

Les adultes-relais : panorama et perspectives vingt-cinq ans après leur création

INSPECTION GÉNÉRALE
DE L'ENVIRONNEMENT ET DU
DÉVELOPPEMENT DURABLE

N° 015681-01



INSPECTION GÉNÉRALE
DE L'ADMINISTRATION

N° 24041-R



INSPECTION GÉNÉRALE
DES AFFAIRES SOCIALES

N° 2024-048R



INSPECTION GENERALE
DE L'ENVIRONNEMENT ET DU
DEVELOPPEMENT DURABLE

N° 015681-01

INSPECTION GENERALE
DE L'ADMINISTRATION

N° 24041-R

INSPECTION GENERALE
DES AFFAIRES SOCIALES

N° 2024-048R

Les adultes-relais : panorama et perspectives vingt-cinq ans après leur création

Établi par

Patricia VALMA
Inspectrice générale

Xavier GIGUET
Inspecteur général
de l'administration

Mireille GAÜZERE
Inspectrice générale
des affaires sociales

- Décembre 2024 -

PUBLIÉ

SYNTHESE

À la suite des émeutes urbaines de juin 2023, le comité interministériel des villes (CIV) du 27 octobre 2023 a fixé pour objectif de renforcer la présence humaine dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, en simplifiant et en accompagnant la professionnalisation des adultes-relais (AR), outil central de la politique de la ville depuis vingt-cinq ans. Une mission interministérielle sur ce sujet était prévue dans le compte-rendu du CIV. Elle a été confiée à Patricia Valma, inspectrice générale, Xavier Giguët, inspecteur général de l'administration et Mireille Gaüzère, inspectrice générale des affaires sociales. Il s'agit de la première mission d'inspection générale et, de manière globale, de la première mission d'évaluation de politique publique sur les adultes-relais depuis l'origine de ce dispositif en 1999.

Les adultes-relais sont régis par le code du travail (partie consacrée aux contrats aidés)¹. Ils ont, selon les textes, un double objectif :

- faciliter l'insertion professionnelle des titulaires de ces contrats (conditions d'âge, d'absence d'emploi et de résidence dans un quartier prioritaire de la politique de la ville),
- développer la médiation sociale dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), c'est-à-dire améliorer les relations entre les habitants de ces quartiers et les services publics ainsi que les rapports sociaux dans les espaces publics ou collectifs.

4 493 adultes-relais étaient en fonction sur l'ensemble du territoire national au 31 décembre 2023, 6 514 postes étant réputés ouverts en loi de finances pour 2024. L'écart s'explique notamment par les délais frictionnels de recrutement ainsi que par des raisons budgétaires liées à la capacité à prendre en charge les contrats existants. Cela correspond à un financement de l'État de 98 millions d'euros en loi de finances initiale pour 2024², ramenés à 85 millions d'euros en gestion par suite des annulations de crédits.

Chaque poste d'adulte-relais donne lieu à une participation de l'État d'un montant fixe unitaire de 22 810,61 euros par an³ avec des possibilités de cofinancements par les nombreuses structures, notamment les collectivités locales, susceptibles d'employer des adultes-relais.

La ministre en charge de la politique de la ville nommée le 21 septembre 2024, Mme Valérie Létard, a confirmé la commande d'une mission des inspections générales relative aux adultes-relais, ainsi que son attachement fort au volet humain de la politique de la ville dont les adultes-relais constituent le principal outil.

La mission, a rencontré l'ensemble des acteurs nationaux concernés par ce sujet⁴. Elle a entendu M. le député Vignal, rapporteur de la proposition de loi « visant à reconnaître les métiers de la médiation sociale »⁵, en qualité de personnalité qualifiée. Elle s'est également attachée à articuler ses travaux avec ceux de groupes de travail lancés au printemps 2024 par l'agence nationale de la cohésion des territoires sur le statut des adultes-relais et dont les conclusions ont été présentées le 18 juin. Dans les territoires, outre les échanges avec les services de l'État, les collectivités et les différents employeurs d'adultes-relais, la mission a rencontré des adultes-relais eux-mêmes ainsi que des collectifs d'usagers, par exemple *via* des centres sociaux. **Le présent rapport s'appuie sur l'audition de plus de cent soixante personnes.** Les entretiens ont, sauf exception, toujours eu lieu sur le terrain, dans l'environnement de travail ou de vie des personnes rencontrées : à Denain,

¹ Art. L. 5134-100 et suivants, art. D. 5134-145 et suivants.

² Ces crédits sont inscrits sur le programme n°147 « politique de la ville », dont la direction générale des collectivités locales est responsable.

³ Cela correspond à un peu plus que le montant annuel d'un SMIC incluant les cotisations patronales.

⁴ Directions d'administration centrale, organisations d'élus et de collectivités, généralistes ou spécialisées (France Urbaine etc.), employeurs (France médiation, Pimms etc...).

⁵ Enregistrée au bureau de l'Assemblée nationale le 10 mai 2023, adoptée en première lecture le 29 janvier 2024 puis transmise au Sénat.

Tourcoing, Roubaix, Valenciennes, Lille, Bobigny, Clichy-sous-Bois, Aubervilliers, Sablé-sur-Sarthe, Le Mans etc...

Il ressort de cette enquête que même si des ajustements du dispositif des adultes-relais se révèlent nécessaires, l'intuition initiale qui avait donné lieu à sa création, « développer la médiation sociale dans les quartiers », apparaît plus que jamais pertinente. Au contraire des premières hypothèses formulées dans la lettre de mission, **la logique d'insertion des adultes-relais demeure un élément important et ne doit pas être abandonnée**, en particulier au moment où le chômage recommence à augmenter et dans le contexte où il reste, dans les QPV, très supérieur à la moyenne nationale. En conséquence, au contraire de ce que pouvaient laisser penser les premiers résultats des groupes de travail de l'agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), **la mission recommande de ne pas modifier les critères de recrutement : âge minimal de 26 ans, absence d'emploi et résidence en QPV**, même si des dérogations peuvent être, comme aujourd'hui, ponctuellement accordées par les préfets sur ce dernier point.

Il a été frappant de constater que **le dispositif des adultes-relais, dans sa forme actuelle est plébiscité par la plupart des acteurs auditionnés** : les élus de toute sensibilité, les fédérations de collectivités locales, les employeurs de toute nature et de toute taille ainsi que les adultes-relais eux-mêmes. En témoignent les nombreuses demandes de postes formulées auxquelles les préfetures ne peuvent pas donner suite faute de disponibilités budgétaires. En outre, **les trajectoires des adultes-relais sont encourageantes en termes d'insertion et de promotion sociale.**

La question de la **durée du contrat d'adulte-relais (trois ans minimum renouvelables) est cruciale pour l'efficacité des actions de médiation engagées.** En effet, les contacts se construisent dans la durée et il peut être long de gagner, dans un quartier, la confiance des habitants. En conséquence, la mission écarte l'hypothèse d'une modification sur ce point.

La mission insiste sur la nécessité de **sécuriser les recrutements d'adultes-relais en ouvrant la possibilité d'enquêtes administratives préalables dans le code de la sécurité intérieure et de vérifications préalables des casiers judiciaires⁶.** Elle suggère une **participation du délégué du préfet aux jurys de recrutement.** Elle préconise de **renforcer l'animation des adultes-relais sous l'égide des préfets de département, charge à eux de mobiliser France Travail** pour les aider pour leur recrutement et leur formation. En revanche, tout en soulignant la nécessité d'un accès effectif des adultes-relais au droit commun de la formation professionnelle, elle écarte l'hypothèse de rendre obligatoires des formations préalables à l'entrée en fonction. Il importe en effet d'éviter d'alourdir les procédures et les coûts et au regard de la diversité des profils et des attributions confiées. Elle formule des préconisations techniques de nature à **accélérer les recrutements dans le contexte où un trop long délai s'écoule souvent entre la décision de principe et l'entrée en fonction effective de l'adulte-relais.** Elle suggère enfin de conserver la gestion au sein de l'agence de services et de paiement (ASP), opérateur de référence pour les contrats aidés, déjà largement dématérialisée.

L'ensemble de ces préconisations devrait permettre aux adultes-relais de vivre pleinement leur mission comme celle de fer de lance de la République dans les quartiers où ils travaillent et aux usagers de s'appuyer sur un réseau territorial efficace de médiateurs de terrain.

⁶ De même nature que celle prévues pour les salariés des établissements et services sociaux et médico-sociaux à l'article L. 133-6 du CASF.

Liste des recommandations par ordre d'apparition dans le rapport

- Recommandation n°1 : Encourager la mise en place systématique d'une commission consultative d'évaluation des candidatures aux postes d'adultes-relais quel que soit leur employeur et inviter les délégués du préfet à y siéger systématiquement. 49
- Recommandation n°2 : Mobiliser *via* les préfets le service public de l'emploi et en particulier France Travail pour le recrutement et la formation des adultes-relais 50
- Recommandation n°3 : S'assurer que les employeurs d'adultes-relais, de la même manière que les structures recevant des subventions de l'État, s'engagent formellement à respecter le contrat d'engagement républicain prévu à l'article 10-1 de la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations. 51
- Recommandation n°4 : Prévoir pour les adultes-relais des dispositions analogues à celles de l'article L. 133-6 du code de l'action sociale et des familles relatives aux incompatibilités d'exercice..... 51
- Recommandation n°5 : Compléter le code de la sécurité intérieure pour permettre de réaliser des enquêtes administratives préalablement au recrutement des adultes-relais..... 52
- Recommandation n°6 : Diffuser plus largement le guide de l'ANCT pour améliorer son appropriation par les acteurs locaux (préfectures, DDETS/PP, employeurs)..... 54
- Recommandation n°7 : Généraliser la dématérialisation et regrouper les formulaires d'embauche (AR1 et AR2) en un seul document pour simplifier les démarches. 54
- Recommandation n°8 : Mettre en oeuvre le principe « *Dites-le-nous une fois* » pour limiter la saisie redondante des informations pour les employeurs..... 54
- Recommandation n°9 : Permettre aux services gestionnaires, comme les préfectures et les DREETS, un accès direct au logiciel SYLAé de l'ASP pour suivre les dossiers en temps réel. 54
- Recommandation n°10 : Confirmer l'animation systématique des adultes-relais sous l'égide des préfets de département, l'organisation étant définie localement (par ressort géographique, par catégorie d'employeur, globale dans les petits départements, associant le cas échéant les communes et responsables d'associations ...). 55
- Recommandation n°11 : Inviter les adultes-relais à participer, chaque fois que cela sera estimé utile localement, aux formations « valeurs de la République » ainsi qu'aux cycles d'accueil organisés pour les nouveaux arrivants par leurs employeurs. 55

- Recommandation n°12 : Ne pas conditionner le recrutement sur un contrat d'adulte-relais à une obligation de qualification préalable..... 58
- Recommandation n°13 : Ne pas imposer de formations obligatoires uniformes au moment de la prise de fonction des adultes-relais mais s'assurer que ceux-ci bénéficient pleinement du droit commun à la formation professionnelle. 59
- Recommandation n°14 : Faciliter l'accès des adultes-relais aux parcours de validation des acquis et de l'expérience au cours de leur contrat selon leurs compétences et appétences..... 59
- Recommandation n°15 : Au regard des difficultés globales de recrutement dans le secteur social et médico-social, à tous les niveaux de qualification, faciliter, dans la mesure du possible et pour ceux des adultes-relais qui en ont l'appétence, l'accès aux formations diplômantes ou certifiantes de ce secteur pendant leur contrat..... 59

SOMMAIRE

Synthèse	5
Liste des recommandations par ordre d'apparition dans le rapport	7
Introduction.....	11
1 De la genèse du dispositif à sa réalité actuelle, un panorama sur les adultes-relais en 2024	15
1.1 Un dispositif créé en 1999 dans un contexte qui a depuis lors évolué	15
1.1.1 <i>Un dispositif encadré par les textes dès son origine.....</i>	<i>15</i>
1.1.2 <i>Le contexte qui a concouru à la création des adultes-relais a été modifié depuis 25 ans tant du point de vue de la place et de la pratique de la médiation que de la situation sur le marché du travail.....</i>	<i>17</i>
1.2 La gestion administrative et financière du dispositif	20
1.2.1 <i>Un pilotage national et une gestion déconcentrée.....</i>	<i>20</i>
1.2.2 <i>L'évolution des crédits et des postes finançables</i>	<i>25</i>
1.3 Les adultes-relais aujourd'hui	30
1.3.1 <i>Une photographie des adultes-relais aujourd'hui.....</i>	<i>30</i>
1.3.2 <i>Des parcours humains et perspectives d'avenirs diversifiés</i>	<i>37</i>
1.4 Un dispositif qui donne satisfaction tout en présentant des marges d'amélioration	39
1.4.1 <i>Le dispositif des adultes-relais est aujourd'hui plébiscité tant par les employeurs des adultes-relais que par les adultes-relais eux-mêmes.....</i>	<i>39</i>
1.4.2 <i>Des points de tension et de frustrations qui mettent en évidence des sources d'amélioration</i>	<i>47</i>
2 Les propositions de la mission pour améliorer et sécuriser le dispositif des adultes-relais dans les territoires	49
2.1 Assurer la mobilisation des représentants de l'État et de France Travail lors des recrutements	49
2.1.1 <i>Conforter la bonne association du représentant de l'État au processus de recrutement</i>	<i>49</i>
2.1.2 <i>Mieux mobiliser France Travail</i>	<i>50</i>
2.2 Sécuriser les recrutements en donnant davantage de possibilités juridiques pour contrôler l'honorabilité des candidats	50
2.3 Améliorer la gestion administrative des adultes-relais	52
2.3.1 <i>Accélérer l'entrée en fonction des adultes-relais</i>	<i>52</i>
2.3.2 <i>Optimiser les échanges entre les différents échelons administratifs</i>	<i>53</i>
2.3.3 <i>Mieux faire connaître le cadre de gestion des adultes-relais</i>	<i>53</i>
2.3.4 <i>Rationaliser les procédures pour les employeurs comme pour les services de l'État.....</i>	<i>54</i>
2.4 Renforcer et développer l'animation par les préfetures	55
2.5 Renforcer la professionnalisation.....	55
2.5.1 <i>État des lieux des métiers du social et des certifications existantes.....</i>	<i>55</i>
2.5.2 <i>Les liens entre le travail social et la médiation.....</i>	<i>56</i>

2.5.3 Perspectives générales de professionnalisation des acteurs de la médiation.....	57
2.5.4 Les enjeux spécifiques de la professionnalisation des adultes-relais.....	58
Conclusion.....	61
Annexes	65
Annexe n° 1 : Lettre de mission.....	67
Annexe n° 2 : Liste des personnes rencontrées.....	69
Annexe n° 3 : Dispositions du code du travail relatives aux adultes-relais	75
Annexe n° 4 : Eléments statistiques sur les adultes relais.....	81
Annexe n° 5 : Exemple de fiche de poste pour un adulte-relais et de trame d'entretien à l'issue de la période d'essai.....	85
Annexe n° 6 : Avis de l'Union sociale de l'habitat pour la préparation du comité interministériel des villes du 9 octobre 2023.....	91

INTRODUCTION

À la suite des émeutes urbaines de juin 2023, le comité interministériel des villes (CIV) du 27 octobre 2023 a fixé pour objectif de renforcer la présence humaine dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, en simplifiant et en accompagnant la professionnalisation des adultes-relais (AR), outil central de la politique de la ville depuis vingt-cinq ans. Une mission interministérielle sur ce sujet était prévue dans le compte-rendu du CIV. Par lettre du 24 avril 2024, la ministre du travail, de la santé et des solidarités et la secrétaire d'État chargée de la citoyenneté et de la ville ont saisi l'inspection générale des affaires sociales, l'inspection générale de l'environnement et du développement durable et l'inspection générale de l'administration sur ce sujet. Cette mission a été confiée à Patricia Valma, inspectrice générale, Xavier Giguët, inspecteur général de l'administration et Mireille Gaüzère inspectrice générale des affaires sociales, les désignations ayant été achevées le 28 mai 2024. **Il s'agit de la première mission d'inspection générale et, de manière globale, de la première mission d'évaluation de politique publique sur les adultes-relais depuis l'origine de ce dispositif en 1999.**

Les adultes-relais sont régis par le code du travail aux articles L. 5134-100 et suivants, et les articles D. 5134-145 et suivants (partie consacrée aux contrats aidés)⁷. Ils ont, selon les textes, un double objectif :

- faciliter l'insertion professionnelle des titulaires de ces contrats (conditions d'âge, d'absence d'emploi et de résidence),
- développer la médiation sociale dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), c'est-à-dire améliorer les relations entre les habitants de ces quartiers et les services publics ainsi que les rapports sociaux dans les espaces publics ou collectifs.

Le contrat de travail relatif aux activités des adultes-relais peut être conclu avec des personnes :

- âgées d'au moins vingt-six ans depuis le décret n° 2021-1181 du 14 septembre 2021 relatif à la condition d'âge pour l'accès au contrat relatif aux activités d'adultes-relais ;
- sans emploi⁸ ou bénéficiant, sous réserve qu'il soit mis fin à ce contrat, d'un contrat d'accompagnement dans l'emploi ;
- résidant dans un quartier prioritaire de la politique de la ville.

La seule dérogation possible aujourd'hui concerne le critère de résidence. Le préfet de département peut accorder une dérogation à ce critère, si celle-ci est argumentée⁹.

4 493 adultes-relais étaient en fonction sur l'ensemble du territoire national au 31 décembre 2023, 6 514 postes étant réputés ouverts en loi de finances pour 2024. L'écart s'explique notamment par les délais frictionnels de recrutement ainsi que par des raisons budgétaires liées à la capacité à prendre en charge les contrats existants.

