

Atelier 1

Vers une reconnaissance métier des adultes-relais

Quel avenir pour les médiateurs hors dispositif ? Quelle reconnaissance par les pouvoirs publics et partenaires du dispositif ?

 Avec la participation de Catherine Cartigny, Femmes-relais à la ville de Bondy et de Joëlle Martichoux, Chargée de mission à l'ACSé

Animation par Murielle Maffessoli, Directrice de l'ORIV

À travers les échanges au sein de l'atelier, il est apparu que la reconnaissance du « métier » d'adultes-relais passe par plusieurs biais.

La reconnaissance de la fonction et du besoin social

Il faut rappeler, en préalable, l'ambiguïté inhérente à ces postes : ce poste est à la fois un contrat aidé et une fonction au contenu particulier. En tant que contrat aidé, l'objectif poursuivi est l'insertion professionnelle des adultes-relais. En tant que fonction, l'objectif est de « créer du lien social, de permettre l'accès aux droits des publics », cette fonction ne pouvant s'inscrire que dans la durée.

La question qui se pose est alors la suivante : le poste d'adulte-relais doit-il favoriser l'insertion professionnelle de la personne en contrat, qui quitte ensuite la structure ? La volonté est-elle d'aller vers la reconnaissance et le maintien d'un métier ? Cette deuxième hypothèse est retenue par le ministère en charge de la politique de la ville, même si l'insertion professionnelle reste un axe parallèle fort.

La reconnaissance d'un métier passe par celle du « besoin social » qui en est à l'origine. Le constat de départ à la reconnaissance d'un métier d'adulte-relais devrait être le suivant : les missions portées par l'adulte-relais doivent être reconnues comme un maillon manquant entre travailleurs sociaux et habitants. Ainsi, la reconnaissance du métier peut passer par celles des « services » rendus aux habitants.

L'élaboration d'un référentiel métier

Les pistes de travail du groupe porté par le SG CIV²⁷ pour appuyer cette reconnaissance ont été rappelées lors des échanges :

- travailler sur le code ROME (répertoire opérationnel des métiers et de l'emploi),
- travailler à la création d'un métier de « Médiateur social » dans le cadre de la fonction publique territoriale,
- travailler autour des « diplômes de médiation sociale » qui relèvent de différents niveaux de qualification : CAP, BAC, voire BAC + 2. Ces diplômes ne sont pas assez reconnus à ce jour (plutôt des certifications), ils

²⁷ Secrétariat Général du Comité Interministériel des Villes (Anciennement Délégation Interministérielle à la Ville - DIV)

sont éparpillés, de qualités diverses ; il serait souhaitable d'avoir aussi un diplôme de médiation sociale de « haut niveau ».

La définition d'une déontologie et d'un cadre d'intervention

L'adulte-relais, dans ses missions de médiation, peut en effet être confronté à des situations particulièrement délicates, telles que les violences conjugales. Il est nécessaire de définir des principes déontologiques et un cadre d'intervention. En effet, les postes sont généralement portés par des associations de quartier qui s'inscrivent dans la proximité avec les habitants. C'est un point fort mais cette proximité peut se révéler un frein à l'intervention de l'adulte-relais et à son efficacité.

Il s'agit pour le salarié d'instaurer la « bonne distance » par le biais d'un travail sur :

- les principes déontologiques : neutralité, impartialité, libre consentement des personnes, notamment,
- la définition d'un cadre d'intervention. Disposer d'un cadre d'intervention clair et transparent permet alors de poser des limites à son intervention ainsi que la complémentarité avec les partenaires de terrain (police, travailleurs sociaux...).

Concernant le cadre d'intervention, il a été également rappelé lors des échanges les points suivants :

- si le poste d'adulte-relais est un dispositif, l'employeur, qui est à l'origine du poste, a repéré des besoins, fait des constats, élaboré un projet. Mais les salariés connaissent-ils toujours ce projet ?
- le poste d'adulte-relais fait l'objet d'une convention entre l'employeur et l'État par l'intermédiaire du Préfet qui dispose donc d'un « droit de regard » sur le contenu du travail des salariés, ce contenu et les moyens pour l'exercer devant être conformes à la convention.

