

Retour sur l'enquête menée par l'ORIV

L'ORIV a réalisé fin 2008 un état des lieux du dispositif adultes-relais en région Alsace, afin d'identifier les personnes en poste, leurs besoins et leurs pratiques professionnelles ¹⁰



CAROLINE OBERLIN, CHARGÉE DE MISSION À L'ORIV

À la demande de ses financeurs, l'Oriv a mené en 2008/2009 un état des lieux du dispositif adultes-relais en Alsace. Il s'agissait de :

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

Pour suivre ce travail, un comité de suivi a été constitué avec les financeurs du dispositif : Direction régionale de l'ACSé, Préfectures du Haut-Rhin et du Bas-Rhin, Secrétariat Général aux Affaires Régionales et Européennes, Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle du Bas-Rhin, Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales du Haut-Rhin, Conseil Général du Bas-Rhin. Compte tenu de son implication dans l'organisation du séminaire, la Ville de Mulhouse a participé aux travaux du comité.

L'état des lieux s'est déroulé en quatre phases :

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

L'analyse de l'ensemble de ces éléments a donné lieu à un dossier thématique, diffusé en novembre 2009 et disponible sur le site Internet de l'ORIV¹¹.

L'enquête par questionnaire a permis d'avoir une vision d'ensemble du dispositif, à partir des ressentis des bénéficiaires des postes et des employeurs.

¹⁰ ORIV, *Etat des lieux du dispositif adultes-relais en Alsace – Dossier thématique*, Strasbourg, ORIV, novembre 2009, 41 p.

¹¹ Idem Téléchargeable sur www.oriv-alsace.org / Rubrique Productions / Les Plus

Pour les salariés, les questions portaient sur le profil du poste (type de contrat, durée de travail, fin de convention...), le contenu et les missions des adultes-relais, les conditions de travail, les principaux atouts et difficultés rencontrées.

Pour les employeurs, elles concernaient le profil de la structure (statut, nombre de salariés...), les raisons du recours au dispositif, les missions dévolues au salarié et l'encadrement des postes.

QUELQUES REMARQUES PRELIMINAIRES

Globalement, le taux de retour des questionnaires a été relativement bon, malgré un très petit nombre de personnes concernées. Au moment de l'enquête, on comptait en Alsace 25 structures employeurs, pour 39 postes.

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

- Un échantillon très petit, malgré un bon retour des questionnaires (71 %, soit 28 sur 39 postes pour les adultes-relais et 60 %, soit 15 sur 25 structures pour les employeurs) qui a seulement permis de définir des tendances générales.
- Des difficultés à interpréter les réponses, compte tenu de questions ouvertes. Par ailleurs, les questionnaires étant en « auto-administration », il y a eu beaucoup de réponses incomplètes ou évasives par rapport aux attendus.
- Des difficultés à recouper les informations, les employeurs et salariés d'une même structure n'ayant pas systématiquement répondu aux questionnaires.

DES DIFFERENCES ENTRE DEPARTEMENTS ?

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

Les différences se situent plutôt au niveau :

- du profil des employeurs (des centres socioculturels et un bailleur social dans le Haut-Rhin) et du nombre d'adultes-relais par structures (moins d'employeurs dans le Haut-Rhin pour le même nombre de postes que le Bas-Rhin) ;
- de la durée dans le poste (plus d'ancienneté des personnes en poste dans le Bas-Rhin et moins de turn-overs) ;
- des logiques de professionnalisation : la Validation des Acquis et de l'Expérience a été très largement encouragée dans le Bas-Rhin, alors que dans le Haut-Rhin une formation de médiateur (non sanctionnée par un diplôme) a été proposée par l'Institut Supérieur Social de Mulhouse.

Les missions des adultes-relais sont cohérentes au regard des circulaires. Le champ d'intervention de la médiation sociale étant très vaste, les modes d'intervention et les missions ont été appropriés de manières différentes selon les personnes en poste et les employeurs (projet associatif, encadrement...).