Une réforme des adultes-relais est en réflexion depuis plusieurs années. Ce sujet avait été abordé sous l'angle de la simplification en 2021-2022 à la direction générale des collectivités locales (DGCL), responsable du programme n°147 « politique de la ville » qui porte les financements de l'État dédiés aux adultes-relais (98 millions d'euros en loi de finances initiale pour 2024, ramenés à

⁷ L'article L. 5134-103 du code du travail dispose : « Le contrat relatif à des activités d'adultes-relais est un contrat de travail de droit privé à durée indéterminée ou à durée déterminée conclu en application du 1° de l'article L. 1242-3 dans la limite d'une durée de trois ans renouvelables une fois. » L'annexe n°3 présente l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires applicables.

⁸ Les textes ne prévoient pas d'obligation d'inscription à France Travail.

⁹ Par exemple en l'absence de candidature de personnes habitant en QPV, il est possible de recruter par dérogation une personne habitant à proximité d'un QPV.

85 millions d'euros en gestion par suite des annulations de crédits). On peut noter que 12 millions d'euros sont par ailleurs fléchés sur la médiation sociale sur ce même programme 147. Sur le financement, aujourd'hui, il y a une participation de l'État (d'un montant fixe unitaire de 22 810,61 euros¹⁰ par an) et des possibilités de cofinancements par les nombreuses structures, notamment les collectivités locales, susceptibles d'employer des adultes-relais.

Le dispositif des adultes-relais s'est déployé plus largement au cours des dernières années, notamment pendant la crise du Covid. Lors de son déplacement à Marseille du 26 au 28 juin 2023, le Président de la République a lancé le plan « Quartiers 2030 », visant à offrir une nouvelle vision pour les QPV : développement de l'entrepreneuriat, généralisation des cités éducatives, ouverture plus large des collèges... Il a en outre rappelé qu'il fallait encourager la présence humaine dans les quartiers, en simplifiant et en professionnalisant.¹¹ **La ministre en charge de la politique de la ville nommée le 21 septembre 2024, Mme Valérie Létard, a confirmé la commande d'une mission des inspections générales relative aux adultes-relais, ainsi que son attachement fort au volet humain de la politique de la ville dont les adultes-relais constituent le principal outil.**

Principaux enjeux

En écho à la lettre de mission, la mission a insisté sur les enjeux de formation des adultes-relais, notamment sur les questions de prévention de la délinquance et de la radicalisation, ainsi que sur la nécessité de garantir l'honorabilité des personnes recrutées. Ceci n'est actuellement pas prévu par la loi, au contraire de ce qui est énoncé dans le code de l'action sociale et des familles (article L. 133-6 du code de l'action sociale et des familles - CASF) pour les salariés et bénévoles des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

La mission s'est également attachée à articuler ses travaux avec ceux de groupes de travail lancés au printemps 2024 par l'agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) sur le statut des adultes-relais et dont les conclusions ont été présentées le 18 juin. La mission a assisté à la séance de restitution. Elle a pu ainsi objectiver et approfondir les pistes avancées en les abordant avec les interlocuteurs rencontrés de manière bilatérale.

Les commanditaires ont clairement précisé, ce que confirme la mission, que **le périmètre de travail s'entend exclusivement au sens de celui des quartiers prioritaires au titre de la politique de la ville.** Ce choix de périmètre s'est fait au regard de la nature de la commande passée aux inspections générales, dans le contexte où la question de la présence humaine dans les territoires ruraux se pose également avec acuité.

S'agissant des **activités à analyser**, la mission a considéré **l'ensemble des activités actuelles des adultes-relais**. La lettre de mission mentionne qu'une partie des adultes-relais sont employés dans une mission de développement du lien social, de la vie du quartier et de la participation citoyenne, sans pour autant que soit toujours respecté ce cadre d'exercice.

Les collectivités territoriales, les bailleurs, les opérateurs de transports publics ont recours à la médiation sociale. Ils souhaitent s'appuyer sur un **cadre professionnel qui leur apporte des garanties suffisantes quant à la fiabilité des interventions et à la qualification des intervenants**. Il s'agit également **d'accroître la contribution de la médiation sociale dans la dynamique de prévention**. Il s'agit enfin de **réfléchir à la mise en cohérence des différents vecteurs de médiation sociale, de médiation de quartier et de prévention spécialisée**, qui s'additionnent sous l'égide des différents financeurs, et dont les champs d'action comme les leviers de coordination ne sont pas assurés.

Dans la commande, il est demandé de « *penser la filière en la structurant* ». Cela soulève en creux la question de l'analyse de l'actuelle structuration et celle de l'identification des enjeux de la

¹⁰ En tenant compte de la revalorisation intervenue le 1^{er} juillet 2024.

¹¹ La circulaire du 7 novembre 2024 relative au pilotage des contrats « Quartiers 2030 » pour la fin de l'année 2024 et l'année 2025 confirme cette orientation.

formation des personnels qui vont suivre cette filière, ainsi que des conditions de leur intégration dans les cursus de formation.

Il convient en outre de « **veiller à un déploiement coordonné et complémentaire des médiateurs sociaux et des autres professionnels intervenants sur le terrain : éducateurs spécialisés, forces de sécurité intérieure, structures présentes sur le territoire (France Services, caisses d'allocation familiales - CAF, missions locales, etc...)** », en tirant notamment les conclusions de l'expérimentation des « bataillons de la prévention »¹² engagée en 2022 et qui s'achève en 2024. Ce point concerne les conditions-mêmes d'exercice de la médiation et pose aussi la question du rôle des employeurs et de leur positionnement, incluant donc le rôle des collectivités territoriales.

La mission souligne d'emblée deux risques et a veillé à les éviter dans ses préconisations :

- celui d'une contradiction entre la simplification des accès (logique d'élargissement) et l'aménagement du cadre juridique pour renforcer la professionnalisation (qui peut impliquer un durcissement des règles).
- le risque d'effets de bord à cadre budgétaire inchangé. Il semble en effet important d'examiner comment seront mises en œuvre et solvabilisées les autres missions actuellement accomplies par les adultes-relais si ceux-ci se concentrent dans l'avenir plus spécifiquement sur les enjeux de médiation. En outre, il conviendra de tirer les conséquences d'une professionnalisation accrue des adultes-relais, qui emportera des rémunérations et des coûts de formation plus élevés, au regard de l'objectif de renforcement de la présence humaine dans les quartiers.

Méthodologie

La mission s'est appuyée sur la littérature académique antécédente sur le volet humain de la politique de la ville, ainsi que sur le rapport sénatorial dirigé par M. le sénateur Daniel Raoul en 2017 et sur divers travaux administratifs qui abordent, directement ou indirectement, la question de la présence humaine dans les quartiers de la politique de la ville. La mission a auditionné M. le député Vignal¹³, rapporteur de la proposition de loi « visant à reconnaître les métiers de la médiation sociale » enregistrée au bureau de l'Assemblée nationale le 10 mai 2023, adoptée en première lecture le 29 janvier 2024 et transmise au Sénat, en qualité de personnalité qualifiée.

Elle a pris connaissance des statistiques et enquêtes¹⁴ auprès des employeurs d'adultes-relais réalisées par l'ANCT. L'annexe n°4 détaille les éléments statistiques disponibles relatifs aux adultes-relais.

Elle a rencontré l'ensemble des acteurs nationaux concernés par ce sujet (cf. en annexe n°3 la liste des personnes rencontrées) : directions d'administration centrale, organisations d'élus et de collectivités, généralistes ou spécialisées (France Urbaine etc.), employeurs (France médiation, réseau des points d'information médiation multiservice – Pimms, etc...).

Elle a effectué des déplacements de terrain dont un dans le Nord, premier département pour les adultes-relais, un dans la Sarthe pour examiner les problématiques spécifiques d'un département de plus petite taille, et un dans un département d'Ile-de-France. Ces départements ont été retenus de sorte de disposer d'un échantillon significatif d'employeurs d'adultes-relais, d'activités confiées et d'organisations administratives pour animer et gérer ce dispositif. Outre les échanges avec les services de l'État, les collectivités et les différents employeurs d'adultes-relais, la mission a

¹² Cette mesure concerne 45 quartiers qui rencontrent des difficultés sociales et économiques et se caractérisent par un décrochage scolaire important des jeunes qui y vivent : 300 éducateurs de rue (prévention spécialisée) et 300 médiateurs sociaux (adultes-relais) ont été recrutés au sein des « Bataillons de la prévention » afin de prévenir la délinquance juvénile.

¹³ Le rendez-vous initialement programmé le 18 juin a été reporté au 4 septembre en raison de la période de réserve.

¹⁴ Ces éléments ont été notamment utiles pour choisir les sites des visites de terrain.

auditionné des adultes-relais eux-mêmes ainsi que des collectifs d'usagers, par exemple *via* des centres sociaux.

Les deux premiers déplacements, initialement prévus les semaines des 24 juin et 1^{er} juillet ont dû être reportés en septembre en raison de la période de réserve, puis des Jeux Olympiques.

Au total, la mission a auditionné plus de cent soixante personnes (voir en annexe n°2 la liste des personnes rencontrées). **Les entretiens ont, sauf exception, toujours eu lieu sur le terrain, dans l'environnement de travail ou de vie des personnes rencontrées : à Denain, Tourcoing, Roubaix, Valenciennes, Lille, Bobigny, Clichy-sous-Bois, Aubervilliers, Sablé-sur-Sarthe, Le Mans etc...**

Les conclusions de la mission seront présentées selon deux axes :

- un **panorama détaillé sur les adultes-relais en 2024**, (première partie) exposant notamment l'encadrement législatif, les modifications du contexte initial, la gestion administrative et financière du dispositif, l'évolution des crédits et des postes finançables, le pilotage national et la gestion déconcentrée, les parcours humains et perspectives d'avenirs diversifiés qui caractérisent les adultes-relais, la satisfaction globale constatée chez les employeurs et adultes-relais eux-mêmes, sans préjudice de perspectives d'amélioration.
- **des préconisations** (deuxième partie) qui portent principalement sur la sécurisation des recrutements, sur le renforcement et le développement de l'animation des adultes-relais, de leur professionnalisation, les améliorations possibles de leur gestion, ainsi que les *scenarii* d'évolution du dispositif.

1 DE LA GENESE DU DISPOSITIF A SA REALITE ACTUELLE, UN PANORAMA SUR LES ADULTES-RELAIS EN 2024

1.1 Un dispositif créé en 1999 dans un contexte qui a depuis lors évolué

1.1.1 Un dispositif encadré par les textes dès son origine

1.1.1.1 Une initiative du comité interministériel des villes du 14 décembre 1999 immédiatement traduite dans les textes

La création du dispositif des adultes-relais a été décidée lors du comité interministériel des villes (CIV) du 14 décembre 1999. Il a ensuite été mis en place à travers les circulaires DIV/2000/231 du 26 avril 2000 et n° 2002-283 du 3 mai 2002 relatives à la mise en œuvre du programme adultes-relais, puis transposé, dans le code du travail par l'article 149 de la loi n° 2001-1275 du 28 décembre 2001 de finances pour 2002 pour constituer l'article L. 12-10-1 dudit code, et enfin précisé par les décrets n° 2000-540 du 16 juin 2000 relatif à la gestion des conventions conclues dans le cadre du dispositif adultes-relais et n° 2002-374 du 20 mars 2002 portant application de l'article L. 12-10-1 du code du travail.

Désormais, les dispositions relatives aux adultes-relais figurent aux articles L. 5134-100 à L5134-109 ainsi qu'aux articles D. 5134-145 à D. 5134-160 du code du travail¹⁵.

Comme l'indique explicitement la circulaire mentionnée plus haut du 26 avril 2000, le dispositif s'inspire d'activités visant à favoriser le lien social par des actions de médiation ou d'intégration sociale qui se sont développées dans les sites de la politique de la ville, tels que les médiateurs, les correspondants de nuit, les femmes-relais ou les agents de promotion de la vie sociale. Il doit s'appuyer sur les équipements de proximité (centres sociaux, maisons de quartier, etc.), sur les travailleurs sociaux et sur les associations qui interviennent dans ces territoires.

La circulaire fait également référence au programme « nouveaux services - emplois jeunes » initié en octobre 1997. Il s'agit de viser une population qui n'est pas éligible à ce programme pour des raisons d'âge mais qui est également fortement concernée par le chômage. Il s'agit, également, de cibler des publics à l'expérience et à la maturité reconnues et, souvent, de les conforter dans leur rôle de parents compte tenu de la nécessité d'une présence éducative plus soutenue auprès des jeunes.

Au moment de son lancement, un objectif chiffré de 10 000 postes d'adultes-relais à créer est affiché.

1.1.1.2 Un double objectif initial qui n'a pas varié

Le dispositif poursuit dès sa création un double objectif :

- susciter, par le moyen d'un financement de l'État, le développement d'activités visant « à améliorer, dans les quartiers relevant de la politique de la ville (QPV), les rapports sociaux dans les espaces publics ou entre les habitants et les services publics » ;
- faciliter l'accès à l'emploi des personnes habitant ces mêmes quartiers et confrontées au problème du chômage.

Il repose ainsi sur une double vocation : développer une activité de médiation dans les quartiers de la politique de la ville, et favoriser l'insertion professionnelle des populations qui y habitent.

Depuis sa création, les objectifs du dispositif n'ont pas varié : il repose toujours sur ces deux piliers.

¹⁵ Les références juridiques figurent en annexe n°3.

Sur chacun de ces deux objectifs, les textes précisent les attentes vis-à-vis du dispositif.

S'agissant du soutien à la médiation dans les quartiers de la politique de la ville, l'article D. 5134-145 du code du travail précise que « les activités de ces adultes-relais consistent notamment à :

1° Accueillir, écouter, exercer toute activité qui concourt au lien social ;

2° 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 ;

3° Contribuer à améliorer ou préserver le cadre de vie ;

4° Prévenir et aider à la résolution des petits conflits de la vie quotidienne par la médiation et le dialogue ;

5° Faciliter le dialogue entre les générations, accompagner et renforcer la fonction parentale par le soutien aux initiatives prises par les parents ou en leur faveur ;

6° Contribuer à renforcer la vie associative locale et développer la capacité d'initiative et de projet dans le quartier et la ville. »

Le code du travail précise par ailleurs que les adultes-relais ne peuvent accomplir aucun acte relevant du maintien de l'ordre public et ne peuvent être employés à des fonctions dont le seul objet est d'assurer les services au domicile des personnes physiques.

Cette énumération offre un large panorama ainsi qu'un vaste champ des possibles pour les adultes-relais recrutés.

Concernant l'insertion des populations, les textes ont prévu trois conditions initiales, reprises désormais à l'article L. 5134-102 du code du travail :

- les titulaires du contrat d'adultes-relais doivent être âgées d'au moins vingt-six ans,
- ils doivent être sans emploi ou bénéficiaire, sous réserve qu'il soit mis fin à ce contrat, d'un contrat d'accompagnement dans l'emploi,
- ils doivent résider dans un quartier prioritaire de la politique de la ville ou dans un autre territoire prioritaire des contrats de ville.

A la création du dispositif, l'âge minimal requis pour être adulte-relais était de 30 ans. Cette condition a été abaissée à 26 ans par le décret n° 2021-1181 du 14 septembre 2021 relatif à la condition d'âge pour l'accès au contrat relatif aux activités d'adultes-relais.

Le cas échéant, une dérogation peut être sollicitée auprès du préfet sur le lieu de résidence de l'adulte-relais lorsque ce dernier ne réside pas dans les quartiers de la politique de la ville.

1.1.1.3 Un contrat ouvert à quelques catégories d'employeurs et qui s'intègre dans une convention à durée définie

Peuvent avoir recours aux adultes-relais une série d'employeurs potentiels listés à l'article L. 5134-101 du code du travail :

« 1° Les collectivités territoriales et les établissements publics de coopération intercommunale, ainsi que leurs établissements publics ;

2° Les établissements publics locaux d'enseignement ;

3° Les établissements publics de santé ;

4° Les offices publics d'habitations à loyer modéré et les offices publics d'aménagement et de construction ;

5° Les organismes de droit privé à but non lucratif ;

6° Les personnes morales de droit privé chargées de la gestion d'un service public. »

A contrario, les personnes morales de droit public et les personnes morales de droit privé chargées d'un service public ne peuvent pas embaucher d'adultes-relais pour des missions relevant de leur activité normale.

Les employeurs qui souhaitent recruter un adulte-relais s'engagent à travers une convention signée avec l'État, représenté par le préfet.

Enfin, le contrat relatif aux activités d'adultes-relais est un contrat de travail de droit privé à durée indéterminée ou à durée déterminée conclu dans la limite d'une durée de trois ans renouvelable une fois (article L. 5134-103 du code du travail). Au terme de ces six années, un employeur de droit privé a l'obligation, s'il conserve le salarié, de lui proposer un contrat à durée indéterminée. S'agissant du financement de ce poste par l'État, l'employeur peut dans ce dernier cas bénéficier d'un renouvellement supplémentaire pour une durée de trois ans sur demande motivée et décision préfectorale.

1.1.2 Le contexte qui a concouru à la création des adultes-relais a été modifié depuis 25 ans tant du point de vue de la place et de la pratique de la médiation que de la situation sur le marché du travail

1.1.2.1 Le regard sur la médiation sociale a évolué

Comme le rappelle l'ancien député Patrick Vignal dans son rapport « *Remettre de l'humain dans les territoires* », remis en avril 2022, c'est à partir des années 1980 que sont apparus en France les « nouveaux acteurs » sociaux, portés notamment par la politique de la ville, qui ont visé à introduire des dispositifs organisés de médiation sociale sur la base d'initiatives de la société civile et des collectivités territoriales, en réponse « *au constat des limites des actions sociales et éducatives traditionnelles, face aux évolutions sociétales et à l'apparition de besoins sociaux insuffisamment couverts ou émergents* ».

1.1.2.1.1 Le dispositif s'inspire des initiatives développées dans les années 1980 et 1990 sur lesquelles il n'y avait alors pas encore de recul

Des recrutements sont alors initiés, fondés sur des arguments territoriaux voire communautaires. Présentés dans la presse sous le vocable des « *grands frères* », ils doivent traduire une action spécifique à destination des « *jeunes de cités* ». L'encadrement de ces personnels de même que leur professionnalisation ne sont alors pas présentés comme des priorités. L'expérience laisse toutefois un souvenir trouble, tant en raison du signal qui a été envoyé s'agissant des critères de recrutement que des résultats qui n'ont pas été estimés à la hauteur des attentes.

