner parce que son mari l'a foutue dehors, l'a frappée... et tout, alors pour chercher un hébergement à dix heures du soir » (M1, Chef du Service solidarité – tuteur Adulte relais).*

Les personnes embauchées sur convention Adultes relais insistent également sur la nécessité de cadrer leur travail, non seulement, vis-à-vis des populations, mais également vis-à-vis des partenaires ou des autres structures, etc. :

*« Au bout d'un moment ça devient lourd, mais les gens, ils comprennent quand même. Nous, on a su poser nos limites à un moment et des fois, ils nous arrêtent dans la rue : "Excusez-moi" ; "Ah, ben non vous venez au bureau tel jour, tel moment"... C'est vrai qu'il y en a qui en ont bavé ici, mais il a fallu mettre ses limites, savoir dire "non". On a appris à dire non ici, parce qu'on ne savait pas le dire avant. On disait "oui" tout le temps, et en fait, on s'est aperçu que ça nous prenait beaucoup sur notre vie personnelle, professionnelle, etc. ; donc, même pour des réunions, on ne savait pas dire "non. " Dès qu'on nous invitait à des réunions, on y allait, alors que des fois, il faut dire "Stop, ça, ça m'intéresse, ça. Ca, ça ne m'intéresse pas. Là j'y avais", etc. Donc c'est tout un travail qui a été fait sur des années ici... » (A17, Directrice de l'association).*

Ces contraintes de disponibilité ont également été observées par les services en charge du programme :

*« (...) je crois que le danger sur le terrain, c'est que les adultes relais soient un petit peu électrons libres, qu'ils soient pris entre des pressions parfois de certains habitants. (...) Quelqu'un disait qu'il déménageait parce qu'elle était adulte relais, disons très tôt le matin jusqu'à très tard le soir. Les gens voulaient un peu envahir la sphère privée » (Préfecture Y1, Déléguée de l'État).*

Aussi les employeurs et les adultes relais prennent-ils une certaine distance par rapport au critère de la circulaire donnant la priorité aux personnes habitant le quartier où doit s'exercer la médiation. Des dérogations sont d'ailleurs accordées par les départements, les responsables des services pointant les difficultés pour les employeurs à réunir les différents critères fixés par la circulaire (cf. chapitre 2).

Mais des dérogations sont également accordées vis-à-vis des critères territoriaux prévus par les circulaires, lorsqu'une structure prend en charge des populations insuffisamment suivies. Ainsi, un

département a décidé d'octroyer des postes à une association située dans un quartier ne relevant pas de la politique de la Ville.

Il s'agit d'une reconnaissance a priori de l'impact des actions de *prévention santé* qui y sont conduites. C'est en même temps une façon de prendre en considération des populations, en l'occurrence les prostituées ou les toxicomanes, qui restent à l'écart des institutions, notamment celles participant à la lutte contre les exclusions. Ainsi, se confirme une marge d'interprétation locale possible dans la mise en œuvre de ce dispositif pour couvrir des situations relevées comme problématiques au niveau du territoire par les décideurs locaux.

#### **5.4. Des qualités des adultes relais encore fortement influencées par une conception pragmatique des compétences et des qualifications**

Instaurer une relation de confiance avec les populations concernées (habitants d'un quartier, élèves et familles, enseignants et personnels de vie scolaire dans les collèges) est essentiel pour l'action des *Adultes relais*. De même, leur travail, comme celui de la structure, aura d'autant plus de suites que les demandes d'intervention proviendront à la fois des autorités et des populations. Il s'agit, pour les *Adultes relais*, moins de détenir un pouvoir ou de faire preuve d'autorité que de voir reconnue la validité de leurs interventions par l'ensemble des acteurs locaux, publics ou privés, individuels ou collectifs.

Outre la nécessité de l'appartenance au quartier et de la connaissance des populations qui y vivent<sup>11</sup>, la légitimité des adultes relais repose sur différentes caractéristiques exigées à la fois par les populations et les employeurs :

- le caractère officiel du travail ; le travail de l'Adulte relais se démarque ainsi de la médiation spontanée que font les personnes à l'intérieur de leur quartier, travail pour lequel elles sont connues et grâce auquel elles ont été choisies ou retenues pour entrer dans le dispositif. La médiation peut aussi commencer sans être déclarée comme telle, puis devenir explicite ; c'est le cas par exemple lorsque l'activité est en train de se mettre en place et que la structure agit indirectement pour entrer en contact avec des populations qu'elle n'arrive pas à atteindre : les Adultes relais font connaître l'offre de services de la structure par l'intermédiaire d'autres associations locales, dans lesquelles ils travaillent officieusement au départ, puis officiellement (A4, Responsable de secteur).
- être de préférence père ou mère de famille, et, plus généralement, être « mature », « mûr(e) », si bien que les structures ont évité de faire appel à des Emplois jeunes notamment pour traiter des relations avec les familles, comme le rapporte cet interlocuteur : « (...) pour le poste ici... si c'est pour ramener quelqu'un qui n'a pas d'expérience, qui n'a pas d'enfants, comment vous voulez qu'il aide les parents... (...). Quand on nous a proposé le dispositif adulte relais, c'est vrai que c'est celui qui convenait le mieux parce qu'être emploi-jeune et aller donner des leçons aux parents, je trouve ça un petit peu... je serais la première à ne pas accepter à ce qu'on me dise ce que je dois faire avec mes enfants si on n'a pas eu d'enfants » (A23, Présidente de l'association).
- une position à la fois de neutralité et de solidarité, et de souci de l'intérêt collectif : « *besoin de maintenir des gens qui soient neutres dans le jeu local, c'est-à-dire des gens qui se préoccupent à la fois des intérêts des habitants, et de leur volonté et puis qui, en même temps, ont le souci de l'organisation sociétale* » (A11, Président de l'association). La médiation peut être caractérisée par « la neutralité ; parce qu'on a une place, on est investi, on est parent, on est adulte, on est ça, mais bon, on est là

---

<sup>11</sup> Ce qui n'implique pas nécessairement d'habiter ce quartier, comme nous l'avons déjà évoqué dans le chapitre 2.

*aussi pour arranger les choses » (A17, Directrice de l'association). Un équilibre est donc nécessaire entre l'implication personnelle et la distance à maintenir, ce qui signifie qu'il « est très important qu'on n'habite pas le quartier parce qu'il faut qu'on soit en capacité de prendre du recul par rapport à ce qui se passe dans un quartier, qu'on soit en capacité d'analyser sur un quartier et qu'ensuite, on ne vit plus. En plus on a une position de professionnel même si ce métier est un choix, on ne tombe pas dedans par hasard, quand même. On n'est pas dans ce métier par hasard. C'est un choix délibéré, c'est important donc qu'on ne soit pas dans un quartier, mais, quand on arrive sur un quartier et qu'on ne le connaît pas, il faut qu'on puisse avoir la confiance des habitants du quartier pour pouvoir travailler avec eux. Il faut qu'on sache ce qui se passe dans le quartier, qu'on perçoive ce qui se passe dans le quartier et, quand on n'habite pas, c'est moins facile » (A7, Directrice de l'association).*

- outre des connaissances sur les institutions, sur le droit, etc., la possession d'une expérience associative antérieure ou de médiation (activité exercée le plus souvent en bénévole). De plus, disposer d'autres formes de compétences, comme des capacités « d'expertise », qui est d'abord celle « *qui émane de chez les gens (...), l'expertise des habitants, c'est-à-dire que les gens sont, d'une certaine façon, experts de leur propre vie, de leur quotidien ; donc cette expertise-là, nous, on la reconnaît, donc c'est déjà un élément du profil de l'adulte relais* » (A11, Président de l'association). Ainsi, il semble nécessaire que soient associées compétences culturelles et capacités personnelles : « *(...) le partage de l'origine ne fonde pas systématiquement la compétence interculturelle. Celle-ci résulte de la capacité personnelle des médiateurs à combiner les connaissances qu'ils acquièrent par la formation de base et par des formations complémentaires (...) avec une façon de puiser dans leur propre histoire de vie et en même temps, de prendre une distance par rapport à leur parcours personnel* » (Ardeva, p. 108).

Le médiateur doit donc disposer d'une autorité morale, mais sans détenir de pouvoir de sanction ou de contrôle, ce qui le différencie d'avec les autres personnels des institutions, comme c'est notamment le cas notamment pour les établissements scolaires :

*« Cet adulte relais n'a pas une étiquette... il n'est pas décideur dans l'établissement, il n'a pas d'étiquette à mettre des sanctions... il ne sanctionne pas lui ; il n'a pas ce côté sanction que moi, principale, j'ai, et que le principal adjoint a » (C1, Principale du collège).*

Ainsi, tout en ayant un caractère officiel, déclaré, visible, le travail de l'*Adulte relais* se démarque d'autres intervenants exerçant une fonction d'autorité ou ayant autorité sur autrui :

*« Je pense que, d'une part un agent de l'État, forcément, il agit dans un cadre réglementaire extrêmement strict, qu'il n'est pas à même de déroger à ce cadre réglementaire. L'adulte relais lui, n'intervient pas dans ce cadre puisque justement il est là pour aider les gens à s'y insérer. D'autre part, il a une connaissance du milieu puisqu'en principe ils sont recrutés dans les ZUS, donc il a une connaissance du quartier, c'est souvent quelqu'un qui va être reconnu dans le quartier donc il a une connaissance interne de la population, des us et coutumes locaux on va dire. Et... également il n'est pas perçu, je pense, comme une autorité. Donc, je ne sais pas si un agent de l'État, quelle que soit l'administration dont il fait partie, pourrait jouer ce rôle, pourrait se placer dans ce même registre. Maintenant, il y a des choses qui sont inventées, hein aussi, peut-être... » (Préfecture O, Chargée de la centralisation des dossiers Adultes relais).*

Autrement dit, il y a risque de confusion des rôles, ce qui peut se retourner contre la personne et contre la structure :

*« On l'a toujours dit, et y compris dans la presse, les Adultes relais ne sont ni éducateurs, ni policiers, je le redis et je le souligne, parce qu'à un moment donné, lors de la mise en place du*

*dispositif, ça dérangeait certaines personnes, ça dérangeait certains trafics, certains pensaient qu'ils allaient les balancer, pour dire le terme exact. Ce qui n'a jamais été le cas. On travaille dans le cadre d'un Observatoire des Quartiers où, certes, siège l'ensemble des administrations et des acteurs, dont la police, mais on n'a aucun lien spécifique avec les polices, nationale et municipale. Et en aucun cas... Notre volonté, c'est de pouvoir assurer cette présence et ce climat de confiance et, au jour d'aujourd'hui, ils l'ont. Il y a peut-être toujours deux ou trois imbéciles, mais globalement, tout le monde reconnaît leur action, ils savent très bien que ce ne sont pas des indicis, qu'ils ne sont pas là pour observer, pour remonter des noms ou des choses. Ils sont là avant tout pour cerner des problématiques sur des quartiers, des problèmes d'ascenseur, des problèmes de parking sale... des problèmes d'enfants qui seraient en situation d'absentéisme. La liste pourrait être très longue » (A1, Directeur de la régie de quartier).*

Le besoin de médiation, et la pérennisation de l'activité de médiation, supposent problématiques les relations sociales dans les quartiers et révèlent l'ambivalence de la médiation.

Les médiateurs sont en effet souvent chargés, de façon plus ou moins avouée, sinon de « garantir la paix sociale », comme le disent des employeurs et des adultes relais eux-mêmes, du moins d'y contribuer ; c'est ce qui se produit effectivement quand il est question de « minimisation des dégâts », de résolution de conflits, etc. (voir plus haut).

De la même manière, les missions des *Adultes relais*, et les formations qu'ils suivent (sur la « parentalité » par exemple, ou la « rééducation financière ») visent, comme il est dit dans les structures (et comme on en a parlé précédemment), à « l'autonomie de la personne » (en matière de gestion de budget ou d'organisation domestique par exemple), que nous pouvons analyser aussi comme une « normalisation des relations sociales », une « standardisation d'un mode de vie », etc.

## **6. EN L'ABSENCE DE CRITÈRES PROFESSIONNELS RECONNUS, UNE ÉVALUATION DE L'ACTION ET DE L'IMPACT PAS TOUJOURS FACILE**

Voyons maintenant quelques conséquences de la polysémie du concept de médiation et d'une approche encore pragmatique de la qualification sur l'évaluation de l'activité des Adultes relais. L'évaluation de l'impact du travail des médiateurs se heurte souvent à une absence de critères professionnels stabilisés, même si des évaluations partielles existent.

Les structures font en effet leurs propres évaluations et fournissent des bilans aux services de l'État. Souvent à la seule charge des employeurs, cette évaluation repose sur des modalités qui varient d'un lieu à l'autre, d'une institution à une autre. Les critères appliqués ne sont pas toujours strictement définis et ne font qu'exceptionnellement l'objet d'une discussion locale entre les différentes parties prenantes (services de l'État, collectivités territoriales, habitants, employeurs, Adultes relais, etc.).

De leur côté, les services de l'État n'ont pas toujours ni les moyens ni le temps de se rendre sur le terrain. Ils apparaissent, dans notre étude, assez peu présents dans l'élaboration de critères précis et communs pour apprécier l'utilité sociale du poste ainsi créé.

### **6.1. Une activité dont l'évaluation est jugée peu quantifiable**

D'une manière générale, l'impact des actions engagées est estimé par les uns et les autres comme difficilement quantifiable, d'autant plus qu'un laps de temps est également nécessaire pour installer des postes de médiateur dans les quartiers :

*« Là, il a fallu, une bonne année, largement, largement une grosse année (...) si on veut quelque chose qui tienne un petit peu après, faire, qualitatif, ah oui, il faut peut-être passer un an pour faire trois postes » (Préfecture E, Chargée de mission territoriale).*

L'ensemble des acteurs (employeurs, *Adultes relais*, services de l'État) ont tendance à faire état d'améliorations, sans toujours pouvoir les chiffrer, sinon en termes de *plus ou moins* (DIV, CNFPT, 2004) :

« *On part d'un bilan, on essaye de faire régulièrement un bilan, au moins pour nous, pour savoir ce qu'il y a eu parce que souvent... c'est très évolutif et ce n'est pas toujours évident d'évaluer en termes de chiffres mais, par contre, au niveau de la réflexion, on le fait. A partir des mêmes gens, sur l'ensemble, à partir d'un retour, à partir de situations sur quoi on a réfléchi, la situation de la jeunesse, et ainsi de suite, à partir des retours des intervenants ou lors de l'observatoire ou à l'extérieur parce qu'on est souvent amené à se rencontrer en dehors ou en rendez-vous pour discuter de ce qu'on rencontre. A partir des commerçants parce que nous, on a la possibilité d'avoir le Centre Commercial, on est souvent en lien avec la présidente ou la vice-présidente de l'association des commerçants (...) A partir de là, on filtre un peu tout ça et puis, par rapport à tout ça, et puis on fait ce qu'on appelle un rapport d'évaluation* » (A1, Directeur de la régie de quartier).

La quantification des actions paraît d'autant plus difficile que celles-ci s'inscrivent peu dans des cadres habituels du travail social. Il arrive par exemple que les services municipaux, les régies de quartier, les associations demandent aux *Adultes relais* d'assurer une présence à certaines périodes de la journée, ce qui joue sur la reconnaissance de leur travail et entre dans l'appréciation de l'impact positif sur le quartier, et ce, au-delà même du territoire d'intervention :

« (...) *Ça a un peu atténué effectivement les problématiques qu'on aurait pu avoir peut-être si les Adultes relais n'avaient pas été présents sur le terrain le soir. Ils n'étaient pas seuls sur le terrain, mais leur présence était quand même dissuasive, et en tous cas, a eu un rôle bien au-delà de ce qu'on imaginait parce que nous, modestement, on s'est dit, "on sera impliqué mais au même titre que les forces de l'ordre et les représentants publics", alors que là c'était vraiment les adultes relais et on a dit : "On compte sur vous messieurs" ; c'était un challenge, il ne fallait pas passer à côté, c'était une grosse responsabilité, on ne savait pas comment ça allait évoluer et heureusement... Je pense que tout le monde a pu reconnaître et je pense, monsieur de Villepin a pu venir ici, au mois de décembre, je crois et je pense qu'il a pu en même temps, apprécié et valorisé le travail de ces équipes d'adultes relais, tant ceux connus des services que d'autres adultes relais et je pense que ça explique aussi pourquoi, au jour d'aujourd'hui, le dispositif qui devait plus ou moins s'arrêter normalement, l'année dernière, normalement, il sera reconduit, il sera même développé par rapport à l'orientation gouvernementale, parce qu'au jour d'aujourd'hui ça a été mesuré dans le cadre de ces problématiques du quartier, en tous cas au niveau de la ville, il y a eu des résultats qui ont été reconnus et validés* » (A1, Directeur de la régie de quartier).

On voit l'impact positif du travail des *Adultes relais* : l'amélioration des espaces collectifs de vie dans les quartiers. Dans le même temps, la question des horaires (souplesse, disponibilité, horaires décalés, présence pendant les jours fériés, etc.) renvoie à celle des conditions de travail et de salaire, et soulève à terme la difficulté d'inscrire une telle exigence dans une profession organisée<sup>12</sup>.

Enfin, l'impact des interventions est d'autant plus incertain qu'il est difficile de mesurer l'action de la structure elle-même, du fait par exemple de l'évolution générale de la mobilité des habitants, comme c'est le cas pour une commune :

« *Le travail ne peut pas être complètement quantifié. On peut compter le nombre de personnes accompagner (mais l'adulte relais ne fait pas d'accompagnement individualisé). On peut aussi mesurer combien de gens ont quitté le quartier et combien sont revenus. En ce qui concerne les propositions de logements, la municipalité reçoit moins de refus qu'auparavant ; est-ce dû à une valorisation du quartier, ou bien, le fait qu'il y ait tellement de problèmes de logement*

---

<sup>12</sup> Cf. chapitre 5, Professionnalisation.

*social conduit les gens à accepter un logement ici ? » (M1, Chef du Service solidarité – tuteur Adulte relais).*

Certains résultats semblent flagrants, par l'extension des demandes adressées à la structure, ou bien avec la reprise d'une action par d'autres organismes qui suivent l'exemple du travail réalisé ailleurs. Ainsi, une régie de quartier note l'extension de son action à d'autres populations que celles prévues au départ :

*« Ce projet, au départ, consistait à assurer une présence d'adultes plus ou moins, de pères de famille, on va dire pour simplifier, connus et reconnus sur le quartier de manière à établir une présence continue auprès des jeunes enfants âgés de 6 à 12 ans. Ca, c'était l'écriture du projet tel qu'il était. Ce projet a fortement évolué par rapport aux besoins, par rapport au profil, par rapport aux demandes des habitants, etc. Au jour d'aujourd'hui, on se rend compte que, finalement, ils assurent une présence mais finalement une présence, j'allais dire, d'adultes, qui sont là pour faire un soutien au niveau des enfants mais aussi des parents ; et donc ils interviennent souvent en lien avec les parents pour répondre à leurs questions, s'ils peuvent le faire, les orienter sur différentes problématiques. Ils interviennent en lien toujours avec les associations, avec les bailleurs, ils travaillent aussi beaucoup avec l'Éducation Nationale, les écoles sont pour nous aussi des interlocuteurs importants » (A1, Directeur de la régie de quartier).*

Une autre façon d'apprécier la portée du dispositif peut se mesurer à travers l'évolution des missions confiées à l'Adulte relais. C'est ainsi qu'une médiatrice de collège est parfois sollicitée à l'extérieur de l'établissement :

*Il arrive que la médiatrice « (...) intervienne dans la commune. (...). C'est que notre Adulte relais, elle est dans le collège mais ne travaille qu'au collège ; c'est arrivé que le directeur d'une des écoles primaires lui demande de l'aide et lui demande de venir pour une réunion où il y avait des parents pour pouvoir expliquer les choses. C'est rare, mais c'est arrivé qu'il demande de l'aide. » (C3, Principale du collège).*

Une association pratiquant la médiation dans les transports en commun (accueil, information, prévention...) est sollicitée par une autre ville, qui compte reprendre, ou au moins tirer parti, de son mode d'intervention, à un moment de transformation de l'organisation de ses transports locaux (mais, dans ce dernier cas, la part des Adultes relais semble minime, alors qu'il est essentiel dans la ville d'origine) (A20, Médiation dans les transports).

D'autres méthodes, de nature quantitative, sont mises en place, avec outils, ratios, grilles d'analyse, enquêtes, etc. Dans les transports en commun, mesures chiffrées et appréciations qualitatives coexistent :

*La structure réalise « l'identification de l'action des agents et l'évaluation de l'impact des médiateurs, parce que, si on veut effectivement consolider les choses dans la durée, il faut que les "bénéficiaires" de ce dispositif ou ceux qui achètent cette prestation se rendent compte de la valeur ajoutée... De toute façon, le transporteur fait une enquête de satisfaction auprès de ses usagers, et il constate – il a un certain nombre d'indicateurs qui lui permettent de dire si c'est positif ou pas positif (...), des indicateurs précis. Depuis la mise en place de ce dispositif, il y a une augmentation de 6 % de la fréquentation du réseau métro. Il y a eu une baisse d'un certain nombre de ce qu'on pourrait considérer comme des coûts de réparation (...) Donc, un des indicateurs spécifiques de la médiation, c'est le coût des réparations, des dégradations etc. Et nous, on mène un travail de fond à l'interne, une base de données statistiques, sur les faits de médiation et géré par les agents ». Ou encore : « Aujourd'hui, le dispositif est repéré par les usagers, par les jeunes, par tous les acteurs. C'est-à-dire, qu'en gros, on sait que, quand il y a du "orange" [couleur de la tenue des agents de médiation], on se sent en sécurité ; ou, quand il y a du "orange", il n'y pas intérêt à faire des bêtises. "Je vais à l'école, si j'ai un problème je peux parler au gars en orange et lui dire qu'il y a un tel qui me prend la tête ou..." » (A19, Responsable d'exploitation).*

Une structure de prévention en santé fait part d'un accroissement des demandes de la part des établissements scolaires (et renvoie à son rapport d'activité), tout en indiquant un manque de moyens pour y répondre :

« (Nous avons constaté une) *augmentation du nombre d'interventions et de contacts. Par contre il y a eu une limitation du nombres de classes de lycée à s'occuper : l'association était débordée* » (A8, Présidente de l'association).

L'évaluation des actions des Adultes relais, et plus généralement, des personnes chargées de médiation, semble d'autant plus problématique qu'aux conditions particulières d'exercice s'ajoutent des contenus particuliers d'intervention :

« *La médiation est souvent en adéquation avec la formation de la personne. L'Adulte relais a plutôt un ancrage au niveau d'un micro quartier, ou d'une structure ; en termes d'action, le travail d'Adulte relais est assez disparate, difficile à mutualiser* » (M2, Responsable de service administratif – tuteur Adulte relais).

Des expériences associatives de médiation ont été exposées lors de journées d'échanges de pratiques départementales et thématiques, en 2002-2003, dans le cadre d'une plateforme de formation, en direction du secteur associatif, et à laquelle les adultes relais participaient<sup>13</sup>.

## 6.2. Une évaluation laissée à la seule charge de l'employeur

L'évaluation du travail des *Adulte relais* et l'impact de leur action peuvent aller de pair ; l'une et l'autre représentent des enjeux, à la fois pour le travail des personnes – montrer le bien-fondé de leur intervention et de l'existence de poste de médiation – et pour l'activité de la structure. Cette dernière peut argumenter de l'utilité de son travail et du caractère original de ses interventions, qui ne sont pas substituables à d'autres. Aussi, des structures mettent-elles en place des outils et des instruments de mesure adaptés :

C'est le cas avec « (...) cette base de données qui nous permet d'avoir deux types d'approche, approche qui est quantifiée du travail de médiation, et approche qualitative qui consiste à dire quel impact on a. C'est-à-dire qu'on évite tel ou tel type d'accident grave qui pourrait perturber l'exploitation ou mettre en danger un usager, et donc avec ça, on a des statistiques qu'on peut suivre et, même au-delà de la question des statistiques, c'est aussi un outil d'aide à la décision. A un moment donné, sur tel territoire, on va avoir un état des lieux et une photographie précise à l'instant T et dire : "ce n'est pas tel type de moyen qu'il faut c'est tel autre type parce que la situation tend à... à se durcir", et plutôt que de faire appel à la médiation, on risque de laisser la place à la répression ou à la police ou à d'autres intervenants du dispositif. Sachant que, même au niveau national, il y a des réflexions, notamment même sur des correspondants de nuit, avec des enquêtes de satisfaction auprès des habitants, des outils d'évaluation précise. Donc, il y a la question de l'évaluation et il y a la question de l'évaluation des personnes » (A19, Responsable de la formation et de la professionnalisation).

Pourtant, si ces outils quantitatifs d'évaluation paraissent utiles à certaines structures dans la conduite de leurs actions, ils n'épuisent pas aux yeux d'autres employeurs la question de l'utilité sociale de ce type d'emploi. La mesure quantitative a même tendance à laisser dans l'ombre une partie des bénéfices de la médiation pour un quartier ou un environnement donné.

---

<sup>13</sup> Cf. Ardeva, *Rue du lien social, op.cit.* L'ouvrage présente un certain nombre de témoignages de médiateurs parlant de leur expérience de terrain, en Ile de France ; parmi eux, figurent deux médiateurs rencontrés au cours de l'enquête, l'un travaillant, dans un collège (C1), l'autre dans une association de quartier (A8).