Le processus de professionnalisation

Le processus de professionnalisation se révèle un outil précieux pour permettre aux adultes-relais en poste de travailler sur cette déontologie et ce cadre d'intervention. Il passe principalement par la formation, mais également par la mise en place de groupes de travail, d'analyses de pratiques, l'organisation de rencontres avec les professionnels de l'action sociale... Ces différents temps d'échanges remplissent alors le rôle d'une formation continue. Plusieurs témoignages, lors de l'atelier, ont montré l'importance de la professionnalisation par le biais de la formation et de la qualification. Elle permet de :

- rompre l'isolement des salariés,
- trouver cette « bonne distance », « d'arriver à dire non sans culpabiliser, de sentir le droit de poser des limites » vis-à-vis des habitants, mais également de l'employeur,
- gagner en légitimité auprès des partenaires par l'instauration de cette « bonne distance », par la connaissance mutuelle...,
- sortir de « l'entraide de voisinage », dans lequel le poste d'adulte-relais peut rester cantonné.

Le rôle de l'employeur et de l'ensemble des partenaires

À travers les échanges, le rôle clé des employeurs a souvent été mis en avant pour la reconnaissance du métier d'adulte-relais. Ainsi, l'exemple de la Ville de Bondy a été considéré comme relativement emblématique, tout en restant marginal. En effet, des postes de femmes-relais existent depuis près de 20 ans au sein de la Ville de Bondy qui est aujourd'hui l'employeur de quatre femmes-relais sous statut contractuel de la fonction publique territoriale en CDI. Dès la fin des années 90, la ville de Bondy, avec 3 autres villes de la banlieue parisienne, s'était lancée dans un programme de professionnalisation des femmes-relais présentes sur son territoire, avec la volonté de pérenniser leurs postes et leurs missions.

Il a été souligné que, si les conventions des postes adultes-relais stipulent le droit à la formation des salariés, rien ne peut se faire effectivement sans l'employeur. L'employeur doit donner son accord et donner le temps au salarié de se former.

Il a été rappelé que les employeurs peuvent être aidés dans les démarches de professionnalisation qu'ils souhaitent mettre en place. En Alsace, les employeurs peuvent se faire accompagner dans le cadre du DLA (dispositif local d'accompagnement). Les employeurs cotisant aux OPCA²⁸ peuvent également passer par le droit commun, pour assurer la formation des adultes-relais.

²⁸ Organismes Paritaires Collecteurs Agréés

Cependant, cette question de la reconnaissance ne se joue pas uniquement entre l'employeur et le salarié. Elle passe également par l'ensemble des partenaires présents sur le territoire :

- les Préfets qui animent le dispositif,
 - les collectivités territoriales, dont il a été suggéré qu'elles devraient être associées, au niveau national, à la définition ou redéfinition de la démarche. Une co-création du dispositif pourrait même être envisageable,
 - l'ensemble des partenaires financeurs potentiels qu'il s'agirait d'impliquer pour le financement d'un poste.
- Une des pistes de travail évoquées est de repérer, à l'échelle d'un bassin d'emploi, les besoins de transporteurs, de bailleurs, d'entreprises (les fournisseurs d'énergie par exemple) et les opportunités de création de poste.

Le travail en réseau

La création de réseaux d'adultes-relais apparaît cruciale pour aller vers une reconnaissance du métier. Se fédérer permet « d'être plus fort », « d'avoir du poids pour se faire entendre ». Un réseau d'adultes-relais, tel que la Fédération des Femmes relais de Seine Saint Denis, peut :

- représenter et soutenir les salariés,
- permettre la qualification par des échanges de pratiques, par la mutualisation des réflexions,
- promouvoir les missions et les postes des adultes-relais,
- construire des argumentaires communs et interpeller les partenaires institutionnels.