Est également initiée dans les années 1990 une dynamique autour de « *femmes-relais* » agissant dans le champ de la médiation sociale, en s'appuyant sur les expériences personnelles des intéressées - généralement issues de l'immigration - pour faciliter la compréhension entre les familles et les administrations. 1000 contrats emplois solidarité (CES) dédiés sont créés en 1993 par la ministre des affaires sociales, de la santé et de la ville, tandis qu'en 1997 l'association Profession Banlieue, centre de ressources en matière de politique de la ville, publie un « *référentiel femmes-relais* » qui vise à clarifier les missions, les activités et les finalités de la médiation sociale et culturelle.

Le dispositif des femmes-relais a servi d'inspiration pour celui des adultes-relais. Il est cependant encore récent lorsque ce dernier est lancé en 1999. A cette date, la médiation sociale en tant que processus organisé ayant vocation à être couvert par des professionnels dédiés est une activité encore jeune sur laquelle les acteurs n'ont pas encore beaucoup de recul.

1.1.2.1.2 *Une expertise accrue depuis 1999 sur l'exercice de la médiation sociale*

Vingt-cinq ans plus tard, les mêmes acteurs – publics et privés – ont acquis une expertise et une expérience liées au développement de ces pratiques et on observe un début de structuration de la filière professionnelle. La création de ce dispositif – ainsi que d'autres à la même période – a généré une réflexion autour de la définition de l'activité ainsi que sur ses modalités d'exercice, faisant de fait évoluer son concept autant que le regard sur son apport.

En septembre 2000, 43 experts de douze pays européens réunis à Créteil dans le cadre du Festival international de la ville s'accordent sur une définition de la médiation sociale comme un : *« processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose »*.

Dans la foulée, un groupe de travail interministériel présidé par Yvon Robert, alors élu de Rouen, prépare une charte de référence de la médiation sociale, publiée en octobre 2001. Six principes généraux encadrent les règles d'intervention des médiateurs sociaux : la neutralité et l'impartialité, la négociation et le dialogue, le libre consentement et la participation des habitants, la mobilisation des institutions, la protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux.

Les administrations s'emparent de l'enjeu de la professionnalisation et de la reconnaissance de l'activité. En 2004, la délégation interministérielle à la ville (DIV) publie une étude intitulée *« La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique ; clés pour la mise en œuvre et la professionnalisation »* avant l'année suivante d'organiser conjointement avec le centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) un colloque sur la médiation sociale. Puis, en janvier 2006, la direction générale de l'action sociale publie un rapport *« Professionnaliser la médiation sociale »*.

En parallèle, les organismes de médiation sociale se rassemblent au travers du réseau France Médiation en mai 2008, afin de favoriser la promotion, la qualification et la reconnaissance de la médiation sociale comme un métier à part entière.

En 2009, la médiation sociale est inscrite au répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME), lorsque Pôle Emploi décide de reconnaître cette activité sous les rubriques *« Facilitation de la vie sociale »* et *« Information et médiation sociale »*. Et à partir de 2016 est élaborée une norme métier expérimentale AFNOR *« Médiation sociale »*, qui fait l'objet d'une homologation définitive en décembre 2021.

La volonté d'associer les médiateurs sociaux avec les éducateurs spécialisés à travers les *« bataillons de la prévention »* à compter de 2021 témoigne d'une approche renouvelée de la médiation, qui agit au service de la lutte contre la recrudescence des violences. La ministre en charge de la ville a alors réaffirmé que la prévention est bien le *« meilleur filet de protection contre la délinquance juvénile »*. A la suite des émeutes urbaines de l'été 2023, l'importance du rôle des médiateurs et de manière générale de la présence humaine dans les quartiers a par ailleurs été soulignée, notamment à l'occasion du comité interministériel des villes du 27 octobre 2023.

La publication du rapport du député Patrick Vignal en mars 2022 permet de montrer le chemin parcouru et la reconnaissance progressive de l'activité, dont les enjeux comme la perception ont ainsi beaucoup évolué depuis 1999. Pour autant, le secteur souffre d'une reconnaissance encore imparfaite, en témoignent les revendications régulières pour renforcer la formation des professionnels de la médiation ainsi que l'amélioration de la structuration de la filière.

1.1.2.2 Le taux de chômage a baissé, tout en restant élevé dans les quartiers de la politique de la ville

1.1.2.2.1 *Le taux de chômage a fortement baissé au plan national*

Lorsqu'il est décidé de créer le dispositif des adultes-relais, le taux de chômage au sens du bureau international du travail (BIT) atteint 10,6%. Plus de 2,7 millions de personnes sont alors recensées comme au chômage. Deux ans plus tôt, quand sont initiés les emplois-jeunes, on compte près de 3,2 millions de chômeurs, soit un taux de 12,5% de la population active.

Ce dispositif ne peut être compris sans intégrer son contexte, celui d'un chômage de masse qui sévit à la fin des années 1990. Outre l'ambition d'améliorer les relations humaines dans les quartiers de la politique de la ville, les emplois aidés qui sont alors créés par l'administration visent aussi à résorber le chômage en favorisant l'insertion professionnelle des publics les plus éloignés de l'emploi.

Au premier trimestre 2024, la situation de l'emploi est moins tendue qu'elle ne l'était 25 ans auparavant. Le taux de chômage a baissé pour atteindre 7,3%, le nombre de chômeurs s'établissant à 2,3 millions de personnes. Parmi ces derniers figurent en outre des publics qui étaient éloignés de l'emploi et n'étaient pas en recherche d'une activité et qui en ont repris le chemin à l'occasion de la baisse du chômage. L'objectif d'insertion des publics n'a pas disparu, mais il ne se comprend plus de manière aussi intense qu'en 1999.

Les différents contrats aidés ont évolué en parallèle. Ils sont moins nombreux, et prévus pour une durée moyenne plus courte qu'à la fin des années 1990. Les contrats aidés de longue durée (de l'ordre de cinq ans) tels que les « emplois jeunes » ou les « emplois d'avenir » ont disparu des politiques de l'emploi. Les contrats aidés ont progressivement été recentrés sur les publics les plus éloignés de l'emploi, avec parfois un critère de résidence du titulaire (« emplois francs », « contrats starters ») mais non de localisation de l'activité. Dans le secteur non marchand (collectivités territoriales, associations), les contrats sont aujourd'hui prévus pour des durées beaucoup plus courtes (de l'ordre de dix mois) et ne permettent plus la solvabilisation d'activités dans la durée. Dans le secteur marchand, les contrats aidés ont progressivement été remplacés par des aides directes aux entreprises. De fait, les contrats d'adulte-relais peuvent être perçus comme une survivance d'une politique de l'emploi qui s'est transformée en même temps que le chômage diminuait.

1.1.2.2.2 *Il reste néanmoins élevé dans les quartiers de la politique de la ville*

Pour autant, le taux de chômage reste plus élevé dans les QPV qu'ailleurs. Si l'évolution des périmètres géographiques complexifie l'exercice de comparaison chiffrée dans le temps, le décalage avec les statistiques nationales parle en revanche de lui-même.

Ainsi, à la fin des années 1990, le taux de chômage dépasse 25% de la population active dans les zones urbaines sensibles, soit le double du taux national. Aujourd'hui, le taux de chômage dans les quartiers de la politique de la ville reste nettement plus élevé que celui de la moyenne nationale.

Dans son enquête sur les dispositifs en faveur de l'emploi des habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville, publiée le 19 juillet 2022, la Cour des comptes a souligné que le taux de chômage dans les QPV « est toujours 2,7 fois supérieur à celui des autres quartiers des unités urbaines ». En outre, le taux d'emploi des 15-64 ans, au sens du recensement de la population, est plus faible qu'ailleurs. L'institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) indique qu'en 2020, il s'élève à 46,8% dans les QPV contre 65,4% en moyenne nationale. Le taux de pauvreté au seuil de 60% y est de 44,3%, contre 14,9% sur l'ensemble du pays.

1.2 La gestion administrative et financière du dispositif

1.2.1 Un pilotage national et une gestion déconcentrée

1.2.1.1 Un rôle des acteurs encore flou pour les acteurs de terrain

Au plan national, la gestion du dispositif des adultes-relais, a été confiée à l'agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé), qui a en 2014 intégré le commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), lequel est devenu depuis le 1er janvier 2020 l'agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). L'ANCT assure aujourd'hui le pilotage central du dispositif en lien avec la direction générale des collectivités locales (DGCL). La gestion des aides versées aux employeurs a été déléguée au centre national pour l'aménagement des structures des exploitations agricoles (CNASEA) devenu l'agence de services et de paiement (ASP). Plusieurs textes élaborés en 2019¹⁶ précisent le rôle stratégique de la DGCL pour la politique nationale et européenne de cohésion des territoires et de politique de la ville. L'arrêté du 2 octobre 2019 portant désignation des responsables des programmes budgétaires pour le ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités la désigne comme responsable du programme 147, incluant le dispositif adultes-relais. L'ANCT, sous la tutelle de la DGCL, assure un rôle de coordination et de mise en œuvre de ces politiques précitées.

La création de l'ANCT en 2020 a ainsi redistribué les rôles respectifs de l'ANCT et de la DGCL mais leurs attributions précises restent encore perçues de manière floue par les acteurs de terrain. Une convention signée le 16 juin 2020 par les deux directeurs généraux précise la répartition des missions entre les deux structures, notamment en son article 8 concernant les adultes-relais. Une version actualisée de la convention en cours de discussion viendra préciser davantage la répartition des rôles et la coordination des deux structures. La mission salue la formalisation de la répartition des attributions de chaque structure, en janvier 2024, dans un livret d'information de l'ANCT à destination des employeurs et un guide à destination des services gestionnaires des services déconcentrés.

Concrètement, la DGCL donne les grandes orientations du dispositif et définit les outils de suivi et de pilotage au niveau national (remontées d'information). Elle notifie annuellement les enveloppes de postes d'adultes-relais aux préfets de région. Elle assure le suivi de la convention annuelle de gestion de l'ASP (évoquée ci-dessous) et délègue à l'ASP le versement de l'aide financière de l'État aux employeurs. Elle rend compte au Parlement sur l'utilisation des postes d'adultes-relais. L'ANCT doit, quant à elle, se concentrer sur la gestion opérationnelle du dispositif et l'accompagnement des territoires. Elle apporte une expertise et des conseils sur la gestion du dispositif aux services déconcentrés ainsi que sur la mise en place du plan régional de professionnalisation. Elle assure l'animation du réseau des correspondants régionaux et départementaux des postes d'adultes-relais ainsi que le volet contrôle de l'attribution de ces postes. Elle apporte un soutien aux actions des têtes de réseaux nationales de la médiation sociale et diffuse des informations relatives aux évolutions du dispositif via des webinaires et la plateforme collaborative de la « Grande équipe de la réussite républicaine »¹⁷.

L'ASP, établissement public administratif de l'État, assure la gestion administrative, informatique et financière de l'aide à verser aux employeurs d'adultes-relais. Désormais, c'est la DGCL qui confie, dans le cadre d'une convention, la gestion de cette aide financière à l'ASP et non l'ANCT comme prévu par l'article D. 5134-157 du code du travail¹⁸. La convention en cours a pris effet le 1er janvier 2021 et pour une durée de 3 ans. Elle a été renouvelée de façon expresse pour une année par courrier simple du directeur de la DGCL en date du 13 novembre 2023. Le CNASEA devenu ASP a été choisi pour gérer le dispositif d'adultes-relais, en grande partie pour sa capacité opérationnelle

¹⁶ Loi n° 2019-753 du 22 juillet 2019 portant création d'une Agence nationale de la cohésion des territoires, décret n° 2019-1416 du 20 décembre 2019 portant modification du décret n° 2013-728 du 12 août 2013 portant organisation de l'administration centrale du ministère de l'intérieur et du ministère des outre-mer

¹⁷ <https://acteurs.lagrandeequipe.fr> (accès réservé).

¹⁸ Cet article, qui autorise la conclusion d'une convention avec l'ASP afin que cette dernière verse des aides, fait d'ailleurs encore référence à l'Acsé comme autorité chargée de la gestion du dispositif.

à gérer les subventions et les dispositifs administratifs de manière rapide, efficace et moins coûteuse que l'administration, si elle intervenait directement. En tant qu'organisme public à statut autonome, il bénéficie d'une plus grande souplesse administrative et des outils informatiques qui permettent la réduction des délais dans le versement des aides. C'est notamment le cas avec deux logiciels mis en place en 2016, d'une part l'application Noé (Nouvel outil de l'emploi) permettant l'instruction centralisée des contrats aidés, et d'autre part, l'extranet Système en ligne d'aide à l'emploi (SYLAé, portail employeurs) qui permet la saisie des temps de présence des adultes-relais. L'ASP, qui gère 200 dispositifs d'aides publiques pour un coût total de 35 milliards d'euros, consacre 1,5 équivalent temps plein (ETP) au dispositif adultes-relais. Des frais de gestion calculés en fonction des tâches administratives exécutées, du volume des dossiers et des coûts réels d'exécution sont appliqués et impactés sur l'enveloppe du dispositif adultes-relais.

En termes de suivi d'activités, l'établissement adresse à l'ANCT et à la DGCL des fichiers statistiques avant le 10 de chaque mois. Ces derniers sont mis à disposition des services préfectoraux sur la plateforme de la « *Grande équipe* ». Des rencontres régulières entre l'ASP et la DGCL sont régulièrement organisées en présence de l'ANCT.

Au niveau régional, c'est le préfet de région via le secrétaire général pour les affaires régionales (SGAR), qui a un rôle d'interface avec les services de l'ANCT et de la DGCL. Dans certaines régions, il s'appuie également sur les directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS). Il répartit les dotations en postes d'adultes-relais entre les départements dans la limite du plafond notifié par la DGCL (maximum de conventions à respecter pour l'année). Il met en place le plan de professionnalisation des adultes-relais et il instruit les demandes dérogatoires de renouvellement des conventions transmises par le niveau départemental. Il a un rôle d'animateur de réseau des correspondants départementaux et de suivi des consommations des postes au niveau régional et procède à la remontée d'informations vers le niveau national constitué par l'ANCT et la DGCL.

Pour effectuer la ventilation des postes entre départements, le préfet de région prend en compte les besoins exprimés lors des dialogues de gestion ainsi que la capacité effective des associations et de collectivités locales à accueillir de nouvelles conventions. Il doit veiller à corriger les déséquilibres constatés entre territoires au regard du nombre d'habitants et de l'ampleur du décrochage socio-économique de certains quartiers de la politique de la ville.

Le secrétariat général des ministères chargés des affaires sociales (SGMAS) porte un programme national d'inspection et de contrôle qui fixe chaque année les cibles de contrôle des différents programmes budgétaires dont le programme 147. Les cibles de contrôle sont déclinées par région et département et transmises aux missions régionales et interdépartementales d'inspection, de contrôle et d'évaluation (MRIICE) dans les DREETS. Elles font l'objet d'une diffusion aux responsables de budgets opérationnels de programme (RBOP) et responsables d'unité opérationnelle (RUO) du programme 147 au travers de réunions et de circulaires de gestion, qui remontent ensuite leurs bilans à l'ANCT. Des référents de la MRIICE (liste disponible sur DO.Ville¹⁹) sont présents dans chaque région. En 2023, 173 contrôles des postes adultes-relais ont été effectués.²⁰ Des formations aux outils de contrôle sont dispensées par la mission soutien à la vie associative de l'ANCT. L'ANCT forme et coordonne donc l'ensemble des acteurs de la chaîne de contrôle.

Au niveau départemental, le préfet est le pilote de la politique de la ville pour l'État. A ce titre, il a en charge la gestion administrative et le suivi des postes d'adultes-relais dans le département. Ses prérogatives sont précisées dans l'article D. 5134-147 du code du travail : « *le préfet instruit la*

¹⁹ <https://acteurs.lagrandeequipe.fr> (accès réservé).

²⁰ Le bilan qualitatif des contrôles des adultes-relais réalisés par la MRIICE en 2023 souligne la bonne implication des adultes-relais dans les structures et leur bonne connaissance du public comme des partenaires associatifs et institutionnels. La MRIICE a, toutefois, regretté l'absence d'outils de suivi d'activités, de plan d'accompagnement de professionnalisation et quelques rares cas d'adultes-relais qui n'occupent pas des postes de médiateurs (directeur ou formateur). Pour plusieurs associations, des jours d'absence n'ont pas été déclarés à l'ASP. Elle a fait des recommandations aux préfetures concernées, notamment sur le suivi du remboursement des aides versées à tort, la mise en conformité de l'emploi des adultes-relais avec la réglementation et la mise en place d'une professionnalisation des adultes-relais.

demande et peut conclure avec l'employeur une convention ouvrant droit au bénéfice de l'aide financière de l'État prévue pour le poste concernée ». Le service gestionnaire des postes d'adultes-relais peut être variable selon les départements. Il peut être soit un service politique de la ville de la direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités / direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETS/PP) soit une mission politique de la ville placée au sein des services de la préfecture. Pour les préfectures de taille importante, ces services sont rattachés hiérarchiquement ou fonctionnellement à un préfet à l'égalité des chances ou un sous-préfet chargé de mission pour la politique de la ville. Ils travaillent en lien avec des délégués du préfet qui animent localement le réseau des adultes-relais.

Le préfet instruit également les demandes de renouvellement réglementaire des postes d'adultes-relais. Il est chargé d'analyser les demandes de renouvellement dérogatoire et de les transmettre pour validation au niveau régional. Il est le garant de la qualité des recrutements et de l'adéquation entre les missions de l'adulte-relais et celles définies dans la convention. Il organise régulièrement des réunions et des échanges avec les employeurs. Il doit suivre l'activité des adultes-relais sur le terrain et transmettre des bilans au niveau national.