**Tableau 14**  
**Activités des Adultes relais**

<b>Structure</b>	<b>Mission de l'adulte relais</b>	<b>Intitulé du poste adulte relais*</b>
<b>Associations</b>		
<i>Action sociale et insertion</i>		
A1	Régulation sociale sur les quartiers : soutien auprès des enfants et des parents et les orienter selon les besoins ; lien avec les associations, institutions, écoles, bailleurs sociaux ; présence – vigilante – sur les lieux publics ; amener le groupe de parents d'élèves à s'impliquer collectivement dans la vie des quartiers.	Régulateur urbain*
A2	Montage d'un projet de jardin collectif sur une zone désaffectée d'un quartier pour créer un espace d'échanges et de rencontres.	Animateur de création de jardin collectif avec les habitants*
A3	Mise en relation entre des jeunes en recherche l'emploi dans le secteur culturel avec des organismes susceptibles de financer leurs activités. Accompagnement et suivi de cette population. Gestion de la structure (réalisation de bilans...) ; développement de l'activité (recherche de partenariats...).	Médiateur culturel et social
A4	Renforcement des liens entre les jeunes et la structure (faire connaître l'offre de services) ; participation à une « démarche qualité » en matière d'accueil des jeunes.	Chargé d'animation*
A5	Accompagnement auprès des services publics, des populations en situation d'urgence : sans domicile fixe ; réfugiés ; demandeurs d'asile ; familles en surendettement...	1. Médiateur en vie quotidienne* 2. Médiateur dispositif hôtel* 3. Médiatrice sociale*
A6	Insertion d'une population de prostituées originaires des pays de l'Est : travailler à leur sortie des réseaux de proxénétisme ; assurer le relais avec la commission parlementaire ; les accompagner selon leurs besoins administratifs sociaux ou médicaux ; sensibiliser les gens du quartier...	Médiatrice sociale et culturelle
<i>Association de quartier</i>		
A7	Accueil, accompagnement administratif, social et culturel des familles du quartier. – Accompagnement à la fonction parentale ; renforcer le lien social / le quartier ; avec les institutions.	Médiatrice sociale et culturelle
A8	Assurer les permanences d'accueil des gens du quartier ; information santé dans les lycées. Animation d'un groupe de femmes pour accès aux droits ; animation d'un réseau d'Entraide et d'Appui à la Parentalité et d'un groupe de parole.	Psychologue médiatrice*. Médiatrice de santé publique*
A9	Animations et actions dans le quartier. Action humanitaire avec l'étranger.	Médiatrice
A10	1. Accueil des habitants du quartier, notamment les personnes âgées qui n'ont pas de lieu de rencontre. 2. Poste créé pour la mise en place d'un point information jeunesse.	Animateur Adulte relais*
A11	Actions auprès des femmes du quartier/ relation aux mamans : les mobiliser sur des activités comme cours de remise à niveau, alphabétisation... Formation de projets de sorties familiales ou liés à la santé des femmes.	Médiatrice sociale et culturelle
A12	Gestion des zones en difficulté sur le quartier ; création d'espaces de prise de parole pour les habitants, animation de la vie de quartier : agréger les habitants dans des activités collectives, développer les interactions avec les institutions.	Animateur de proximité*
<i>Santé communautaire</i>		
A13	Accompagnement des personnes toxicomanes russophones. – Contact et sensibilisation de la population à risque sida sur les lieux de vie (rue, squats) ; montage d'un projet de laverie sociale / quartier. – Suivi en appartement relais et traitement des questions sociales.	Intervenant prévention santé*
A14	Développer les contacts auprès des prostituées dans le cas d'actions de prévention du VIH, VHB et VHC ; favoriser l'accès à la santé en général, l'accès aux droits sociaux et lutter contre l'exclusion. – Accompagnement médico-socio-juridique des prostituées à leur demande.	Animatrice de prévention santé*
A15	Animation du « jardin collectif d'habitants » : lien social / quartier, lien nature - santé (plantes médicinales, balades nature), etc. ; animation de rencontres et débats avec médecins, nutritionnistes, etc. autour de pause café : pour sensibiliser les adhérents aux problèmes d'environnement social, politique, écologique, dans l'idée d'échange de savoirs, contact avec les autres.	Animatrice nature*

Médiation sociale et culturelle		
A16	Accompagnement des habitants de l'arrondissement en matière administrative, sociale, culturelle, éducative, juridique, de santé, etc.	Médiatrice sociale et culturelle*
A17	Accompagnement des familles du quartier de différentes communautés dans leurs rapports aux institutions (en matière d'éducation, de santé, de droits...) ; travailler à l'inter culturalité.	Médiatrice sociale et culturelle*
A18	Travailler à l'inter culturalité dans la vie de quartier ; développer les liens inter associatifs, avec les partenaires et les institutions.	Médiatrice
Médiation dans les transports		
A19	Sécurisation et humanisation du réseau de transports en commun de l'agglomération.	Agent de médiation* ; agent de prévention métro*
A20	Tous services aux voyageurs sur le réseau du métro de l'agglomération : accueil, orientation, information, accompagnement, rappels aux règlements, prévention et gestion de conflits ; veille technique.	Agent de prévention et de médiation*
EP21	Prévenir, sécuriser le secteur du métro, avec travail de nuit ; prévenir les actes de délit, violence ; sécuriser la clientèle en assurant une présence.	Agent de médiation*
Éducation		
A22	Accompagnement de populations (familles, personnes handicapées, etc.) et suivi des activités socioculturelles.	Adulte relais*
A23	Mise en place, inscription, préparation, animation et coordination d'ateliers avec, les parents, les enfants, les enseignants ; « <i>mobilisation des parents sur des temps collectifs</i> » pour des questions de budget, et être à leur écoute.	Animatrice réseau parents*

Collectivités territoriales		
M1	Relais des politiques locales envers les habitants. – Relais entre les habitants et les institutions locales et autres. – Accompagnement des personnes et des familles, en complément du service social de la mairie.	Médiatrice sociale*
M2	Accompagnement social ; aide aux familles ; prévention de la délinquance et des conflits ; animation de la vie de quartier...	Médiatrice sociale*
M3	Médiation administrative ; accompagnement social des habitants d'un quartier en rénovation urbaine et sociale ; « veille technique » dans le quartier.	Adulte relais*

Collèges		
C1	Médiation entre le collège et les élèves et familles de la classe non franco-phone. Tutorat et « suivi des élèves en grande difficulté ». – Intermédiation sociale : intervention auprès la CPE et de l'assistante sociale sur les besoins des familles en fonds sociaux.	Adulte relais*
C2	En charge des « relations école-famille, quartier-école ; mise en cohérence de tout ce qui se fait dans le quartier ». – Tutorat, aide aux devoirs. – Traduction.	Adulte relais*
C3	Médiation entre le collège et les familles : « <i>aider à mieux comprendre le fonctionnement du collège</i> ». « <i>Travail avec la direction sur l'absentéisme et le comportement des élèves difficiles</i> ».	Médiatrice*
C4	Médiation – Tutorat d'élèves – « <i>Suivi des familles qui peuvent être en difficulté, notamment les familles migrantes</i> » dont les enfants arrivent en « <i>classe d'accueil</i> ».	Médiateur

\* Les intitulés accompagnés d'un astérisque sont ceux qui sont précisés par les employeurs ou les salariés. A défaut d'information précise, nous avons retenu un intitulé correspondant au contenu de l'activité.

## Chapitre 4

# FORMES D'USAGE DE LA MESURE

---

Lors de nos premières observations, on pouvait établir une étroite proximité entre le contenu de la médiation sociale et culturelle confiée aux adultes relais et l'objectif social des associations qui les employaient. Rappelons que notre échantillon de 2001 réunissait moins d'une vingtaine d'associations, toutes de petites tailles, menant des actions ciblées sur les quartiers ou des interventions spécifiques de *prévention santé*. Le recours au dispositif apparaissait essentiellement motivé par l'aide apportée au développement de leurs activités.

Aujourd'hui, la fonction de médiation tend à se distancier de la raison sociale des associations, voire à se « marginaliser » au sein de certaines structures, en raison de la présence dans notre échantillon de grandes associations, de collèges ou de collectivités territoriales. Aussi, les formes d'usages de la mesure Adulte relais se sont-elles élargies par rapport à notre première enquête en raison d'une plus grande diversité des contextes d'exercice de l'activité de médiation.

Rappelons ici que notre typologie tient compte des éléments de contexte suivants :

- le type de structure ou la nature du projet associatif ;
- l'existence ou non d'un collectif salarié structuré et d'emplois-types ;
- le mode d'intégration de la fonction de médiation dans le collectif de travail ;
- les pratiques d'embauche et les modes de recrutement adoptés pour l'*Adulte relais* ;
- les circonstances du recours au dispositif ;
- le recours habituel ou non aux emplois aidés ;
- le devenir des postes de médiation dans la structure et celui des personnes engagées sur un contrat Adulte relais.

Nous avons distingué quatre modalités principales d'usage :

- une aide au développement des activités dans les associations ;
- un soutien à la conduite d'actions ciblées auprès de populations ;
- une aide à l'insertion professionnelle dans une fonction de médiation et un emploi durable ;
- une aide à l'expérimentation d'une fonction nouvelle au sein d'établissements publics.

## 1. AIDE AU DÉVELOPPEMENT DES ACTIVITÉS DANS LES ASSOCIATIONS

Nous avons regroupé au sein de ce premier usage de la mesure les associations de quartier attachées à défendre la qualité de la vie sociale des habitants, à faciliter les liens avec les institutions, à soutenir la participation des habitants à la vie politique locale<sup>14</sup>. Dans la typologie esquissée à la suite de l'enquête exploratoire, ces associations se caractérisaient par leur forte dimension militante et un fonctionnement reposant principalement sur du bénévolat.

Dans cette nouvelle enquête, ces associations représentent près d'une dizaine d'employeurs, soit près de la moitié de l'ensemble des associations dernièrement interrogées. Elles ont en commun leur souci d'améliorer les conditions de vie des habitants de quartiers populaires, ayant en leur sein des populations immigrées, subissant des discriminations et de graves difficultés économiques ou sociales. Leurs interventions et leurs actions de médiation sociale et culturelle s'organisent sur la base de

---

<sup>14</sup> Cf. Tableau : Répartition des associations par objectifs, chapitre 1.

leur propre lecture des besoins et des réponses institutionnelles ou politiques qui doivent être apportées à ces populations.

Implantées sur des quartiers marqués par une image négative, ces associations insistent sur les difficultés des habitants dans leurs relations aux institutions. Elles récusent le constat d'un rejet des normes et des valeurs de la société de la part des habitants, en particulier des jeunes. Pour elles, un grand nombre de difficultés tient à une méconnaissance réciproque des règles de fonctionnement des institutions comme des valeurs portées par ces populations. Elles déplorent, par ailleurs, la faible présence des services publics sur le quartier, l'insuffisance d'information sur les droits (droits sociaux, santé, logement, etc.), l'indigence des moyens pour la prévention à la santé, les faiblesses de la protection de la petite enfance. Dans ces mêmes associations, l'analyse de la situation met également en avant le chômage, les discriminations à l'embauche et la faiblesse ou l'inadéquation des moyens réunis pour l'insertion professionnelle en matière de formation, de transports, d'accompagnement des chômeurs, etc.

Leur approche des besoins du quartier comme celle du lien social refuse une autre lecture des difficultés communément admise : défaillance de liens sociaux entre les habitants (anomie), difficultés d'intégration, etc. Ces associations proposent de construire un diagnostic social de « l'intérieur », partant du point de vue des habitants, des populations concernées, qu'elles opposent à des diagnostics sociaux *extérieurs*, ceux des institutions locales, des professionnels, des élus ou des médias.

Certaines associations se sont créées avec l'objectif de mener des actions de médiation sociale et culturelle. Elles concentrent leurs efforts sur les populations les plus exposées aux difficultés, notamment sur les populations récemment immigrées, les femmes et les jeunes. Leurs actions visent autant un changement dans les réponses institutionnelles aux difficultés qu'une meilleure compréhension des règles et fonctionnements institutionnels par les familles ou les individus. L'un des exemples le plus cité à propos des interventions des Femmes relais est celui de l'école. Le rôle de ces femmes, ou de ces hommes d'ailleurs, auprès des structures sociales, pour l'accès aux droits de ces populations est décisif et ne se limite pas à la seule médiation sociale et culturelle. Leur intervention est une forme d'engagement individuel et collectif contre les discriminations raciales et une meilleure participation des populations immigrées à la vie de leur quartier.

D'autres associations se sont constituées à la suite d'événements graves, tels ceux qui se sont produits dans certaines banlieues à la fin de l'année 2005 ou encore autour de la présence d'un squat. Elles s'attachent à défendre le quartier dans ses aspects positifs, la richesse de la vie culturelle et sociale qui l'anime, et à répondre aux difficultés récurrentes qui se posent. Il ne s'agit pas pour autant de reproduire des formes d'intervention calquées sur le modèle du travail social « institutionnel » qu'elles critiquent fortement pour en dénoncer souvent la « violence symbolique », mais d'inventer une forme d'intervention sociale plus proche des familles. Il s'agit également de susciter chez les habitants une prise en charge collective des problèmes de leur quartier. Pour cela, elles développent une démarche de sensibilisation auprès des familles, des jeunes, et tentent ainsi de renforcer leur implication dans des actions collectives et de favoriser l'émergence de projets collectifs. En parallèle, elles font remonter auprès des élus locaux ou des institutions avec lesquels elles sont en relation, certains besoins méconnus en l'absence pour ces populations, d'espaces d'expression, et en raison de leur faible représentation politique (absence de droit de vote des étrangers aux élections locales, forte abstention).

Le contenu de l'activité de l'Adulte relais se définit ici en lien étroit avec les objectifs visés par ces associations<sup>15</sup>. Cette fonction de médiation est complètement intégrée dans la structure. Les personnes ont été recrutées pour aider à la concrétisation du projet associatif. A l'exception d'une ou deux d'entre elles, les *Adultes relais* représentent les premiers et les seuls emplois salariés. Lorsque l'on note la présence de salariés, elle se limite à une ou deux personnes et correspond, soit à des fonctions administratives, soit à la présence d'un travailleur social à l'origine du projet associatif. Fonc-

---

<sup>15</sup> Cf. chapitre 3, type de médiation : restaurer, renforcer le lien social.

tionnant pour la plupart sur le bénévolat, les activités qu'elles développent leur permettent difficilement d'avoir des ressources propres. Aussi, les embauches se font-elles essentiellement à l'aide de contrats aidés : CES-CEC, contrats *Adulte relais* et, exceptionnellement, le dispositif Nouveaux Services Emploi Jeunes. Le recours à ces contrats reste limité à quelques unités. Pour les Adultes relais, une grande expérience personnelle, associative et/ou militante, une bonne connaissance du quartier sont déterminants dans le choix des personnes. L'importance de l'expérience dans le choix des personnes explique sans doute le faible usage du dispositif NSEJ qui permettait pourtant de créer des emplois de médiation.

La mesure est utilisée pour améliorer les « (...) *rapports sociaux dans les espaces publics ou entre les habitants et les services publics.* » (Circulaire 2000, cf. encadré 1). Elle contribue à consolider et/ou développer les activités de l'association avec les mêmes finalités, essentiellement assurées par des bénévoles ou des salariés sous contrat aidé et précaire. A la différence d'autres programmes, le dispositif *Adulte relais* n'est pas destiné, selon les textes, à un objectif de *développement de la vie associative*, comme ce fut le cas pour certains postes créés dans le programme *Nouveaux Services – Emplois jeunes* par exemple. En l'absence d'un tel objectif, ce développement d'activités s'accompagne d'une forte incertitude sur le devenir, faute de moyens pérennes de fonctionnement. Confrontées à la précarité récurrente des financements, certaines associations de quartier tentent alors un changement statutaire. Ainsi, certaines d'entre elles cherchent-elles à obtenir un agrément comme *Centre social* par la CAF pour obtenir des financements plus réguliers.

Dans les associations participant de ce mode d'usage de la mesure, la plupart des salariés sur poste *Adultes relais* envisagent un avenir professionnel dans la médiation. C'est particulièrement vrai pour les femmes ou les hommes qui exercent dans les structures créées spécifiquement à cette fin, telles les associations de femmes relais. L'arrivée à terme des conventions, déjà renouvelées une fois, rend impossible leur reconduction (en 2005, possibilité d'un deuxième renouvellement, mais le contrat devient alors obligatoirement un CDI). Une situation rend particulièrement cruciale la question du devenir des personnes qui espèrent poursuivre une activité professionnelle de médiation sociale et culturelle et qui n'ont pas de certification. Profession en cours de constitution au sein des métiers de la ville, son émergence est due pour beaucoup à la volonté militante de personnes convaincues de la nécessité d'un titre professionnel ou d'un diplôme pour que cette fonction soit enfin reconnue à sa juste valeur et la qualification des personnes transférable d'une structure à une autre. Cette reconnaissance officielle existe aujourd'hui avec l'établissement d'un titre de Technicienne Médiatrice Services (TMS), de niveau IV ou supérieur, délivré par le ministère du Travail après formation par l'AFPA et l'Institut Régional du Travail Social (IRTS) :

« (...) *Celles qui ont cinq ans de médiation, elles vont peut-être pouvoir suivre des formations à... je ne sais plus, ce n'est pas l'IRTS, c'est... si. Devenir assistante sociale, mais elles ne le veulent pas ! Par contre, elles ne veulent pas non plus revenir ce qu'elles étaient au départ, femmes de ménage, parce qu'évidemment c'est la seule compétence qu'on leur reconnaissait ! C'est pourquoi je suis en train de me battre à la préfecture, en disant : "Maintenant c'est urgent, il faut absolument qu'on leur trouve..." Bon... l'une a frayé la voie, qu'on leur trouve une qualification reconnue non pas par l'Éducation nationale, mais par l'emploi... » Dans la structure, on avance aussi la nécessité de « (...) créer un titre comme TMS, ou la dimension relais culturel serait reprise pour qu'elles puissent être embauchées dans un PIMMS, dans un point d'accès aux droits, dans ceci, dans cela, pour qu'on leur reconnaîsse des compétences... » (A16, Président de l'association).*

Les circulaires, en particulier celle du 31 mars 2006, stipulent, entre autres recommandations du Premier ministre aux Préfets, de mettre en œuvre des parcours de formation et une procédure de Validation des acquis de l'expérience (VAE), afin de favoriser l'accès des Adultes relais à un emploi durable. Bon nombre de femmes et hommes identifient leur trajectoire au métier de la médiation sociale et culturelle, souhaitent s'y maintenir, non plus à titre bénévole mais dans le cadre d'une activité salariée. Ils envisagent ou ont déjà entrepris une démarche de certification :

« J'ai été reçue à mon examen de l'Afpa, TMS, Technicienne médiation services. Mais la médiation, j'en fais depuis 13 ans, je suis la première, ici... mais j'ai bien dit que, depuis mon enfance, je faisais la médiation ; (...) au sein de la famille des mamas, moi-même, j'accompagnais ; quand je suis arrivée en France en 1978, c'était la même chose que je faisais dans mon immeuble ; mais on le fait aussi parce que c'est dans notre communauté. Avec la formation, on nous a montré, il y a trois types de médiation : partenariat, service de médiation, monter des projets ; tout ça, on sait déjà le faire ; mais il faut passer par la formation pour le faire reconnaître, pour avoir un statut. J'ai fait la médiation accélérée, mais je fais plus que ce que je fais à l'école » (A16, Adulte relais - Médiatrice sociale et culturelle).

Pour les autres, des perspectives de transfert de leur expérience vers d'autres professions du social sont envisagées, telles que : animateur, conseiller en santé publique, conseiller en insertion professionnelle. La plupart de ces *Adultes relais* ont suivi une formation allant en ce sens.

## 2. SOUTIEN À LA CONDUITE D'ACTIONS CIBLÉES AUPRÈS DE POPULATIONS

Cet usage de la mesure concerne une douzaine d'employeurs associatifs dont certains relèvent du champ de la santé et de la santé dite *communautaire*, et d'autres de celui de l'insertion sociale et professionnelle<sup>16</sup>. Ici, près d'une association sur deux n'a pas été interrogée lors de la précédente enquête et a été ajoutée au nouvel échantillon en raison de la nature de ses interventions ou sur les recommandations d'un responsable départementale de la politique de la ville. Leur point commun est de mener des actions ciblées auprès d'un public lui aussi ciblé. Contrairement à celles évoquées précédemment, elles emploient des professionnels, issus de formations diverses souvent rattachés à une convention collective. Le recours à la mesure *Adulte relais* vient consolider des actions reconnues innovantes ou élargir l'éventail des publics concernés par leurs activités.

Contrairement au premier usage, ces associations ne forment pas un groupe tout à fait homogène si l'on considère maintenant la proximité existante entre la mission de médiation confiée aux *Adultes relais* et les objectifs poursuivis par leurs employeurs, leurs moyens de fonctionnement ou le devenir des personnes. Deux sous-groupes, en nombre à peu près équivalent d'employeurs et de salariés adultes relais (*cf. chapitre 1*, tableau sur la répartition des structures) se forment à ce niveau : les associations de santé communautaire et celles d'insertion et d'action sociale.

### 2.1. Les associations de santé communautaire

Les associations de santé *communautaire* sont marquées au départ par une solide dimension militante. Elles proposent un modèle alternatif d'actions, en réaction aux modèles dominants et institutionnels du traitement de la prévention des risques. Elles sont reconnues aujourd'hui pour leur efficacité dans la lutte pour la prévention des risques sanitaires et sociaux liés à la toxicomanie ou à la prostitution.

Deux grands principes guident leurs interventions : celui de la parité entre expertises et celui de la mobilisation collective des personnes concernées par les actions. Le principe de parité entre expertises équivaut à reconnaître à niveau égal l'expertise professionnelle tirée des savoirs issus d'un cursus de formation et d'une expérience professionnelle et l'expertise tirée d'une expérience particulière de vie. Le second principe vise à renforcer la mobilisation collective dans les actions de prévention de l'hépatite C ou du sida et à les orienter vers des pratiques adaptées, avec la présence de salariés ayant partagé une expérience commune avec le public concerné par les actions (usage de drogues, prostitution, etc.).

---

<sup>16</sup> Cf. tableau chapitre 1.

Pour la conduite de leurs actions de prévention, ces associations ont embauché des personnes connues, comme bénévoles et/ou pour avoir été usagères de drogues, prostituées, ou atteintes d'une pathologie grave (par exemple le sida). Exerçant dans des structures de petite taille, le plus souvent inférieure à 10 salariés, le nombre de postes qui leur sont attribués peut être équivalent, sinon supérieur, à celui des professionnels présents. Parmi les professions représentées, nous pouvons citer les emplois administratifs ou ceux relevant du secteur social ou médico-social : infirmiers, travailleurs sociaux, médecins, etc.

Outre l'expérience personnelle, le recrutement des Adultes relais s'est décidé sur leur capacité à s'engager dans la démarche militante de l'association, à garder le contact avec les populations visées, les informer et les accompagner pour le traitement de problèmes de santé, de problèmes sociaux qu'ils rencontrent, et à leur demande. Une formation antérieure de travailleur social, par exemple, a pu participer, implicitement ou non, à la décision d'embauche. Une tendance que l'on observe par ailleurs dès lors qu'une association cherche à se consolider en développant de nouveaux projets.

La mission des Adultes relais comme le profil de leur poste sont donc tout à fait intégrées au sein des structures. Une proximité forte existe entre les objectifs poursuivis par les employeurs et les activités de médiation. L'intitulé de leur fonction est généralement associé à la prévention : intervenant prévention santé ou bien animateur de prévention. Ils envisagent de continuer dans ce métier. Le maintien de la fonction est jugé primordial pour ces associations.

Fragilisées par la faiblesse et la précarité de leurs moyens de financements, ces dernières dépendent étroitement des aides de l'État pour assurer leur propre avenir et celui du poste de médiation au sein de la structure. En cela, elles sont proches des associations présentées dans la configuration précédente : recours aux CES-CEC, NSEJ, etc., en petit nombre, pour la création et le maintien des postes de travail, qu'ils soient ici attribués à des professionnels qualifiés ou non. La plupart des personnes que nous avons interrogées ont un parcours marqué par des passages sur ces emplois aidés et précaires. Rares sont celles qui connaissent aujourd'hui, ou peuvent espérer à terme, un débouché sur un contrat à durée indéterminée. Faute de financement, une association s'est vue contrainte de procéder à plusieurs licenciements d'animateurs de prévention avant la sortie du dispositif. Une autre sauve ses emplois en obtenant un financement pluriannuel par la Sécurité sociale grâce à un changement de statut :

*« On va passer CAARRUD [Centre d'accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques pour Usagers de Drogue]. Donc, ça va changer complètement les modes de fonctionnement de l'association, même si 2006 est encore une année intermédiaire ; mais à partir de 2007, on devrait avoir une dotation globale de fonctionnement qui reprendra la totalité des besoins, ce qui fait qu'on aura beaucoup moins recours aux contrats aidés et que, du coup, il y a une forte possibilité de pérenniser les emplois adultes relais avec des financements classiques et durables. Donc de pérenniser les personnes dans leurs postes je dirais, donc de ne plus avoir recours à ce type de dispositif, sachant que, sur les contrats aidés en cours, bien sûr, on va aller jusqu'au bout et que, progressivement, la dotation globale de fonctionnement prendra le relais sur les besoins de financement ». Ce changement de statut « va permettre de pérenniser les postes dont on a besoin, de toute façon, pour le fonctionnement normal de l'association puisqu'ils ont permis de créer des postes nouveaux et des actions nouvelles à l'époque où ils ont été mis en place, et qu'aujourd'hui ces actions ont fait la preuve de leur efficacité et qu'on souhaite continuer avec la même géométrie, je dirais, de l'association en termes de personnes » (A13, Directeur de l'association).*

## 2.2. Les associations d'insertion et d'action sociale

Les associations concernées sont composées de deux régies de quartier, d'une mission locale et de plusieurs associations d'insertion et d'action sociale auprès de publics spécifiques : intermittents, personnes handicapées, familles immigrées, prostituées etc.

Diverses de par leur origine, participant souvent de l'action publique, leur raison sociale présente une palette d'activités diversifiées : gestion des mètres carrés sociaux, régulation de la vie sur les quartiers, participation des habitants, hébergement d'urgence... En dépit de cette diversité, elles agissent toutes en direction de populations particulières (jeunes en difficulté sur le marché du travail, jeunes femmes originaires des pays de l'Est prises dans les réseaux de prostitution, des primo-migrants de l'Est de l'Europe, etc.) afin de leur apporter de l'aide et de favoriser leur insertion sociale et/ou professionnelle.

Pour certaines structures, l'insertion sociale et professionnelle est l'objectif premier ; pour d'autres, l'accompagnement social prime. Par exemple, l'une des associations se propose d'accompagner des jeunes qui échappent encore aux autres structures d'insertion locales pour faciliter leur insertion professionnelle dans des emplois du spectacle ou des arts. D'autres, de type plus institutionnel, développent des activités d'accompagnement social ou d'insertion économique, ou encore des fonctions nouvelles pour elles, tels l'accueil et le suivi de jeunes en insertion :

*« Il n'y a pas de réelle politique de la jeunesse, il y a pas de service jeunesse, sur la ville... Il y a des associations qui proposent des activités uniquement de loisirs, tout ce qui touche au social, eux souhaitent le gérer en direct. Il n'y a pas de soutien réel, on va dire en termes technique, matériel et d'accompagnement pour les associations... La politique de la ville est directement gérée par un chef de projet ; il y a une grosse politique jeunesse axée principalement sur toutes les activités sportives, et pas sur des activités plutôt culturelles et artistiques, ce genre de choses. Ils n'ont pas encore pris conscience de l'importance de ça... Il y a des centres sociaux sur la ville ; il doit y avoir deux centres sociaux et deux maisons pour tous et, effectivement, nous, le quartier où on était situé, où on intervenait, le quartier de référence dans lequel on intervenait, aujourd'hui, c'est la Maison pour tous, je me demande s'ils ont un inscrit chez les jeunes. Ils n'ont aucun jeune. Les jeunes boycottent la structure »* (A3, Directeur de l'association et Adulte relais Médiateur social et culturel).

De taille et de fonctionnement disparates, certaines associations sont dotées d'un collectif d'emplois très structuré. Les profils des postes portent sur un éventail assez étendu de fonctions et professions, allant de l'accueil aux métiers de conseillers professionnels, d'éducateurs en passant par ceux des espaces verts, du bâtiment, des services d'entretiens etc. Pour les plus petites associations, le poste occupé par l'Adulte relais peut être l'un des rares emplois salariés. A quelques exceptions près, les moyens de fonctionnement dont elles disposent s'avèrent plus importants comparativement aux associations de quartiers, citées dans le précédent usage de la mesure, moyens alimentés par des financements publics, et parfois, l'autofinancement lorsqu'elles contribuent à une production marchande. Ces associations, en particulier les plus petites d'entre elles, font un usage modéré des mesures publiques.

Le dispositif Adulte relais vient élargir la palette de leurs activités ou l'éventail des populations qu'elles peuvent toucher, et réduire ainsi les risques d'exclusion sociale qui menacent ces populations en marge des programmes d'action sociale. Il répond à un besoin récurrent ou conjoncturel. On peut noter le rôle incitatif des élus locaux dans la recherche de solutions. Le dispositif représente un moyen simple et rapide de répondre à ce besoin, la fonction de médiation couvrant différentes activités ou domaines. Il vient renforcer les actions de la politique de la ville – telles que celles menées dans un Grand projet ville – ou plus généralement les politiques de lutte contre les exclusions.

