

## Atelier 3

# La qualification des adultes-relais, médiateurs de ville

*Le dispositif adultes-relais prévoit une phase de formation pour les bénéficiaires des postes. Comment professionnaliser les médiateurs sociaux aujourd'hui ?*

 Avec la participation de Laurent GIRAUD , Coordinateur de France médiation

Animation par Michèle Schneider, Directrice par intérim de la Direction Régionale ACSé Alsace

### Les difficultés rencontrées dans l'exercice des fonctions

Plusieurs difficultés ont été mises en avant lors des échanges :

- Un positionnement difficile entre la vie privée et la vie professionnelle : d'après les témoignages, habiter dans le quartier dans lequel les salariés travaillent n'est pas simple pour prendre du recul. Il faut trouver la bonne proximité.
- Un positionnement parfois difficile au sein de sa structure : difficultés pour certains adultes-relais à dépendre d'une structure, mais sans y travailler (salariés d'un centre socioculturel qui ne travaillent pas au sein de la structure).
- Une fonction qui sur la durée peut être difficile à assumer : en effet, la proximité avec certains usagers peut mettre en question le principe d'impartialité du médiateur.
- Les liens avec les autres acteurs présents sur le terrain : difficultés à travailler avec les assistantes sociales et les bailleurs et difficultés à se constituer un réseau.

Les adultes-relais expriment le besoin de se rencontrer, d'échanger entre eux sur les différents contextes de travail, les différentes pratiques, les différentes expériences.

### Les enjeux de la professionnalisation des bénéficiaires des postes

Il est rappelé l'importance pour les salariés de se former, ceci pour leur permettre d'évoluer dans le métier (monter en compétence), d'aller vers d'autres métiers (travailleurs sociaux...) et d'avoir envie de progresser. Le service rendu aux usagers doit être de qualité (« il faut être formé pour aller à la rencontre de l'autre »). La maîtrise du français est un pré requis indispensable à la formation.

De plus, il a été pointé qu'il était important que l'employeur accompagne le salarié dans son projet professionnel. Les employeurs doivent aider les adultes-relais à formaliser leurs parcours individuels et

professionnels. Comment mutualiser cette solidarité entre employeurs et salariés pour assurer cet accompagnement ?

Le parcours individuel est à mettre en parallèle avec le projet associatif. Le poste doit s'intégrer dans un projet de structure. Par ailleurs, certains pensent que si les postes deviennent plus « pointus », grâce à la formation, cela aidera peut être les structures à trouver plus de financement pour la pérennisation.

L'enjeu de professionnalisation se situe donc à deux niveaux :

■ **Formation pour aider concrètement l'adulte-relais dans le poste qu'il occupe, au quotidien.** Plusieurs adultes-relais, ont fait remarquer que dans leur quotidien, ils sont souvent confrontés à des questions très précises. Pour leur permettre d'y répondre et de savoir vers qui et comment orienter une personne qui s'adresse à eux, ils souhaitent une formation plus pointue, plus technique, pour avoir des apports théoriques. Le besoin en formations juridiques a été très fortement exprimé par plusieurs salariés : droit de la famille, droit social, droit des étrangers... Mais ils ont aussi évoqué l'importance d'avoir les moyens d'acquérir ou de développer des connaissances sur certaines thématiques, comme le logement. D'autres propositions de formation sont ressorties, comme le montage de projet, savoir s'exprimer en public, la médiation, la maîtrise des outils informatiques... Les associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis réactualisent leurs connaissances en ayant recours à des spécialistes et ainsi ont une bonne connaissance des acteurs ressources.

■ **Formation pour permettre à l'adulte-relais de faire évoluer son propre parcours individuel et professionnel, à plus long terme.** Les adultes-relais et les employeurs présents ont pointé que pouvoir recourir à la VAE était relativement important pour les salariés. En effet, elle constitue une forme de formation continue, qui leur permet d'évoluer dans leur poste, mais aussi de faciliter la sortie du poste. Les VAE des adultes-relais de l'atelier sont dans les domaines suivants : Technicien Médiation Service (TMS), Gestion culturelle (orientation atypique, mais liée au parcours personnel de l'adulte-relais), assistante sociale, éducateur spécialisé.... D'autres salariés ont suivi la formation dispensée par l'ISSM.

Pour autant, la VAE n'est pas qu'une formation destinée à aider le salarié dans son quotidien. Elle permet une prise de recul et une évolution professionnelle. À ce titre, il est nécessaire de proposer une offre de formation complémentaire adaptée aux problèmes et sujets récurrents que les salariés sont amenés à traiter.

Un employeur fait remarquer qu'une personne qui fait sa VAE se retrouve ensuite dans une dynamique professionnelle qui peut la conduire en dehors de l'association. Dans ce cas, il faut que l'association recrute quelqu'un d'autre.

## La pérennisation des postes adultes-relais

Quelles sont les possibilités existantes pour les salariés et employeurs en fin de convention ? La seule solution est-elle le licenciement économique ? Comment la structure peut-elle conserver le poste ? Quelles sont les possibilités pour l'employeur d'avoir des aides financières ?

Il faut dissocier la convention, du contrat de travail. Quand il y a fin de la convention, il n'y a plus d'aide de l'État. La fin du contrat de travail relève de la gestion interne de la structure.

Par ailleurs, au-delà de la pérennisation du poste, se pose la question de la pérennisation du service rendu aux usagers. Il y a un risque de perdre le savoir-faire accumulé par les salariés (perte de « *capital de cohésion sociale* »). Comment permettre que le capital acquis soit réutilisé dans une autre structure ?

Enfin, les mesures de formation et d'accompagnement forment les salariés à un métier, mais ensuite il leur est demandé de se réorienter. Comment préparer la sortie du dispositif ?

Il faudrait que les salariés qui arrivent en fin de prise en charge par le dispositif soient informés de leurs droits. Cela pourrait se faire par le biais d'un accompagnement collectif. Il faut qu'ils puissent bénéficier d'un point juridique que ce soit en cas de continuité du poste ou de licenciement.

Il faut différencier la personne et les services qu'elle rend. C'est-à-dire le poste et l'emploi. Une personne peut partir, mais le poste existera encore, et il faudra le pourvoir avec quelqu'un d'autre. De nombreuses questions restent aujourd'hui sans réponse dans ce domaine.