Pour la mission, le fait que le préfet de département, selon les modalités qu'il détermine, soit le pilote pour l'attribution et la gestion des adultes-relais au niveau local, est particulièrement pertinent et ne doit pas être modifié.

1.2.1.2 La procédure administrative de recrutement

1.2.1.2.1 *Malgré la dématérialisation partielle de la procédure de recrutement, les lourdeurs administratives persistent....*

La mise en œuvre du dispositif suppose :

- La mise en place d'une convention entre l'État représenté par le préfet de département et l'employeur sur la base d'un projet de médiation sociale ;
- Un contrat de travail conclu entre la structure et le bénéficiaire de la convention ;
- L'attribution d'une aide financière forfaitaire annuelle de l'état par poste de travail dont le montant est communiqué chaque année par circulaire (décret n°2015-1235 du 2 octobre 2015).

Graphique n°1 : Schéma du processus administratif de recrutement des adultes-relais



Source : ANCT

Deux documents sont indispensables pour formaliser la convention entre l'État et l'employeur et assurer le versement des aides financières, les formulaires AR1 et AR2²¹ :

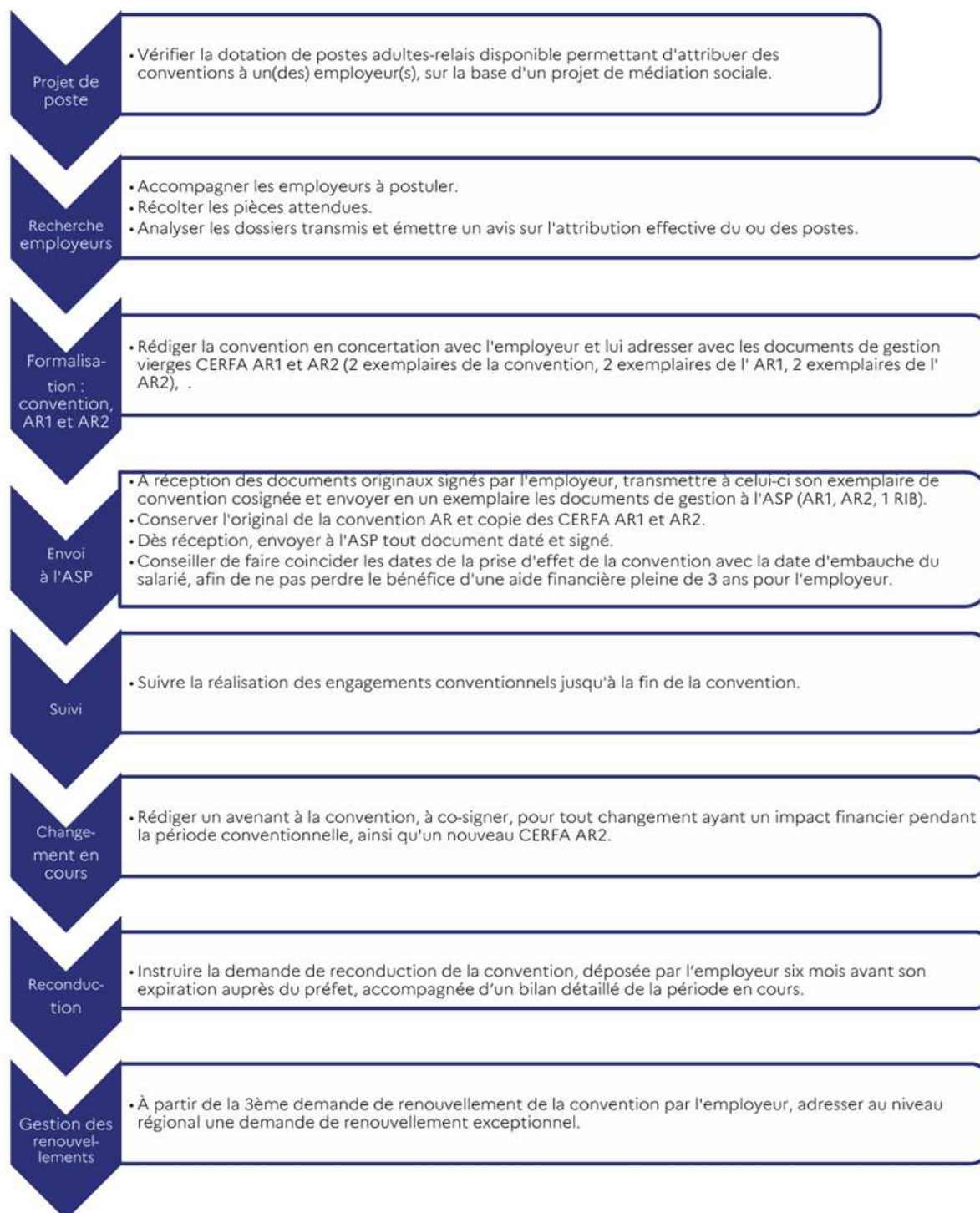
- **Formulaire AR1** : intitulé "*Annexe à la convention entre l'État et l'employeur*", ce document est rempli lors de la signature de la convention. Il sert à organiser le versement de l'aide financière de l'État à l'employeur.

²¹ La standardisation nationale de ces deux documents dans le cadre de CERFA est en cours.

- **Formulaire AR2** : intitulé "*Déclaration d'embauche ou de changement de titulaire de poste*", ce formulaire est complété une fois le recrutement effectif sur le poste d'adulte-relais. Il déclenche la mise en paiement de l'aide de l'État pour le poste concerné.

Le processus de recrutement se décline en plusieurs étapes et est résumé dans le graphique n°2.

Graphique n°2 : Synoptique du processus d'attribution et du suivi d'un poste d'adulte-relais



Source : ANCT

La multiplicité de ces étapes est perçue par certains acteurs comme constituant un facteur de ralentissement et de complexification du dispositif. Malgré la dématérialisation des procédures de transmission des formulaires AR1 et AR2 depuis le 1er juin 2021, le processus de recrutement reste affecté par des lourdeurs administratives importantes.

Plusieurs mois peuvent s'écouler entre l'attribution de principe d'un poste d'adultes-relais à une structure et son recrutement effectif.²²

Certaines tâches ne sont pas automatisées et des interfaces avec les préfectures sont manquantes. En effet, après la transmission des formulaires AR1 et AR2 par la préfecture, l'ASP ressaisit, dans son logiciel Noé, les renseignements figurant dans ces mêmes formulaires.

Certains employeurs indiquent qu'ils éprouvent des difficultés à obtenir des informations sur l'état d'avancement ou sur la complétude de leur dossier. Les délais de réponse aux sollicitations des employeurs apparaissent longs. En effet, les employeurs communiquent avec l'ASP via l'extranet SYLAé mais l'unique interlocuteur des employeurs est le service gestionnaire de la préfecture. Or, celui-ci n'a pas d'interface avec SYLAé. La préfecture n'a en effet pas de visibilité directe sur des dossiers instruits par l'ASP. Ce qui génère des allers et retours entre les employeurs, les services gestionnaires et l'ASP et nuit à l'efficacité et à la réactivité des services. Il arrive que la période de cinq mois prévue pour la caducité des conventions soit dépassée²³.

La procédure nécessite une vérification minutieuse de chaque dossier et entraîne une charge importante de travail pour les structures porteuses comme pour le service gestionnaire de la préfecture ou de la DDETS/PP. Les services préfectoraux ne disposent pas toujours des ressources humaines suffisantes pour gérer efficacement les demandes. Les structures porteuses, notamment les plus petites, ne maîtrisent pas toujours les procédures administratives ou ne disposent pas des ressources pour les accomplir efficacement.

Pour ces raisons, la mission formule *infra* sur ces sujets de propositions de simplification de nature à alléger la charge administrative et à raccourcir les procédures.

La mission a noté que la plupart des employeurs diffusent des offres de mission détaillées qui sont de nature à faciliter les recrutements mais aussi à apprécier de manière pertinente la qualité des services au terme de la période d'essai. A titre d'illustration, l'annexe n°5 présente une fiche de poste pour un adulte-relais et un exemple de trame d'entretien à l'issue de la période d'essai (documents fournis par l'agence Lyon Tranquillité Médiation - ALTM).

1.2.1.2.2 Des conditions d'éligibilité au poste qui peuvent freiner les recrutements

Les conditions d'éligibilité peuvent représenter un obstacle au recrutement ou au recours à un poste d'adulte-relais. En effet, l'une des principales conditions d'éligibilité pour devenir adulte-relais est de résider dans un quartier prioritaire de la politique de la ville. Selon certains employeurs, cette exigence limite le nombre de candidats potentiels, la base de recrutement dans les quartiers prioritaires est parfois trop restreinte pour trouver les « bons profils ». Ces employeurs craignent également que ce type de recrutement renforce les dynamiques communautaires avec un risque de partialité ou de manque de neutralité. La perception de ce risque peut miner la confiance accordée à la médiation sociale.

La ville d'Orléans emploie cent parents-relais (qui ne sont pas tous adultes-relais) qui résident en quartier prioritaire. Un élu local a fait état de l'efficacité de leur médiation. D'après lui, leur réussite tient à leur grande connaissance des dynamiques sociales des quartiers et des besoins des communautés. Dans un quartier du Mans, un jeune footballeur réinséré en tant que médiateur indique que, venant des quartiers, les habitants se sentent mieux compris en sa présence et plus en confiance lorsqu'ils interagissent avec lui car il partage leurs réalités. Un ancien adulte-relais qui est

²² Il n'a pas été possible techniquement de calculer le délai moyen entre l'AR1 et l'AR2 pour l'ensemble des cohortes d'adultes-relais à l'échelon national.

²³ Ce délai est prévu par la circulaire DIV/DPT-IEDE/2002.283 du 3 mai 2002.

devenu directeur d'un centre social dans le département du Nord souligne qu'il peut servir de modèle positif pour les jeunes ou les autres résidents du quartier.

Les adultes-relais doivent avoir au moins 26 ans. Pour certains acteurs, ce seuil peut entraîner l'exclusion des candidats plus jeunes qui pourraient avoir les compétences ou la motivation nécessaires pour exercer ces fonctions. Cela réduit le vivier de talents disponibles pour les employeurs. Pour la plupart cependant, bien que la maturité ne soit pas liée seulement à l'âge, fixer un seuil à 26 ans permet de garantir que l'adulte-relais dispose une expérience de vie minimale et puisse faire preuve d'empathie et de compréhension. Une certaine maturité reste toutefois un gage de crédibilité et d'autorité naturelle, facilitant la médiation.

Les candidats doivent être sans emploi ou en contrat aidé pour pouvoir être recrutés dans le cadre de ce dispositif. Cela peut également dans certains cas et certains bassins d'emploi être de nature à freiner le recrutement des adultes-relais. Un employeur a par exemple indiqué à la mission que ce profil n'est pas forcément adéquat pour encadrer des jeunes parfois eux-mêmes en difficulté dans un centre de loisirs.

1.2.1.2.3 Des procédures de recrutement parfois contestées par certains employeurs

La participation de l'État aux commissions de recrutement des adultes-relais fait également l'objet de débat. Une instruction du 8 février 2019 relative au déploiement des dispositifs adultes-relais préconisait d'instituer une commission de recrutement incluant un représentant du préfet afin de garantir la transparence des recrutements. Compte tenu du niveau élevé (actuellement 100% d'un salaire minimum interprofessionnel de croissance - SMIC) du financement des postes d'adultes-relais, l'État peut estimer légitime sa présence au sein de ces commissions. Cette disposition a été intégrée dans des guides de l'ANCT comme faisant partie des bonnes pratiques. Certains territoires l'ont mis en œuvre avec la participation des délégués du préfet aux commissions. Sur d'autres territoires, cette pratique n'est pas appliquée et est même décriée par certaines associations, arguant que le contrat d'adultes-relais est un contrat de droit privé et que le recrutement des adultes-relais relève de la gestion interne et de la responsabilité des structures porteuses.

D'autres critiques portent sur le manque de transparence dans les processus décisionnels relevant du niveau préfectoral. Certains employeurs ont soulevé des pratiques divergentes de conventionnement de l'État d'un département à l'autre. Dans certaines préfectures, les employeurs indiquent qu'ils peinent à comprendre les modalités de renouvellement des contrats et d'attribution des dérogations (âge et lieu de résidence). Les règles sont appliquées de manière stricte dans certains départements, laissant peu de places à l'adaptation ou la prise en compte de situations particulières. Dans d'autres départements, l'insuffisance de suivi des contrats est soulignée, avec des reconductions au-delà de la période couverte par les financements de l'État, entraînant un risque juridique de requalification des contrats de travail pour l'employeur ou des droits à la retraite limités pour les salariés les plus âgés.²⁴ Des acteurs pointent également un manque de connaissance des procédures par certains délégués du préfet et par conséquent, une prise en charge inadaptée des recrutements.

1.2.2 L'évolution des crédits et des postes finançables

1.2.2.1 Malgré l'aide très conséquente de l'État, certains employeurs regrettent l'existence d'un reste à charge pour la structure

Les adultes-relais constituent un élément central de la politique de la ville, représentant une part significative des crédits du programme 147, en moyenne 17%. Le montant de l'aide est

²⁴ La jurisprudence a confirmé que les contrats à durée déterminée d'adultes-relais peuvent être requalifiés en contrats à durée indéterminée en cas d'irrégularités. Par exemple, dans une affaire jugée par la cour d'appel d'Aix-en-Provence, il a été décidé que les contrats à durée déterminée doivent être requalifiés en contrat à durée indéterminée avec toutes les conséquences de droit lorsque les conditions légales ne sont pas respectées (cour d'appel d'Aix-en-Provence, chambre 4-5, 25 février 2021, n° 18/11642).

particulièrement incitatif : au 1er juillet 2024, l'aide est fixée pour un poste d'adulte-relais à temps plein à 22 810,61 euros.

Ce montant est supérieur au montant d'un SMIC annuel y compris les cotisations patronales, soit environ 22 116 euros en 2024 (source : simulateur de l'union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales - URSSAF)²⁵.

Dans certains cas, d'autres structures apportent une subvention complémentaire, ce qui permet une meilleure rémunération des adultes-relais. Par exemple, dans le département du Nord, il existe une subvention complémentaire de l'agence régionale de santé (ARS) pour les adultes-relais médiateur santé de 7 103 euros par an. En Seine-Saint-Denis, la caisse d'allocations familiales finance 41 postes d'adultes-relais à hauteur de 2 000 euros par an chacun lorsqu'ils exercent une mission incluant un volet « accès aux droits ». De la même manière, des expériences de collaborations réussies avec les collectivités nous ont été rapportées à Marseille (médiation sociale urbaine et association DUNES) ou Lyon (Agence Lyon Tranquillité Médiation - ALTM).

Toutefois, les cofinancements d'autres partenaires (collectivités locales, éducation nationale sur son budget, etc...) qui utilisent le dispositif ne sont pas toujours au rendez-vous et beaucoup de postes ont pour seul financeur l'État via le seul programme 147.

Depuis la création du dispositif, ce montant a connu des oscillations et paraît déterminant sur la décision de recrutement des employeurs.

Tableau n°1 : Evolution annuelle de l'aide financière de l'État aux activités d'adultes-relais

Année	Montant de l'aide versée (en euros)
2007	19 678,30
2008	20 308,00
2009	20 575,00
2010	20 664,60
2011	20 991,10
2012	21 923,10
2013	17 538,40
2014	17 784,50
2015	18 823,09
2016	18 936,00
2017	19 112,14
2018	19 343,13
2019	19 639,38
2020	19 875,06
2021	20 071,82
2022	21 246,51
2023	22 555,73
2024	22 810,61

Montants revalorisés chaque 1er juillet sur la base de l'augmentation du SMIC, en euros courants, sauf pour les montants en italique gras modifiés par décret en janvier 2013 et octobre 2015

Source : données 2007 à 2015 issues du rapport sénatorial de Daniel Raoul « Le contrat adultes-relais, un dispositif de la politique de la ville à préserver » déposé le 17 novembre 2016 et données de 2016 à 2024 transmises par l'ANCT

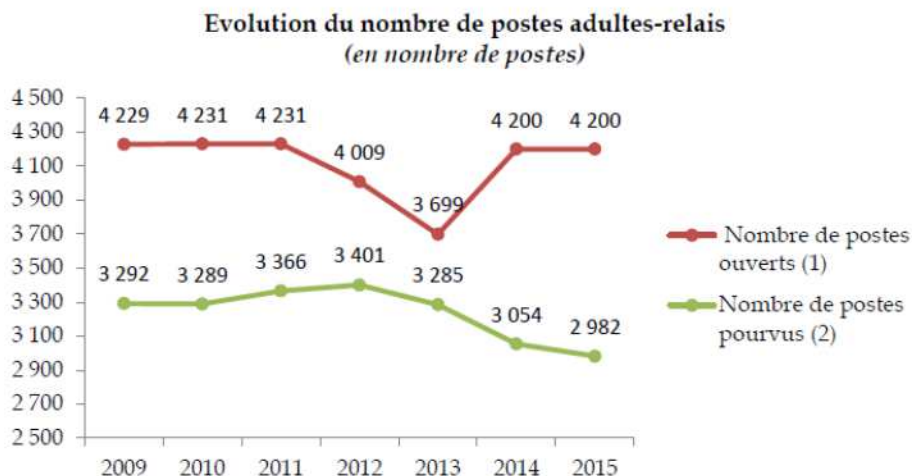
L'évolution la plus sensible concerne l'année 2013 qui a vu une baisse de près de 25% du montant de l'aide de l'État²⁶ s'appliquant à toutes les conventions après cette date dans un contexte d'économies budgétaires. Ce même décret avait supprimé l'aide aux établissements publics locaux d'enseignement (EPLE).

²⁵ <https://www.urssaf.fr/accueil.html?ut=estimateurs>

²⁶ Le montant a été fixé par le décret n°2013-54 du 15 janvier 2013 relatif au montant de l'aide financière de l'État aux activités d'adultes-relais.