Ainsi, l'une des associations a recruté un Adulte relais pour la mise en place d'un projet de jardin collectif. Nouvelle activité pour la structure, elle visait la création de nouveaux espaces de ren-

contres et la prise en charge collective de ces lieux par les habitants. Mis en œuvre sur des zones laissées en friche et repérées comme telles par la commune, il s'agissait, en outre, de travailler à leur « réhabilitation ». Cette utilisation du dispositif Adultes relais n'est pas isolée dans ce groupe. Plusieurs d'entre eux ont contribué à requalifier des territoires, par exemple, par le repérage des installations déficientes tels le manque de bancs publics repérés comme « *lieux d'échanges entre mamans* » ou le défaut d'éclairage des zones de circulation ou d'entrées d'immeubles.

Au-delà des critères prévus par la circulaire, l'embauche des Adultes relais peut reposer sur une expérience associative ou une compétence particulière, telle la maîtrise d'une langue étrangère et d'une culture (comme celles ressortant d'Europe de l'Est ou d'Europe centrale). Les employeurs peuvent également faire jouer dans leur décision le fait d'avoir exercé antérieurement des activités proches ou d'avoir eu des responsabilités dans le secteur associatif. La capacité à s'engager dans la démarche de l'association d'accueil joue un rôle déterminant dans la décision d'embauche. Enfin, le fait d'avoir une bonne réputation chez les habitants de quartier intervient dans le choix des personnes parce qu'elle confère une légitimité d'intervention auprès des familles.

### **2.2.1. Le devenir de la fonction et le devenir des personnes dans cette configuration**

Le devenir de la fonction dans la structure prend deux formes, suivant la mission confiée aux Adultes relais :

- soit cette mission fait directement écho à l'un des objectifs de l'association, auquel cas la mesure vient renforcer directement l'action de l'association ; le maintien de la fonction est vivement souhaité et ce, d'autant qu'elle est bien intégrée au sein de la structure ; c'est particulièrement vrai pour les régies de quartier mais aussi les petites associations d'insertion ;
- soit l'activité de médiation, tout en se rattachant au champ habituel d'intervention, concerne des populations bien spécifiques (prostituées russophones) ou permet un élargissement des services rendus dans la structure tel le pré -accueil et le suivi de jeunes hors de l'institution, l'accueil et le suivi des familles venues des pays de l'Est dans une association d'hébergement ; la fonction exercée par l'Adulte relais risque de disparaître au terme du dispositif, et sera au mieux en partie reprise par le personnel en place.

C'est sans doute dans cette configuration d'associations que l'on rencontre des Adultes relais ayant fréquemment démarré un parcours de formation qualifiante dans les métiers du social. Dans les associations de santé communautaire, l'avenir se définit en fonction de l'orientation choisie à un moment donné de leur trajectoire passée et souvent à l'occasion de leur bénévolat ou de leurs premiers contrats aidés dans l'association. Ainsi, observe-t-on une démarche de formation qualifiante par les Adultes relais dépourvus de diplôme (prévention santé) ou par ceux ayant déjà acquis un diplôme pour un diplôme de niveau supérieur (de travailleur social par exemple). Les salariés cherchent alors à consolider leur trajectoire professionnelle. Dans les associations d'insertion ou d'action sociale, le dispositif Adultes relais va également faciliter leur intégration professionnelle en permettant aux personnes de s'inscrire dans un parcours qualifiant qui passe par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Elles vont pouvoir ainsi faire reconnaître les années de pratique acquises sur le terrain, que celles-ci se soient déroulées en France ou à l'étranger, au sein de l'association ou non. Certaines vont ainsi terminer des formations inachevées.

Dans les deux cas, les orientations choisies visent l'animation (BEATEP animation) et le travail social (BEATEP éducateur spécialisé, formation d'éducateur, formation supérieure de travail social), soit des professions reconnues et facilement transférables d'un employeur à l'autre. Comparativement aux associations de la configuration précédente – Aide au développement -, les options pour un maintien dans une activité de médiation sociale et culturelle et pour l'obtention d'un titre de Technicien de Médiation Services (niveau IV) sont nettement moins marquées.

Quelques Adultes relais sont partis au moment du renouvellement de la convention. Nous ne pouvons distinguer clairement qui, du salarié ou de l'employeur, a décidé de mettre fin au dispositif.

Cependant, des évolutions dans le contenu des missions donnent à penser que le salarié avait quelques doutes « professionnels », ou l'employeur de nouvelles exigences. Ainsi un employeur reconnaît que finalement, elle « *n'était pas dans son élément* » dans des activités d'animation d'un jardin collectif. Un autre estime que la personne « *n'est pas suffisamment motivée* »... pour la gestion administrative de l'association et son développement. Mais rares sont les cas de licenciement. Lorsqu'ils se produisent, les raisons, comme nous l'avons déjà vu, sont d'ordre économique.

### **2.2.2. L'exemple d'une association d'action sociale et d'insertion**

Cette association de plus de 1000 salariés illustre la complexité du rapport entre « les devenirs » des Adultes relais sur convention : devenir attaché au poste, devenir attaché à la fonction de médiation, et devenir lié à l'orientation professionnelle des personnes.

Au moment de notre entretien, les ressources humaines et budgétaires conséquentes dont elle dispose<sup>17</sup> laissent envisager, ou bien une mise sur poste de l'Adulte relais sans que cela soit nécessairement dans une fonction de médiation, ou bien une orientation vers un secteur d'activité par le moyen de formations financées par l'employeur. Ici toutes les hypothèses sont envisageables, compte tenu des moyens dont la structure dispose pour mener telle ou telle mission, d'une durée limitée :

*« (...) À un moment donné, on ne pourra plus faire de CDD ; l'action, elle existe encore aujourd'hui donc, on va, selon toute vraisemblance, pérenniser le poste en CDI. Un jour ou l'autre, cette action s'arrêtera (...), les actions de type de celles qu'on a menées dans la ville de X se sont arrêtées, pour en démarrer une autre, c'est souvent comme ça... On ne connaît pas l'évolution, à la fois des finances de l'État et de la politique gouvernementale, donc ce genre d'action qui sont des actions relativement précaires puisque annuelles et liées à des conventionnements particuliers, c'est toujours limité. Soit la personne passe en CDI et puis l'action se termine, et alors, soit on repasse la personne sur un autre dispositif au sein de l'établissement ; il peut y avoir des départs à la retraite ou des gens qui démissionnent, ou vont éventuellement sur un autre établissement de l'association... Malheureusement, si l'action se termine ou par manque de financement, c'est un licenciement économique »* (A5, Directeur de site).

Il apparaît alors que ce sont davantage les rapports entre la personne et l'activité qui influencent l'avenir que les rapports entre la personne et les moyens de financement du poste :

*« La convention vient d'être renouvelée (...) pour 18 mois. Je pense que ça doit être lié au projet que nous avons déposé une demande de renouvellement au vu d'une formation qualifiante. Puisqu'on a choisi d'embaucher cette personne qui n'a pas de qualification professionnelle, on a décidé de l'accompagner dans une formation professionnalisante. Il avait bénéficié dans un premier temps d'une préformation adultes relais qui avait été organisé par le Conseil Régional, enfin un petit truc qui n'aboutissait à rien... Comme on avait transformé l'accueil d'urgence des demandeurs d'asile en établissement social reconnu par l'État, on a dit "Maintenant il faut suivre une formation qui vous permette de faire une carrière (...)" . Donc il a passé des sélections en IRTS, travail social, et puis il a été reconnu capable de suivre une formation de moniteur éducateur au vu de son diplôme d'origine ; il aurait pu prétendre (c'était un peu limite par rapport ses compétences) à une formation d'éducateur spécialisé, mais son diplôme n'a pas reçu toute validation d'équivalence en la matière ; donc, il passe par la case moniteur éducateur, mais nous souhaitons l'accompagner une fois qu'il aura obtenu son diplôme, et on devrait pas avoir de doute... (...) Ce sont aussi des valeurs associatives de développer les compétences par rapport à ça »* (A5, Directeur du département insertion).

Un « marché externe » est ainsi accessible au salarié Adulte relais. Pour celui-ci, le contrat aidé constitue une passerelle vers une stabilisation professionnelle et sociale :

*« (...) On m'a proposé un contrat, au début c'était un CDD, enfin d'essai, et avec le contrat adulte relais. Donc, j'avais un contrat qui était pérennisé qui, un petit peu, me mettait confiance et me donnait*

---

<sup>17</sup> La structure fait régulièrement appel à des contrats aidés, qui représentent un apport de main d'œuvre non négligeable, mais sans être indispensables à son fonctionnement et encore moins à son existence.

*une assurance quand même pour l'emploi, pour la stabilité de la vie aussi (...). Donc en principe j'aurais mon CAP donc mon certificat de moniteur éducateur en avril 2007 (...) Oh, je suis très optimiste, je suis sûr que je vais l'avoir et je suis sûr que mon contrat sera pérennisé ici, ou, avec la formation, je ne pense pas que j'aurai des problèmes particuliers. En tous cas, si je n'avais pas eu ce contrat Adulte relais, j'aurais eu certainement plus de difficultés à demander des subventions, enfin un budget au Conseil Général ou à la DDAS ou aux Assedic pour subventionner ma formation ». (A5, Adulte relais, Médiateur en vie quotidienne).*

### 3. AIDE À L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Cette configuration regroupe une association d'Éducation populaire et des structures rattachées au secteur des transports, soit en tant que société délégataire de service public de transports en commun (EPIC), soit en tant qu'association prestataire d'un service de médiation Prévention/sécurité dans les transports publics, sous la forme d'une entreprise d'insertion ou d'un organisme pour le développement de métiers nouveaux. Toutes ces structures n'avaient pas été interrogées dans l'enquête de 2001.

Ce groupe comprend quatre employeurs, des structures de grande taille de 50 salariés à plus de 2000. Il représente, dans notre échantillon, les plus gros employeurs de contrats Adultes relais : le nombre de conventions pouvant aller d'une dizaine par structure à plus de 100 contrats. Le recours au dispositif Adulte relais constitue une aide à la sélection des personnes<sup>18</sup> pour des recrutements dans la structure même ou pour des entreprises clientes. Il permet de soutenir de nouveaux métiers encore en émergence et/ou de diversifier les recrutements en les ouvrant à de nouveaux publics (recruter des chauffeurs de bus habitant les quartiers populaires desservis par les transports en commun).

Ainsi, les structures développent un volet *insertion professionnelle* : grosses utilisatrices de contrats aidés, à l'instar du dispositif *Adulte relais*, elles utilisent ces emplois comme un *tremplin* pour des personnes en recherche d'emploi ou en difficulté sur le marché du travail. Elles mettent en place des formations qualifiantes dans des métiers en lien, ou non, avec la fonction de médiation sociale exercée.

L'association d'Education populaire rencontrée a pour objectif de lutter pour la réduction des inégalités. Elle mène pour cela des actions éducatives (formation emploi, suivi et accompagnement scolaire, par exemple), culturelles et sportives (loisirs de proximité, vacances, etc.), des actions sociales auprès de populations particulières ou non (notamment, accompagnement des personnes handicapées) et des actions visant le développement de la participation des habitants à la vie de la cité. Ces activités s'adressent donc à tous les âges et tous les milieux. L'association que nous avons rencontrée a réalisé quelques conventions *Adultes relais* peu après le lancement du dispositif (5 contrats en 2001). Ces personnes ont été recrutées pour faire face à des besoins récurrents de main-d'œuvre dans les différents domaines d'intervention :

*« (...) on est aussi dans une dynamique d'emploi très importante parce que nous avons nos activités qui, certes, sont compliquées à gérer parce qu'il y a des temps partiels et quand les gens prennent un boulot avec plus d'heures, il faut trouver quelqu'un [pour assurer]. Donc, on est en perpétuel recrutement par rapport aux activités. On est toujours susceptible de mettre en place demain, après-demain, dans un mois, un nouveau projet, un nouveau partenariat, ou quelque chose d'autre, au fur et à mesure des discussions avec les collectivités en général, d'autres associations, d'autres structures, on a des liens avec la CAF. Les adultes relais, ce*

---

<sup>18</sup> Dans une optique d'ailleurs contre sélective d'ailleurs puisque ne reposant pas sur une expérience ou un diplôme conditionnant l'accès à l'emploi ; ces emplois aidés ont été attribués à des personnes considérées par des institutions sociales et des intermédiaires de l'emploi comme très en difficulté sur le marché du travail.

*dispositif s'inclut, pour nous, dans la politique d'emploi qu'on a, où on est ouvert à tous les dispositifs existant et à tous les profils possibles. (...) »* (A22, Secrétaire général adjoint).

La mission de médiation sociale est interpellée mais n'est pas attachée à une fonction spécifique. Elle fait partie intégrante des différentes activités, que celles-ci concernent la vie scolaire, sociale ou autre :

*« (...) Ça fait partie des champs d'intervention (...) on l'est là sur le secteur "handicapés", c'est un trois quarts de temps, mais on l'est sur le secteur animation quasiment en permanence »* (A22, Secrétaire général adjoint).

À l'issue du dispositif, une embauche durable est envisageable pour les adultes relais qui le souhaiteraient, selon qu'ils acceptent d'occuper l'une ou l'autre des fonctions, quel que soit le secteur d'activité, et en fonction des postes disponibles :

*« (...) la sectorisation, comme ça... on ne spécialise pas les gens parce qu'ils sont sur un type d'emploi [Adulte relais]. Mais ça, c'est contractuel, ça n'induit en rien leurs compétences ou leurs possibilités à l'avenir (...) que les gens partent, s'ils le font... pour eux-mêmes, ça contribue à leur épanouissement, tant mieux.. On n'est pas dans cette démarche-là. (...) il n'y a pas de spécificité à l'adulte relais (...) il y a une sorte d'égalité là-dessus, comme, n'importe quel salarié qui ne serait pas adulte relais ou emploi jeune ou autre... »* (A22, Secrétaire général adjoint).

Des formations sont réalisées. Il suffit que le salarié en exprime la demande auprès du responsable du service compétent : « (...) moi j'aimerais bien être formé sur ... ». S'il existe de bonnes perspectives d'insertion dans l'emploi au sein de la structure pour les Adultes relais, leur devenir n'est pas attaché à un métier de médiation sociale et culturelle :

*« (...) de toute façon, c'est un principe qu'on a (...) [comparativement aux pratiques d'autres structures] nous, on avait déjà intégré systématiquement les personnes. Ça, c'est un choix de la maison, la politique de la maison »* (A22, Secrétaire général adjoint).

Pour les prestataires de service de médiation dans les transports publics, le recours au dispositif *Adulte relais* trouve son origine dans la signature d'un contrat local de sécurité (CLS), qui vise à renforcer la présence d'agents de médiation dans le métro. Cela concerne deux associations qui ont été chargées du recrutement, de l'encadrement et de la formation des *Adultes relais*, mais aussi *d'Emplois jeunes*, pour assurer la médiation prévention dans les transports.

Le partenariat inclut la communauté urbaine de la ville et la société qui assure l'exploitation du réseau de transports urbains de l'agglomération. Les différentes parties prenantes – puissance publique, donneurs d'ordre – ont demandé aux deux prestataires d'embaucher les Adultes relais sur CDI et le projet portant sur un volume important de recrutements (près de 200 conventions Adultes relais réunies par les deux employeurs), le nombre de candidatures étant très élevé sur l'ensemble des dispositifs d'emploi aidé : il y a eu « *énormément de candidatures. Je pense qu'on peut dire qu'à l'échelle de la métropole et de la région, on a vu passer des milliers et des milliers de personnes* (...) » (A19, Responsable d'exploitation).

Les deux structures concernées ne fonctionnent pas de la même façon, mais présentent des points communs quant au recrutement et à l'intégration professionnelle des personnes. Par exemple, l'une et l'autre s'attachent à ne pas faire dépendre, sur le long terme, poste de travail et emploi aidé, ce qui commence dès l'embauche :

*« (...) Et puis l'essentiel du boulot au début, ça a été de faire rentrer dans les crânes que c'est deux choses différentes que d'être adulte relais et d'avoir un CDI (...) [Les personnes embauchées] ne comprenaient pas que, finalement, adulte relais, ce n'est pas un contrat de travail, c'est une mesure, et ça c'était dur. Mais je pense qu'on y est arrivé »* (A19, Responsable d'exploitation).

Il en est de même de la poursuite du contrat :

« (...) La convention AR n'est pas liée au contrat de travail ; le contrat est un contrat de droit commun, le statut d'Adule relais est un statut financier (...). Les salariés qui n'ont plus de mesure Adulte relais ne le savent même pas ; on ne leur dit pas ; (...) ils ont signé un CDI, eux, ils sont sûrs d'avoir un salaire ; ils ne seront pas licenciés non plus » (A20, Directeur de l'association).

Le recrutement a été effectué par les différents partenaires, préfecture, ANPE (réunions d'information collective, etc.), les structures se chargeant des tests et des entretiens. Les employeurs considèrent tous deux que la médiation dans les transports constitue « *un nouveau métier* », ce qui entre en jeu dans les critères d'embauche :

« (...) Il y a le petit jeune qui a fait plein d'intérim, c'est un jeune qui en veut. Vous voyez un jeune avec un CV vide, vous vous dites qu'il aura peut-être du mal, lui ; et souvent on ne se trompe pas trop, notamment pour les plus jeunes et pour les adultes qui ont eu des parcours chaotiques ; la rencontre avec le monde professionnel – et je pense que notre système qui est très, très structuré je dirais, parfois même limite trop rigide –, eh bien les gens, sont vite en difficulté, parce qu'on a une organisation industrielle, c'est lié à l'exploitation du réseau. [Cependant], (...) on était quand même sur des nouveaux métiers, donc, forcément, on insiste moins sur les CV. (...) Le CV, disons, quand vous hésitez entre l'un et l'autre, vous voyez celui qui a trois, quatre, cinq expériences différentes, vous dites qu'il a quand même une certaine appréciation du monde du travail ; celui qui a jamais travaillé, vous dites que ça va peut-être être difficile pour lui. [Par ailleurs, un candidat] peut avoir été au chômage pendant un an, deux ans, parce que la conjoncture économique fait que... Après il postule, il va passer les tests (...), il en veut, on le reçoit en entretien, on sent sa motivation ; même s'il ne connaît rien au métier, on se dit que lui, on va le former, sachant qu'effectivement, dans le recrutement, il y a une dimension de préformation, sachant qu'au départ les gens étaient recrutés sur ce qu'on appelait les SAE, les stages d'accès à l'entreprise. Donc ils ont (...) une journée d'immersion dans le métro avec les autres pour voir comment ça se passe ; à l'issue de ça, se dire que "oui ça m'intéresse vraiment" et on engage un stage de trois mois où la personne est en alternance terrain et centre de formation. Six semaines » (A19, responsable d'exploitation).

L'employeur a également insisté sur la différence entre la médiation avec des métiers qui pourraient sembler voisins : « *Par exemple, beaucoup de gens qui ont travaillé dans la sécurité postulent, mais ça n'est absolument pas un critère intéressant. Justement* » (A19, Responsable d'exploitation).

D'autres qualités personnelles sont également mises en avant, d'autant que :

« (...) les agents de prévention métro font un métier d'utilité publique, ils exercent également dans des lieux publics (...) On va évaluer la personne sur le poste de travail ; pour qu'il n'y ait pas trop de décalage entre le descriptif du poste sur papier et la réalité ; est-ce que ça convient toujours à la personne ? A l'issue de cette évaluation, nous invitons donc la personne à un entretien ; on étudie un peu plus en avant la motivation (...), l'intérêt pour le poste, etc. (...) Les autres qualités après, c'est d'être souriant ; ça ne paraît pas grand-chose, mais c'est énorme ; parce qu'ils vont au-devant de l'usager (...) C'est un métier d'accueil, d'information, de renseignements... Des fois, ça va un peu au-delà, parce qu'il y a des conflits dans le métro qu'ils doivent gérer, ils ont une formation à ce niveau-là ; parfois même, ça n'arrive pas souvent, heureusement (...) On commence par deux ou trois petits exercices très simples : mesurer le degré de stress de la personne, pour éviter que, si on la recrutait, face à une situation plus ou moins difficile, la personne... comment dirais-je... craque, rapidement ; ça peut aller très vite. (...) En termes de recrutement, dans les entretiens, on voit vite si une personne a envie de faire ce métier ou pas ; par son comportement. On voit vite une personne qui saura faire ou qui ne saura pas faire. C'est comportemental. En fait, leur métier est là, c'est leur comportement ; Quelqu'un de calme... Ça rassure les gens aussi. Les gens hyper énervés, ça ne passe pas » (A20, Directeur de l'association).

Enfin, les deux structures, en recourant au dispositif *Adulte relais*, s'inscrivent dans la droite ligne d'une politique de professionnalisation des personnes durant leur parcours d'agent de médiation prévention, l'une et l'autre par des voies qui leur sont propres.

Compte tenu des effectifs recrutés, des évolutions budgétaires du programme *Adulte relais*, des objectifs de pérennisation de la fonction dans les transports et des perspectives professionnelles ouvertes par la médiation, la gestion de la sortie du dispositif a donné lieu à des stratégies spécifiques.

Ainsi, pour réaliser son objectif de consolidation et de professionnalisation dans ces métiers nouveaux d'*Agents de Prévention Métro*, de *médiation sociale*, etc., une association (A19) avait lancé la fonction de médiation dans les transports avec le programme emploi-jeune. Elle utilise les contrats aidés pour permettre à la fois l'émergence de ces nouveaux métiers et constituer, selon les responsables de la structure, une première étape professionnelle, en premier lieu avec l'exercice d'un métier nouveau :

*« (...) les agents de prévention métro font un métier d'utilité publique, ils exercent également dans des lieux publics (...) On va évaluer la personne sur le poste de travail ; pour qu'il n'y ait pas trop de décalage entre le descriptif du poste sur papier et la réalité ; est-ce que ça convient toujours à la personne ? A l'issue de cette évaluation, nous invitons donc la personne à un entretien ; on étudie un peu plus en avant la motivation (...), l'intérêt pour le poste, etc. (...) Les autres qualités après, c'est d'être souriant ; ça ne paraît pas grand-chose, mais c'est énorme ; parce qu'ils vont au-devant de l'usager (...) C'est un métier d'accueil, d'information, de renseignements... Des fois, ça va un peu au-delà, parce qu'il y a des conflits dans le métro qu'ils doivent gérer, ils ont une formation à ce niveau-là ; parfois même, ça n'arrive pas souvent, heureusement (...) On commence par deux ou trois petits exercices très simples : mesurer le degré de stress de la personne, pour éviter que, si on la recrutait, face à une situation plus ou moins difficile, la personne... comment dirais-je... craque, rapidement ; ça peut aller très vite. (...) En termes de recrutement, dans les entretiens, on voit vite si une personne a envie de faire ce métier ou pas ; par son comportement. On voit vite une personne qui saura faire ou qui ne saura pas faire. C'est comportemental. En fait, leur métier est là, c'est leur comportement ; Quelqu'un de calme... Ça rassure les gens aussi. Les gens hyper énervés, ça ne passe pas »* (A20, Directeur de l'association).

C'est le devenir de l'ensemble (poste, personne et activité) qui est pris en compte, dans la perspective de pérennisation et de carrière sur le marché du travail « classique » :

*« Nous voulons absolument travailler sur la consolidation des métiers de la médiation et, en l'occurrence, on estime que les personnes sont en parcours chez nous, que ça soit en emploi jeune ou en adulte relais, l'objectif étant que les bénéficiaires, à savoir le transporteur et la communauté urbaine, pérennisent et financent le poste sans que ça soit effectivement sur ces crédits de contrats aidés (...). Là, on a des postes, des remplacements de gens qui s'en vont, qui vont ailleurs, mais si on avait la possibilité, c'est clair qu'on préférerait rééquilibrer nos effectifs en prenant un peu plus d'adultes [par rapport à des jeunes]. (...) Ça donne vraiment une bonne osmose. On le voit chez nous par rapport à [l'autre association de médiation dans les transports, A20] ils ont des problématiques d'adultes, et... des problématiques lourdes parce qu'ils ont, eux, visé les profils, je dirais, peut-être plus lourds que les nôtres. Nous, avec des jeunes, des adultes, j'ai l'impression que les gens progressent plus vite. Il y a une forme d'émulation qui fait progresser alors que, quand il n'y a que des adultes entre eux ou que des jeunes entre eux... on a vécu ça, nous, avant, il n'y avait que des jeunes entre eux, on crée une culture pas positive, trop renfermée »* (A19, Responsable de la formation et de la professionnalisation).

Les évolutions professionnelles des salariés entrés en contrat adulte relais sur ces postes de médiation semblent s'affirmer :

« On a affaire à des gens réactifs, dynamiques. Ils ne vivent pas l'insertion, ils ont banni ce mot-là de leur vocabulaire. En gros, “on est des pros, il faut gagner plus, il faut nous payer plus, on a envie de que ça aille plus vite, on a envie que les chefs soient meilleurs, qu'on nous paye plus, qu'on soit reconnus”. Il y a cette soif de reconnaissance et ça, je trouve que c'est positif, alors que, dans une dimension d'insertion, (...) on fait ça en attendant...(...), c'est même une fonction d'assistanat je dirais. Je suis méchant je vais vous dire parce qu'on en a vécu certains... (...) [Ici, il y a] cette philosophie de dire : “on professionnalise des gens, on exerce un métier, ça n'est pas de l'assistanat, ça n'est pas de l'insertion” et ça, c'est l'entreprise qui le fait, une structure organisée comme une entreprise, avec les exigences d'une entreprise. (...) on peut commencer à parler de culture d'entreprise. (...) De toutes façons, les derniers mouvements qu'on a eus – parce qu'on a eu un mouvement de grève, protestation, je dirais que c'est la vie classique d'une entreprise. (...) C'est lourd, c'est prenant un mouvement de grève, mais c'est vrai qu'il y a de la vie, les gens, ils tiennent à leur boîte, ils tiennent à leur salaire, à leur condition. Ils ont même réclamé la convention collective ! (...) Et il s'est dit des choses entre eux, ça a mis en route les groupes de travail où ça continue et, franchement, oui, c'est de la vie ! (...) [Les Adultes relais] sont des agents et ils se considèrent en niveau 1 ou en niveau 3, mais pas beaucoup en adultes relais ou en emplois jeunes. Je pense que là, le travail a été, effectivement, de faire la distinction entre ce que c'est qu'une mesure d'aide à l'emploi et le fait d'avoir un CDI. Et c'était l'un des buts pour arriver à une espèce de petite révolution culturelle qui fait que les gens ne soient plus en insertion. Ils ont un vrai métier. Dans une vraie entreprise » (A19, Responsable de la formation et de la professionnalisation).

Pour cela, lorsque les contrats aidés arriveront à leur terme, l'employeur pense recourir pour le financement des postes à une forme d'épargne consolidée, qui revient à faire prendre en charge les emplois de prévention, en fonction du niveau de leur commande, par les clients bénéficiaires du service : en l'occurrence, la société de transport et éventuellement la communauté urbaine.