Pour les employeurs, le dispositif a surtout été une opportunité de renforcer les moyens d'action auprès des publics et partenaires.

La proximité des adultes-relais (avec le public, le territoire, les difficultés des habitants) est apparue comme le point fort du dispositif.

Ce qui est apparu dans l'enquête auprès des salariés est la non-reconnaissance du « métier » d'adulte-relais, ou plutôt du statut et des interventions des personnes en poste.

PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES ADULTES-RELAIS

Les adultes-relais sont surtout des femmes (19/28), plutôt des quadragénaires (17 ont plus de 40 ans) et avec un niveau de qualification peu élevé (13 sur 21 ont un niveau de qualification inférieur au bac). Cela s'explique par la nature même du dispositif, qui s'adresse à des personnes de plus de 30 ans, et pour lesquelles il n'y a pas de condition de diplôme.

Pour ce qui est de la durée dans le poste, deux grandes tendances émergent. On distingue des personnes en poste depuis 2000-2001 (9), et d'autres plus récemment (13 personnes depuis 2006-2007), ce qui correspond aux phases de démarrage et de relance du dispositif.

Pour ce qui est de la taille de la structure, il y a autant d'adultes-relais en poste dans des structures de moins de 10 salariés, que de plus de 10.

Les principaux atouts que les adultes-relais ont pointés dans l'exercice de leurs fonctions sont :

- la connaissance des difficultés des habitants ;
- la connaissance des publics ;
- le fait d'être un habitant du quartier.

Les principales difficultés relevées sont l'absence de moyens, la non-reconnaissance métier, la méconnaissance de certains sujets.

Les besoins identifiés portent sur les échanges avec d'autres adultes-relais, des apports méthodologiques, des connaissances thématiques et enfin le positionnement professionnel.

PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES EMPLOYEURS

Sur les 15 structures employeurs, 14 sont des associations, 1 est une collectivité locale. Sept structures comptent un poste, quatre bénéficient de deux postes, trois disposent de trois postes et une seule structure en a quatre.

Le recrutement s'est fait principalement par le repérage de personnes sur le territoire. Les critères ont essentiellement porté sur l'aisance relationnelle, le savoir-être, l'écoute, la connaissance des territoires et des publics.

Les raisons à l'origine de la création du poste sont le développement de l'activité pour répondre aux besoins des habitants et l'opportunité de professionnaliser l'activité.

Les principales missions des adultes-relais sont l'accueil, l'accompagnement, la sensibilisation, l'orientation, l'information et l'animation.

Les points forts de la mission sont :

- la proximité avec les habitants ;
- la connaissance et meilleure implantation auprès des habitants et des partenaires ;
- le développement des compétences et la capitalisation d'intervention.

Les points faibles portent sur le dispositif en lui-même (la précarité du poste, la dépendance financière, la difficulté à se projeter dans l'avenir), sur le salarié et son positionnement professionnel (la qualification, le manque de distanciation) et sur le contenu de la mission (charge de travail difficile à maîtriser).

En **conclusion**, le profil des adultes-relais en Alsace est le même qu'au niveau national. En effet, d'après l'enquête nationale commanditée par l'ACSé début 2009, la répartition hommes/femmes est la même, ainsi que l'âge moyen ou encore le niveau de qualification. Par contre, une différence est à souligner sur le contenu des missions. Deux formes de médiation ne sont pas portées par les adultes-relais en Alsace : la médiation dans les transports et sur les espaces publics.

L'enquête par questionnaire a été complétée par quelques entretiens avec des salariés, pour en savoir un peu plus sur les parcours individuels, les difficultés rencontrées dans l'exercice des missions. Les parcours personnels sont extrêmement variés, mais le dénominateur commun est l'engagement des salariés adultes-relais dans la relation d'aide. Si « arriver » sur ce type de dispositif est souvent le fruit du hasard, être médiateur ne semble pas être quelque chose qu'on fait « au hasard ».