En 2015, à la suite des attentats terroristes, de nombreuses mesures ont été prises par le Gouvernement dans le cadre du plan « *Égalité et citoyenneté : La République en actes* » à destination notamment des jeunes des quartiers.

Graphique n°3 : Evolution du nombre de postes adultes-relais entre 2009 et 2015



(1) Nombre de postes adultes-relais attribués aux départements en dotation initiale

(2) Moyenne des conventions AR2 payées sur l'année

Source : commission des finances du Sénat d'après les données transmises par le CGET

Ainsi, dans le cadre du comité interministériel égalité et citoyenneté (CIEC) de mars 2015, il a été décidé de renforcer le soutien aux postes d'adultes-relais. L'aide financière a été revalorisée à 18 823,09 afin d'atténuer les difficultés de recrutement du fait de l'importance du reste à charge pour les employeurs²⁷ (décret du 2 octobre 2015).

Après 2015, le montant de l'aide financière a été systématiquement revalorisé au 1^{er} juillet pour suivre l'évolution du SMIC, en application de l'article D. 5134-160 du code du travail. En 2022, la revalorisation a porté l'aide à 21 000 euros par poste, prenant en compte les deux augmentations successives du SMIC horaire brut²⁸ et de l'indice mensuel des prix à la consommation en 2021²⁹. Différentes dispositions permettent de diminuer le coût du poste pour l'employeur telle que la réduction générale des cotisations patronales (ex-Fillon) ou l'exonération des cotisations sociales prévue à l'article L.241-13 du code de la sécurité sociale applicable aux dispositifs adulte-relais.

Malgré le niveau élevé de ces aides incomparablement plus importantes que celles des autres contrats aidés et leur revalorisation, certains acteurs du secteur estiment qu'elles restent insuffisantes pour couvrir l'ensemble des coûts liés à l'accompagnement et à l'insertion des personnes éloignées de l'emploi. Le reste à charge demeure un frein pour les petites associations.

1.2.2.2 Des incertitudes politiques et budgétaires qui pèsent sur l'ouverture des postes d'adultes-relais

Depuis la création du dispositif des adultes-relais en 2000, le nombre de postes financés et les crédits alloués ont connu plusieurs évolutions³⁰.

²⁷ Décret n° 2015-1235 du 2 octobre 2015 portant modification du décret n° 2013-54 du 15 janvier 2013 relatif au montant de l'aide financière de l'État aux activités d'adultes-relais.

²⁸ Arrêté du 27 septembre 2021 relatif au relèvement du salaire minimum de croissance puis décret n° 2021-1741 du 22 décembre 2021 portant relèvement du salaire minimum de croissance.

²⁹ Arrêté du 19 avril 2022 relatif au relèvement du salaire minimum de croissance.

³⁰ Rapport du sénateur Raoul « *Le contrat adultes-relais, un dispositif de la politique de la ville à préserver* » déjà cité.

En 2000, le programme a été lancé avec un objectif initial de création de 10 000 postes d'adultes-relais sur trois ans. Le programme connaît une première période d'incertitude lors du changement politique qui a suivi les élections présidentielle et législatives de 2002³¹. 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 à instruire les dossiers déposés mais sans trop solliciter de nouvelles demandes de convention. Fin 2003, les statistiques montrent que le nombre d'adultes-relais actifs était loin d'atteindre l'objectif initial puisqu'on ne recense que 3 500 emplois. Les émeutes urbaines de novembre 2005 ont incité le Gouvernement à relancer ce dispositif. Le comité interministériel des villes de 2006 et la circulaire de la délégation interministérielle à la ville (DIV) de mars 2006 ont validé le doublement des postes dès 2006 (6 000 postes).

Entre 2007 et 2012, le nombre de postes ouverts est resté relativement stable autour de 4 230. Puis celui-ci a connu une baisse notable en 2013 pour des motifs d'économies budgétaires. Un mouvement inverse a été initié afin d'atténuer la perte d'intérêt du dispositif qui en a découlé en 2014, avec la création de 400 postes supplémentaires. Celle-ci a été couplée avec une revalorisation de l'aide en 2015 (cf. *supra*).

En 2017 et 2018, le nombre de postes d'adultes-relais s'établissait à 4 000. La « *Mobilisation nationale pour les habitants des quartiers* », décidée en conseil des ministres le 18 juillet 2018, a conduit à la création de 1000 postes supplémentaires d'adultes-relais en 2019. En 2020, 1 514 postes supplémentaires (un par QPV) ont été annoncés par la circulaire « *Plan Quartiers d'été 2020* », ce qui portait le nombre total de postes ouverts à 6 514 postes. Le nombre de postes ouverts est resté identique de 2021 à 2023.

Ces évolutions à rythme discontinu de l'ouverture des postes ne constituent pas un contexte favorable au déploiement du dispositif.

En outre, a été constatée l'absence de soutien financier de certaines collectivités aux postes adultes-relais (à l'image de certains conseils départementaux). Celles-ci craignent le désengagement de l'État et un transfert de charges en cas de pérennisation des contrats.

Par ailleurs, les petites structures indiquent qu'elles peinent à s'organiser et à planifier leurs besoins de recrutements.

Récemment, à la suite du décret n°2024-124 du 21 février 2024 ayant opéré une annulation des crédits sur le programme 147 à hauteur de 49 064 685€, il a été décidé de faire porter sur le dispositif une partie de l'effort exigé de la part du programme. Une instruction de la DGCL a demandé qu'une diminution effective des postes d'adultes-relais recrutés soit réalisée dès 2024. Même si l'instruction ne porte pas atteinte au contingent de postes notifiés, les préfetures ont été invitées à ne plus mettre en place de nouvelles conventions AR1 jusqu'à nouvel ordre. Il a été rappelé que l'année 2024 devait être consacrée à réformer le dispositif adulte-relais et que, pendant cette année transitoire, une attention particulière devrait être portée au renouvellement des contrats notamment en ce qui concerne leur durée. Il a également été demandé d'éviter l'attribution d'un nouveau poste.

Ce gel de crédits, qui s'explique par les restrictions budgétaires appliquées sur l'ensemble des budgets des administrations de l'État, a suscité de fortes inquiétudes parmi les acteurs locaux, notamment s'agissant du maintien de la vitalité associative et du soutien aux habitants des quartiers prioritaires.

³¹ Rapport de recherche du centre d'études de l'emploi, octobre 2008, *Les adultes-relais, six ans après le lancement du dispositif* (2000-2005).

1.2.2.3 Malgré une augmentation des crédits depuis 2015, on constate une sous-exécution budgétaire notamment pointée par la Cour des Comptes

Le financement des adultes-relais a connu une augmentation significative entre 2016 et 2023, passant d'un peu plus de 60 millions d'euros à 98 millions d'euros³². Durant cette période, des initiatives comme la mobilisation nationale pour les quartiers ou comme les « bataillons de la prévention » ont permis d'atteindre 6 514 postes ouverts (soit 2 514 postes de plus en 8 ans) en 2023. L'accompagnement professionnel et la formation des adultes-relais ont également été renforcés pour répondre aux besoins spécifiques de la médiation sociale. Le financement dédié à la professionnalisation a ainsi atteint 2 millions d'euros en 2023 contre 0,3 million d'euros en 2016.

Durant cette même période, les frais de gestion de l'ASP, prélevés sur l'enveloppe dispositif adultes-relais, sont passés de 290 000 euros à 490 000 euros pour prendre en compte le traitement de ces postes supplémentaires. Ces frais ont toutefois diminué entre 2021 et 2024, notamment du fait de la dématérialisation croissante des processus administratifs (voir tableau n°2 ci-dessous).

De manière globale, dans son rapport cité *supra*, le sénateur Daniel Raoul souligne la pertinence des crédits alloués au dispositif, tout en appelant à des améliorations pour optimiser son efficacité.

En matière de gestion financière, le rapport Raoul et les notes d'exécution budgétaires de la Cour des Comptes convergent sur le constat d'une sous-exécution chronique des crédits sur plusieurs années, causée par des procédures administratives lentes et complexes et des remontées de données incomplètes.

En 2016, en cours de gestion, le programme 147 a connu deux annulations de crédits, qui ont principalement porté sur le dispositif adulte-relais. Pourtant, la loi de finances initiale pour 2016 avait inscrit un montant de 72,5 millions d'euros de crédits, pour tenir compte de l'engagement du CIEC de revaloriser de 5,9% le salaire versé. Au total, les annulations de crédits portant sur ce dispositif ont été de 22,3 millions d'euros et représentent plus de 30 % de la budgétisation initiale de ce dispositif. En 2018, près de 4,7 millions d'euros ne sont pas consommés. En 2019, seulement 67,3 millions d'euros sur 83 millions d'euros sont utilisés. En 2023, sur 98 millions d'euros prévus, 93,1 millions d'euros sont exécutés, après une mise en réserve de 5 %.

Tableau n°2 : Crédits versés à l'ASP et frais de gestion

Année	Frais de gestion	Crédits versés par la DGCL à l'ASP	Dépenses décaissées par l'ASP	Solde de trésorerie de l'ASP
2016	290 259,62	41 800 000,00	61 917 176,69	1 397 254,17
2017	314 635,93	60 083 000,00	61 555 262,35	3 293 494,27
2018	331 374,49	58 580 000,00	62 261 979,58	1 933 815,80
2019	354 148,34	66 500 000,00	66 996 021,71	4 613 155,36
2020	397 482,89	66 000 000,00	71 905 995,06	3 223 578,18
2021	550 078,69	115 020 125,00	89 617 801,91	34 212 124,29
2022	464 499,40	96 613 560,00	99 932 132,09	36 980 935,72
2023	490 167,48	91 770 110,00	103 785 505,89	29 127 696,27
2024 – 10/2024	402 596,35	59 677 632,00	88 986 370,85	2 330 583,00

Source : données transmises par ASP, en euros courants, 2024

Des soldes de trésorerie excessive de l'ASP ont été soulevées. L'ASP indique que l'État lui a régulièrement versé des crédits d'avance pour garantir le paiement des aides aux employeurs dès le début d'année. La DGCL a aussi invoqué les procédures administratives (signature des conventions, validation des financements, versement aux employeurs) parfois longues qui ont pu entraîner des décalages temporels entre l'inscription en loi de finances et leur utilisation effective. Cette lenteur administrative a pu conduire à l'accumulation de fonds non mobilisés dans les caisses de l'ASP. Les

³² Chiffres issus des notes d'exécution budgétaire de la Cour des Comptes.

remontées d'informations incomplètes ou imprécises peuvent également expliquer des allocations budgétaires excessives par rapport aux besoins réels. La Cour des Comptes a recommandé une meilleure prévision budgétaire pour éviter les versements excessifs à l'ASP, une rationalisation des procédures administratives pour réduire les délais de consommation des crédits et un ajustement des avances versées à l'ASP en fonction des besoins réels et des capacités d'exécution.

L'ASP a indiqué à la mission que des ajustements seraient opérés sur l'exercice 2025 à la demande du contrôleur budgétaire qui souhaite limiter le solde de trésorerie disponible au sein de cet établissement. Cela aura pour conséquence de limiter la possibilité d'avance de trésorerie aux employeurs d'adultes-relais en ouverture de gestion.

1.3 Les adultes-relais aujourd'hui

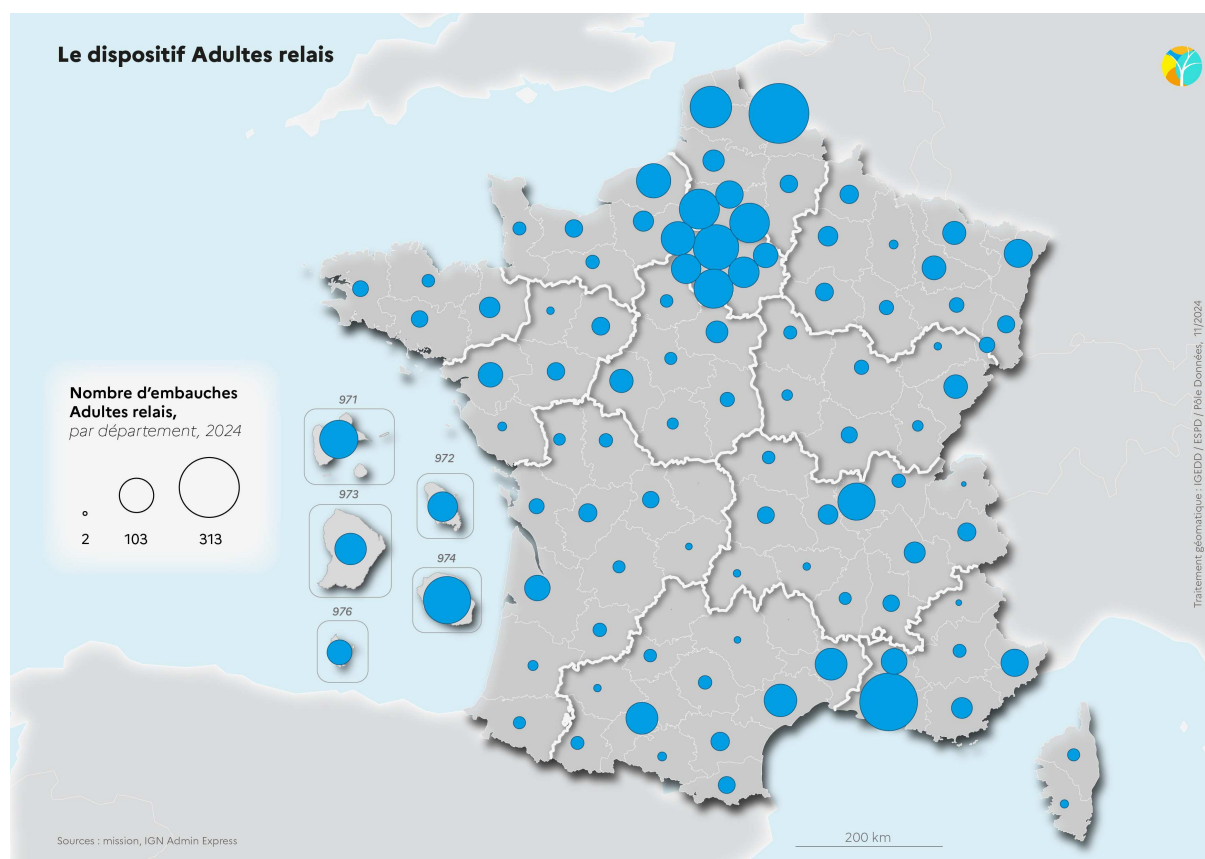
1.3.1 Une photographie des adultes-relais aujourd'hui

1.3.1.1 Une diversité dans la répartition géographique

Les adultes-relais sont recrutés pour exercer dans les quartiers de la politique de la ville. Dès lors, on les retrouve prioritairement dans les départements comptant un grand nombre de quartiers concernés, ainsi qu'une importante population y vivant.

La carte n°1 illustre la répartition des adultes-relais sur l'ensemble du territoire national.

Carte n° 1 : Nombre d'adultes-relais par département dont l'embauche a été validée en 2024



Source : données ANCT, retraitement mission

Cette carte montre que, sans surprise, les départements urbains sont les mieux dotés en adultes-relais, dans l'agglomération parisienne, les Bouches-du-Rhône, le Rhône, le Nord et le Pas-de-Calais. Un grand nombre d'adultes-relais exercent également dans les départements ultramarins,

notamment à la Réunion. Numériquement, les trois régions les mieux dotées sont l'Ile-de-France, suivie par les Hauts-de-France et Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Même les départements les plus ruraux comptent quelques adultes-relais – à l'exception toutefois de la Lozère – même s'ils ne correspondent qu'à quelques unités dans les départements les moins peuplés.

Le nombre d'adultes-relais en fonction dans les territoires épouse donc assez bien la population en tenant compte de la réalité de la politique de la ville dans chaque département. Un graphique en annexe n°4 relatif au nombre d'adultes-relais moyen en poste par quartier prioritaire et par région montre un traitement relativement homogène des QPV quel que soit le territoire concerné.

1.3.1.2 Une diversité d'employeurs

Comme évoqué *supra*, l'article L. 5134-101 du code du travail ouvre largement le panel d'employeurs susceptibles de recruter des adultes-relais :

« 1° Les collectivités territoriales et les établissements publics de coopération intercommunale, ainsi que leurs établissements publics ;

2° Les établissements publics locaux d'enseignement ;

3° Les établissements publics de santé ;

4° Les offices publics d'habitations à loyer modéré et les offices publics d'aménagement et de construction ;

5° Les organismes de droit privé à but non lucratif ;

6° Les personnes morales de droit privé chargées de la gestion d'un service public. »

En pratique, cette large ouverture se traduit effectivement par une diversité d'employeurs.

La grande majorité des employeurs appartient au tissu associatif. Les associations représentent en effet 78,2% des employeurs. En seconde position viennent les collectivités, avec 17%. Arrivent ensuite les établissements publics, dont la part est plus marginale. Un graphique en annexe n°4 reprend la part de chaque catégorie d'employeurs.

Derrière les chiffres bruts se trouve également une réalité adaptée à chaque contexte local. Les associations peuvent être structurellement indépendantes, de petite taille ou rattachées à des organismes nationaux, comme elles peuvent être liées aux collectivités. Les centres communaux d'action sociale, qui peuvent recruter des adultes-relais, sont juridiquement des associations dotées d'une personnalité juridique propres ; ils n'en sont pas moins intimement liés à leur commune d'attache. De même, des adultes-relais sont régulièrement recrutés par les centres sociaux, dont le statut peut varier d'un établissement à un autre. En outre, une petite association peut ne compter qu'un seul adulte-relais, quand une commune en recrute directement un nombre plus important. Lorsqu'ils ne sont pas directement recrutés par la commune, il est fréquent que cette dernière offre un appui aux structures d'emploi de son ressort pour monter les dossiers de recrutement puis pour les aider à les gérer. Certains interlocuteurs de la mission ont ainsi indiqué qu'une expérience comme adulte-relais est susceptible d'être valorisée pour ensuite intégrer les équipes des municipalités intervenant dans le champ du social.