L'autre structure (A20) s'est engagée également dans un processus d'accès au marché du travail des salariés recrutés en contrat Adulte relais, en partant aussi de l'idée de « nouveau métier » :

« (...) Donc, il fallait réfléchir sur les missions et responsabilités, sur la montée en charge des qualifications, et – je vais peut-être être un peu cru – nous ne sommes pas un centre social. Notre objectif, c'est de faire progresser les hommes et les femmes qui sont dans notre structure et nous mettons les moyens nécessaires, dans la formation, en conseil extérieur, par des professionnels également, du secteur privé et du secteur public. » (A20, Responsable des ressources humaines).

L'association a recours à la fois à la formation et à divers modes de placement de ses personnels, y compris en externe :

« (...) les gens ont été pris en CDI et aujourd'hui, on perd des conventions. Mon client, [la compagnie de transport], ça lui coûte plus cher (...) et n'a pas, on peut le dire comme ça, les moyens de payer (...). Alors, la solution qu'on a trouvée, et il n'y en a pas d'autre, c'est de faire, en interne, un cabinet d'“outplacement” ; on a embauché une spécialiste de ce métier là, qui fait de la recherche d'emploi dans l'offre cachée et qui propose en permanence, aux agents en CDI, des postes. On a eu plusieurs départs (...) Il y a eu 2 ou 3 licenciements pour incapacité physique. En “outplacement”, on a 17 sorties ; (...) il en reste 106 aujourd'hui. Chaque salarié qui part est remplacé par un autre type de contrat, parce que, avec notre statut associatif, on s'est fait agréer entreprise d'insertion (...) ; donc, on peut faire des CDDI, contrat à durée déterminée d'insertion. Maintenant, on ne fonctionne que sous ce type de contrat quand un CDI s'en va. »

« (...) les gens ont été pris en CDI et aujourd'hui, on perd des conventions. Mon client, [la compagnie de transport], ça lui coûte plus cher (...) et n'a pas, on peut le dire comme ça, les moyens de payer (...). Alors, la solution qu'on a trouvée, et il n'y en a pas d'autre, c'est de

*faire, en interne, un cabinet d’“outplacement” ; on a embauché une spécialiste de ce métier là, qui fait de la recherche d’emploi dans l’offre cachée et qui propose en permanence, aux agents en CDI, des postes. On a eu plusieurs départs (...) Il y a eu 2 ou 3 licenciements pour incapacité physique. En “outplacement”, on a 17 sorties ; (...) il en reste 106 aujourd’hui. Chaque salarié qui part est remplacé par un autre type de contrat, parce que, avec notre statut associatif, on s’est fait agréer entreprise d’insertion (...) ; donc, on peut faire des CDDI, contrat à durée déterminée d’insertion. Maintenant, on ne fonctionne que sous ce type de contrat quand un CDI s’en va »* (A20, Directeur de l’association).

Enfin, on observe que chaque prestataire a son propre fonctionnement :

*« [A19] est très différent. Ils ne fonctionnent pas du tout comme chez nous, ils n’ont pas les mêmes objectifs, alors que c’est sur un même métier. Enfin, eux, ont plusieurs métiers. (...) Nous, on est dans l’insertion. La démarche intellectuelle est différente. A [A19], ils n’ont pas les mêmes soucis. Eux ont toujours tourné avec des contrats aidés, CES, CEC, EJ, CAE... alors que nous, une seule mesure, l’Adulte relais... »* (A20, Directeur de l’association).

Troisième cas de figure concernant le secteur des Transports urbains, métro, bus, tramway, celui d’une société délégataire du service public. Engagée dans une politique de renforcement de la sécurité sur les réseaux de transports en commun, le programme *Adulte relais* lui permet de renforcer la présence d’agents de prévention sur les lieux de circulation des usagers. Le projet de sécurité dans les transports est également porté par d’autres partenaires, parmi lesquels une association pour l’emploi. Cette dernière, grosse utilisatrice de dispositifs – les AMIS, NSEJ et autres contrats aidés –, est connue pour ses activités d’insertion dans les nouveaux métiers mais aussi dans les activités telles que les espaces verts, etc.

La démarche de ces acteurs s’inspire des principes qui ont guidé les associations précédentes pour la mise en œuvre du plan de médiation prévention. Aussi, retrouvons nous ici des points communs dans la forme d’usage du programme *Adulte relais* : inscription des personnes dans un parcours d’insertion professionnelle avec encadrement, formation qualifiante et perspective d’intégration sur poste, notamment au sein de l’établissement. Des représentants de la mission ville du département peuvent intervenir pour conditionner le recours à la mesure aux possibilités d’embauche des bénéficiaires sur un emploi pérenne à la sortie du dispositif. L’entreprise générale de transport est directement interpellée en ce sens, par les pouvoirs publics, pour gérer l’intégration des différents contrats aidés en lien avec la *médiation prévention* qui ont été effectués, pour l’essentiel, à l’extérieur de la société, par l’association pour l’emploi :

*« (...) Vu le nombre de postes qu’ils demandaient (plusieurs centaines entre l’association pour l’emploi et la société de transports), il fallait que X [le groupe de transport] réfléchisse à la possibilité de devenir employeur direct »* (Préfecture Y2, Chargée de mission Ville).

Mais, de façon différente des cas de figure précédents, il apparaît ici une sorte d’orchestration des mesures publiques et de distribution des rôles entre structures, pour répondre à la politique de prévention conduite par le groupe : l’une, participant au développement des emplois dans les métiers de la médiation, recrute les candidats et favorise les parcours d’insertion dans cette fonction par le moyen des aides de l’État, l’autre intervient pour la gestion des sorties en jouant le rôle de ses pour la plupart d’entre eux. Cette dernière peut être également utilisateurs de contrats aidés, mais en moindre nombre :

*« Les AMIS – agents de médiation, information, service –, ce sont des gens qui bénéficiaient d’anciens CES ou d’anciens CEC, et qui basculent aujourd’hui sur des contrats d’avenir, ce ne sont pas des adultes relais. Les AMIS sont salariés d’une association (...), et ils sont mis à disposition sur notre réseau, mais nous, on n’est ni leur employeur (...). Les gens qui travaillent sur notre réseau en tant qu’AMIS, parce qu’on est toujours dans un parcours d’insertion, quand il y a une opportunité de les amener vers une sortie vers l’emploi, on leur fait savoir, et là c’en était une. A l’époque, c’était CES ou CEC, on leur propose un contrat Adulte relais pour ensuite sortir, c’est un vrai parcours d’insertion »* (EP21, Chargée de recrutement).

L'activité de médiation a donc été installée avec des contrats aidés successifs et qui continue après la fin des dispositifs :

« *Avant les adultes relais, on avait les contrats emplois jeunes qui sont tous des gens qu'on a pris sur des postes d'agents de médiation, que ça soit en surface ou en métro. Et les adultes relais, eh bien, venaient compléter les équipes d'emplois jeunes. Alors, c'est sûr qu'au départ, il y avait besoin de renforcer, sur certains secteurs, le personnel d'accueil, de médiation. Aujourd'hui, on va répondre différemment puisqu'on n'a plus d'emplois jeunes. Les adultes relais, ça s'arrête. On crée une nouvelle direction de la sécurité avec de nouveaux métiers qui sont occupés par nos agents qui sont aujourd'hui chez nous.* » (EP21, Chargée de recrutement).

L'usage du programme *Adultes relais* par cette société de transport représente moins d'une dizaine de contrats. Il vise la professionnalisation et le recrutement de salariés dans une activité autre que celle de médiation : pourvoir des postes de conducteurs de bus. Le contexte est à la réorganisation générale des services avec d'importants besoins de recrutements sur ces emplois (ils représentent la moitié, environ, des effectifs). Aussi, l'embauche sur les postes *d'Adultes relais* s'est-elle faite à cette condition, devenir conducteurs de bus après un parcours d'agent de médiation prévention et une formation au permis de transport en commun :

« *Avec la nouvelle direction sécurité... enfin, on n'en a plus besoin [des Adultes relais]. Oui, leur mission s'achève. Donc nous, société de transport, notre objectif, c'est de recruter des conducteurs puisque c'est plus de la moitié de nos effectifs ; donc tous les gens qui veulent intégrer l'entreprise de façon permanente, parce qu'adulte relais c'est un CDD... (...) s'ils veulent pérenniser leur emploi chez nous, la seule solution, c'est de basculer conducteur de bus (...) De toute façon, les adultes relais, ils ont été choisis par rapport à, déjà, une zone géographique (...) et ils ont été choisis selon nos critères de conducteurs, receveurs, parce qu'il était bien précisé au départ qu'on rentrait Adulte Relais mais que la porte de sortie, chez nous, c'était le métier de conducteur. Donc, c'était des gens qui avaient des aptitudes relationnelles, commerciales, des aptitudes à la médiation, mais aussi qui étaient motivés pour accéder au poste de conducteur* » (EP21, Chargée de recrutement).

Toutefois, le parcours en tant qu'agent de médiation est associé à la qualification des conducteurs de bus parce qu'il est considéré comme moyen d'acquisition des compétences nécessaires, sans être primordiales, au métier :

« *Ce sont des gens qui doivent avoir une expérience ou du contrôle, ou de la médiation ou de la sécurisation ou de l'intervention, soit au sein de l'entreprise, soit dans leur expérience professionnelle antérieure ; et puis, après, il faut que ça soit des gens qui aient des aptitudes au contrôle, à tenir une position. Il faut que ça soit aussi des gens qui aient une aptitude à la médiation parce qu'effectivement... enfin, on ne leur demande pas d'intervenir de façon musclée, il faut que les choses se passent bien.* » (EP21, Chargée de recrutement).

Sur le petit nombre *d'Adultes relais* recrutés à l'entrée du dispositif, on note un départ, la personne ayant alors formulé un autre choix professionnel, pour lequel elle a été soutenue financièrement par l'association de transport :

« *(...) Il y en a qui ont choisi de faire autre chose. Il y a une dame qui est partie en congé individuel de formation parce qu'elle veut devenir conseillère familiale. Il y a un monsieur qui est à la retraite en fin de dispositif. Il y a un monsieur qui n'a pas réussi à obtenir son permis de transport en commun, donc, son contrat s'est arrêté ; et, vous avez les quatre autres : un déjà qui est à la conduite, qui a eu son permis, et les autres actuellement qui sont en cours de formation permis de transport en commun. (...) Il y en avait une qui était comptable. Il y en a qui s'occupait de la gestion de personnel mais à l'étranger. Chauffeur-livreur ; chauffeur de taxi à l'étranger également. Aide à domicile. Agent de service à l'étranger également. Plombier. Technicien aéronautique à l'étranger (...) C'est une coïncidence, on n'a pas axé notre*

recrutement sur des gens qui avaient une expérience à l'étranger » (EP21, Chargée de recrutement).

#### 4. EXPÉRIMENTATION D'UNE FONCTION NOUVELLE

Le quatrième mode d'usage de la mesure réunit les communes et les collèges. Il représente un petit nombre d'employeurs<sup>19</sup> et de conventions. Cet usage apparaît également nouveau du fait que nous n'avions pu interroger des établissements publics ou de collectivités territoriales lors de la précédente enquête, l'élargissement de la mesure venant tout juste d'être décidé.

Structures institutionnelles, elles connaissent des modalités de fonctionnement attachées à la fonction publique, dont les recrutements par concours, et une utilisation récurrente des contrats aidés, dont le volume peut être parfois relativement important : CES/CEC ; Emplois-jeunes (aide éducateurs dans les collèges). Le recours au programme *Adulte relais* relève vraisemblablement d'une motivation différente de celle des autres emplois aidés. Il s'agit précisément ici de tenir une mission de médiation qui se déroule pour une bonne part hors de l'institution : dans des quartiers dits « sensibles » repérés par les collectivités territoriales ; médiation entre les familles du quartier et l'école, pour les établissements scolaires. Les raisons du recours sont assez complexes : un mélange d'incitation politique départementale ou communale en réponse à un diagnostic comme l'absentéisme ou la violence scolaire dans les collèges ou encore, pour les mairies, la paupérisation de certains quartiers.

La fonction de médiation vient donc s'inscrire dans une ligne d'action plus globale. Elle vient renforcer d'autres mesures décidées localement, soit autour de l'école, soit autour des activités d'animation des quartiers. Dans le cas présent, les *Adultes relais* sont souvent interpellés pour la résolution de situations de tensions ou de conflits. Leur mission sous-tend une recherche de la « paix sociale ». Mais ils sont dans une position assez singulière et expérimentale si l'on considère maintenant la structure des emplois et les fonctions des établissements employeurs.

Travaillant avec divers corps de fonctionnaires (enseignants, ATOS, surveillants pour les collèges ; agents techniques, agents d'accueil, agents administratifs, etc. pour les collectivités territoriales), la marginalité professionnelle des adultes relais est évidente : recrutement hors concours, polyvalence de la fonction comparativement à celle des agents administratifs par exemple, localisation des lieux de travail – souvent hors établissement pour les collectivités territoriales –, finalités du contenu des interventions, etc. Une inscription difficile qui augure, en l'absence d'une volonté politique réelle de création d'emplois pour le maintien de cette fonction au sein de la l'administration, de réelles difficultés d'avenir pour les personnes qui voudraient poursuivre un métier de médiation dans ce secteur.

Trois mairies ont été interrogées. La mission des Adultes relais consiste en l'accompagnement de familles, de personnes en difficulté dans leurs démarches administratives ou leurs rapports aux institutions ; l'animation de la vie publique et sociale dans les quartiers concernés, etc. Participant au règlement de petits conflits, entre voisins de résidences par exemple, ou de problèmes en rapport avec le logement, les impayés de loyer ; leurs interventions se situent parfois à la limite du champ d'autres travailleurs sociaux (assistant social, conseillère en économie sociale et familiale) et demandent à être clairement circonscrites. Mais il apparaît souvent que, parce que les Adultes relais sont identifiés autrement par les familles - soit pour parler le même langage ou connaître plus précisément les difficultés qu'elles rencontrent, soit pour leur mission d'accompagnement, que leurs actions viennent révéler des points d'achoppement des formes habituelles du travail social et favoriser l'accès aux droits d'un certain nombre d'habitants qui en restent jusqu'alors écartés (santé, protection sociale, etc.).

---

<sup>19</sup> Cf. Tableau chapitre 1.

Les Adultes relais ont été recrutés pour cela, leur connaissance des populations et des problèmes rencontrés par les familles, etc. Ils ne sont pas forcément issus du quartier ni du milieu culturel des habitants. Leur devenir paraît difficile à envisager compte tenu d'une remise en cause possible de la fonction de médiation au terme du dispositif, en l'absence d'une création d'un poste spécifique, même si le maintien de celle-ci est fortement souhaité par les responsables de service que nous avons rencontrés.

*« Ce ne sont pas des formations orientées vers un métier ; on considère l'Adulte relais comme un tremplin vers autre chose (...). Les emplois aidés, c'est bien, mais à condition que ce ne soit pas une forme de gestion (...). La municipalité a la même position pour l'Adulte relais que pour les emplois-jeunes : faire la preuve du besoin et le poste sera pérennisé. Selon les regards croisés de la police, de la commune, des HLM, son apport est significatif sur le quartier (...). Dans le futur, si le poste est pérennisé, la personne aura sa place dans le service "vie de quartier" (civisme, préparation des conseils de quartier...). Elle pourrait occuper un poste de catégorie C, avec un objectif de médiation animation. Une des orientations municipales dès 2001 a été la création de maisons de quartier, lieux intergénérationnels, de lien social... »* (M1, Chef du Service solidarité – tuteur Adulte relais).

À défaut, restent les concours pour se maintenir dans un emploi d'agent administratif. Mais encore, faut-il en remplir les conditions (âge, nationalité) et pré requis (niveau de formation ou diplômes) qui peuvent s'avérer être un obstacle pour les personnes qui, bien que formées, ont des diplômes non reconnus en France.

*« Le premier grade de la fonction publique, c'est agent administratif et là, toute personne peut être recrutée sans concours. Après, effectivement, il faut passer les concours »* (M2, Responsable de service administratif – tuteur Adulte relais).

En attendant, des formations sont dispensées pour permettre aux *Adultes relais* de décider de leur orientation professionnelle ou de se préparer à intégrer la fonction publique : adaptation à l'emploi, connaissance des différents services municipaux, participation à des groupes d'échanges à la sous-préfecture, rencontres avec des personnes chargées de l'animation pour une meilleure connaissance des publics, stages en informatique, sur les collectivités territoriales, etc. :

*« (...) Un adulte relais... pour moi, ce n'est pas un métier de seconde zone. Parce que ce n'est pas quelqu'un qui doit subir, c'est quelqu'un qui est actif pour... pour la chose publique originelle, mais aussi actif sur son devenir ; le poste d'adulte relais est un tremplin, mais après il doit aussi lui décider de son avenir et dire : "voilà, ça m'a permis d'acquérir ça, ça et ça et de vouloir aller là". Ce n'est pas quelqu'un qu'on va balancer de service en service en disant qu'on va finir par le caser. Non ! Si c'est ça, c'est un échec. Moi, je suis d'accord pour qu'il y ait des passerelles, qu'il y ait des emplois qui soient aidés parce que ça permet à des structures publiques, privées de... j'idéalise, d'avoir le temps et l'argent nécessaire pour ne pas que ça entame trop leur bienveillance. Je veux bien mais ça, ça dure un temps, et c'est ce temps qu'il faut arriver à définir ; alors il y a le temps juridique, la durée du contrat, et il y a aussi le temps de la création, de l'avancée, et le temps des nouvelles passerelles parce que lui, il crée des passerelles, mais il ne faut pas qu'on oublie ses passerelles à lui »* (M3, Agent de développement social urbain).

La circonstance de recours aux contrats *Adultes relais* dans les collèges où nous nous sommes rendus est particulière. Dans l'un des départements de l'Ile de France, le dispositif a été abondamment utilisé, contrairement à l'ensemble des départements, car la préfecture a systématiquement alloué un médiateur à chaque collège classé ZEP, sous réserve d'acceptation du Conseil d'administration de l'établissement. Étant donné la « crise » ressentie actuellement par les collèges, une présence adulte supplémentaire n'a, bien entendu, pas été refusée. Cependant, les utilisations du poste ainsi créé diffèrent selon les situations.

Parfois *l'Adulte Relais* est chargé de s'occuper d'un élément particulier : dans l'un des établissements, l'encadrement de la classe non francophone est la mission première qui lui a été confiée. Dans les autres cas, on se réfère aux différentes problématiques scolaires : lutter contre la violence, les incivilités et l'absentéisme, assurer la communication avec les familles, notamment immigrées récentes et / ou non francophones.

Les procédures de recrutement sont également de deux types : soit, comme dans l'un des collèges, la médiatrice est connue des personnels avant son embauche par les personnels et est donc pressenti pour être *Adulte Relais* (on retrouve ici le type de recrutement des petites associations), soit une annonce paraît à l'ANPE.

Les salariés chargés de médiation comme *Adultes relais* ont trouvé leur place à l'intérieur de l'établissement, avec plus ou moins de difficulté et après plus ou moins de temps. Cette difficulté d'intégration s'explique facilement par deux points principaux :

- difficulté de trouver une reconnaissance dans un milieu professionnel très normé (diplômes, concours...). *L'Adulte Relais*, qui n'a pas de qualification spécifique, doit trouver une manière de s'intégrer, légitime aux yeux des autres personnels de l'établissement. D'où l'intérêt de proposer une formation qualifiante qui puisse véritablement ancrer la médiation, bien que la richesse des médiateurs provienne a priori de leurs trajectoires originales par rapport aux autres corps de métiers.
- empiètement des rôles de chacun : une explicitation des tâches est souvent nécessaire, car la fonction de médiation « déborde » certains aspects d'autres professions, comme celles d'Assistante Sociale ou de Conseiller Principal d'Orientation. Une fois cette redéfinition matérielle et symbolique admise, l'intégration semble ne plus poser de problèmes.

Mais il faut noter que ces difficultés sont moindres quand *l'Adulte Relais* est placé sous la responsabilité directe du principal de l'établissement. Il peut ainsi profiter de l'assise de ce dernier pour valoriser son rôle. Autre remarque, l'intégration avec les professeurs semble unanimement positive, car ceux ci peuvent décharger sur le médiateur certaines situations où ils se sentent impuissants (difficultés de comportement, de contact avec les familles, etc.).

Nous devons cependant nuancer la place de la médiation dans les tâches quotidiennes des médiateurs. Ceux ci sont souvent amenés, dans le flou qui peut survenir à leur arrivée, à effectuer les tâches d'autres personnels : surveillance, soutien scolaire, secrétariat... Globalement, au fur et à mesure de leur intégration dans l'établissement, les médiateurs sont de plus en plus reconnus, et donc à même de privilégier les tâches en rapport à la médiation proprement dite.

Le travail des médiateurs est généralement apprécié comme utile par les chefs d'établissement, qui ont donc demandé le renouvellement des contrats. La médiation est même estimée « *indispensable* » dans le cadre de la classe francophone ; « *ce serait très bien, un poste permanent* » (C1, Principal du collège). Dans ce département, il est était par ailleurs prévu de doubler les effectifs *Adultes Relais* dans les prochains mois. Sur les quatre collèges rencontrés pour l'enquête, trois ont renouvelé les contrats (*cf. Tableau du devenir des postes*). L'exception est ici le collège C2, dont le Principal nous explique que, face à l'incapacité de trouver une personne qui convienne, il préfère travailler avec un *Adulte Relais* de la maison de quartier.

Quant à la fonction, elle paraît devoir perdurer, tant elle est reconnue par les personnes que nous avons rencontrées, mais est limitée dans le temps par l'échéance des contrats, ce qui dépend des décisions extérieures aux établissements (préfecture, rectorat...).

*« (...) d'ici une semaine, il faut qu'on renvoie les papiers pour un contrat à nouveau de trois ans ; on n'a pas de raison pour le moment de se battre en disant qu'on veut qu'elle ait un poste puisqu'elle l'a, le poste. La question, elle peut se poser si, effectivement, on a des inquiétudes dans trois ans et qu'on nous dit, il n'est pas sûr que le contrat soit renouvelé, etc. Dans ce cas-là, on aura effectivement tous les arguments possibles et toutes les explications de tout*

*ce qu'elle a fait dans l'établissement pour expliquer que le poste est nécessaire et est très intéressant dans un établissement scolaire. » (C3, Principale du collège).*

Cependant, le devenir des personnes reste essentiellement à leur initiative. Les salariés se sont engagés dans des processus de VAE, en médiation ou dans un autre domaine, mais rien n'est prévu pour la suite. Ou bien, les Adultes relais préparent des concours administratifs, dans le domaine juridique par exemple, ou dans l'enseignement, etc., selon leurs formations précédant leur contrat. Une « carrière » dans la médiation comme dans l'établissement semble en revanche peu envisageable :

*« J'en parlais avec eux, quelle est leur perspective d'avenir. L'une m'a dit, elle voulait devenir professeur, il faut voir ; et la seconde m'a dit : "Quand je trouve un boulot, je m'en vais". Elle me l'avait dit mais comme je n'avais personne ! Il fallait bien que je trouve quelqu'un... sans espérer qu'elle ne trouve pas de boulot, parce que je ne suis pas comme ça, mais je l'avais quand même embauchée au vu de la connaissance qu'elle avait de la ville (...) ; une femme de 33 ans (...) qui connaissait bien, qui avait des choses et qui avait déjà ce qu'on appelle une assise ; la preuve, elle a fait du bon boulot avant de partir et cette personne ; j'ai dit : "Bon, tant pis, je la prendrais" mais j'avais bien dit : "Dans deux ans, c'est fini" ; mais elle m'a dit : "Moi, d'ici deux ans, j'aurai trouvé des choses"... et elle avait cherché en même temps, ce qui est tout à fait humain, parce que, vous savez... combien ils sont payés (...), ils sont payés au SMIC ! Ca, c'est un gros problème » (C2, Principal du collège).*

À cause de la non reconnaissance, en termes de salaires et de perspectives d'avenir, de la médiation, il est dans l'intérêt des médiateurs de « trouver mieux » si l'occasion se présente, d'autant plus que beaucoup sont surdiplômés.

Ainsi, les *Adultes Relais* visent plutôt à « rentabiliser » leur expérience au sein d'un établissement en cherchant dans quels secteurs les compétences acquises pourraient être reconnues. Un exemple de démarche spécifique est celui d'un Adulte relais qui compte s'engager dans l'accompagnement, voie plus ou moins proche de la médiation, « le coaching », à la suite des conseils d'un enseignant spécialisé dans ce domaine :

*« J'aimerais bien faire de la médiation, soit ce qu'on appelle le "coaching scolaire" parce qu'il y avait un chercheur de Montpellier qui était ici et il faisait des enquêtes sur les troubles de l'enfance, sur les troubles de l'adolescence (...). C'est le même qui a dit : "Le travail que tu fais, on appelle ça le "coaching. Tu le fais sans le savoir mais c'est exactement ça". (...) Je crois qu'il y a des formations sur le coaching, mais sur la médiation, je ne sais pas. La médiation, ce sont des associations qui... demandent quelqu'un à faire des recherches et puis, au vu de ces recherches, je pense qu'après on verra, technicien en médiation je pense, ça existe. Mais pour le coaching ce sont des études universitaires. (...) Ça peut être dans les entreprises, parce que le coaching ça n'est pas seulement au niveau d'orientation d'élèves. Dans le privé même. C'est possible, c'est-à-dire que c'est quelqu'un qui essaye de travailler avec la personne, de la soutenir, de l'orienter et l'accompagner jusqu'à la réussite de son projet. Donc ça peut d'une manière privée, ça peut être scolaire, ça peut être dans l'entreprise, ça peut être aussi au niveau social. Mais ça me tente quand même... parce que compte tenu de ce que j'ai fait ici, je dis pourquoi pas aller de l'avant » (C1, Adulte relais Médiateur).*

Enfin, l'effet de l'arrivée d'un *Adulte Relais* dans un établissement est l'élargissement des méthodes de résolution des problématiques scolaires. Tout d'abord, un regard plus attentif est porté aux familles des élèves, surtout si celles-ci souffrent de difficultés liées à l'immigration (langage, culture). Les *Adultes Relais*, sauf exception, sont autorisés à se déplacer au domicile des parents, augmentant ainsi la réception des messages du collège au sein des familles. Ensuite, certains d'entre eux bénéficient d'une très bonne connaissance du quartier, d'une meilleure acceptation dans les familles que la plupart des personnels de l'établissement, et sont les contacts réguliers de plusieurs institutions, police, centre social... Leur spécificité (en termes de trajectoire, de position au sein de l'établissement), leur permet de mettre en place des logiques d'actions nouvelles, un regard inédit sur les problématiques scolaires. Ils sont donc les vecteurs d'une ouverture des collèges vers l'extérieur.



## Chapitre 5

# VERS UNE PROFESSIONNALISATION DES ADULTES RELAIS ?

---

La professionnalisation des Adultes relais est déjà en cours si l'on tient compte des moyens mis en œuvre depuis le lancement de la mesure en 2000. On peut y voir l'influence des pouvoirs publics dont les orientations définies dans la dernière circulaire de 2006 insistent en ce sens. On peut y voir également les effets de la territorialisation des politiques nationales, la charge des plans de formation étant déléguée désormais aux régions. Mais il faut aussi rattacher ce processus de professionnalisation et l'inscrire dans la mouvance des actions menées par et autour des Femmes relais, dès les années 1990, pour obtenir des pouvoirs publics une reconnaissance de leurs activités comme métier. Un mouvement qui sera parallèlement accompagné de nombreux travaux sur la médiation sociale et donnera lieu finalement à la production d'un code déontologique, d'une charte de la médiation sociale et d'un référentiel métier.

Il convient de souligner ici que les parcours de professionnalisation s'orientent soit vers la médiation sociale, soit vers un autre métier du social, tel que intervenant santé, animateur culturel, etc., soit vers un domaine d'activité préparant à des métiers spécifiques (conducteur d'autobus, conseillère en économie sociale et familiale). Cela peut prendre la forme d'une préparation aux concours de la Fonction publique, nationale ou territoriale, pour les *adultes relais* embauchés dans les communes.

Dans l'état de nos investigations, nous nous proposons d'aborder la professionnalisation en nous limitant aux pratiques communes observées qui nous paraissent déterminantes du processus. Nous ne ferons donc pas d'analyse approfondie des activités de médiation, ni de distinction entre les parcours selon les différentes professions envisagées par les salariés.

Seront présentés ici, à partir d'extraits d'entretiens, le rôle de l'expérience, des échanges collectifs ainsi que les modes d'évaluation du travail développés par les employeurs pour accompagner leurs salariés. Nous donnerons également quelques exemples de démarches de professionnalisation complétés par des propos sur la formation et la procédure Validation des acquis de l'expérience (VAE) recueillis auprès de l'AFPA, seul organisme habilité, au moment de l'enquête, à valider les certifications de compétences du titre professionnel « Technicien de médiation de services » (TMS).

Dans ce chapitre, nous aborderons surtout le processus de professionnalisation dans le domaine de la médiation sociale sans pour autant négliger la question de la professionnalisation des associations dans leurs rapports aux financeurs, aux salariés, à la conduite du projet associatif (mise en place d'outils d'évaluation, de mesure et de suivi de l'action de médiation), ni celle de la formation des adultes relais vers des métiers déjà existant.

Après avoir rappelé les différentes modalités de mise en formes de la fonction de médiation sociale rencontrées lors de nos entretiens, et sans vouloir être exhaustif, nous aborderons la question des modalités de la professionnalisation et de la formation des adultes relais dans la médiation sociale, les titres et diplômes proposés, ainsi que les perspectives d'insertion professionnelle ouverte à l'issue de la mesure.

## 1. UNE PROFESSIONNALISATION DIVERSIFIÉE AUX OBJECTIFS VARIÉS

La nécessité d'une professionnalisation de la médiation sociale est souvent rappelée par les acteurs, aussi bien par les employeurs d'adultes relais que les agents des services préfectoraux en charge du

programme. Pour les pouvoirs publics, il s'agit de pérenniser la fonction et de consolider le cheminement professionnel des médiateurs, à l'issue de leur contrat aidé par des moyens d'apprentissage, de formation et de reconnaissance des compétences.

Pour les salariés sous convention *Adulte relais*, leur contrat constitue une première étape officielle<sup>20</sup> d'un « *parcours professionnel* » et non un aboutissement. Ce parcours démarre avec l'exercice même du travail de médiation<sup>21</sup> pour s'engager ensuite dans une procédure de Valorisation des acquis par l'expérience (VAE) dont l'épreuve finale est la certification professionnelle attestant de l'existence totale ou partielle des compétences requises.

La professionnalisation, ou le mode d'acquisition du métier, quel que soit le domaine dont relève la médiation (sociale et culturelle, prévention, école/quartier), apparaît dépendre fortement des contextes d'intervention des adultes relais : inscription dans une filière, possibilités de mobilité, moyens d'objectivation des compétences, etc.

## 1.1. Sortir du bénévolat pour en dépasser les limites

Pour un bon nombre d'adultes relais et d'employeurs associatifs, il s'agit d'une fonction auparavant assurée par des bénévoles. On reconnaît aujourd'hui les limites du bénévolat qui ne permet pas toujours d'assurer une certaine continuité de l'activité et ne fournit pas non plus de statut légitime face aux institutions. Cette volonté de professionnalisation des adultes relais s'inscrit dans un mouvement déjà ancien de « *salarisation* » entrepris par le secteur associatif. Prenant l'exemple d'une structure travaillant dans le logement qui emploie beaucoup de bénévoles, un agent de la mission ville d'une Préfecture, remarque à ce propos :

*« (...) il n'y a pas automatiquement, des gens qui sont en capacité des faire des choses dans la durée, parce que les bénévoles interviennent une heure, deux heures et tout ça ; donc là vraiment le rôle des adultes relais est de pouvoir développer des actions entrant dans le cadre du projet de renouvellement urbain (...) et pour la médiation auprès des habitants »* (Y2, Préfecture, chargé de mission ville).

Des responsables associatifs insistent sur la qualification requise par la fonction que ne garantit pas toujours le bénévolat. Certains acteurs n'hésitent pas même à souligner l'incompatibilité relative entre la dimension professionnelle du travail de médiation sociale et sa dimension bénévole :

*« (On peut) trouver une bénévole, mais elle ne fera pas ce que fait (*l'Adulte relais*)... et puis, elle ne le fera pas parce que moi, je l'ai fait pendant dix ans, mais il n'y avait pas de professionnelle qui était là pour le faire. (...) Donc je l'ai fait, moi j'ai même été embauchée par la suite par la ville (...) donc c'était moi la mieux placée (...) pour développer donc ; on m'a embauchée mais c'est vrai que trouver quelqu'un qui remplace quelqu'un qui était salarié, il ne faut pas rêver, il ne faut pas rêver du tout ! Les gens bénévoles, ça va bien, mais... »* (A23, Présidente de l'association).

Les associations de quartier ou celles dont les activités contribuent à la revalorisation sociale d'un territoire, ont recruté leurs salariés pour leurs connaissances du milieu associatif, des populations près desquelles ils sont appelés à intervenir ou encore pour maîtriser une langue spécifique et partager une culture. La plupart des savoirs et savoir-faire des adultes relais ainsi recrutés ont été acquis « sur le tas », soit par une expérience ancienne de médiation spontanée, exercée de manière bénévole au sein d'un groupe d'habitants, soit par le moyen d'autres activités associatives, bénévoles ou salariées. Ils sont complétés lors de l'exercice du travail, par le contact avec des professionnels du social au sein de la structure ou dans le cadre de partenariat ou encore, par immersion dans le quartier.

<sup>20</sup> Le plus grand nombre d'adultes relais interrogés auprès des associations, des écoles, régies de quartier etc. ont été recrutés sur la base de leur expérience, souvent ancienne, dans des activités proches de celles qu'ils exercent au titre *d'Adulte relais*.

<sup>21</sup> Quels que soient le contenu effectif des tâches et les conditions de travail.

Ce type d'expérience est central au moment du recrutement sur convention Adulte relais, comme nous l'avions déjà constaté lors de l'enquête réalisée en 2001-2002. D'ailleurs, la salarisation des bénévoles participe d'une reconnaissance de l'activité qu'ils avaient exercée. Cette préoccupation de professionnalisation du bénévolat existe toujours dans l'esprit des employeurs, y compris dans les petites associations de quartier : « *en donnant des responsabilités aux bénévoles quand ils deviennent adultes relais* » (A8, Présidente de l'association).

Le passage par l'emploi d'*adultes relais* constitue souvent d'ailleurs un tremplin pour l'insertion professionnelle relativement durable des personnes qui n'ont pas pu exercer d'emploi régulier, voire entraîner une évolution professionnelle vers un niveau de qualification plus élevé que le précédent.

## 1.2. Contextes associatifs et professionnalisation des Adultes relais

Cette question est d'autant plus centrale dans ce dispositif que les contextes d'exercice de l'activité peuvent extrêmement varier : type de structure employeurs, mode d'organisation, nature des activités, existence ou non d'autres professionnels, évolution des tâches, etc. (*cf. chapitre 3 où sont abordés les contextes des interventions*). Plus il y a de professionnels de l'intervention sociale, plus la question d'ailleurs se pose (Baron, Nivolle, 2002, p. 50-51).

Les différents types d'acteurs du programme, responsables institutionnels, employeurs, salariés, soulignent l'importance des savoirs imposés par ces emplois. Tous ceux que nous avons rencontrés confèrent à la médiation sociale un statut de métier avec ses exigences d'apprentissage, de formation, de qualification et d'évolution professionnelles.

Aussi, soulèvent-ils la question de la compatibilité entre les exigences professionnelles que requièrent ces emplois reconnus pour leur utilité sociale et les publics destinés à les occuper par le moyen de contrats aidés. N'y a-t-il pas paradoxe à vouloir associer dans un même dispositif, en l'occurrence *Adulte relais*, un objectif d'aide à l'emploi de personnes adultes en chômage ou en situation précaire, qui peuvent être par ailleurs dotées d'une bonne formation générale, et un objectif de « réparation des liens sociaux » ?

« (...) on a des exigences professionnelles importantes. Et en plus on a besoin de gens formés. Eh oui ! On a besoin de gens formés, donc c'est pour ça que les emplois aidés, ce n'est pas simple. (...) C'est paradoxal, hein ! Parce qu'on est censé être dans le social et donc aider les gens en difficulté donc... et puis en même temps on a besoin, pour pouvoir être efficace (...), de travailler avec des gens solides » (A7, Directrice de l'association).

Cette question a déjà été posée à l'occasion du dispositif NSEJ. Elle revient à propos des critères de recrutement des adultes relais.

L'existence du référentiel métier de Technicien de médiation services (TMS) et la procédure de validation des acquis de ces expériences (VAE) permettent aux Adultes relais d'attester leurs compétences et de les transférer vers d'autres organismes et dans d'autres territoires. Cette exigence, de plus en plus marquée, de sortir de simples critères issus d'une « *conception pragmatique de la médiation* » (*cf. chapitre 3*), répond à la nécessité d'inscrire de telles pratiques sur le marché du travail, dans le respect des règles déontologiques et de connaissances sociotechniques, dès lors que l'on sort de la phase expérimentale de ces emplois.

## 1.3. Une interrogation spécifique aux associations inscrites dans une démarche militante

La précédente enquête avait mis en évidence l'existence de tensions entre la forte présence de professionnels et l'adulte relais, le militantisme tendant à rendre la professionnalité « *secondaire, voire incongrue* » (Baron, Nivolle 2002, p. 52). Il semble qu'avec le temps (après trois ans de contrat *Adulte relais* et plus), lorsqu'il y a coexistence au sein d'une structure entre engagement militant et

démarches de professionnalisation, ces dernières s'avèrent de plus en plus essentielles pour l'*Adulte relais* qui n'est pas sûr de pouvoir se maintenir dans l'association ou l'établissement d'accueil, en particulier dans les petites structures aux ressources financières limitées.

Aussi, l'accès à un titre professionnel ou à un diplôme devient la seule voie possible pour maintenir son activité dans le domaine de l'intervention sociale ou en contact avec le public. Et en même temps qu'une meilleure stabilité dans l'emploi, le titre ou le diplôme lui offre des perspectives qu'il ne pouvait connaître dans l'exercice d'une activité bénévole, notamment une évolution salariale et professionnelle, etc., autrement dit suivant les conditions fixées par les conventions collectives.

Bon nombre des structures interrogées, en particulier les associations de quartier, reconnaissent ne pas pouvoir offrir ces possibilités. De petite taille, elles ne se rattachent à aucune branche ou secteur d'activité. Mais la dimension militante y reste la condition première du recrutement comme du maintien dans l'emploi des personnes embauchées dans le cadre de dispositifs :

*« (...) On va pousser les gens à améliorer leurs acquis, à trouver les moyens de développer par eux-mêmes leurs acquis, qu'on considère quelque chose de valable à la base (...) Il y a certaines formations qu'on ne pouvait pas payer (...). Par contre, il y a pas mal de formations qui le sont uniquement par ... parce qu'il y a un volet formation déjà intégré dans le poste... (...) nous, si c'est une formation qui ne nous coûte pas, oui (...) On a des moyens minimums pour fonctionner, mais on n'a pas des moyens pour développer des choses. Par exemple, on aurait besoin de quelqu'un qui ait une formation de graphiste, qui ait une formation informatique, on a besoin de quelqu'un (...) sur la création d'entreprise, parce que c'est un gros chantier, on a besoin de quelqu'un de permanent qui connaisse bien les dispositifs (...) On est une association de militants donc on va défendre le salarié, on défend et on pousse les gens qui sont salariés dans notre association à profiter un maximum de formations ou de temps de formation, parce qu'à la base, les gens ont un savoir-faire mais, si leur savoir-faire, il n'est pas reconnu, parce qu'ils n'ont pas eu la chance à un moment donné de faire telle formation ou d'aller suffisamment loin à l'école... Pourtant, ils ont un savoir-faire parce qu'ils savent par exemple mobiliser les gens, ils savent leur parler, ils savent animer une réunion, ils savent tout ça, ils savent mettre en relation des gens ou avec des jeunes etc. réputés difficiles ou compliqués... (...) On est sur le fil du rasoir, dans des quartiers comme ça ! Tout peut arriver (...) C'est très difficile, et finalement ce sont des petites associations comme ça, de mon point de vue et il y en a d'autres aussi par ailleurs, mais qui essayent de faire un travail comme dans le passé pouvaient le faire les organisations politiques traditionnelles ou syndicales type Education Populaire etc. etc. ; nous, c'est de l'éducation populaire qu'on fait finalement, dans le fond c'est ça. Sauf qu'on n'est pas payé, qu'on n'a pas de moyens, qu'on a fait ça avec des bouts de choses qu'on est obligé d'inventer ou de prendre sur nous-mêmes... Et on a besoin de ces gens-là qui font du lien, qui font de la médiation (...) Il faudrait renforcer ce côté-là, avec plus de reconnaissance, plus d'offre de formation (...) Oui, il faut penser la chose sérieusement, donner un statut aux gens, une vraie reconnaissance, y compris en termes de formation, de carrière ou des choses comme ça... »* (A11, Président de l'association).

Cette tension particulièrement ressentie au sein d'associations est reconnue par des représentants de l'État. L'un d'entre eux donne l'exemple d'une association culturelle privée de moyens et qui se trouve partagée entre la priorité donnée à ses activités associatives et la nécessité d'assurer une formation professionnelle à l'adulte relais, acquise dans un cadre spécifique et non pas uniquement sur le terrain :

*« (...) sur la professionnalisation, je ne sais pas, culture, je ne suis pas spécialiste, donc j'aurais du mal à répondre sur "est-ce que la personne s'est formée et la professionnalisation", mais c'est vrai que c'est une petite structure très militante et je pense qu'il y a la difficulté, enfin qui peut être rencontrée par un adulte relais et qui va avoir du mal à se détacher de ça, c'est le fait de se dire : "Je rends service à une association qui est militante et qui a plein de valeurs, qui y croit, ses bénévoles avancent avec leurs tripes et puis moi, en même temps, il faut que je me professionnalise"... et que les bénévoles se disent : "Nous, de toute façon, on a notre pain quotidien, c'est de croire à quelque chose, la personne nous aide à le mettre en place "... Avec [X : organisation professionnelle du secteur], c'est un peu l'attention qu'a décidé d'avoir très clairement le*

*GPV de dire : "Attention, votre Adulte relais, il faut qu'il se forme, et pas que par vos bénévoles et pas que par [X] qui accepte des formations, mais il faut qu'il aille rencontrer des bailleurs, il faut qu'il aille entendre d'autres paroles, il faut peut-être qu'il aille à la DDE pour rencontrer des gens qui s'occupent du logement social"... quitte à monter un plan de formation, mais vraiment à ce que les employeurs aient idée que ce n'est pas qu'à travers leur bénévolat et à travers ce qu'ils croient que la personne va pouvoir se former et rebondir par la suite. Ca pose en même temps le problème que les "bénévoles", entre guillemets, sont toujours des bénévoles et qu'ils n'ont pas automatiquement le temps et puis cette idée-là (...) Le principe du bénévolat militantisme, enfin c'est limite aussi par rapport à ça » (Préfecture Y2, Chargée de mission ville).*

Avec la disparition des instances de représentation, les associations font l'objet de sollicitations des populations des quartiers pour faire leur porte-parole auprès des institutions. Ce constat effectué lors de la première enquête en 2001 est toujours d'actualité. Les médiateurs peuvent ainsi avoir à jouer un rôle que les institutions ou organisations « traditionnelles », comme les partis politiques ou les syndicats ne parviennent plus à remplir, et dans lequel on peut retrouver des fonctions de « *relais d'opinion* », de « *représentation* », etc. (cf. chapitre 4) :

*« (...) Je pense qu'il peut exister un métier de la médiation... tout simplement parce qu'on est dans des configurations nouvelles (...) J'ai souvent en tête, parce que quand j'étais petit c'était un peu ça, sur le quartier, il y avait des moments importants où on voyait dans les boîtes aux lettres et tout ça des... une présence des syndicats, des partis politiques etc. ; et ça on ne le voit plus et de fait qu'on ne le voit plus (...). C'est la crise et tout ça d'accord mais c'est aussi parce qu'il y a un renouvellement des choses. Les populations qui sont là aujourd'hui ne sont plus les mêmes que celles d'il y a quarante ans, donc elles amènent avec elles des choses nouvelles mais aussi des choses qu'elles prennent dans le creuset. (...) Avant l'immigration africaine (pour aller vite), il y a eu l'immigration portugaise, espagnole etc. et il y a comme une espèce de continuité, et ce renouvellement-là, certaines générations ont du mal à le lire, et à le considérer comme le leur, alors qu'il pose des problèmes qui se sont toujours posés, des problèmes sociaux, enfin des questions liées au travail, liées à la reconnaissance, enfin bon... je ne sais pas, à la participation, à la démocratie locale, enfin tout ça. Donc de ce point de vue-là rien n'a changé mais la façon d'aborder les choses a changé et donc avec ce renouvellement-là, il faut qu'émergent aussi des gens qui facilitent "l'intégration", entre guillemets, ou du moins l'insertion dans un paysage normatif » (A11, Président de l'association).*

#### **1.4. Mieux cerner et évaluer le travail de médiation en interne**

La fonction de médiation sociale des adultes relais reste peu formalisée dans son contenu et son organisation, même si la fonction se définit au fur et à mesure qu'elle est exercée : forte polyvalence des tâches, horaires peu définis ou variables, exercice hors de l'établissement employeur etc. Aussi, doit-on remarquer qu'elle échappe, pour l'essentiel, au cadre habituel qui régit les salariés dans leur emploi.

Face à cette situation, des employeurs ou des tuteurs tentent d'adapter des outils dont ils disposent pour la gestion de leurs personnels à ces postes hors normes que sont ceux de la médiation. C'est particulièrement vrai dans les structures de taille importante ou relevant du secteur public : demande de comptes rendus d'activités, établissement de données chiffrées remises aux préfectures, fiches d'intervention remplies par les salariés, (nombre et nature des actions), discutées avec les personnels d'encadrement et, parfois, les autres salariés, etc.

On peut même considérer que ces modes d'évaluation participent autant de l'apprentissage que de la construction du travail des médiateurs *Adulte relais*. C'est une tentative de mise en forme de l'activité pour cadrer le travail, l'évaluer, faire progresser les méthodes d'intervention, etc. C'est une formalisation, qui n'est pas nécessairement très élaborée, ni quantifiée précisément (cf. chapitre 3 sur les difficultés à mesurer l'impact des actions) et qui reste chaque fois propre à l'établissement. Mais elle conduit à réfléchir sur ce qui entre dans un processus de professionnalisation :

Les adultes relais ont « un regard permanent et constant sur la vie des quartiers. (...) Ils établissent un compte-rendu journalier avec une synthèse hebdomadaire. Ces comptes-rendus et cette synthèse, c'est eux-mêmes qui les écrivent, tels quels. Moi, je les transmets systématiquement aux interlocuteurs concernés, (...) monsieur le sous-préfet, (...) plusieurs personnes de la ville, le directeur des services généraux, la directrice des services techniques, enfin beaucoup d'interlocuteurs qui suivent de très près l'analyse faite par les adultes relais. Pourquoi ? Parce qu'ils ont le sentiment réel du quartier, des habitants, et en même temps, ils peuvent étudier des demandes qu'ils n'ont pas eux-mêmes vus ou que leurs services ne disent pas ou ne remontent pas forcément bien – on le sait tous (...). Et donc, cette lecture des adultes relais est très importante pour l'ensemble des décideurs et, au jour d'aujourd'hui, on transmet toutes les semaines l'ensemble des demandes et ces demandes sont traitées dans les meilleurs délais. » De plus, la structure travaille avec « les Observatoires des Quartiers qui ont des réunions tous les mois et qui associent tous les acteurs et avec lesquels, très régulièrement, on fait le point et le bilan sur leurs actions » (A1, Directeur d'une régie de quartier).

En outre, l'évaluation du travail fait l'objet d'une réflexion sur elle-même, c'est-à-dire sur ce qu'implique l'enregistrement des résultats, des données, et participe ainsi du processus de professionnalisation en contribuant à la construction de méthodes, d'outils mais également à des formations ou de l'auto-formation :

« (...) Déjà nous avons le taux de fréquentation, j'ai créé des tableaux (...), ces dames remplissent avec conscience les tableaux que je leur ai demandé de faire (...), le détail et le récapitulatif du tableau de l'activité mensuelle (...). J'ai demandé à ces dames de faire une formation Word pour pouvoir remplir elles-mêmes leur tableau, parce que, on ne sait pas comment les postes vont évoluer non plus ; maintenant dans quelque emploi que ce soit, dans l'administration, on demande de maîtriser au minimum Word et que c'était aussi une façon de pouvoir accéder à cette formation avec une utilité parce que je pense qu'apprendre à se servir d'un outil informatique si on n'en a pas besoin, ça ne sert à rien, donc comme ça elles sont capables de se remplir leurs tableaux » (M2, Responsable du service administratif).

Cette évaluation peut, d'ailleurs, être réalisée de façon continue, régulière, pouvant ainsi contribuer à faire évoluer les méthodes de travail :

« La journée commence par un briefing ; le chef d'équipe brieve ses agents en fonction des aléas de la veille, et éventuellement, de ce qui pourrait se passer le jour-là (...). Chaque agent est affecté à un binôme, donc 2 personnes qui travailleront ensemble, équipées d'un talkie-walkie, d'un téléphone portable et de quoi prendre note, etc. Sur cette feuille de route, est noté le planning de travail. (...) En fin de poste, ils reviennent au local (...), et là, ils vont débriefer de leur journée, éventuellement améliorer ; par exemple, face à une situation de conflit, les deux agents vont expliquer leur façon de faire, et d'autres collègues vont alimenter ; les chefs d'équipe vont lisser tout ça pour donner la méthode la plus appropriée » (A20, Responsable des ressources humaines).

L'évaluation participerait également de l'intégration des salariés dans le collectif de travail, tout statut confondu, ainsi qu'à l'évolution des pratiques professionnelles :

« La question de l'évaluation avait (donné lieu) à une construction de professionnel. Après, le travail du chef d'équipe terrain doit s'approprier cet outil et le mettre en œuvre et ça a débouché, suite à des négociations, à une grille de classification, et un niveau de salaire (...) » Cette mise en place a demandé du temps, des discussions, des négociations : « on retravaille tout ça en groupe de travail avec des volontaires de façon à ce que les gens non seulement... intègrent le sens de l'évaluation, le bien-fondé de l'évaluation et s'approprient les outils parce que ni l'un ni l'autre n'étaient acquis (...) Donc là on va évaluer et classifier tout le monde, et donc, il y a co-construction d'outils, de grilles, dans la mesure où il fallait absolument qu'il y ait ce dialogue si on voulait que les gens disent : "d'accord, c'est une évaluation, ça a un sens" ». (A19, Responsable de la formation et de la professionnalisation).

Définie de manière interne, cette évaluation ne suffit cependant pas à garantir le transfert des compétences acquises dans l'exercice de la médiation, dans les pratiques professionnelles, et laisse en tout cas sur le sentiment d'un manque de valorisation des efforts, du travail, de l'engagement :

« Franchement, il n'y a rien de vraiment prévu pour la sortie... (...) Pour permettre une sortie par le haut de ces gens, il faudrait peut-être qualifier ou donner un statut plus valorisant à cette expertise-là, dont je parle [celle des adultes relais]. Il faudrait à un moment donné avoir un label qui reconnaît et atteste pour que ce soit vraiment un tremplin pour les gens, parce que ce n'est pas le cas. Soit la personne est adulte relais dans une structure qui a des moyens et qui peut l'intégrer dans sa structure, bon, ça va, ça a de l'avenir ; mais en général, enfin à ma connaissance, ça n'est pas le cas. Les adultes relais, quand on en a plus besoin, ils retournent dans leur truc, ou alors, ils ont eu une expérience à un moment donné, mais moi, j'ai peu entendu de cas d'adultes relais qui ... enfin, je ne sais pas, je ne veux pas (...) alors qu'il y a une certaine forme de reconnaissance sur certains métiers qui sont issus de la politique de la ville, et sur ceux-ci, il y en a pas (...) C'est pour ça qu'on insiste, nous, sur la formation et parce que (...) quand vous êtes permanent à l'association, c'est tous les jours des problèmes, donc à un moment donné, vous avez l'impression de faire un travail ingrat, pas reconnu, vous passez du temps, de l'énergie (...) et qu'il y a une forme d'ingratitude... » (A11, Président de l'association).

#### **1.4.1. Mutualiser les connaissances des activités de médiation sur un territoire**

Des municipalités proposent à leurs médiateurs de mieux connaître les services communaux. Certains départements proposent des groupes d'échanges de pratiques, de partages de diagnostic pour améliorer leur relation avec les populations, à distance des publics et de leurs difficultés, et de perfectionner ainsi leur capacité de diagnostic. Ainsi, en Ile-de-France, une plate-forme de formation multi partenariale a été mise en place en 2002, en direction des *adultes relais* et de leurs employeurs. Elle a permis d'élaborer une offre de formation à destination des médiateurs, avec diverses thématiques comme « *la connaissance de l'environnement local et institutionnel, la gestion du stress et des conflits, l'animation de groupes, l'environnement socio-éducatif, la médiation école-famille, la médiation santé...* » (Ardeva 2005, p. 9-10).

Bien que rares, semble-t-il, des démarches collectives – rencontres entre *Adultes relais*, journées d'échanges, comparaison de pratiques, etc. – sont organisées, notamment à l'initiative de structures du secteur social (Ardeva, 2005). D'autres ont été lancées de manière à créer des collectifs locaux.

Autant de tentatives qui, parce qu'elles favorisent le partage des savoirs, contribuent à l'émergence de bases communes de connaissances et, donc, à la formation d'une expertise propre. Elles participent ainsi du processus de professionnalisation.

« (...) la préfecture proposait des formations et j'avais demandé à ce que, justement, les trois adultes relais des trois collèges (de la ville) aient une formation sur la connaissance de la ville etc. Une formation commune pour qu'ils puissent croiser leurs connaissances et pour qu'ils puissent travailler ensemble » (C2, Principal du collège).