Selon les territoires, des particularités géographiques peuvent être relevées, en lien direct avec l'histoire et les pratiques locales. Ainsi, les structures porteuses peuvent ici être des associations au fonctionnement indépendant, et ailleurs être davantage liées aux collectivités territoriales.

Dans une enquête employeurs organisée par l'ANCT en 2022, il a été mis en évidence qu'un peu plus de la moitié des employeurs n'ont qu'un seul adulte-relais dans leur structure (582 sur un total de 1 071 répondants). 80% des structures concernées n'ont qu'un ou deux adultes-relais dans leurs effectifs. En revanche, compte tenu de l'effet masse créé par les structures qui emploient plusieurs adultes-relais, l'étude montre également qu'un peu plus de la moitié de ces professionnels exercent dans des entités comptant au moins deux adultes-relais.

Tableau n°3 : Nombre d'adultes-relais par structure d'emploi

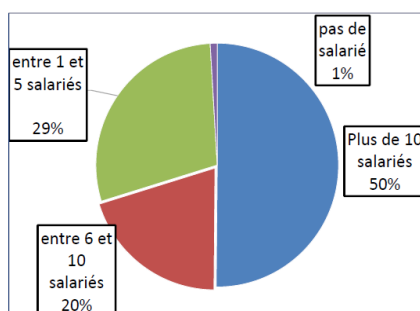
	Employeurs concernés	Nombre d'adultes-relais dans ce type de structure
Aucun adulte-relais / recrutement en cours	21	0
Structure avec 1 adulte-relais	582	582
Structure avec 2 adultes-relais	283	566
Structure avec 3 adultes-relais	74	222
Structure avec 4 adultes-relais	36	144
Structure avec 5 adultes-relais	16	80
Structure avec 6 adultes-relais	10	60
Structure avec 7 adultes-relais	13	91
Structure avec 8 adultes-relais	11	88
Structure avec 9 adultes-relais	6	54
Structure avec 10 adultes-relais ou plus	12	452
Total général	1 071	2 339

Source : ANCT sur la base des réponses à l'enquête employeurs de 2022. Tous les employeurs n'ont pas répondu à l'enquête.

Si les employeurs d'adultes-relais sont majoritairement des structures où ces derniers sont uniques, la majorité de ces personnels ne sont pas les seuls à être recrutés sous ce statut là où ils exercent.

La même enquête montre que la moitié des organismes employant des adultes-relais compte au moins dix salariés, tandis que dans 29% des cas, il n'y a qu'entre un et cinq salariés. La part des structures de petite taille est forte, mais il n'est pas possible de réduire les employeurs d'adultes-relais à cette catégorie.

Graphique n°4 : Nombre de salariés dans les structures employant des adultes-relais



Source : ANCT sur la base des réponses à l'enquête employeurs de 2022

1.3.1.3 Une diversité de missions

Les adultes-relais exercent une grande diversité de missions orientées autour de la médiation, au-delà de l'énumération de l'article D. 5134-145 du code du travail.

On retrouve en effet les fonctions suivantes :

- **Médiateur scolaire**

Il s'agit d'entretenir le contact avec les familles des élèves scolarisés, aux abords ou à l'intérieur des établissements scolaires. Il est ainsi possible de réguler les comportements à risque, y compris les éventuels comportements violents. Les familles en difficulté sont plus aisément identifiées pour bénéficier des accompagnements dont elles peuvent avoir besoin, le cas échéant pour réaliser des démarches administratives. L'action contribue, en lien avec la communauté éducative, à faciliter l'insertion des élèves et à améliorer leurs conditions de scolarisation. Ce faisant, elle permet de lutter contre l'absentéisme.

La réussite des actions de médiation rentrant dans ce cadre dépend beaucoup de la qualité de la relation avec les directeurs d'établissement scolaire et de la volonté comme de la capacité à agir ensemble. Cette médiation est la plus répandue parmi celles exercées par les adultes-relais.

- **Médiateur de soutien aux démarches administratives**

Nombre d'habitants des quartiers de la politique de la ville n'ont pas accès aux droits auxquels ils peuvent prétendre, soit parce qu'ils n'en ont pas connaissance, soit parce que, même s'ils en ont connaissance, ils ne savent pas comment les solliciter. Cette méconnaissance concerne aussi bien la manière de remplir les dossiers que les services auxquels s'adresser. Exerçant dans des structures d'accès aux droits ou chargées d'actions de proximité, les adultes-relais ont un rôle d'appui pour permettre à chaque habitant d'accéder à ses droits. Leurs activités vont alors de l'accompagnement physique des bénéficiaires vers les administrations (ou structures privées) à rencontrer à l'aide au remplissage des dossiers ou à des fonctions d'écrivain public.

A ce titre, les convergences entre les missions assurées par les adultes-relais et l'offre proposée par les France Services ont régulièrement été mises en avant, d'autant que 475 France Services sont ouverts dans les quartiers de la politique de la ville. La mission note tout l'intérêt qu'il existe à rapprocher autant que possible ces deux dispositifs, *a minima* dans le cadre d'une coordination locale. Elle considère toutefois qu'il ne serait pas opportun d'imposer le recrutement ou l'installation d'adultes-relais dans les France Services afin de permettre aux acteurs locaux d'exercer la gestion la plus fine du dispositif, adaptée aux enjeux de chaque territoire.

- **Médiateur numérique**

Souvent en lien avec une mission de soutien aux démarches administratives, les adultes-relais peuvent être recrutés pour exercer des fonctions de médiateur numérique.

Les populations des quartiers de la politique de la ville sont également concernées par la fracture numérique et souffrent parfois de difficultés dans le recours aux outils numériques. Or, aussi bien pour effectuer des démarches que pour accéder à des dispositifs ou tout simplement pour améliorer les conditions de vie, une connaissance minimale dans l'utilisation de ces outils est désormais indispensable. Sur le modèle des conseillers numériques déployés sur le territoire, certains adultes-relais sont donc recrutés comme conseillers numériques et effectuent des actions de médiation permettant aux habitants de mieux utiliser ces équipements.

- **Médiateur urbain, contribuant à la prévention de la délinquance**

Au contact quotidien des habitants des quartiers, qu'ils rencontrent au gré de déambulations le soir ou la nuit, dans les espaces publics, les halls d'immeuble ou les transports, les adultes-relais peuvent être recrutés pour exercer des missions de médiation urbaine auprès des populations.

Ils contribuent alors à la pacification des relations entre les habitants, en recueillant oralement les sujets de tension et en cherchant à les résoudre, le cas échéant en s'appuyant sur leurs contacts et leur sens du relationnel. Ils agissent également en faveur de la prévention des conflits et de la délinquance, en incarnant une présence humaine et en diffusant des messages propres à apaiser et rassurer.

Ils peuvent le cas échéant être conduits à interagir avec d'autres acteurs, comme les bailleurs, les éducateurs de rue, ou les forces de sécurité, dans le respect des périmètres de chacun.

Souvent, l'action de médiation sociale dans les quartiers est associée à cette activité. Il s'agit en effet d'un pan très important de l'activité des adultes-relais. Toutefois, sur le strict plan numérique, la médiation urbaine ne concerne qu'une part minoritaire de l'action des adultes-relais.

Dans le cadre de la sécurité du quotidien, les forces de sécurité intérieure considèrent que la médiation a un vrai rôle. A ce titre, les encadrants des adultes-relais ont leur place dans les instances de concertation, notamment les groupes de partenariat opérationnels (GPO) en zone police nationale. Animés par un officier ou un gradé, les GPO regroupent sur un secteur géographique donné tous les acteurs qui ont à connaître de la sécurité : élus, police municipale, bailleurs, transporteurs, éducation nationale ainsi que les représentants des médiateurs, dans le but d'identifier les problématiques, de recueillir les besoins de sécurité et de mettre en place les actions concrètes pour lutter contre l'insécurité dans les territoires concernés. Selon les territoires existent d'autres instances (comme la cellule de coordination opérationnel du partenariat), parfois à l'initiative des bailleurs sociaux, dont la finalité est comparable. A ce titre, les médiateurs sont des acteurs de la prévention, dont la contribution à ces instances contribue à la coordination des actions.

■ **Médiateur sportif**

La pratique d'une activité sportive est un facteur d'inclusion sociale et de baisse des tensions. C'est aussi un moyen pour que les populations se rencontrent et développent des liens cordiaux, en diffusant un esprit de *fair play*. Pour les plus jeunes, le sport permet aussi de faire comprendre que l'exercice d'une activité collective suppose l'existence de règles à respecter, et de partenaires sur lesquels il faut s'appuyer.

Un adulte-relais peut être recruté comme médiateur sportif afin d'encourager la pratique du sport dans les quartiers de la politique de la ville. Outre l'organisation d'entraînements et de rencontres, ils peuvent également réguler l'accès aux équipements sportifs locaux et inviter à la découverte de disciplines vers lesquelles les habitants n'iraient pas spontanément.

■ **Médiateur culturel**

Les populations des quartiers souffrent d'un éloignement vis-à-vis de l'offre culturelle. Cet éloignement ne concerne pas que les équipements. Beaucoup d'habitants considèrent que les dispositifs culturels ne leur sont pas destinés et s'auto-excluent de cette offre.

Un adulte-relais médiateur culturel va organiser des sorties, mais également montrer que la culture est par vocation ouverte à tous, à travers des séances de lecture ou de découverte qui permettront d'initier les publics à tous les aspects de la culture.

■ **Médiateur dans le champ de la santé**

La médiation dans le champ de la santé consiste à assurer une fonction d'interface entre des personnes vulnérables éloignées du système de santé et les professionnels intervenant dans leur parcours de santé.

L'adulte-relais qui agit dans ce secteur facilite ainsi l'accès aux droits et aux soins des habitants. Il effectue une démarche de prévention, en permettant de détecter des pathologies ou des maladies à un stade suffisamment précoce pour éviter qu'elles n'empirent. Il est également susceptible d'accompagner les habitants auprès des professionnels, les invitant à retrouver leur autonomie dans leur parcours de santé. Ce faisant, il assure une veille et une observation du territoire en matière sanitaire.

Cette mission a notamment été déployée dans le département du Nord, dans le cadre d'un partenariat associant l'agence régionale de santé.

- **Médiateur dans le champ de l'emploi**

Comme évoqué plus haut, le taux de chômage demeure nettement plus élevé dans les quartiers de la politique de la ville que dans le reste du territoire. Or, malgré l'action du service public de l'emploi, une partie importante des habitants de ces quartiers demeurent absents des circuits d'accompagnement et de recrutement, diminuant d'autant leurs perspectives d'accès à un emploi et contribuant à leur marginalisation du marché du travail.

Les adultes-relais recrutés comme médiateurs dans le champ de l'emploi, comme certains salariés des Missions locales ou des programmes locaux d'insertion dans l'emploi (PLIE), ont pour mission d'informer les habitants – notamment les jeunes, mais pas seulement – de l'existence du service public de l'emploi et des offres qui sont proposées. Ils orientent ainsi les habitants vers les acteurs les plus adéquats et les accompagnent en effectuant un suivi de leurs démarches. Par leur connaissance de l'environnement et du tissu de l'emploi local, ils peuvent avoir connaissance d'offres d'emploi, ou de besoins dans certains secteurs, à proximité des lieux d'habitation des personnes éloignées de l'emploi ; dans ce cas, ils peuvent directement les orienter vers les employeurs potentiels.

La qualité de la mission proposée est d'autant plus forte que les adultes-relais concernés entretiennent des liens de confiance avec les autres acteurs institutionnels, comme France Travail ou les missions locales. Vis-à-vis des publics les plus éloignés de l'emploi, ils peuvent également effectuer un travail d'information sur les possibilités de formation ou d'insertion, et les orienter vers les interlocuteurs adéquats.

- **Médiateur de proximité**

Le propre des médiateurs est d'être au contact des habitants pour favoriser le lien social. Les adultes-relais ont d'abord pour vocation d'assurer une présence humaine et un contact, dans une logique de proximité. Cette ambition peut primer sur les activités sur lesquelles ils sont susceptibles d'être recrutés. Dans ce cas, ils peuvent accompagner les familles dans le cadre de soutien à la parentalité, rencontrer les habitants pour régler des conflits quotidiens de voisinage qui, sans être graves, contribuent à la dégradation des relations sociales dès lors qu'ils s'installent dans la durée en l'absence de dialogue entre les personnes concernées, ou encore favoriser la participation des habitants dans des démarches de participation citoyenne. Leur présence peut être renforcée à certains moments identifiés, comme le soir, les fins de semaine ou les vacances scolaires, notamment pour être au contact de populations souvent jeunes en risque de rupture ou de marginalisation.

Le livret employeurs d'adultes-relais réalisé par les services de l'agence nationale de la cohésion des territoires inclut un graphique, issu d'un traitement des informations transmises par l'ASP. Ce graphique illustre la diversité des activités des adultes-relais en représentant la part de chacune d'entre elle dans l'ensemble du dispositif.

Graphique n°5 : Les activités des adultes-relais



Source : Livret employeurs d'adultes-relais, version 2024, réalisé par l'ANCT

La mission a constaté que, dans leur grande majorité, les adultes-relais font preuve de polyvalence dans l'exercice de leurs missions. S'ils peuvent être recrutés avec une ambition initiale définie dans la fiche de poste, ils sont rapidement conduits à embrasser une large palette d'activités qui dépasse ce cadre initial. Par exemple, un médiateur scolaire est au contact des familles. De ce fait, il réalise également des actions de soutien à la parentalité. Régulièrement, il accompagne les familles dans leurs démarches administratives, même lorsqu'elles n'ont plus de lien avec l'environnement scolaire. Par les contacts qu'il construit avec les jeunes et la confiance qu'il acquiert à leurs côtés, il peut les conseiller pour des activités sportives ou culturelles, mais aussi contribuer à la prévention de la délinquance.

Les habitants, qui sont les « *bénéficiaires* » voire les « *usagers* » des adultes-relais, ne vont d'ailleurs souvent pas faire de différence entre une activité de « médiation scolaire », de « médiation de proximité » ou de « médiation urbaine » liée à la prévention de la délinquance. Ils vont voir un adulte parlant un langage qu'ils comprennent, adoptant une posture dans laquelle ils s'identifient, qui est susceptible de leur apporter une aide et de répondre à des questions qu'ils se posent. De leur côté, les adultes-relais ne s'arrêtent pas au strict contenu de la fiche de poste quand ils sont sollicités par des habitants. Beaucoup ont témoigné que, lorsqu'ils habitent dans les quartiers où ils exercent, ils sont très régulièrement interrogés par leurs voisins pour obtenir un soutien, qu'ils soient sur leurs heures de travail ou non, et doivent dès lors fixer des limites. Une adulte-relais rencontrée par la mission a même indiqué avoir dû déménager pour retrouver une intimité personnelle qu'elle avait perdu en exerçant dans son quartier de résidence.

Ainsi, les adultes-relais ont en commun de pratiquer « *l'aller vers* », en faisant preuve de disponibilité et de sens du contact. Dans le cas de certaines médiations à la dominante plus technique (numérique, santé, emploi), la dimension métier structure fortement l'activité des adultes-relais. Dans d'autres, l'activité pour laquelle ils ont été recrutés constitue une accroche permettant de nouer des relations avec les habitants et de les réorienter vers les interlocuteurs susceptibles de répondre à leurs besoins.

Dans les structures de petite taille, notamment dans des associations, il arrive que l'adulte-relais soit le seul personnel employé et salarié. Dans ce cas, il peut également être conduit à réaliser des

tâches administratives liées à la vie de la structure : tenue de l'agenda, préparation d'événements, etc. Au sens strict, ces actions ne sont pas des actions de médiation. Pourtant, elles sont indispensables au bon fonctionnement de la structure. Sur le fond, il n'est pas choquant que le seul salarié d'une association réalise ces tâches afin de libérer du temps pour que les personnes qui s'engagent souvent bénévolement puissent accomplir ce pour quoi elles ont adhéré à l'association. L'enjeu est que, dans ce cas, l'adulte-relais recruté avec un soutien financier de l'État consacre bien l'essentiel de son activité à des missions de médiation sociale et que le soutien à la vie de la structure ne prenne pas le pas sur la raison du recrutement appuyé par l'État.

1.3.2 Des parcours humains et perspectives d'avenirs diversifiés

1.3.2.1 Des motivations d'entrée variées...

Au cours de ses entretiens, la mission a constaté qu'il n'y avait pas de filière caractéristique préalable à l'entrée dans les fonctions d'adulte-relais. Il n'existe pas non plus d'unicité dans les motivations qui poussent les candidats à postuler.

Parfois, les adultes-relais étaient au chômage et en recherche d'activité avant d'être recrutés. Ils ont saisi l'opportunité qui leur a été offerte, sans avoir de plan de carrière au moment où ils se sont engagés.

Beaucoup d'adultes-relais ont exprimé leur forte motivation pour les métiers de la sphère sociale. Ils sont mus par le contact et le service à la population et ont trouvé dans cette fonction des métiers correspondant à leurs attentes. Dans ce cas, ils ont pu connaître les structures où ils exercent bien avant d'en devenir des salariés sous le statut d'adulte-relais : la mission a rencontré plusieurs professionnels qui, avant de signer leur contrat, étaient bénévoles ou stagiaires dans les structures qu'ils ont ensuite rejointes.

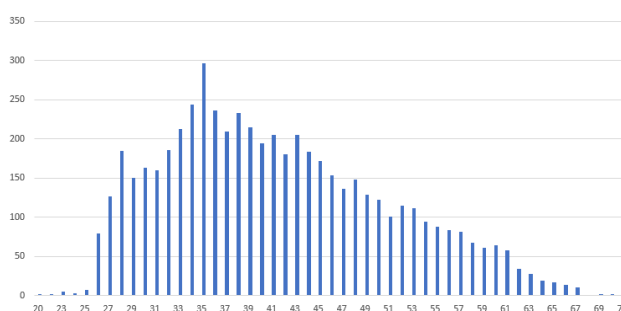
La mission a également rencontré plusieurs adultes-relais qui exercent cette activité après une reconversion professionnelle. Les intéressés ont souhaité donner une autre orientation à leur carrière et l'orienter davantage vers le contact humain. L'occasion d'exercer comme adulte-relais s'est alors présentée à eux.