La nécessité d'échanger apparaît également entre structures ayant des activités sur des secteurs ou des territoires proches ou voisins. Les demandes des acteurs (employeurs, adultes relais, pouvoirs publics) peuvent être assimilées à une recherche de construction de la qualification sur un mode *professionnel* de reconnaissance des acquis qui se fait par des *pairs*, en l'occurrence des professionnels reconnus dans le champ de la médiation du social. Aussi certains encadrants d'adultes relais insistent-ils sur l'importance de la confrontation des expertises hors des établissements employeurs :

« J'ai même fait la demande au niveau du DSU, savoir s'il n'y avait pas quelqu'un qui pouvait être le référent éventuellement au niveau de plusieurs adultes relais sur le quartier, parce que ça, ça manque (...) ; je vois certains adultes relais mais je ne les vois pas tous. J'aimerais d'ailleurs savoir combien il y en a sur l'arrondissement, à l'heure actuelle (...) Moi, j'en connais trois ; il y en a deux avec qui j'ai des relations plus courantes parce que ça se trouve comme ça ; l'autre, ça aurait été possible mais on travaille moins sur les aspects Sida et toxicomanie donc, nous, on renvoie plutôt sur d'autres associations spécialisées (...) Je trouve que ça serait intéressant d'avoir au moins une réunion par trimestre pour savoir ce qu'on fait, ce vers quoi on va, quel sentiment on a de l'évolution du quartier, ce qu'on peut y faire » (A15, Membre du bureau).

## 2. LENTE ÉMERGENCE D'UNE PROFESSIONNALISATION DANS LA MÉDIATION SOCIALE

Les premières revendications portées par les femmes relais, pour la reconnaissance professionnelle de leurs activités de médiation, ont suscité de larges débats : ces activités s'inscrivent-elles dans le champ des professions du social et souscrivent-elles aux exigences de ces métiers ? L'une des critiques formulées à l'encontre des activités des femmes relais tenait précisément à l'empathie, au manque de distance, qu'il pouvait y avoir entre ces femmes et les familles auprès desquelles elles intervenaient. Cela a donné lieu à des travaux d'analyse sur les pratiques (Profession banlieue, 2000) et, aujourd'hui, des éléments de déontologie attachés aux professions du social s'appliquent à la médiation sociale :

[Les médiateurs travaillent dans] « *la disponibilité, et la proximité est bien inscrite dans le référentiel ; mais la proximité se construit aussi. C'est la démarche : être proche des habitants, faire une étude de territoire, être capable de décoder pour lever les incompréhensions, agir sur les tensions, les conflits... Bien sûr, beaucoup d'Adultes relais font plutôt de l'accompagnement, c'est dédramatiser, décoder, pour la vie quotidienne, dans des contextes différents, la santé, pour les personnes démunies, etc. Donc, accompagnement, diagnostic, orientation... permettre que les personnes accèdent à leurs droits, et à leurs devoirs ; on travaille sur les deux, et c'est là où la professionnalisation est importante : "qu'est-ce que je dois faire ?"* Donc, la neutralité, l'impartialité, dans les deux sens, aller vers, mais aussi rappeler... tout en restant en empathie ; ne pas prendre parti ; il y a toujours une part de subjectivité, mais le professionnel en a conscience, c'est la différence, et on va la gérer. Aujourd'hui, on voit que des personnes travaillant pour telle ou telle communauté ne souhaitent plus le faire, souhaitent évoluer, travailler dans d'autres contextes » (Responsable du projet TMS à l'Afpa).

### 2.1. Forte proximité de la médiation sociale avec d'autres métiers du social

On peut établir une proximité entre la médiation sociale et les métiers du social. Sans développer ici l'analyse sur le sujet, nous restituons plutôt quelques observations données par les acteurs interrogés à ce sujet montrant comment la médiation sociale, telle qu'elle est pratiquée par les *adultes relais*, cherche à se différencier du travail effectué par des personnels du secteur social.

Pour certains, les interventions des adultes relais sont plutôt collectives, au contraire de celles des travailleurs sociaux qui sont données pour être individuelles :

« *Les assistantes sociales ne peuvent pas procéder à ce travail de lien parce qu'elles traitent les cas individuellement, alors que nous, on est sur le collectif. Nous, notre action, elle est exclusivement collective. On est sur du collectif ; de plus, les assistantes sociales, qui font un excellent travail par ailleurs (...), reçoivent les gens dans leurs bureaux, sauf quand on a des permanences d'assistantes sociales qu'on peut mettre en place dans les associations ou les centres sociaux ; mais leur fonction est plus institutionnalisée que la nôtre. Nous, on est directement sur le quartier. Nous, on est directement sur la rue ; nous, on est directement en contact avec la famille et notre rôle, entre autres, par exemple avec les services sociaux, c'est justement de faire le lien entre les familles et les services sociaux parce qu'on s'aperçoit très souvent qu'on a des familles qui ne bénéficient pas de leurs droits, qui ne connaissent pas leurs droits, qui ne se sont jamais signalé aux services sociaux. Avec la CAF par exemple, quand on fait un point, on s'aperçoit qu'il y a des familles qui ne sont pas connues par la CAF, ou qui sont mal connues par la CAF et qui ne bénéficient pas de tous leurs droits et notre rôle à nous c'est justement ça : c'est d'être proches des familles (...). C'est extrêmement important, c'est de faire en sorte que les familles nous confient, nous disent des choses, nous parlent de leurs difficultés* » (A7, Directrice de l'association).

D'autres, employeurs ou tuteurs, fixent des limites afin de délimiter clairement les domaines de compétences de chacun et d'éviter le risque de chevauchement entre les interventions de l'adulte relais et du travailleur social :

*« (...) la grosse difficulté, (...) c'est de montrer aux institutions qu'il y a une personne, qui est là pour remplacer personne dans l'institution, mais qui va se rendre indispensable. (...) Par exemple, montrer, qu'à un moment donné, parce qu'il y a le barrage de la langue... parce que ces personnes-là ont une double connaissance, de la culture française et de la culture du pays dont elles sont originaires, qu'elles peuvent mieux comprendre certaines choses ; donc, qu'elles sont indispensables, mais qu'elles ne sont ni assistantes sociales, ni aides ménagères, ni... C'est autre chose. Et la grosse difficulté est de créer, disons-le, une nouvelle profession, indispensable. (...) Ça a bougé, au niveau institutionnel et au niveau des personnes. Les premières réunions avec les assistantes sociales, elles étaient toutes griffes dehors ; elles se disaient : "elles vont nous prendre la place" ; là, la dernière réunion, elles ont compris qu'elles avaient leur place, toute leur place, que rien n'était pris, mais qu'on avait besoin d'un plus » (A16, Responsable associative).*

Parfois, et comme cela a été remarqué à plusieurs reprises précédemment, le contenu des activités de médiation tendent cependant à se rapprocher d'autres secteurs, tels celui de l'animation culturelle, bien que subsiste une dimension sociale. On peut citer à ce propos l'exemple d'un centre social qui a recruté un *Adulte relais*, après le départ d'un stagiaire, pour animer un lieu d'accueil pour les personnes âgées immigrées du quartier. Le milieu de travail, relevant du secteur socioculturel, donne la possibilité de s'intégrer dans ce secteur, d'autant que le travail de l'*Adulte relais* est très proche, voire identique à celui d'un animateur (il est animateur loisir, en CDI, sous la convention collective 'animation loisir'). D'ailleurs personne ne sait qu'il est *Adulte Relais*. Pendant son contrat au centre social, il a suivi une préformation BEATEP ; il souligne l'importance « du terrain » et est justement en attente d'une réponse à son dossier de VAE (A10, Responsable du centre social).

Enfin, la reconnaissance de la médiation comme métier résulte de démarches déjà entreprises et en cours d'évolution, avec la nécessité d'homogénéiser, d'harmoniser les qualifications, les compétences, etc. :

*« (...) On propose différentes prestations, sur le métro, mais également dans les établissements dans le cadre du dispositif des correspondants réseaux éducatifs. On a monté une action avec [un organisme], c'est l'accompagnement handicapés. (...) Là, actuellement, sur un projet de correspondants de nuit sur le secteur (...). Donc, nous notre option c'est le développement de l'activité de médiation sociale. La médiation est un nouveau métier. Ca le reste ! La clé d'entrée, effectivement, chez nous, c'est le métier. Les métiers de médiation. Et effectivement, aujourd'hui, le débat national, c'est que les métiers de médiation ne peuvent pas rester éternellement des métiers, disons, des activités d'insertion ; ça doit se consolider parce que ça nécessite des compétences, des savoir-faire, donc c'est un métier à part entière. On sort d'un colloque à Paris (...) sur les métiers de médiation sociale, c'est clair que c'est ce que souhaitent afficher tous les acteurs de la médiation. Quitte à réfléchir effectivement sur un texte national sur les métiers de médiation, aujourd'hui il y a des formations qui sont agréées, structurées, il y a un parcours qui est défini autour du métier de la médiation sociale. Et je pense qu'on est vraiment à la frontière entre le service public, l'économie sociale et même peut-être l'initiative citoyenne » (A19, Responsable d'exploitation).*

## **2.2. Rappel historique de la création du titre professionnel de Technicien de médiation services**

Nous proposons une présentation synthétique de l'histoire des étapes qui vont conduire à la création du titre professionnel de « Technicien de médiation de services » (TMS) :

**1995 - 1997** : production d'un code déontologique et d'un référentiel métier Femmes relais

- Lancement d'un groupe de réflexion sur la professionnalisation des femmes-relais par Profession Banlieue avec la participation des associations Femmes relais ; les échanges s'élargiront par la suite au niveau européen (Allemagne, Italie, Pays-Bas, Belgique, France etc.) ;

- Premières élaborations d'outils : une charte de la médiation sociale par l'association Femmes Inter Association Inter Service Migrants- FIAISM -) ; un code déontologique puis un référentiel « Métier - Compétences Femmes relais » publiés en 1997 par Profession Banlieue ;

#### **1998- 2000 : amplification des travaux sur la médiation... sociale**

- Revendication d'une reconnaissance de la médiation sociale et culturelle comme métier du social : refusée par le ministère des Affaires sociales, une possibilité d'accès aux métiers du social et à leurs diplômes sera cependant ouverte aux Femmes relais à la demande de la Direction de la population et des migrations (DPM) avec la mise en place d'une préformation par l'Institut régional du travail social (IRTS) ;

- Juin 1999 : la médiation sociale sur les quartiers populaires s'inscrit dans les débats politiques suite au rapport parlementaire Rodrigo – Bourguignon, sur la politique de la Ville ;

#### **2000 - 2002 : organisation collective des Femmes relais et début d'une politique**

- Les associations de femmes relais s'organisent en fédération : création de l'ARIFA ;

- Soutien de la Délégation aux droits des femmes : à sa demande, une formation longue en alternance, spécifique à la médiation sociale et culturelle, est montée par l'IRTS ;

- Avril 2000 : publication de la circulaire Adultes relais par le ministère de la Ville qui vient reconnaître les activités de médiation sociale et culturelle et les étendre aux les quartiers « sensibles » ;

- A partir de septembre 2000, différents travaux accélèrent les avancées, parmi lesquels : le rapport de Claude Brévan et Paul Picard qui met en évidence l'apport de la médiation sociale - remis au ministre délégué à la Ville, il est intitulé « *Une nouvelle ambition pour les villes, de nouvelles frontières pour les métiers* », ; les conclusions d'un groupe de travail interministériel présidé par Yvon Robert qui énoncent les grands principes de la démarche de médiation sociale dans le cadre d'une charte de référence ; à la demande du ministère de l'Emploi, de la DGEFP et en partenariat avec la DIV et les partenaires sociaux, l'Afpa est chargé d'élaborer un référentiel de certification de la médiation sociale ;

#### **2002 – 2004 : Référentiel TMS et perspectives diplômantes par la VAE**

- Élaboration du référentiel emploi activité compétences – REAC – de certification de la médiation sociale pour le titre professionnel TMS – *Technicien Médiation Services* – de niveau IV, par l'AFPA et ses partenaires ;

- 2004 : homologation du TMS par le ministère de l'Emploi et inscription au Répertoire national des Certifications professionnelles ; les femmes relais peuvent désormais accéder à un titre professionnel de la médiation sociale, notamment par la Validation des acquis de l'expérience ; la VAE, voie ouverte par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002, offre aux personnes non diplômées, attestant d'au moins trois ans d'exercice d'une même activité, des perspectives de certifications de leurs compétences ;

- Mise en place de formations courtes pour les personnes expérimentées (Afpa et IRTS) en vue de préparer les candidats à la VAE aux trois certificats de compétences et à l'épreuve finale de la procédure ; au niveau de la Région Ile de France, une plate forme de formation coordonnée par l'Ardeva et financée par le CRIF, prépare à un titre de niveau V, proche de AMIS (médiation pour la prévention sécurité dans les transports en commun) ;

- Mise en place d'une formation longue qui ouvre une voie d'accès au titre professionnel TMS aux personnes non expérimentées ; la préparation se fait alors par alternance et l'évaluation en contrôle continu ;

**2006– 2007 :** de nouvelles actions sont lancées pour obtenir des différents ministères une reconnaissance dans les conventions collectives.

### **3. FORMATION ET VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE [VAE] AU SERVICE DE LA PROFESSIONNALISATION DES ADULTES RELAIS**

Les formations sont suivies pendant le contrat *Adulte relais*, et sont parfois proposées ou prévues par les structures. Elles s'inscrivent dans le prolongement d'une expérience qui trouve matière à s'exprimer à travers la fonction de médiation sociale pour s'adapter ensuite aux orientations choisies.

Globalement, dans notre enquête, on peut estimer que, dans les petites structures associatives, les collèges et les communes (l'estimation est plus difficile dans les grandes structures), environ 70 % des salariés *adultes relais* ont commencé une formation qualifiante, notamment une procédure de certification de leurs connaissances par la VAE au moment où nous les avons interrogés.

Ces démarches de formation, en alternance de leur travail, sont généralement soutenues par les employeurs en vue d'une insertion dans la structure en cas de disponibilité de poste ou dans une autre structure sur un poste de même nature. Recommandées par les différentes circulaires, elles sont devenues plus effectives au fil du temps grâce aussi à la vigilance des responsables des *Missions ville* du département. Les dispositions réglementaires les plus récentes insistent à nouveau en ce sens (*cf. circulaire du 31 mars 2006, cf. chapitre 1*).

Il existe différentes filières de « qualification » possibles pour les adultes relais, selon les orientations professionnelles qu'ils choisissent :

- celles conduisant à un titre professionnel orienté spécifiquement sur la médiation sociale, tel que le TMS, ou intégrant une dimension de médiation comme celui d'intervenants santé, animateur de jardin collectif, etc. ; tous ces titres reposent sur des référentiels métiers, d'emplois repères (DIV, CNFTP 2004).

- celles conduisant à un diplôme reconnu par l'Éducation nationale, Jeunesse et Sports etc., qui permettent d'exercer une activité de médiation dans des domaines d'activité différents et variés ; c'est l'exemple du BEATEP pour l'animation socioculturelle, de Master européen en médiation avec une définition européenne de la médiation, du diplôme d'éducateur spécialisé ou de formation supérieure du travail social ; ils peuvent être de niveau CAP, baccalauréat et plus.

Qu'il s'agisse de titre professionnel ou de diplôme, les personnes expérimentées peuvent y accéder par la VAE. Nous reviendrons plus longuement sur cette procédure. Auparavant, il paraît intéressant d'aborder le volet formation en limitant nos propos aux possibilités offertes aux adultes relais qui souhaitent se professionnaliser comme médiateur social.

#### **3.1. Formations longues et formations courtes de la médiation**

Se former dans le métier de la médiation sociale est aujourd'hui possible. La voie la plus connue est celle préparant au titre de Technicien Médiateur Services, de niveau IV. Elle offre des possibilités de formation longue ou courte et offre des perspectives professionnelles : « *la pérennisation n'étant pas toujours possible dans les associations, c'est un élément de motivation pour évoluer* » (Responsable du projet TMS à l'Afpa). En outre, elle répond à la nécessité exprimée par des adultes relais de travailler dans un autre quartier pour pouvoir retrouver ainsi une vie privée (*cf. chapitre 4, sur la disponibilité excessive demandée aux adultes relais par les populations qui les sollicitent au-delà de leurs temps et lieu de travail*).

Le titre professionnel de TMS vient s'ajouter à d'autres offres de formation mises en place dès les années 2000 mais de niveau inférieur, le niveau V. A qui s'adresse-t-il ? De quoi s'agit-il ? Comment se décide l'orientation vers une formation courte ou longue ?

La formation de longue durée en TMS est ouverte aux personnes qui souhaitent accéder au métier mais dont les acquis de l'expérience en médiation sociale ne sont pas suffisants pour envisager une procédure de validation et obtenir les certifications prévues par le titre professionnel. Elle est largement axée sur l'acquisition de compétences par la pratique, plus que de connaissances, et porte sur trois domaines déterminés : « *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* » (Référentiel Afpa, TMS).

En outre, cette formation s'inspire beaucoup du dispositif Nouvelles qualifications, lancé par Bertrand Schwartz, pour le repérage des compétences conçu en interaction étroite avec les situations de travail :

*La formation longue est de « 910 heures, dont au moins 50 % en alternance (...), une alternance intégrative ; il y a une recherche d'interaction maximale entre la situation de travail et la formation, avec un élément très important : l'analyse de pratiques (non sur la formation académique) ; une formation plutôt “expérientielle”, qui privilégie la personne, la situation de travail et l'emploi ; l'interaction permet de professionnaliser la personne, de professionnaliser le poste de travail, et parfois d'interagir et de re questionner les organisations du travail ; “parfois” parce que ce n'est pas toujours facile de réorganiser l'activité pour des personnes qui passent du statut de bénévole à CES, CEC à AR..., toute cette évolution qui n'est pas évidente »* (Responsable du projet TMS à l'Afpa).

La pédagogie part de l'expérience des personnes, de façon à ce qu'elles parviennent à identifier les activités, les contextes d'intervention et définir les compétences interpellées. Il s'agit bien ici de se réapproprier les savoirs. Cette formation participe donc de la construction d'une identité professionnelle transférable :

*« Pour les médiateurs sociaux Adultes relais (...) au fur et à mesure, il y a prise de conscience pour donner un cadre, pour professionnaliser, conscientiser ses compétences (...) par des outils, la verbalisation... pour que les personnes se sentent – c'était leur questionnement, conscient ou non – “qui suis-je ?”, parce que parfois montrés du doigt, appartenant à telle ou telle ethnie, culture... on travaille beaucoup là-dessus aussi. Ce n'est pas la culture d'appartenance, mais la culture de l'environnement et de l'association, etc. (...) C'est faire évoluer pour se sentir appartenir à un corps de métier, sans être travailleurs sociaux (on est dans les services de proximité). Son action s'inscrit bien dans le champ de l'action sociale, mais ce n'est pas un travailleur social. C'est travailler pour se sentir appartenir au corps des médiateurs sociaux, pour avoir cette identité professionnelle. Ce sentiment là est très important. C'est la compétence qui prime, non la langue ou la proximité culturelle ou sociale »* (Responsable du projet TMS à l'Afpa).

L'approche de la médiation sociale se veut générale pour des interventions dans différents domaines, aussi bien la santé, le logement social, l'hébergement d'urgence, que sur les quartiers, la parentalité, etc. où l'aspect culturel est fortement sollicité : « *l'inter culturalité, pour les femmes relais, qui le réclamaient ; mais pour nous, c'est un peu le quartier, c'est transverse* » (Afpa).

*« La transférabilité, l'enjeu est là aussi. “Est-ce que demain je suis capable de travailler ailleurs ?” Un bon accompagnement, quelques formations courtes, pour s'approprier des outils, sont utiles pour se décentrer par rapport à son poste de travail. (...). Ca sert à avoir des repères, un cadre juridique, non pour connaître des articles mais pour évaluer une situation et en référer à qui de droit ; et la déontologie ; les limites de compétences et les limites personnelles, un travail sur soi s'opère durant la formation »* (Responsable du projet TMS à l'Afpa).

Les formations courtes durent une vingtaine de jours. Elles reposent sur les mêmes principes : l'alternance pour permettre aux personnes de poursuivre leur activité tout en questionnant leurs pratiques. Elles sont généralement suivies par des adultes relais dotés d'une longue expérience de médiation sociale, engagés dans une procédure de VAE. Ces formations permettent de recueillir les

informations complémentaires, de formaliser leurs compétences et construire les connaissances demandées par les documents de certifications qui vont leur permettre de capitaliser leur expérience.

« *Question d'opportunité, tout simplement pour suivre une formation longue ou une formation courte. Autrement, des personnes n'ont pas nécessairement besoin de la totalité de la formation* » (Responsable du projet TMS à l'Afpa).

D'autres formations de très courte durée sont également offertes aux adultes relais par la région Ile de France. Il s'agit de journées organisées sur des thèmes touchant le domaine de la médiation comme celui de la connaissance des partenaires financiers, institutionnels, des questions administratives ou plus déontologiques (*cf. supra* ce qui est dit sur la plateforme de formation).

### 3.2. Formation vers d'autres métiers

Dans le secteur des transports, une structure donne l'exemple d'une démarche de professionnalisation pour les adultes relais se rattachant à une variété de filières de formation et conduisant à différents types de diplôme et de niveau de formation :

« *Là, on a une grosse rafale de gens qui vont avoir le titre AMIS, qui est niveau 1 et niveau 5 et qui est l'équivalent du CAP de médiation. C'est un titre ministère du Travail alors que CAP c'est l'Éducation Nationale. Il y en aura d'autres qui vont avoir le TMS – Technicien médiation services – qui est un niveau 4 ; et d'autres qui vont s'orienter vers le BPJEPS [Brevet professionnel de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et du Sport], ancien BEATEP, brevet animateur, donc un titre Jeunesse et Sports de niveau IV aussi, option médiation, il vient d'être homologué. L'originalité chez nous, c'est qu'il y a eu un gros travail de fait avec le Conseil régional, la formation continue, les centres de formation, et les deux principaux opérateurs de médiation, nous-mêmes et une autre structure (...) surtout nous en fait, la demande venait de nous. Ca a commencé ça l'année dernière et c'est bien en route... de construction d'une plate-forme justement où, par la VAE, les gens vont obtenir ces titres, ces diplômes (...). Mais ça ne sera pas des démarches individuelles, c'est dans le cadre de la plate-forme donc, c'est de façon collective que les dossiers de VAE sont construits et suivis. (...) Nous on a, de toute façon, tout de suite, là, allez ! 20 à 25 personnes qui vont avoir le diplôme d'AMIS sans faire de formation. Ca va être validé tout de suite avec 100 % d'allégements sur le BPJEPS ; les gens sont plus demandeurs de la formation, ils ne vont pas chercher l'allégement parce que le diplôme est construit de cette façon-là, la formation est construite de façon, je dirais, globale, on ne peut pas trop saucissonner ; en plus il y a beaucoup de travail de groupe dans le BPJEPS et donc ils ne sont pas... en général, c'est des jeunes, là, qui sont correspondants en réseau éducatif qui travaillent avec les collégiens, donc qui ont une forte coloration socioculturelle, ils ne sont pas du tout demandeurs d'allégement eux, au contraire ! Ils ont adoré construire leur diplôme d'un bout à l'autre. Mais enfin, c'est en route, là on en a 8 et là dans les semaines qui viennent on en a 30 qui sont diplômés ». (...). La structure a recours également à la VAE : « Maintenant, les premiers ont trois ans d'expérience en médiation, et l'évaluation, notamment pour les 30 premiers là, a démontré qu'avec le diplôme, ils seraient 'au niveau au-dessus', entre guillemets ; donc forcément on se donne aussi les moyens de les amener à valider cette expérience » (A19, Responsable de la formation et de la professionnalisation).*

Un autre exemple montre comment le montage de formation opéré par la structure est intégré à sa politique de gestion :

« *Avant, chaque filiale du groupe faisait son outplacement elle-même ; les taux de sortie ne sont pas excellents, on peut les augmenter (...); mais on va avoir une cellule d'outplacement au niveau du groupe. Donc, on veut améliorer ce qu'on appelle 'le taux de sortie' à l'emploi. Ce n'est pas bien qu'un salarié sans emploi vienne faire un parcours de 2 ans chez nous et au bout de 2 ans, on lui dit 'au revoir, merci, tu retournes aux Assedic' ; ce n'est pas notre truc ; notre truc, c'est que les gens retrouvent un emploi derrière. Donc, on finance beaucoup de formations pour les adultes relais ; sachant que les formations coûtent cher, évidemment –, plus de 13 000 heures en tout ; en coût, on dépasse 100 000 €. Le Conseil régional donne beaucoup ; on est subventionné environ aux trois quarts ; et après, c'est l'OPCA qui intervient » (A20, Directeur de l'association).*

### 3.3. Validation des acquis par l'expérience [VAE]

On a vu précédemment, à propos du devenir des Adultes relais, que les salariés s'engageaient largement dans diverses filières de formation et que les possibilités ou orientations professionnelles étaient variées. La médiation sociale est l'une des voies choisies parmi d'autres par les *adultes relais* pour assurer leur devenir professionnel à l'issue du dispositif. Le secteur social reste bien sûr la voie la plus souvent visée (conseillère familiale...). Mais d'autres sont possibles, plus ou moins proches, comme l'animation culturelle, ou dans un jardin collectif, etc. Nombre d'adultes relais dotés d'une longue expérience peuvent recourir à cette procédure pour s'orienter vers le métier de leur choix.

Dans le domaine de la santé communautaire, la VAE est utilisée pour des titres ou diplômes spécialisés bien que, dans l'enquête, très peu de personnes soient concernées :

*« On a actuellement une intervenante de prévention santé qui est engagée dans le processus de VAE, elle a déposé son premier dossier, elle attend la prise en charge et la suite du cursus (...), c'est une VAE d'éducateur spécialisé »* (A13, Directeur de l'association).

C'est une piste saisie pour la professionnalisation des adultes relais, même si la démarche « est complexe ». Elle demande toutes sortes d'investissement, de la part des employeurs comme des salariés :

*« J'ai déjà pris contact avec la direction de Jeunesse et Sports ; on avait une réunion commune de plusieurs personnes qui souhaitaient passer la VAE ; donc j'ai vu à peu près comment il fallait s'y prendre. J'ai fait déjà une demande de dossier auprès de (organisme de formation) qui permet d'avoir 24 heures de disponibles pour justement la préparer mais, à mon avis, les 24 heures ne suffiront pas ; pour moi, ça me paraît évident ; surtout par rapport au projet que j'ai mené, donc ça va être le jardin, puisque ça correspond au BEATEP environnement nature. Donc, il va falloir que je voie comment je fais ça, soit je prends le temps en congé non rémunéré, soit en horaire récupéré parce que c'est vrai qu'on est souvent... »* (A15, Membre du bureau).

Ainsi la médiation dans les transports laisse-t-elle augurer de nouvelles perspectives de professionnalisation à l'intérieur de la branche qui peuvent déboucher à terme sur la création d'une nouvelle formation.

*« C'est un nouveau métier. Et c'est un vrai métier. C'est pour ça qu'on va probablement faire une formation de CAP de médiation ; et pour ceux qui ont les niveaux et avec 3 ans d'expérience, ils pourront faire une VAE. On va voir ça en 2006, avec la Direction du Travail (...) On est au CAP, mais pourquoi pas le passer entre niveau bac, voire bac + 2... (...). Les missions ont évolué et on souhaite qu'elles évoluent encore. Par exemple, on ne fait que le métro ; j'aimerais qu'on fasse du bus par exemple ; qu'on fasse du tramway ; qu'on élargisse notre palette. Pourquoi pas, à l'avenir, auprès des collèges, des lycées. Avec une VAE type bac, ce serait beaucoup plus reconnu au niveau du lycée ou du collège (...). Et ce serait même relayé peut-être également dans les quartiers (...). »* La médiation semble ainsi pouvoir s'inscrire dans l'ensemble des métiers de service, comme il en existe dans les municipalités par exemple ; outre le secteur public de la sécurité, des « corps de métier pourvoyeurs d'emplois, agent de police municipale, gardien de la paix, police de proximité, agent de verbalisation de la voie publique... » ; il existe aussi « des animateurs régisseurs de salle, qui font également de la médiation, des interventions, sur le site ou ici. Effectivement, pourquoi ne pas envisager un pallier intermédiaire entre la licence et le CAP. » Enfin, concernant ces fonctions, « on s'aperçoit que tout tourne autour de l'accompagnement et de l'encadrement de ces emplois » (A20, Responsable des ressources humaines).

Dans l'ensemble, la procédure VAE fait l'objet d'un large consensus. Toutefois, certains utilisateurs du dispositif n'hésitent pas à manifester leurs critiques sur les conditions de son déroulement.

L'entrée dans une démarche de VAE suppose, au préalable, l'exécution de missions bien définies, ou bien ne semble pas nécessairement adaptée à des personnes qui ne sont pas encore engagées dans des voies professionnelles déterminées :

« (...) aujourd'hui une VAE, je vais être franc avec vous, c'est de l'écrit, vous savez bien, il faut un projet et aujourd'hui ... il [l'adulte relais] fait des choses, mais elles ne sont pas assez structurées, elles ne sont pas assez... formalisées et dans un cadre administratif pour pouvoir faire l'objet d'un écrit ou d'écrits dans le cadre de la VAE (...). Je pense que la VAE n'est pas aujourd'hui le bon outil pour lui. Je pense que c'est un outil excellent pour des professionnels de la médiation, de la politique de la ville, tout ça, des gens qui ont pris déjà un minimum de recul sur leurs métiers et qui ont déjà un angle de vue pour leur progrès » (M3, Agent de développement social urbain).

On souligne, par ailleurs, les limites des modes d'évaluation qui portent sur des acquis difficiles à mesurer complètement :

« Sur la médiation (...), on avait identifié un certain nombre de choses. La principale difficulté, en tout cas pour moi, et qui en fait revenait à la formation (...), c'était d'identifier les savoir-faire, qui sont forcément sous-conduits par des savoir-être, mais, pour moi, des savoir-être, ça ne se met pas dans une grille d'évaluation ; une classification, c'est autre chose » (A19, Responsable de la formation et de la professionnalisation).

Ou encore, on pointe la difficile formalisation des savoirs et compétences, comme le demande la procédure, qui ne permet pas toujours d'en rendre compte alors qu'ils sont effectivement acquis :

« Il y a un certain nombre de salariés qui sont actuellement en parcours VAE. Ce n'est pas toujours simple, ça demande beaucoup de travail et puis, des fois il y a des surprises, notamment une travailleuse sociale qui avait un petit diplôme d'ANP qui, tout compte fait, fait pratiquement le boulot d'une éducatrice spécialisée... Elle a fait une VAE et puis elle ne s'est pas fait validé son UV sur les pratiques professionnelles, alors que sur le terrain, c'est quelqu'un d'extraordinaire et, quelquefois, au travers d'un dossier et d'un entretien, ce n'est pas forcément le reflet ; donc ça n'est pas toujours simple mais oui... dans la mesure où le salarié veut s'y engager parce que c'est lui qui veut, nous on va accompagner puisque dans le cadre d'une FAF, on a la possibilité de recourir mais on pousse les salariés effectivement à cette forme nouvelle d'accès à la qualification. La qualification c'est quelque chose qui est partie intégrante du projet associatif » (A5, Directeur du département insertion).

Cela rejoint la question de l'accompagnement des personnes durant la procédure :

« On remarque quelques écarts entre les tâches et les activités repérées comme étant de niveau IV, et les capacités actuelles des personnes, qui sont beaucoup dans l'oralité. Pour passer une formation longue ou une courte, elles ont l'occasion d'être accompagnées pour élaborer les dossiers à fournir pour une épreuve finale. Quand elles la passent en VAE directe, c'est un peu plus difficile, il s'agit de capitaliser leur expérience en ce qui concerne le territoire, le travail en partenariat réseau ; en VAE, 3 situations, de médiation sociale et, pour la 3<sup>ème</sup> activité, "activités support à la médiation sociale", il s'agit de formaliser un projet mis en place. (...) Je suis pour la VAE, mais si la personne a des difficultés à conceptualiser, à croiser les informations, elle va être un peu en difficulté, mais ça tend à diminuer, puisque le niveau, ce n'est pas le niveau scolaire (certains sans diplôme réussissent parfois mieux que certains avec un CAP) » (Responsable du projet TMS à l'Afpa).

Est également posée la question de la correspondance entre les acquis de la médiation et le titre professionnel. Elle nous renvoie à un débat de fond sur la reconnaissance de la dimension culturelle comme élément faisant partie intégrante du métier de ces femmes et ces hommes qui interviennent dans les quartiers :

« (...) la VAE, il faut quand même tomber dans un créneau de quelque chose qui est reconnu, ce qui n'est pas le cas pour les femmes relais. Déjà, pour les faire rentrer dans les TMS, on est obligé de... on fait sauter plus de la moitié de leur valeur en mettant le social mais sans le culturel, donc moi je me battrai pour obtenir... il faut d'abord que... que ça soit la voie de la VAE (...). Donc il y a : créer un titre comme TMS, ou la dimension "relais culturel" serait reprise pour

*que, si ça tombe, elles puissent être embauchées dans un PIMMS, dans un point d'accès aux droits, dans ceci, dans cela, pour qu'on leur reconnaisse des compétences... » (...) Ca, elles [les femmes relais] ne retourneront pas faire le ménage ! D'abord, ces femmes-là elles ont dix ans de plus qu'au début qu'on les a prises quand même. En termes d'acquis de l'expérience, il y a de l'expérience. Le problème est de trouver la case pour la faire valider » (A16, Président de l'association).*

Pour conclure sur ce point concernant les conditions de passage de la VAE, il nous faut rattacher les questions qu'elles soulèvent à celles qui se posent de façon plus générale pour la reconnaissance des compétences, dès lors qu'il s'agit de savoirs peu formalisables et, en l'occurrence, d'un métier relativement nouveau. C'est ainsi que pour des personnes possédant une expérience professionnelle déjà ancienne, il ne leur paraît pas toujours nécessaire de s'engager dans un processus de professionnalisation, ou d'entreprendre des démarches en ce sens, par la VAE ou autrement :

*« Nous, au niveau de nous les adultes relais, non mais d'autres associations l'ont fait, mais après, qu'est-ce qu'ils vont avoir en échange, je ne sais pas du tout. Moi, je sais que sur le terrain, là aujourd'hui, elles ont quatre ans, cinq ans d'expérience en tant que médiatrices professionnelles, sans le bénévolat. C'est énorme ; elles sont reconnues avec les partenaires, ils savent comment travailler etc. C'est carrément tout un travail qui a été fait, ce sont des liens qui ont été tissés un peu partout etc. et c'est ça qu'il faudrait remettre en valeur parce qu'au départ la plupart des médiateuses, je veux dire lire, écrire, etc., on avait demandé le minimum. On n'avait pas cherché à avoir des diplômes etc. et elles se débrouillent très, très bien (...) Elles ont la médiation, elles savent comment la faire... ça n'est pas une question de diplôme » (A17, Directrice de l'association).*

Se pose également le problème de l'évaluation des compétences. Les formateurs et les adultes relais qui ont été confrontés, d'une manière ou d'une autre, à la procédure de VAE pour le TMS, témoignent de quelques difficultés d'ajustement dans l'évaluation des savoirs : doit-on faire intervenir des capacités qui relèvent du niveau de formation générale et jusqu'où ces savoirs de type académique doivent-ils peser dans l'attribution du titre professionnel ? Est soulevée aussi la question de la formation du jury, et donc de la compétence de ses membres dans le domaine de la médiation sociale, ainsi que celle des contextes utilisés pour l'évaluation des compétences des adultes relais au moment des épreuves finales : doit-on procéder à l'examen des pratiques en situation réelle ou en situation reconstituée ?

## CONCLUSION

Le mouvement de professionnalisation des salariés dans le cadre d'une convention Adultes relais est avant tout un mouvement pluriel, ouvert sur plusieurs professions et ne peut se résumer aux seules formations de médiation sociale. Dans les différentes structures observées, le devenir des *Adultes relais* apparaît conforté par des perspectives d'intégration dans un métier ou l'autre au terme du dispositif.

Cette forme d'usage de la mesure soulève cependant la question de la durée de la phase d'insertion des personnes dont la trajectoire professionnelle s'est précisée au fil des contrats aidés occupés qui, de l'entrée sur un CES, par exemple à la fin du programme Adulte relais, peut représenter près d'une dizaine d'années.

Cette remarque vaut, bien, sûr pour tous les salariés dont l'emploi repose sur les aides de l'État. Elle rappelle au passage que la précarité de l'emploi peut avoir de multiples visages et qu'une transition prolongée dans des emplois d'insertion en est un, par le faible niveau de qualification de ces emplois et l'absence d'une progression des salaires à l'ancienneté :

*« (...) Parce qu'après avoir été emploi jeune, on peut être adulte relais six ans, ne pas évoluer beaucoup en salaire et en formation, ça n'est pas gagné non plus (...) Peut-être qu'à 36 ans, il y a aura un autre contrat aidé, on peut se retrouver facilement à 40 ans aussi, pour une certaine fraction des contrats aidés et des personnes... On a été toute sa vie contrat aidé... » (Préfecture A, Chargée de mission Ville).*

Le mouvement de professionnalisation propose néanmoins aux salariés une réelle chance d'accès à un emploi stable pour autant que les pouvoirs publics arrivent à combler les inégalités de contextes et d'environnement d'emploi observées et qui pèsent sur les possibilités d'évolution professionnelle.

En particulier, il importe de souligner l'importance de financement par l'État et les collectivités territoriales de formation longue, dans des métiers existant, du travail social, de l'animation, de la médiation sociale ou encore sur d'autres métiers choisis par des salariés associés au projet militant de leur association.

Notre enquête montre l'importance de l'accompagnement individuel et collectif dans la durée pour faciliter la réussite des salariés engagés dans une procédure de VAE en vue de l'obtention d'un titre professionnel ou d'un diplôme.

**Tableau 15**  
**Devenir des personnes recrutées en Adulte relais**

<b>Associations</b>			
Structure	Trajectoire AR	Formation pendant le contrat AR	Orientation / Continuité
<i>Action sociale et insertion</i>			
A1	1. ex-animateur, éducateur a eu responsabilités associatives (centre social, sport) ; fait de la prévention de délinquance en foyer, insertion ; management ; 2. ex- chauffeur, livreur a fait carrière d'enseignant ; emploi au BIT ; a eu des responsabilités associatives : accompagnement à la scolarité puis tjs auprès des jeunes, activités culturelles (théâtre, théâtre africain, etc.)	Auto-formation « sur le tas »	1. poursuivre dans les activités associatives : médiation sociale mais plutôt animation socioculturelle et le sport : son expérience lui permet d'entamer une VAE pour un brevet « Jeunesse et sport ». 2. poursuivre de même, « dans le cadre du social » - médiateur -dans le secteur associatif
A2	BTP espace vert paysager et expérience professionnelle en entreprise et dans l'enseignement technique.	Projets formulés : animation, gestion écologique d'espaces urbains ; Pas d'informations nouvelles	Le contrat n'a pas été renouvelé au terme des 3 ans ; Souhait d'une activité Espaces verts.
A3	BEATEP animateur ; a exercé des responsabilités dans plusieurs associations de quartier ; créé son association et travaille comme bénévole avant de pouvoir créer son poste.	Auto-formation : connaissance des mesures d'aides publiques, organismes de l'insertion et structures du secteur culturel	Poursuivre son activité de médiation et d'aide à l'insertion des jeunes en milieu danse hip hop, peinture et calligraphie, etc.
A4	2 AR. « Forte expérience associative »	Stages en relation avec le travail de médiation sur l'organisation, l'accueil, l'animation, l'information...	Emplois aidés : « Tremplin » vers le marché du travail.

A5	<p>1. Homme, de culture indo-européenne ; niveau bac technico-finances dans son pays, équivalence non totalement reconnue ; intérim divers ; fonctions diverses auprès des services de l'État (expert auprès des tribunaux ; accompagnant social à la DDASS...). Contrat AR : 2005-2007 ; a déjà un remplacement effectué dans la structure.</p> <p>2. Homme de culture indo-européenne ; a travaillé dans son pays dans la communication, le journalisme, l'enseignement et a été élu régional ; diplôme équivalent à la licence. Contrat AR depuis 2003 ; était demandeur d'emploi.</p> <p>3. Femme ; emplois dans beaucoup de secteurs ; forte expérience associative. Contrat AR depuis 2003 ; recrutement par ANPE.</p>	<p>1. « <i>On nous pousse à nous former</i> » ; en cours : formation de moniteur éducateur</p> <p>2. Formation à la déontologie de médiateur social ; formation « au secret partagé » ; VAE</p> <p>3. « <i>On nous dit de nous former</i> » ; formation en « précarité, santé mentale » ; formation sur les écrits, l'écoute, le droit.</p> <p><i>« Qualification intégrée au projet associatif. »</i></p>	<p>Demande de renouvellement d'une durée dépendant de la formation à venir ; ou intégration à l'équipe de médiateurs.</p> <p>« <i>Le terme médiateur est un levier d'entrée dans le travail social.</i> »</p> <p>AR : étape dans un parcours professionnel.</p> <p>1. Objectif : obtention du diplôme d'éducateur spécialisé</p> <p>2. Rester dans la structure ( ?)</p> <p>3. Souhait : « rester dans la médiation, dans le secteur social</p>
A6	Diplôme universitaire en langues étrangères, non reconnu en France ; expérience d'enseignement à l'étranger	Educateur spécialisé ; procédure VAE non achevée.	Poursuivre, si contrat aidé, son activité dans l'association, en tant que éducateur.

Associations de quartier			
A7	1. Formation supérieure (niveau doctorat en Droit) à l'étranger ; installation en France après mariage, famille, chômage	1. Projet de formation orienté sur l'accompagnement à la parentalité.	1. Poursuivre un travail de médiation sociale et des activités auprès des familles, au sein de l'association ; 2. départ à la retraite pour un autre adulte relais.
A8	1. Bac secrétariat, DESS de psychologie ; Expérience bénévole dans le secteur associatif avant l'embauche comme AR. 2. Chef cuisinière puis ex-bénévole de l'association.	1. Formation en prévention santé 2. Formation en cours dans le domaine de la santé publique (prévention, SIDA, particularités culturelles).	1 et 2 : poursuivre la même activité de médiatrice en santé publique au sein de l'association
A9	1. Ex salariée d'entreprise, assure des activités bénévoles dans le secteur associatif puis travaille dans un comité de quartier sur CES – CEC. Bac+2 en secrétariat bureautique. Avait déjà travaillé dans l'association 2. « mère au foyer ».	1. BEATEP nouvelles technologies et communication (NTIC) en lien avec la réalisation d'un journal de quartier ; VAE ; Master Coopération Internationale. 2. Autoformation	1 et 2. : poursuivre la même activité. 1. : Projets de VAE et de Master dans la coopération internationale. Souhait de continuer dans l'association, en fonction des possibilités de financement. Sinon, cherchera à « <i>travailler ailleurs</i> »
A10	Animateur en association ; ancien vacataire dans la structure	Préformation BEATEP ; en attente de réponse à un dossier de VAE	En fonction des formations suivies.
A11	Ex CES de l'association, comme secrétaire, puis sur convention Adulte relais en remplacement d'un départ.	Autoformations en lien avec activités : une partie « <i>Formation de cadres associatifs</i> » (type BAFA), une partie « <i>Connaissance des institutions</i> »	Pas d'information sur le projet d'avenir, la personne étant en congés maternité au moment de l'entretien ; le maintien de la fonction est fortement souhaité
A12	Bénévolat important dans le milieu associatif ; expérience comme femme relais sur contrats CES – CEC.	VAE (TMS) et formation BEATEP « agent de médiation et de prévention ».	Poursuivre la même activité de « <i>animatrice de proximité</i> » au sein de l'association.

Santé communautaire			
A13	<p>1. Ex bénévole ou CES;</p> <p>2. Ex- manœuvre dans le bâtiment, journalier, passe concours d'ASS, obtient un diplôme d'assistant service social et travaille comme AS en centre de soins spécialisés toxicomanes puis dans 1 grand hôpital en CMP (pédopsy) ; chômage puis embauche sur contrat Adulte relais</p>	<p>1. Formation Intervenant Prévention Santé ; DEFA</p> <p>2. formation Intervenant Prévention Santé</p>	<p><b>1. Embauchée sur poste CDI, poursuivre la fonction au sein de l'association ;</b></p> <p><b>2. Projet de Format Supérieure dans le Travail social</b></p> <p>*. une convention Adulte relais n'a pas été renouvelée : absence prolongée de la personne ;</p>
A14	1. 2. Immigration, prostitution, puis intégration comme salariées au sein de l'association	<p><b>Formations internes sur la prévention, réduction des risques, toxicomanie ;</b></p> <p>1. BEATEP pendant le contrat Adulte relais ;</p> <p>2. formation en santé communautaire qualifiante sans diplôme mais de niveau reconnu /BEATEP</p>	<p><b>1. et 2. poursuivre la même activité au sein de l'association : médiatrice de prévention, médiatrice sociale et culturelle.</b></p>
A15	Ex emploi en CES/CEC en ZEP ; formation d'animatrice nature avant son recrutement comme Adulte relais.	Débute un BEATEP– une unité de valeur « pédagogique » - environnement nature ; BEATEP inachevé.	Projet de VAE équivalent au BEATEP environnement nature.
Médiation sociale et culturelle			
A16	7 AR. Fort engagement associatif.	Une AR a obtenu le titre TMS, Technicienne en médiation services. Peu d'informations sur les autres.	Travail dans le secteur social.
A17	Expérience de l'immigration et pour certaines, d'une activité associative.	Formations diverses en lien avec la fonction de médiation.	Poursuivre la fonction de médiation sociale et culturelle au sein de l'association ; projets de VAE « TMS »
A18	Bénévolat dans des activités associatives ; recrutement sur la base de l'engagement – militant.	Absence d'information	Plusieurs départs, remplacements ; absence d'information précise.

Médiation dans les transports			
A19	Ouvrier du textile, licencié économique. Stage de 2 mois d'agent de prévention métro avant de devenir AR ; recrutement par ANPE ; AR depuis 3 ans	AR : souhait éventuellement de formation dans la maintenance : « <i>ce que je faisais avant, puisque j'étais polyvalent dans l'usine</i> »	Professionnalisation des AR médiateurs par une formation en « lien social », d'après une commande du CR ; fabrication d'un livret de compétences sur le métier de la médiation
A20	1. A travaillé dans la sécurité. 2. Ancien ouvrier du textile, licencié économique.  Tous deux entrés par ANPE ; ont suivi des tests, des stages...	1. Ne sait pas.  2. Projet : « si je pouvais, entrer dans la police municipale. Autre projet : passer le CAP agent de prévention et de médiation, continuer dans le métier. »	Souhait des personnes de continuer dans la médiation.
EP21	1. Ex comptable ; 2. A travaillé au service de la gestion du personnel à l'étranger ; 3. Chauffeur-livreur ; 4. Chauffeur taxi à l'étranger ; 5. Aide à domicile ; 6. Agent de service à l'étranger ; 7. Plombier ; 8. Tech. aéronautique à l'étranger.  Certains d'entre eux ont été recrutés par la société à l'issue de contrats aidés dans le dispositif AMI mis en place par une association pour l'emploi de la région.	Formation à un titre professionnel CAP 3000 ; un diplôme d'agent de médiation.  <b>Formation au permis de transport en commun et une formation interne pour conducteur de bus.</b>	Conducteur de bus si obtention du permis – condition posée à l'entrée du dispositif Adulte relais ; * Un départ en cours de convention pour être Conseillère familiale ; * Un départ en fin du dispositif suite à échec au permis de transport en commun ; * Un projet de départ à la retraite ; Une embauche réalisée sur CDI avec mise sur poste de conducteur de bus au moment de l'entretien.

<b>Éducation</b>			
A22	Absence d'information sur la trajectoire des Adultes relais.	Formations réalisées « à la demande » des personnes sans autre indication.	Perspectives de maintien dans l'emploi de la structure, mais pas dans une fonction spécifique de médiation.
A23	Salariée remplaçante de l'AR en congé maternité.  Ancienne bénévole dans l'association AR depuis 2 ans. Titulaire d'un BEP couture ; a été vendeuse prêt-à-porter, serveuse café tabac. En congé parental ; démission et remplacement de l'AR en congé maternité.	Plusieurs formations courtes :  2 formations en « gestion des conflits » ; en projet : une formation sur la maltraitance avec des professionnels de la petite enfance.  L'association pense à recourir à la VAE.	Incertitude sur le devenir des personnes, la titulaire du poste et sa remplaçante (fin de la convention en 2007).  Projet de concours d'animateur à la ville
<b>Communes</b>			
M1	Animatrice dans une association de femmes africaines	Diverses formations de courte durée : animation, informatique, administration...	Les emplois aidés sont considérés par la municipalité comme un « <i>tremplin</i> » vers un autre emploi
M2	Expérience de l'immigration ; formation universitaire juridique à l'étranger ; « petits boulots » en France et activités bénévoles : animation et restauration scolaire ; ex –emploi CES –CEC comme Femme relais dans une association avant convention AR passée par la mairie ;  2. Bac médico-social ; expérience professionnelle d'assistante dentaire ; en recherche d'emploi, suit une formation CAP petite enfance puis embauche en AR.	Idem M1	Cf. M1
M3	Diverses activités sociales et culturelles dans le secteur associatif ; est musicien	Remise à niveau en informatique (Word, Excel).	Le salarié envisage de travailler dans un centre culturel

Collèges			
C1	Homme, de culture africaine ; titulaire de diplômes d'enseignement supérieur non reconnus en France ; a occupé dans son pays des postes de responsabilité dans la finance et l'administration ; en France, a été ouvrier dans une imprimerie. Adhérent à une association de demandeurs d'emploi.	A suivi plusieurs formations thématiques courtes : « <i>la parentalité, la violence et l'agressivité, la médiation scolaire</i> ». Envisage une formation de « <i>coaching</i> » en université.	Souhaite travailler dans le « <i>coaching</i> » en entreprise.
C2	1. DESS de physique, a enseigné en université en Algérie. 2. DESS Ressources Humaines	Plusieurs formations thématiques courtes : « <i>la parentalité, la violence et l'agressivité, la médiation scolaire</i> ».	1. Voulait devenir enseignante, a arrêté suite à un accident. 2. A trouvé un métier plus adapté à sa formation.
C3	Expérience d'engagement associatif, implication dans le quartier, travaille en usine, puis comme animatrice, surveillante...	Plusieurs formations thématiques courtes : « <i>la parentalité, la violence et l'agressivité, la médiation scolaire</i> ».	Souhaite continuer la médiation.
C4	Formation niveau bac + 5 en droit, travaille comme surveillant. Très forte expérience associative.	Plusieurs formations thématiques courtes : « <i>la parentalité, la violence et l'agressivité, la médiation scolaire</i> ».	Souhaite être CPE, voire professeur ou juriste

**Tableau 16**  
**Devenir des postes Adultes relais**

<b>Associations</b>			
Structure	Emplois de la structure	Intégration poste // collectif salarié	Devenir du poste
<i>Action sociale et insertion</i>			
A1	50 salariés environ et un nombre proche en équivalent temps plein ; plus de la moitié des effectifs en CDI, un tiers en CDD Insertion, quelques contrats aidés	AR : postes nouveaux, spécifiques au sein de l'association	Incertitude ; continuité selon le soutien des aides publiques.
A2	1 poste permanent ; faible recours aux contrats aidés	Inexistence de collectif	Non concerné parce que supprimé au moment du renouvellement de la convention Adulte relais.
A3	1 seul poste salarié celui de l'adulte relais également responsable de l'association	Inexistence de collectif	Incertitude ; devenir lié au renouvellement des aides publiques
A4	Postes d'accueil, d'animation, d'information, d'orientation auprès des jeunes	Postes nouveaux : tâche préalable à celle des chargés d'accueil ; animation d'espaces d'accueil spécialement créés pour les jeunes ; travail des AR inscrit dans la « démarche qualité » engagée par la structure	Incertitude ; continuité en fonction des possibilités de financement
A5	1500 salariés ; 3 AR dans 3 sites différents de la région. Utilisation fréquente d'emplois aidés sur les chantiers d'insertion, et « <i>compte-tenu de la faiblesse des financements, sur des services d'urgence sociale, et quelquefois à la demande des pouvoirs publics</i> ».	Postes AR supports de recrutement sur des actions spécifiques, des missions limitées dans le temps. <i>« On arrive à trouver un équilibre entre les âges avec le dispositif AR et d'autres dispositifs, entre les jeunes qui rentrent dans la vie active et les personnes qui ont une expérience, une maturité ».</i>	Postes AR créés en fonction de besoins spécifiques, non nécessairement destinés à être pérennisés.
A6	Moins de 10 salariés : poste de direction et contrats aidés dont celui de la personne sur convention Adulte relais	Intégration de la fonction de médiation	Incertitude ; continuité en fonction des possibilités de financement

Associations de quartier			
A7	Un collectif de moins de 10 emplois temps plein : coordinateur de projets, responsable enfants /jeunes, animateur des activités artistiques, administrateurs ; Il y a eu 1 NSEJ. Convention Collective : Animation socioculturelle	Assez proches des professionnels du travail social de l'association.	Difficultés de pérennisation des postes conduisent la structure à envisager un changement statutaire en Centre social ; le devenir des postes Adultes relais est soumis aux financements publics à travers les contrats aidés.
A8	Trois salariés : une emploi-jeune, et deux Adultes Relais.	Le « collectif » est formé par les contrats aidés – fonctions très peu différenciées	Pas de perspective claire : cela dépend des financements potentiels. L'association envisage un changement statutaire pour le besoin.
A9	2 salariés, eh dehors de l'AR ; forte présence de bénévoles	Large participation de l'AR au collectif de travail. Fonctions qui se complètent : médiatrice ; écrivain public ; chef de projet (ancien emploi-jeune)	Souhait de pérenniser le poste, mais incertitude sur les possibilités financières de la structure ; soutien envisagé de la municipalité.
A10	La structure emploie beaucoup de contrats aidés	L'AR n'est pas différencié des autres animateurs.	Incertitude sur les financements après le contrat. La structure recherche un autre AR pour un an, pour le secteur jeunesse.
A11	Un seul emploi salarié : celui de la personne sur convention Adulte relais	Non concerné	Incertitude ; continuité de la fonction de médiation selon les possibilités de financement au terme de la convention.
A12	Association de 10 salariés, la plupart sur contrats aidés.	Le poste de l'animatrice de proximité est totalement intégré.	Incertitude ; continuité de la fonction de médiation selon les possibilités de financement au terme de la convention