1.3.2.2 ... qui se traduisent par des profils diversifiés ...

Cette diversité se lit à la lecture de l'âge des adultes-relais en fonction, de leur situation au moment où ils sont recrutés, ou de leur niveau de formation.

- S'agissant de l'âge des adultes-relais, l'exploitation des données relatives aux personnels en fonction révèle que leur âge moyen était de 41 ans au 31 décembre 2023.

Graphique n°6 : Pyramide des âges des adultes-relais en poste au 31 décembre 2023³³



Source : ANCT

³³ Le graphique fait apparaître des adultes-relais de moins de 26 ans en fonction, ce qui n'est pourtant pas permis par la réglementation. Ceci s'explique par des remplacements d'adultes-relais absents, pour lesquels il n'y a pas de critère d'âge.

On est assez loin de l'image de l'adulte-relais jeune homme récemment sorti de l'adolescence et donc d'un âge proche de « jeunes » à la rencontre desquels ils iraient. Si, à cette date, 705 d'entre eux avaient moins de 30 ans, cette catégorie d'âge représente une minorité des adultes-relais en fonction. Les classes d'âge les plus représentées ont entre 32 et 45 ans. L'adulte-relais type est donc une personne d'âge assez mûr tout en restant jeune, qui a eu un vécu et une expérience qu'il peut partager avec ses interlocuteurs. On note par ailleurs que, s'il y a de moins en moins d'adultes-relais en fonction quand on avance en âge, il n'y a pas pour autant de chute drastique à partir d'un certain âge. Il y a donc bien une diversité de professionnels appartenant à toutes les tranches d'âge.

Par ailleurs, les adultes-relais sont majoritairement des femmes, dans un peu plus de trois cas sur cinq. Ce qui infirme là encore l'image stéréotypée du jeune homme évoqué *supra*.

- S'agissant de la situation professionnelle des adultes-relais au moment de leur recrutement, l'exploitation des données transmises par l'ASP à l'ANCT au 31 décembre 2023 montre que 64% d'entre eux étaient en recherche d'emploi au moment où ils ont signé leur contrat. 31% étaient en contrat aidé, tandis que les 5% restant relevaient d'autres situations.

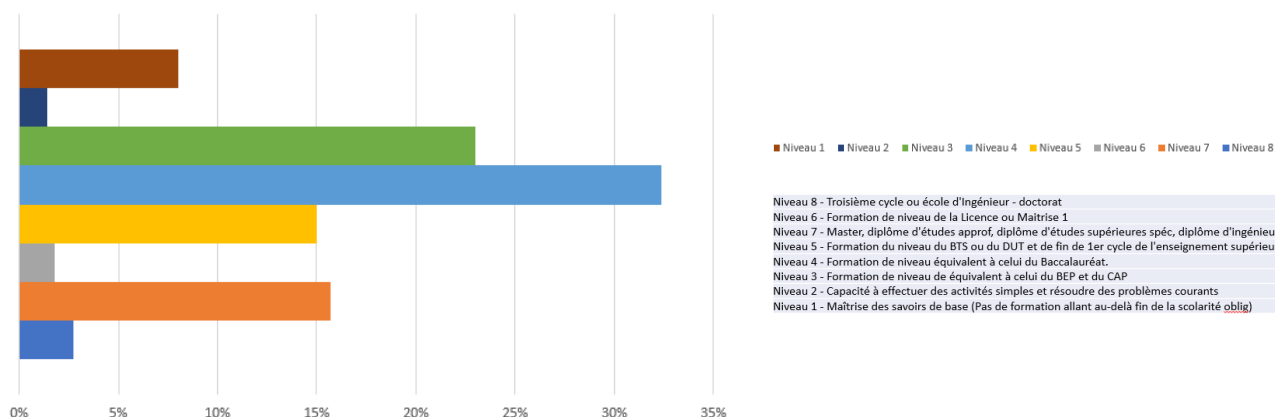
A la même date, les intéressés étaient majoritairement dans une démarche de recherche d'un emploi. 59% étaient en effet inscrits à Pôle Emploi³⁴. Et seule une petite minorité, 8% du total, étaient enregistrés comme bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA).

- Enfin, l'examen du niveau de formation des adultes-relais en poste montre qu'une majorité d'entre eux dispose d'un niveau baccalauréat ou équivalent, 32% environ. 23% ont un niveau équivalent à un brevet d'études professionnelles (BEP) ou un certificat d'aptitude professionnelle (CAP).

Seule une part comprise entre 5% et 10% d'entre eux s'appuient sur une simple maîtrise des savoirs de base. A contrario, moins de 3% sont diplômés d'un troisième cycle universitaire ou d'une école d'ingénieur. 15% ont un niveau de fin de premier cycle de l'enseignement supérieur, et près de 16% un niveau master ou équivalent.

Les adultes-relais constituent donc un public qui, pour son plus grand nombre, dispose d'un niveau de formation intermédiaire, et pour plus d'un tiers d'entre eux, de bases qui vont au-delà du baccalauréat. Il s'agit donc d'un public doté de capacités à se former et à évoluer, susceptible d'assimiler des savoirs et de s'engager dans des démarches de progression professionnelle.

Graphique n°7 : Niveau de formation des adultes-relais en poste au 31 décembre 2023



Source : ANCT

³⁴ Devenu depuis France Travail.

1.3.2.3 ... de même que les perspectives de sortie

Lors de ses entretiens, la mission a pu entendre les perspectives de sortie exprimées par les adultes-relais rencontrés.

Elle a noté que la très grande majorité, pour ne pas dire la quasi-unanimité des professionnels rencontrés, apprécient les fonctions qu'ils occupent. La plupart ont exprimé le souhait de les poursuivre, sous le statut d'adulte-relais ou sous un autre statut. Y compris ceux qui ont rejoint cet univers parce que l'opportunité s'est présentée et sans en avoir nécessairement la vocation au moment où ils ont signé leur contrat.

Les professionnels rencontrés ont manifesté leur intention d'obtenir un brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (BPJES), s'ils ne l'avaient pas encore.

Néanmoins, tous ne souhaitent pas rester à terme dans le secteur social. Les difficultés des métiers de cette filière, vécues lors de leur expérience d'adulte-relais, peuvent les inciter à choisir une autre orientation professionnelle. A ce titre, il n'existe pas de filière type de débouché, qui dépend essentiellement des choix personnels et des opportunités qui se présentent aux intéressés.

Dans l'enquête réalisée par l'ANCT en 2022, l'ensemble des employeurs d'adultes-relais ont été interrogés sur leurs connaissances du devenir des personnels qu'ils avaient à leurs côtés et qui ont récemment quitté le dispositif. L'enquête révèle que, au regard des éléments communiqués par les employeurs ayant répondu (qui représentent plus de la moitié des adultes-relais en poste), un sixième des adultes-relais n'a pas donné de nouvelles, un peu moins de trois dixièmes a été conservé dans les effectifs de leur structure d'emploi (sous un autre statut que celui d'adulte-relais), un peu moins de neuf vingtièmes a trouvé un autre emploi (sans qu'il ne soit précisé dans quel secteur), et un peu moins d'un douzième est en recherche d'emploi. Ces résultats, qui correspondent à une enquête diligentée auprès de la totalité des employeurs, avec un taux de réponse très satisfaisant couvrant plus de la moitié du total des adultes-relais en poste à la date de l'enquête, semblent donner des indications fiables quant au devenir des adultes-relais. Avec plus des trois quarts de la cohorte accédant à emploi durable, ces résultats sont particulièrement remarquables pour un dispositif d'insertion.

Cette étude montre donc que le passage par le statut d'adulte-relais est un marche-pied vers l'emploi qui porte ses fruits, mais aussi que les structures qui recrutent ces personnels ont une forte tendance à les conserver parmi elles à l'issue du contrat.

1.4 Un dispositif qui donne satisfaction tout en présentant des marges d'amélioration

1.4.1 Le dispositif des adultes-relais est aujourd'hui plébiscité tant par les employeurs des adultes-relais que par les adultes-relais eux-mêmes

1.4.1.1 Brève caractérisation du dispositif dans les trois départements analysés

1.4.1.1.1 Les adultes-relais dans le Nord : une population majoritairement féminine, pour l'essentiel de plus de 30 ans, aux trois quarts de niveau bac ou infra bac, aux deux-tiers employée dans des structures associatives

Le département du Nord compte 94 quartiers prioritaires de la ville répartis sur 72 communes, pour une population totale de près de 433 000 habitants (16,5 % de la population départementale). **On y trouve 385 conventions actives sur une dotation de 450.**

Encadré n°1 : Les adultes-relais dans le Nord

Profil des médiateurs en poste : 13 % ont entre 26 et 30 ans, 66 % ont entre 31 et 50 ans, et 20 % ont plus de 50 ans. 60 % des adultes-relais sont des femmes. En ce qui concerne le niveau de formation initiale, 30 % des adultes-relais ont un niveau de diplôme équivalent au CAP ou BEP ou

inférieur, 43 % ont un niveau baccalauréat, 13,5 % un niveau Bac + 2 et 13,5 % ont un niveau supérieur ou égal à Bac + 3.

Profil des employeurs : 30 % des employeurs sont des collectivités (y compris centres communaux d'action sociale - CCAS), 25 % des centres sociaux, 45 % des associations hors centres sociaux.

Répartition des conventions par thématique d'intervention : 49,1% Lien social, accès aux droits, 20,9% Scolarité, parentalité et jeunesse, 14,2% Présence humaine et prévention, 8,8% Emploi, 7,0% Santé.

Source : Retraitement mission à partir de données de la préfecture du Nord

1.4.1.1.2 Les adultes-relais dans la Sarthe

Il existe sept QPV, cinq au Mans et deux vers Sablé-sur-Sarthe, couvrant au total 29 000 habitants pour un département de plus de 500 000 habitants dont 200 000 environ dans l'agglomération du Mans. On trouve dans ce département une dotation de 30 adultes-relais. 28 postes étaient pourvus au moment de la visite de la mission. L'État a des positions fortes sur la politique de la ville dans ce département, notamment sur la politique de l'emploi (via emplois aidés et emplois francs), avec une volonté d'étoffer ce volet emploi à côté d'un volet éducatif qui est prépondérant. En effet, le taux de chômage est de 7,2% en moyenne dans le département, dans la moyenne nationale mais au-dessus de la moyenne régionale (21 000 demandeurs d'emploi et 11 000 allocataires du RSA dans la Sarthe). Dans les QPV, le taux de chômage est nettement plus élevé.

1.4.1.1.3 Les adultes-relais en Seine-Saint-Denis : un fort écart entre la dotation et les postes effectivement pourvus, de nombreuses demandes non satisfaites et des employeurs quasi exclusivement associatifs

La dotation actuelle pour le département s'élève à 355 conventions (371 en 2023, 373 en 2021). En 2023, la consommation de crédits totale pour la Seine-Saint-Denis se chiffrait à 5 625 000 €. 230 adultes-relais sont actuellement en poste effectif. Le différentiel entre la dotation et le nombre de postes actifs correspond à différents éléments, structurels et conjoncturels. Parmi les éléments structurels, il convient de citer le fort *turn-over* dans la profession, inhérent aux emplois aidés dans ce département, et les difficultés de recrutement pour les structures employeuses qui allongent régulièrement les formalités administratives sur plusieurs mois. Parmi les facteurs conjoncturels, le gel des créations de postes depuis près de six mois commence à impacter fortement la dynamique territoriale, de même que la cessation effective ou en cours de dispositifs portés au niveau national : médiation scolaire, « bataillons de la prévention »... Toutefois, **le dispositif est toujours plébiscité par les employeurs, en témoignent les 60 demandes de créations en attente de traitement auprès des services préfectoraux.** Le tissu associatif est le principal bénéficiaire de ce dispositif, représentant 92% des postes actuels, et 8% pour les collectivités territoriales, ce qui correspond aux orientations souhaitées au niveau départemental depuis plusieurs années.

Tableau n°4 : Répartition territoriale des adultes-relais en Seine-Saint-Denis

Total EPT Est-Ensemble	54
Bagnolet	7
Bobigny	11
Bondy	9
Montreuil	11
Noisy le Sec	5
Pantin	6
Pré-Saint-Gervais	0
Romainville	5
Total EPT Paris Terres d'Envol	41
Aulnay sous Bois	4
Drancy	7
Dugny	5
Le Blanc Mesnil	6

Le Bourget	2
Sevran	11
Tremblay en France	2
Villepinte	3
Total EPT Grand Paris Grand Est	48
Clichy-sous-Bois	22
Gagny	2
Montfermeil	5
Neuilly-sur-Marne	1
Noisy le Grand	14
Rosny sous Bois	3
Villemomble	1
Total EPT Plaine commune	87
Aubervilliers	19
Epinay-sur-Seine	0
La Courneuve	7
Ile-Saint-Denis	5
Pierrefitte-sur-Seine	8
Saint-Denis	26
Saint-Ouen	6
Stains	10
Villetaneuse	6
TOTAL	230

Source : Préfecture de la Seine-Saint-Denis

1.4.1.2 Les employeurs, de manière unanime, sont favorables au dispositif des adultes-relais, quelle que soit la nature ou l'activité de la structure

S'agissant d'une politique publique, il est frappant de constater que l'ensemble des employeurs rencontrés, même s'ils expriment quelques propositions d'ajustement, plébiscitent le mécanisme actuel des adultes-relais, quelle que soit la nature de leur structure (association, centre social, collectivité etc...), sa taille ou son activité. Cela vaut aussi pour les associations qui en dehors des adultes-relais, ne mobilisent que des bénévoles.

A titre d'illustration, la présidente d'une association proposant depuis trente ans des cours de français langue étrangère entièrement mis en œuvre par des bénévoles, à Sablé-sur-Sarthe déclarait : **« sans l'adulte-relais, jusqu'à cet été seul salarié de l'association qui ne compte par ailleurs que des bénévoles, l'association ne pourrait pas fonctionner. »** « C'est une contribution de l'État limitée, un salarié pour plusieurs dizaines de bénévoles, mais sans cela, les adultes n'auraient plus aucune possibilité d'apprendre le français à Sablé-sur-Sarthe » « L'adulte-relais assure l'accueil des élèves et des bénévoles, l'ouverture des locaux, les inscriptions, la préparation et la gestion des plannings. Sans cela, l'association devrait fermer car les bénévoles, pour la plupart enseignants ou cadres supérieurs retraités, ne peuvent assurer que les cours de français, ce qui est déjà énorme ». Ce point de vue était en l'espèce totalement partagé par les bénévoles de la structure, mais aussi par les autres associations intervenant auprès des mêmes publics dans d'autres domaines, qui trouvaient en l'adulte-relais un contact utile pour l'articulation des prises en charge. Les élus étaient également très enthousiastes du fonctionnement de cette association et du service rendu. « Nos industries ont absolument besoin de main d'œuvre. Il est indispensable pour leur bonne insertion, que les salariés primo-arrivants ou allophones apprennent le français. Cette association est la seule qui le propose gratuitement dans la communauté de communes. Elle offre un service de grande qualité, et l'adulte-relais joue un rôle essentiel ».

Cette association en est à son quatrième poste d'AR. L'un d'entre eux était une ancienne bénéficiaire, de nationalité géorgienne, qui ne parlait pas le français à son arrivée. L'association vient d'obtenir en janvier 2024 l'agrément en qualité d'espace de vie sociale, ce qui sera de nature à diversifier ses financements. Cela a permis de renforcer l'équipe permanente d'un manager en

contrat à durée indéterminée et de recruter une alternante. Elle s'appuie sur un total de 50 bénévoles en incluant la gouvernance associative dont 20³⁵, tous qualifiés, qui donnent des cours de français. Elle accompagne en continu 120 personnes. Elle conduit des ateliers d'insertion, au-delà de la grammaire et la conjugaison (ateliers menuiserie, informatique, couture, cuisine...) et organise des promenades en ville pour s'insérer et se repérer. L'Education nationale a mis en place une action « *retour des parents à l'école* » et propose aux parents d'aller deux fois deux heures par semaine au collège pour se familiariser avec la langue, sous l'égide des bénévoles de l'association. Dans le cadre du contrat de ville, elle mène chaque année un projet culturel, par exemple la création d'un petit orchestre. Cette association est reconnue pour son action à la fois par les services de l'État (préfecture) et par les collectivités locales. **Il est clair que les financements engagés sont très faibles au regard de la valorisation financière des activités bénévoles mises en œuvre en son sein. Cette remarque vaut pour des dizaines de postes d'adultes-relais analysés par la mission dans différents départements. Dit autrement, c'est l'existence d'un ou plusieurs postes d'adultes-relais salariés qui rend possible la mobilisation efficace de dizaines ou de centaines de bénévoles au sein d'associations de toute nature.**

Au total, l'activité de l'adulte-relais au sein de cette association ne correspond pas pour l'intégralité des horaires travaillés à de la médiation sociale au sens strict du terme puisqu'il effectue, outre l'accueil et la médiation proprement dits, quelques tâches administratives. Pour autant, l'existence d'un poste d'adulte-relais au sein de cette association semble tout à fait pertinente à toutes les personnes interrogées. La mission note que le fait que le tutorat et l'accompagnement des adultes-relais ne reposent que sur des bénévoles (dans le contexte où la structure n'emploie pas d'autres salariés) ne semble pas avoir été préjudiciable à la formation et à l'insertion desdits adultes-relais, qui ont obtenu des diplômes et qualifications au cours de leur mission d'adulte-relais et, pour certains, vécu des trajectoires d'insertion remarquables.