<i>Santé communautaire</i>			
A13	Moins de 10 emplois salariés dont des professionnels de la santé et du travail social et trois intervenants santé sur convention Adulte relais	Bien que les fonctions soient assez différenciées au sein du collectif, celle des intervenants santé est complètement intégrée dans la structure.	Pour la pérennisation des postes, recherche d'un changement statutaire en CAARRUD.
A14	Moins de 10 emplois salariés répartis entre la permanence d'accueil, l'accompagnement / prévention, le service recherche / formation	La fonction d'animatrice de prévention est l'une des fonctions de la structure	<b>Incertitude ; continuité de la fonction d'animatrice de prévention selon les aides publiques au terme de la convention</b>
A15	Moins de 10 emplois : secrétaire, cuisinière, animatrice nature ; essentiellement des contrats aidés plus un stagiaire Art thérapie ;	Fonction spécifique de l'AR mais essentielle à la structure	Recherche de financements pour assurer le maintien du poste au terme de la convention Adulte relais
<i>Médiation sociale et culturelle</i>			
A16	Moins de 10 salariés avec essentiellement des emplois aidés	Postes de médiation, avec un postes de coordinatrice ; et encadrement par les fondateurs de la structure	Recherche de financements pour assurer le maintien du poste au terme de la convention Adulte relais
A 17	Moins de 10 salariés, essentiellement des contrats aidés Adultes relais	La fonction de médiation sociale et culturelle est essentielle dans l'association	Incertitude ; continuité de la fonction de médiatrice sociale et culturelle selon les aides publiques au terme de la convention
A18	Moins de 10 salariés ; des contrats aidés pour le plus grand nombre	La fonction des Adultes relais s'inscrit directement dans les objectifs de l'association	Incertitude sur l'avenir des postes pour des raisons de financement ; souhait du maintien de la fonction hors professionnalisation

Médiation dans les transports			
A19	<p>320 salariés permanents : chefs d'équipe, assistants coordinateurs, coordonnateurs ; services exploitation, administration, comptabilité.</p> <p>80% des employés sont en médiation.</p> <p>Agents de niveaux 1 à 5.</p> <p>Autres personnels de médiation : correspondants de nuit ; correspondants éducatifs (travail auprès des jeunes sur le respect, l'accompagnement).</p>	<p>« <i>Tout le personnel sur le réseau fait le même travail</i> » ; les différences tiennent à la nature des contrats (classiques ou aidés).</p> <p>« <i>Un des buts était d'arriver à une espèce de petite révolution culturelle qui fait que les gens ne soient plus en insertion. Ils ont un vrai métier. Dans une vraie entreprise.</i> »</p>	<p>« <i>Objectif : que les bénéficiaires, le transporteur et la communauté urbaine, pérennissent et financent le poste, sans que ce soit sur les crédits de contrats aidés</i> ». </p>
A20	<p>150 salariés et 123 AR</p> <p>« <i>On est une entreprise normale, sauf qu'on n'embauche que des gens en difficulté... On a des personnes attachées aux ressources humaines ; leur métier, c'est vraiment de suivre les gens dans leur parcours, professionnel et personnel</i> »</p>	<p>Les AR travaillent en binôme ; ils sont encadrés par un chef d'équipe.</p>	<p>« <i>Quand on embauche les gens, on leur dit 'dans 2 ans, il faut être parti' ; l'objectif, c'est de les former, les qualifier et leur trouver un travail ; la cellule d'outplacement à toute sa place</i> ». </p> <p>Création aussi d'une entreprise d'insertion pour intégrer les médiateurs.</p>
EP21	<p>Appartenance à un groupe de plus de 1000 salariés, emplois structurés autour de différents services dont une « direction sécurité » (postes de contrôle, agents de ligne et agents de médiation prévention) ; les emplois de la société de transport (EPCI) sont, pour le plus grand nombre, des emplois de conducteurs ( métro, bus).</p>	<p>La fonction de médiation prévention dans les transports occupée par les adultes relais est totalement intégrée dans l'un des services du groupe.</p>	<p>Pour les postes d'agents de médiation prévention : maintien par le groupe ; Pour les personnes sur conventions adultes relais : perspectives d'embauche sur contrat à durée indéterminée sur des emplois de conducteurs de bus.</p>

<i>Éducation</i>			
A22	Fédération d'associations, le volume de ses emplois comme de ses emplois aidés est important.	Pas de fonction spécifique de médiation sociale et culturelle : mission intégrée dans les fonctions de l'association et les différents secteurs d'activité ; proximité forte avec celles du service social : accompagnement des personnes handicapées, centre de médiation sociale, etc.	Perspective de maintien des adultes relais à l'issue de la convention selon la disponibilité des postes et le souhait des personnes.
A23	Pas de salarié	L'AR travaille avec la présidente	Incertitude. Dépendance des financements publics

<i>Communes</i>			
M1	Collectif de salariés appartenant à la fonction publique ; recours aux contrats aidés (CES, NSEJ...) mais en nombre très limité pour les AR	Fonction nouvelle et particulière ; difficulté de comparaison avec les postes et contenu des activités des agents communaux.	Comme les postes emplois-jeunes, le poste AR sera pérennisé si la preuve est faite de son utilité.
M2	Collectif de salariés appartenant à la fonction publique ; recours aux contrats aidés (CES, NSEJ...) mais en nombre très limité pour les AR	Idem que M1	Perspective d'avenir de la fonction de médiation sociale et culturelle liée au maintien du programme Adulte relais ; Pour les personnes sur convention elle passe par les concours et l'intégration d'un poste d'agent municipal.
M3	Service de moins de 10 salariés.	Équipe « <i>polyvalente</i> ». Médiation : fonction particulière ; toutefois la mission de médiation s'est inscrite dans le service	Faible perspective d'avenir de la fonction de médiation sans maintien de contrat aidé.

Collèges			
C1	Pas de poste équivalent dans les grilles de l'Éducation nationale.	Travail en rapport avec la classe non francophone, en lien avec le principal. Le poste s'est autonomisé. L'AR est placé sous l'autorité directe du principal ; il est « <i>perçu comme quelqu'un qui a sa place dans l'établissement</i> ». Il travaille avec l'équipe pédagogique.	Souhait de la Principale que le poste de médiateur continue d'exister. En fonction des décisions du Rectorat.
C2	Pas de poste équivalent dans les grilles de l'Éducation nationale.	Travail avec les partenaires extérieurs, en lien avec le principal.	Préfère travailler avec un Adulte relais de la maison de quartier
C3	Pas de poste équivalent dans les grilles de l'Éducation nationale.	Intégration à la « vie scolaire » (surveillants, Conseiller Principal d'Orientation)	La CPE et la principale souhaiteraient la perpétuité du poste mais cela dépend du rectorat etc.
C4	Pas de poste équivalent dans les grilles de l'Éducation nationale.	Intégration à la vie scolaire.	La CPE et la principale souhaiteraient la perpétuité du poste mais cela dépend du rectorat etc.

## CONCLUSION

---

Depuis maintenant près de vingt ans, à travers différents emplois aidés, et à travers notamment deux programmes récents, les Nouveaux services – Emplois-jeunes (NSEJ) et les *Adultes relais*, la médiation a renforcé sa présence dans les quartiers et sur la scène des politiques publiques.

Comme nous le rappelions en introduction, les analyses qui accompagnent ces politiques laissent une large place au diagnostic d'une nécessaire prise en charge, par les pouvoirs publics, de cette nouvelle forme d'intervention publique pour restaurer le lien social, améliorer les rapports sociaux dans les espaces publics ou entre habitants et services publics. Ces analyses renvoient également aux limites de l'intervention publique dans le cadre de ses politiques sociales.

Pourtant, au-delà de la confirmation de ces constats, le programme *Adultes relais* dévoile l'étendue de la médiation, au-delà de la seule médiation *sociale et culturelle* dans les quartiers classés en politique de la ville, souvent assurée par des femmes, ou de la seule *prévention/sécurité* notamment dans les transports en commun, pour s'ouvrir à d'autres champs, comme l'accès aux soins et à la santé, l'insertion socioprofessionnelle ou encore le lien entre école, quartier et familles. Cette seconde enquête révèle également de modes nouveaux d'utilisation de la mesure et confirme ceux qui avaient été mis en évidence en 2001-2002. Nous avons distingué quatre formes d'usage :

- une aide au développement d'associations de quartier faisant déjà de la médiation ;
- un soutien à la conduite d'actions ciblées auprès de populations spécifiques et souvent peu couvertes par l'action sociale ;
- une réponse à des besoins de main-d'œuvre et une aide à l'insertion professionnelle et au recrutement, sur des emplois nouveaux ou non, de la part de structures faisant un recours important ou régulier aux emplois aidés ;
- une forme d'expérimentation d'une fonction nouvelle dans les collectivités locales ou les établissements scolaires.

Cette diversité des modes d'usage interroge sur les modalités d'intervention de l'État. Ainsi lorsque le contrat Adulte relais vient aider au développement ou à la consolidation du projet associatif, pourquoi ne pas appuyer l'aide de l'État sur ce projet pour le consolider, plutôt que de passer par les politiques de l'emploi ? De la même façon, après avoir expérimenté ces emplois de médiation dans le cadre de programmes comme celui des NSEJ ou celui des Adultes relais, et pour autant qu'ils ne peuvent s'autofinancer, pourquoi là encore l'État n'interviendrait-il pas pour, à la fois accélérer le processus de professionnalisation, mais aussi financer des emplois durables en réponse à un projet associatif de médiation qui serait ainsi labellisé et soutenu ?

De même, dans les associations encore marquées par une conception pragmatique de la médiation, par sa dimension militante et citoyenne, il semble nécessaire de détacher le devenir de la personne de celui du devenir du poste. Là encore, à l'instar des permanents syndicaux, ne vaudrait-il pas mieux pas financer des « permanents associatifs » autour d'un projet pour améliorer les rapports sociaux au sein des quartiers, les rapports des habitants avec leurs services publics, ou encore susciter une participation individuelle et collective à la vie de quartier ou à la mise en œuvre des politiques publiques ? En parallèle, pour ces emplois forcément de transition, l'État ne pourrait-il pas, en lien étroit avec les personnes et les employeurs, renforcer son soutien aux médiateurs de quartier dans leur projet de professionnalisation ? Le terme porte sans doute à confusion : peut-être vaudrait-il parler de reconversion des personnes vers d'autres métiers ou emplois, ne les enfermant ni dans la médiation ni dans leur formation initiale ou parcours antérieur ? Faciliter l'accès à un congé individuel de formation ? Par exemple, en facilitant l'accès aux formations.

Cette seconde étude confirme nettement la grande diversité des conditions d'exercice et des missions proposées que nous avons essayé de caractériser à partir de deux grands axes (*cf. quadrants, chapitre 3*) :

- le premier renvoie à l'objectif visé par la médiation selon qu'il vise les personnes ou les institutions ;
- le second renvoie plutôt au mode d'organisation selon que la médiation s'inscrit dans une organisation relativement professionnelle et structurée, ou dans le prolongement d'une médiation citoyenne, souvent exercée par un bénévole appartenant à la communauté locale, et repérée parce que leader dans le quartier.

Partant de ces deux axes, nous avons pu définir quatre manières idéales typiques de concevoir et organiser la médiation :

- une intervention centrée sur l'intégration sociale, culturelle ou économique, réalisée par des professionnels de l'insertion,
- une action centrée sur l'institution développée par des professionnels de l'intervention sociale,
- une action de proximité auprès des personnes,
- une médiation visant l'émergence d'un espace de citoyenneté et de mobilisation collective.

Face à ces diversités de configuration de missions, d'environnements de travail et d'organisation du service rendu, il est bien difficile de voir émerger une conception commune de la qualification et de ses modes d'acquisition. Pourtant, cette diversité renvoie à une opposition forte entre une conception pragmatique, centrée sur des qualités très attachées à la personne, et une conception professionnelle.

Cette dernière conception de la qualification s'appuie sur la construction d'une expertise commune, l'émergence d'une déontologie d'intervention, une tentative de modification des conditions d'accès à ces emplois, par la construction d'un titre ou d'un diplôme, basée sur une certification autour d'un référentiel et de connaissances nécessaires à l'exercice du métier, et qui transcendent la seule expérience personnelle ou celle du poste de travail. Le titre ou le diplôme, comme nous l'avons vu dans le chapitre 4, a pour objectif une meilleure circulation des personnes d'un employeur à l'autre à l'intérieur de ce type d'emploi. La conception professionnelle reste cependant encore très embryonnaire.

La question de la professionnalisation des Adultes relais renvoie à celle des transformations du travail social et des réponses qui seront apportées quant à la place de la médiation au sein de l'intervention sociale. Le devenir des personnes ne dépend pas uniquement des formes d'usages de la mesure et des formes de reconnaissance de la médiation dans les métiers du social. Il dépend aussi de l'engagement des personnes dans la formation et de la capacité des employeurs, souvent de très petites tailles, encore marquées par l'importance du bénévolat dans la direction de ces associations, et surtout de la capacité des pouvoirs publics à accompagner le projet professionnel des Adultes relais.

## BIBLIOGRAPHIE

- ARDEVA, 2005, Rue du lien social. Des acteurs associatifs au service des habitants, juin.
- ARNAUD LIONEL, LE BART CHRISTIAN, PASQUIER ROMAIN (Dossier coordonné par-), 2005, « Les idéologies émergentes des politiques territoriales », *Sciences de la société*, n° 65, mai.
- BARON CECILE, BUREAU MARIE-CHRISTINE, LOCHARD YVES, 2008, « Convertir l'expérience en qualification professionnelle : l'exemple des médiatrices culturelles et sociales en Seine Saint-Denis », in *Les politiques des entreprises en matière de certification et l'utilisation de la validation des acquis de l'expérience*, Rapport de recherche n° 46, CEE, mai, p. 81-95.
- BARON CECILE, NIVOLLE PATRICK, 2002, *Adultes relais : Synthèse d'une enquête exploratoire réalisée entre août et novembre 2001*, Rapport CEE 02/01, mars.
- BARON CECILE, NIVOLLE PATRICK, 2003, « Les Adultes relais : premiers éléments d'évaluation », *Premières informations, Premières synthèses*, n°07.3, février.
- BARON CECILE, BROSSARD BAPTISTE, NIVOLLE PATRICK, SCHMIDT NICOLAS, 2006, *Les Adultes relais, 2000-2005, six ans après le lancement du dispositif*, Convention particulière 2005 Dares/Cee, Rapport du Centre d'Études de l'Emploi pour la DARES, novembre, 145 p.
- BARON CECILE, NIVOLLE PATRICK, SCHMIDT NICOLAS, 2008, « Les Adultes relais : l'évolution d'une politique de la ville », *Connaissance de l'emploi* n° 55, CEE, juin.
- BARREYRE JEAN-YVES, BOUQUET BRIGITTE (dir.), 2006, *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*, coll. Travail social, Bayard.
- BARTHELEMY FABIENNE (2006), *Construire sa place. Le processus de stabilisation de nouveaux intervenants du social*, Paris, IEP.
- BARTHELEMY FABIENNE, 2007, « Médiateurs sociaux et femmes relais. Dynamiques de construction d'une position locale », *Territoires et action sociale*, L'Harmattan, « Logiques sociales » - Cahiers du Griot.
- BECKER HOWARD S., 1991, *Outsiders*, « Leçons de choses », Métailié.
- BEN MRAD FATHI, 2002, *Sociologie des pratiques de médiation, entre principes et compétences*, L'Harmattan.
- BERTET THIERRY, CUNTIGH PHILIPPE, GUITTON CHRISTOPHE, 2002, « Politique d'emploi et territoires », *Bref*, Centre d'Études et de Recherches sur les Qualifications, janvier, n° 182.
- BEYNIER DOMINIQUE, 2002, « Au delà des catégories : déconstruire et reconstruire l'intervention sociale », *Formation Emploi*, n° 80, La Documentation Française, octobre.
- BONAFE-SCHMITT JEAN-PIERRE, 1992a, *La médiation, une justice douce*, Syros-Alternatives.
- BONAFE-SCHMITT JEAN-PIERRE, SCHMUTZ NICOLE, BONAFE-SCHMITT REJANE, 1992b, *Médiation et régulation sociale*, GLYSI, Lyon.
- BONDU DOMINIQUE, 1998, *Nouvelles pratiques de médiation sociale : jeunes en difficulté et travailleurs sociaux*, ESF Éditeurs, coll. « Actions sociales », février 1998.
- BOSSAVIT JEAN-LUC, GLAESNER DANIEL, ROYER ROSE-MARIE, 2002, « Référentiels de la médiation sociale », *Rapport final*, à la demande de la Délégation interministérielle à la Ville, Crepah, deux volumes, novembre.
- BREVAN CLAUDE, PICARD PAUL, 2001, *Ville : Une nouvelle ambition pour les métiers*, Délégation interministérielle à la ville et au développement social urbain, La Documentation française.
- CABOTTE LAURENT, 2000, « Au cœur de l'économie des services : l'exemple des PIMMS », *Une "autre nouvelle économie" ?*, Services mutualisés, ville et proximités, ouvrage coordonné par Francis Ginsbourger et Josée Landrieu, Éditions de l'Aube.
- COLLARD DAMIEN, 2001, « Activités et emplois de médiation sociale en gare : quelles pratiques et quelles compétences ? », *Informations sociales*, n°92, p. 32-35.
- COLLARD DAMIEN, 2003, « La médiation, une compétence ingérable », *Gérer et comprendre*, n° 72, 1<sup>er</sup> juin, p. 15-25.
- COLLARD DAMIEN, RAULET-CROSET NATHALIE, 2005, « Les dispositifs de médiation sociale : des espaces d'apprentissage intermédiaire ? », *Les dynamiques intermédiaires au cœur de l'action publique*, coll. « Le travail en débats », Série Maison des sciences de l'homme et de la société de Toulouse, Octares.

COLLIN CLAIRE, 1996, « Des médiateurs de quartier contre la fracture sociale : quelle professionnalisation, quelles formations pour les nouveaux acteurs des quartiers en difficulté ? », *CPC Document*, n° 3.

CUNHA MARIA, 1997, *Le travail de médiation dans les quartiers populaires : regard des institutions*, Profession Banlieue.

DAMON JULIEN (Dossier réalisé par-), 2004, « Quartiers sensibles et cohésion sociale », *Problèmes politiques et sociaux*, n° 906, novembre.

DELCROIX CATHERINE, BESKI CHAHLA., RADJA-MATHIEU ZAÏDA, BERTAUX SANDRINE, 1997, *Médiatrice dans les quartiers fragilisés : le lien*, Paris, La Documentation française.

DELCROIX CATHERINE, 1996, « Les médiatrices socioculturelles, des actrices de la société civile », *Recherches et Prévisions*, n° 45, septembre, p. 37-47.

DEMAZIERE DIDIER, 2004, « Médiation et médiateurs sociaux : entre nomination et professionnalisation », *Éducation et formation* n° 86.

DIV, CNFPT, 2004, *La médiation sociale. Clés pour la mise en œuvre et la professionnalisation, une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique*, Repères, décembre.

DONZELLOT JACQUES [avec MEVEL CATHERINE ET WYVEKENS ANNE], 2003, *Faire société, La politique de la ville aux États-Unis et en France*, Coll. « La couleur des idées », Seuil.

DONZELLOT JACQUES, 2006, *Quand la ville se défait*, Coll. « La couleur des idées », Seuil.

DONZELLOT JACQUES ET ROMAN JOËL, 1998, « 1972-1998. Les nouvelles donnes du social », A quoi sert le travail social ?, *Esprit*, n°34, mars-avril.

DUCLOS HELENE ET GRESY JEAN-EDOUARD (dir.), 2008, *Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale*, Rapport à Christine Boutin, ministre du Logement et de la Ville – Rapport final, mars.

DUGUE ELISABETH, MAUREL ELISABETH, 2001, *Référentiel Femmes relais*, Profession banlieue.

DUGUE ELISABETH, RIST BARBARA, 2002, « Des femmes relais aux médiatrices socioculturelles : des compétences reconnues, un métier en débat », *Recherche sociale*, n° 163, Fondation pour la recherche sociale, Paris, 68 p., p. 32-41.

EPSTEIN RENAUD, 2005, « Gouverner à distance. Quand l'État se retire des territoires », in Dossier « Sociétés ingouvernables ? », *Esprit*, n° 11, novembre, p. 96-111.

HATZFELD MADELEINE, HATZFELD HELENE, RINGART NADJA [date ?], *Les emplois-jeunes de médiation sociale, perturbateurs des systèmes d'acteurs*, Groupe de recherche Interstices.

GOMEL BERNARD (2005), « Le volet emploi de la loi de cohésion sociale (1) », *Profession banlieue*, Les après-midi, n° 1, février.

GUITTON CHRISTOPHE, LEGAY AGNES (2001), « La professionnalisation de l'emploi associatif. L'exemple des associations intermédiaires », *Bref Céreq*, n° 180, novembre.

HATZFELD HELENE, HATZFELD MADELEINE, RINGART NADJA, 2001, *La contribution du concept de médiation à la professionnalité des emplois-jeunes. Le programme Nouveaux services-emplois jeunes*, Ministère de l'emploi et de la solidarité, DARES, avril.

HEURGON ÉDITH, STATHOPOULOS NIKOLAS (coord.), 1999, *Les métiers de la ville. Les nouveaux territoires de l'action collective*, Colloque de Cerisy, Les Éditions de l'Aube.

ION JACQUES, 2001, « Associations, socialisation, politique et démocratie », *Informations sociales*, n° 90/91, 1<sup>er</sup> janvier, p. 74-85.

LAMIZET BERNARD, 1998, *La médiation politique*, L'Harmattan, « Communication ».

LAMIZET BERNARD, 2004, *La médiation culturelle*, L'Harmattan, « Communication ».

LEBAUBE ALAIN, 2001, « Quel avenir pour les nouveaux emplois ? Un secteur porteur », *Informations sociales*, n° 90/91, 1<sup>er</sup> janvier, p. 106-113.

LINDEPERG MICHELE (rapport présenté par), 2001, Médiation et conciliation de proximité, Avis et rapports du Conseil Économique et Social, Les éditions des Journaux officiels.

DE MAILLARD JACQUES, 2002, « Les travailleurs sociaux en interaction. Politiques sociales urbaines, mobilisation des professionnels et fragmentations », *Sociologie du travail*, n° 2, 1<sup>er</sup> avril, p. 215-232.

MADELIN BENEDICTE, 2001, « Les femmes relais : les “sans papiers” du travail social ? », *Travailler en quartiers sensibles, Ville École Intégration Enjeux*, n° 124, mars.

MORIZE CINDY, 2002, « Les adultes relais », *ASH* n° 2281, 18 octobre, p. 17-20.

PROFESSION BANLIEUE, 2000, *Femmes relais, quelle place dans l'intervention sociale ?*, Actes de rencontre, Journée du 16 novembre 1999, mai.

RIAC, 1998, « Quartier et lien social : des pratiques individuelles à l'action collective », *Lien social et politiques*, n° 39, printemps.

ROBIN-RODRIGO CHANTAL, BOURGUIGNON PIERRE, 1999, *Le territoire au service de la cité*, Rapport au Premier Ministre, juin.

ROCHE SEBASTIAN, FOUR P-A., 1999, *Rapport d'évaluation du service des correspondants de nuit, mairie de Chambéry*, OPAC de Chambéry, décembre.

SCHWARTZ BERTRAND, GAUTIER-ETIE FRANÇOISE, 2000, « Nouveaux services Emplois-jeunes : agents de médiation sociale, l'action de "Moderniser sans exclure" », *Actualité de la formation permanente*, n° 168, septembre-octobre, p. 19-25.

SIX JEAN-FRANÇOIS, 1990, *Le temps des médiateurs*, Seuil.

SIX JEAN-FRANÇOIS, 1995, *Dynamique de la médiation*, Desclée de Brower.

SIX JEAN-FRANÇOIS ET MUSSAUD VERONIQUE, 2002, *La médiation*, Seuil.

STEBE JEAN-MARC, 2005, **La médiation dans les banlieues sensibles**, « Le Lien social », PUF.

SUPPLEMENT A LA LETTRE DE LA DIV, 2000, *Médiation sociale*, Dossier du programme du séminaire européen organisé à Créteil, du 21 au 23 septembre 1999, n°60, septembre-octobre.

THELOT HELENE, 2005, « Les Adultes relais : des emplois de médiation réservés aux résidents des zones urbaines sensibles », Bilan de la politique de l'emploi en 2003, *Les Dossiers de la Dares*, 1<sup>er</sup> juin.

TRICOIRE BRUNO, 2002, *La médiation sociale : le génie du Tiers*, L'Harmattan.

VILLE DE PARIS, FAS, DRTEFP, Délégation régionale aux droits de la femme, 1999, *La médiation sociale et culturelle à Paris*, décembre.

VILLECHAISE-DUPONT AGNES, 2000, Amère banlieue, les gens des grands ensembles, Grasset – Le Monde, coll. Partage du savoir, 329 p.

WARIN PHILIPPE, 2002, « La politique associative en construction. Enjeu économique, enjeu démocratique », in « La démocratisation du social », *Lien social et Politiques* – RIAC, n°48, automne, p. 35-52.

WEIL PATRICK, 1995, *La France et ses étrangers*, Éditions Gallimard, Paris.



DERNIERS NUMEROS PARUS :  
(Téléchargeables à partir du site <http://www.cee-recherche.fr>)

- N° 49** *Entre grèves et conflits : les luttes quotidiennes au travail*  
SOPHIE BEROUD, JEAN-MICHEL DENIS, GUILLAUME DESAGE, BAPTISTE GIRAUD, JEROME PELISSE  
juin 2008
- N° 48** *À propos du « travail soutenable ». Les apports du séminaire interdisciplinaire « Emploi soutenable, carrières individuelles et protection sociale »*  
MICHEL GOLLAC, SANDRINE GUYOT, SERGE VOLKOFF  
juin 2008
- N° 47** *Aléas de carrière, inégalités et retraite*  
NAJAT EL MEKKAOUI DE FREITAS, CINDY DUC, KARINE BRIARD, BERANGERE LEGENDRE, SABINE MAGE  
juin 2008
- N° 46** *Les politiques des entreprises en matière de certification et l'utilisation de la validation des acquis de l'expérience*  
MARIE-CHRISTINE BUREAU, SOLVEIG GRIMAUT, YVES LOCHARD, MARIE-CHRISTINE COMBES,  
NATHALIE QUINTERO, CAROLE TUCHSZIRER  
mai 2008
- N° 45** *A Taxonomy of European Labour Markets Using Quality Indicators*  
LUCIE DAVOINE, CHRISTINE ERHEL, MATHILDE GUERGOAT-LARIVIERE  
mai 2008
- N° 44** *Le faux consensus sur l'emploi des seniors*  
GUILLAUME HUYEZ-LEVRAT  
mai 2008
- N° 43** *Définition des zones témoin pour l'expérimentation du revenu de Solidarité active (rSa)*  
ANTOINE GOUJARD, YANNICK L'HORTY  
avril 2008
- N° 42** *Contrat nouvelles embauches (CNE). Enquête monographique auprès de salariés recrutés en mai-juin 2006 en CNE, CDD ou CDI de droit commun*  
BERNARD GOMEL ET DOMINIQUE MEDA, AVEC RAPHAËL DALMASSO ET NICOLAS SCHMIDT  
mars 2008
- N° 41** *Les prestations et services d'accompagnement des demandeurs d'emploi Comparaisons internationales Suède, Pays-Bas, Royaume-Uni*  
NICOLAS GRIVEL, NATHALIE GEORGES, DOMINIQUE MEDA  
décembre 2007
- N° 40** *Les prestations et services d'accompagnement des demandeurs d'emploi au Royaume-Uni*  
NICOLAS GRIVEL, NATHALIE GEORGES, DOMINIQUE MEDA  
décembre 2007
- N° 39** *Les prestations et services d'accompagnement des demandeurs d'emploi aux Pays-Bas*  
NICOLAS GRIVEL, NATHALIE GEORGES, DOMINIQUE MEDA  
décembre 2007