A Sablé-sur-Sarthe toujours, un responsable de la délégation locale d'une grande association nationale, également administrateur national de cette association qui emploie un adulte-relais depuis cinq ans, note aussi que ses activités ne seraient pas solvabilisées sans ce poste³⁶ alors même que cette association bénéficie d'une forte notoriété et d'une assise solide avec presque 20 000 salariés en France dont une vingtaine dans le seul pôle hébergement de Sablé-sur-Sarthe et 60 000 bénévoles en France dont de nombreux bénévoles très actifs sur ce territoire. **Il insiste sur le fait que ce mécanisme de financement via une aide au poste est beaucoup plus pertinent que celui des activités d'insertion par l'activité économique. Ces dernières induisent, pour les bénéficiaires, moins de sécurité et moins d'accompagnement qu'un emploi d'adulte-relais, et, pour l'employeur, plus de coûts administratifs et de précarité. Ce type de remarque a été fréquemment formulé par de nombreux employeurs, associatifs ou autres.**

En Seine-Saint-Denis, l'ensemble des interlocuteurs de la mission interrogés sur ce point ont insisté sur la forte valeur ajoutée des adultes-relais, une dizaine, employés pour mettre en œuvre le **programme d'insertion des jeunes (PRIJ)**. La médiation emploi qu'ils mettent en œuvre a une forte utilité en ce qu'elle permet de « raccrocher » des jeunes qui ne passeraient jamais la porte d'une agence locale de France Travail non plus que d'une mission locale. Sur ce type de mission, l'adulte-relais améliore l'efficacité d'ensemble du service public, en l'occurrence du service public de l'emploi.

Sur d'autres thématiques, telles que la santé, les adultes-relais se positionnent davantage en termes d'accès aux droits. C'est le cas dans l'intéressante expérimentation développée dans le Nord par l'unité territoriale du Nord de l'agence régionale de santé (ARS) avec les médiateurs santé, pour l'accès à la prévention primaire comme aux soins évoquée supra.

³⁵ Parmi lesquels 15 anciens enseignants.

³⁶ L'adulte-relais recruté par cette structure intervient sur trois sites : des ateliers délocalisés dans le quartier prioritaire portés par l'espace de vie sociale de Sablé « le Trait d'union », des activités dans le cadre du pôle hébergement et une intervention dans le cadre de l'association locale d'aide alimentaire, le « Panier sabolien ». Cette adulte-relais, que la mission a rencontrée, est un visage connu dans son quartier, on la voit à l'espace de vie sociale, à l'hôtel social, etc... Elle joue un rôle de médiation important pour rassurer les publics et les inviter à se rapprocher des différentes associations ou services publics.

Très naturellement, des adultes-relais exercent au sein de France Services et se positionnent ainsi sur le champ de l'accès aux droits. Le programme n'a pas été en mesure de communiquer le chiffre précis d'adultes-relais qui sont employés dans ces structures, même s'il a précisé que les services civiques et contrats aidés représentent au total 9% des 7 000 agents qui y exercent. La mission a constaté que l'ANCT, pilote des deux dispositifs, de même que les préfetures, qui les animent localement, sont très attentives à la bonne articulation des capacités d'action sur chaque territoire. Il convient sur ce point de noter qu'un récent rapport de la Cour des Comptes³⁷ est particulièrement élogieux quant au déploiement de France Services et à sa valeur ajoutée sur les territoires³⁸, en particulier par rapport aux autres mécanismes d'accès aux droits antécédents ou supplémentaires.

Globalement, la mission a été frappée par le nombre des demandes de postes d'adultes-relais adressées aux services préfectoraux auxquelles il n'est pas possible de donner suite faute de financement, dans le contexte où les missions proposées paraissaient pourtant tout à fait dans l'épure du dispositif.

Certains employeurs ont insisté sur la difficulté pour eux de financer le reste à charge. La mission note que les employeurs s'efforcent d'augmenter les salaires de leurs adultes-relais pour tenir compte de leur qualification accrue au fil du temps et de leur expérience. Si les collectivités peuvent prendre des arbitrages parmi d'autres dépenses, les associations doivent elles faire des arbitrages par rapport à leurs missions d'action sociale les plus variées. Il était frappant de voir qu'en sus de fonctionner quasi exclusivement avec des bénévoles, certaines associations finançaient ce reste à charge via des dons versés par ces mêmes bénévoles, souvent sous forme de cotisations de soutien. Dans beaucoup de cas, et même si cela n'est pas unanime, les employeurs ont indiqué disposer d'un bon soutien des services de l'État, notamment des délégués du préfet en cas de question ou de difficulté administrative, tant dans les départements où la politique de la ville était gérée par la DDETS que dans ceux où elle était gérée directement par l'équipe préfectorale et un service dédié.

Pour résumer, les points de satisfaction des employeurs sont :

- en premier lieu la solvabilisation par l'État d'un emploi,
- la pérennité de ces contrats, la durée de trois ans étant unanimement jugée nécessaire et minimale pour assurer un début d'insertion et surtout une médiation de qualité, qui ne peut se construire que dans la durée,
- des modalités administratives simples pour l'employeur : l'employeur a une convention, et va virer une somme tous les mois avec le relevé d'identité bancaire de l'adulte-relais. Les adultes-relais sont souvent payés en chèque emploi associatif. Dans ce cas, l'association imprime le bulletin de salaire établi par l'URSSAF et fait le virement après avoir reçu le financement par l'ASP par douzièmes. Les conventions prévoient chaque année l'envoi d'un bilan de l'exercice des fonctions de l'adulte-relais.

1.4.1.3 Les fédérations et les élus partagent ce fort engouement

L'ensemble des élus et associations d'élus entendus par la mission a souligné l'intérêt des adultes-relais et a exprimé son attachement à ce dispositif. Il en va de même des bailleurs. Ainsi, l'union sociale pour l'habitat (USH) a, dans sa contribution pour le CIV d'octobre 2023, détaillé sa conception du volet humain de la politique de la ville (sur ce point, cf. l'annexe n°6). Certains élus ont regretté la disparition des contrats aidés « ancienne formule » tels que les emplois-jeunes ou les emplois d'avenir, qui permettaient de solvabiliser diverses missions d'intérêt général tout en assurant un emploi et une insertion à leurs titulaires. La durée du contrat d'adulte-relais, de trois

³⁷ Programme France Services (2020-2023), Cour des Comptes, publié le 4 septembre 2024.

³⁸ Pour mémoire, il existe 2 840 espaces d'accueil (en moyenne 28 par département), sont associés 9 opérateurs et 11 à compter de 2024. Le programme France Services rassemble au total environ 7 000 conseillers à l'écoute des usagers pour un coût global de l'ordre de 350 millions d'euros. (Source : *ibidem*).

ans renouvelables, est en particulier jugée pertinente par les élus, certains déplorant que les contrats aidés actuels ne durent que quelques mois, ce qui, selon eux, ne permettrait ni d'accomplir des tâches utiles ni d'insérer les bénéficiaires, qui ne peuvent en tirer de véritable expérience.

Ainsi, un président de la communauté de communes qui porte le contrat de ville, a insisté sur l'histoire de la communauté de communes, dont il faut tenir compte pour comprendre les enjeux actuels. En sa qualité d'administrateur d'un organisme HLM, l' élu note un besoin de médiation pour soutenir le « *vivre ensemble* ». Il souligne les efforts engagés sur les extérieurs et les espaces verts, en sus des travaux de rénovation urbaine avec l'agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU), tout comme l'impact d'une troupe de théâtre. « *Le but est de rendre les gens fiers de leur quartier* ». Il note que la présence humaine dans ces quartiers est cruciale, d'où l'importance des adultes-relais. Ainsi, au sein de l'association Inalta, qui emploie un adulte-relais, des personnes encadrent les jeunes qui sont hors circuit scolaire, dans l'objectif de les remettre en confiance.

Il existe dans cette communauté de commune un conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD), qui avait été très développé auparavant et traitait beaucoup de problématiques. Ses activités ont été recentrées, de sorte qu'il ne soit pas une annexe des forces de sécurité intérieure. Il est doté de trois animateurs dont un responsable. Ces personnes ont des profils variés (ancien animateur au sein du centre aéré, ancienne assistante sociale). Leurs profils ne sont pas les mêmes que ceux que l'on trouve au sein de la police municipale, ils ne sont pas non plus les mêmes que ceux des adultes-relais qui sont des personnes en insertion. **Selon l'ensemble des acteurs interrogés sur ce territoire, les quatre adultes-relais employés dans le ressort de la communauté de communes remplissent des missions indispensables, adéquates et qui ne seraient pas mises en œuvre en leur absence, même s'il ne s'agit pas exclusivement de médiation sociale stricto sensu.**

A Roubaix, la direction de la prévention et de la sécurité de la ville emploie quatre médiateurs urbains et un encadrant pour cette équipe. Cette organisation, qui existe depuis 2016, s'appuie sur des adultes-relais et couvre tous les quartiers de la ville y compris Roubaix Centre depuis octobre 2024. Ces personnes effectuent de la médiation mobile dans l'espace public tous les jours du lundi au vendredi de 10H à 18H. Ils circulent à pied. Ce sont des généralistes, qui, selon un élu « *prennent le pouls du territoire en temps réel* ». Leur champ d'intervention est assez large : ils donnent l'alerte sur les violences urbaines, ils sensibilisent à la sécurité routière, ils signalent les dysfonctionnements électriques, ils sont au contact des commerçants, ils luttent contre le stationnement sauvage, ils échangent avec les personnes sans domicile, ils sont présents au moment de la sortie des écoles etc... Ils portent une tenue spécifique avec une identification « *médiateur de la ville de Roubaix* ». Le positionnement de cette équipe au sein de la direction de la prévention et de la sécurité permet une bonne coordination avec la police municipale, dans le respect des attributions des uns et des autres. **Selon l'ensemble des responsables et partenaires interrogés à Roubaix, cette organisation est très satisfaisante, en particulier au regard de la gravité des problèmes constatés sur ce territoire. Elle serait de nature à améliorer l'efficacité de l'action des forces de sécurité intérieure, qui peuvent utilement se concentrer sur le cœur de leur mission.**

M. Florent Montillot, président du réseau des villes des correspondants de nuit et de la médiation sociale depuis sept ans est aujourd'hui premier adjoint au maire d'Orléans, en charge de la santé, la sécurité, la réussite éducative, la recherche, politique de la ville. Il a insisté sur l'importance du travail de rue notamment le soir et la nuit, et sur le fait qu'il faut mettre les adultes-relais sur les métiers sur lesquels ils seront les plus efficaces : médiation et prévention, lien social sur les quartiers prioritaires, afin de permettre aux habitants d'aller et venir librement, dans la rue ou les magasins par exemple.

Il convient de noter que le constat de l'évolution de la prévention spécialisée est largement partagé par les élus interrogés par la mission, mais aussi par le conseil national de liaison des associations de prévention spécialisée (CNLAPS), qui a bien voulu accorder à la mission un entretien approfondi, auquel ont participé la plupart des membres du conseil d'administration, issus de nombreuses régions. Tous formulent un constat analogue sur l'évolution des pratiques :

davantage de suivis individuels et moins de présence de rue en expliquant cette évolution par l'âge de plus en plus bas des jeunes dont ils s'occupent, qui relèvent de la protection de l'enfance dans beaucoup de situations. **Tous insistent sur l'intérêt du dispositif des adultes-relais, qui peuvent venir renforcer les équipes de prévention en exerçant des activités de médiation, mais en aucun cas se substituer aux éducateurs spécialisés qui les composent.** Là encore, il semblerait que les adultes-relais ne fassent absolument pas double emploi avec les équipes de la prévention spécialisées, qu'elles soient en gestion directe du département ou relèvent d'associations gestionnaires. Le CNLAPS note par ailleurs que beaucoup d'employeurs raisonnent en disant que l'adulte-relais doit venir du QPV où il va exercer avec l'image du « *grand frère* ». Cette posture entraîne des critiques. Il convient pour chaque recrutement d'identifier les besoins du professionnel et de mettre en adéquation avec ce qui est recherché. Il peut y avoir des plus-values dans certains cas, par exemple avec le recrutement d'adulte-relais issus de la population gitane.

A Clichy-sous-Bois, le maire, M. Olivier Klein, par ailleurs ancien président de l'agence nationale de la rénovation urbaine et ancien ministre de la ville, souligne l'importance et la pertinence du dispositif des adultes-relais, même si au fil du temps, selon lui, les profils sont moins qualifiés que dans les commencements du dispositif en 1999. Il note que les femmes-relais des premières années ont contribué à professionnaliser le dispositif et insiste sur l'intérêt de la médiation familiale, culturelle ainsi que sur le rôle des adultes-relais en matière d'accueil et d'accompagnement. Il s'est par ailleurs prononcé en faveur du maintien du critère de résidence de l'adulte-relais dans les quartiers prioritaires.

Mme Hélène Geoffroy, vice-présidente de l'Association des maires de France (AMF), également ancienne ministre de la ville, a quant à elle noté le fort attachement de l'AMF aux postes d'adultes-relais, quelle que soit la sensibilité des élus. Il y aurait un risque d'appauvrissement de la vie associative si leur nombre diminuait. Elle pointe le bon fonctionnement, dans l'ensemble, de ce réseau. « *Les adultes-relais sont capables de témoigner et d'être les réceptacles de signalements. Ils sont en réalité au service de l'État, même si les villes doivent être associées à l'animation des adultes-relais.* »

France médiation, tête de réseau de la médiation sociale, a souligné quant à elle que la médiation a été depuis quarante ans accompagnée par l'État via des contrats aidés, avec donc une logique initiale d'insertion des titulaires de ces contrats. Cela a favorisé le développement de la médiation et porté, selon M. Laurent Giraud, directeur général de France médiation, à environ 20 000 le nombre des médiateurs dans les années 2000. Ce dernier estime qu'aujourd'hui, les difficultés de recrutement et de maintien dans l'emploi des médiateurs s'accumulent, faute de reconnaissance de la profession et de qualification adéquate prévue par les textes. Selon lui, « *il faut pouvoir reconnaître ces professionnels qui n'ont pas de statut véritable et qui ne peuvent pas se projeter dans les métiers du lien social* ». En conséquence, France médiation, qui en qualité d'opérateur des programmes régionaux de formation pilotés par l'État, assure des formations à la médiation à 1 900 personnes chaque année, porte fortement l'inscription dans les textes du métier de médiateur, la création de certifications financées par les opérateurs de compétences (OPCO) ainsi qu'une forte revalorisation des rémunérations pour les professionnels concernés. France médiation travaille notamment à la création d'un référentiel de bloc de compétences et à la définition d'équivalences et a lancé avec l'institut régional du travail social (IRTS) de Bourgogne Franche-Comté une formation de niveau Bac+2³⁹, d'une durée de huit-cent-cinquante heures, accessible au niveau du baccalauréat. Sur le sujet particulier des adultes relais, France médiation est favorable à la suppression des trois critères d'âge, d'absence d'emploi et de résidence en QPV dans le contexte où ils ne sont pas facilitants pour l'émergence de médiateurs qualifiés. Enfin, France médiation est favorable à ce que le versement de l'aide soit conditionné à une formation obligatoire de l'adulte-relais.

M. Xavier Rochefort, président de France médiation et directeur de l'ALTM, note que lorsqu'il recrute des personnels, ce sont des médiateurs sociaux quel que soit leur statut. On ne trouve

³⁹ Un ETP est financé par l'IRTS et France médiation sur l'ingénierie (soit 70 000 euros). La formation coûterait 6 500 à 8 000 euros par personne (coût pour un moniteur-éducateur).

parmi eux que très peu d'adultes-relais. Les personnes recrutées bénéficient d'une formation d'intégration au poste de quatre jours avec des éléments fondamentaux de nature à permettre la prise de poste. La norme métier AFNOR⁴⁰ évoquée *supra* impose de former les médiateurs dans les douze mois aux compétences fondamentales, ce qui se traduit par six modules de trois jours soit dix-huit jours, avec une obligation de qualifier et de certifier sur une qualification dans le délai de deux ans.

Le réseau des Pimms⁴¹, quant à lui, fédère trente-sept associations et offre trois cents points de contacts fixes ou mobiles au service des populations fragilisées ou isolées. Il participe au programme France services et assure deux missions : l'accès aux droits pour les usagers et insertion professionnelle pour les salariés. Les usagers des Pimms ont un service d'accueil augmenté car il ne se limite pas à la médiation avec les services publics et comprend aussi la médiation avec les entreprises, partenaires du réseau. La moitié des recettes vient d'entreprises (EDF, La Poste, SNCF...) et l'autre moitié des collectivités locales (y sont inclus les salaires des personnels en contrats aidés). La tête de réseau nationale est constituée d'une équipe de neuf personnes, sur Lyon, Nantes, Paris et Dijon. Elle s'appuie sur un organisme de formation qui forme les salariés des Pimms selon les normes de la médiation sociale (selon le label AFNOR). Les Pimms emploient 589 salariés au total dont 477 médiateurs sociaux et 134 adultes-relais. La tête de réseau analyse les trajectoires de ses salariés et note environ deux tiers de sorties positives vers un emploi ou une formation qualifiante. A titre d'illustration, la directrice du Pimms de Paris est une ancienne adulte-relais. Ce réseau insiste sur le fait que toute diminution de la dotation en adultes-relais des associations qui la composent se traduirait mécaniquement par une réduction de l'offre de services aux usagers : diminution de l'amplitude horaire d'ouverture des points d'accueil, fermeture de certains d'entre eux, moindre appui dans l'accès aux droits pour les publics qui sollicitent le programme France services.

1.4.1.4 De manière plus surprenante, les adultes-relais eux-mêmes ou les anciens adultes-relais expriment à l'unisson un fort attachement à ce dispositif en dépit de la fréquente difficulté des missions exercées

Comme évoqué plus haut, les profils et âges des personnes recrutées en qualité d'adultes-relais sont très variés. Mais tous expriment leur avis positif sur ce mécanisme. Qu'il s'agisse de jeunes qui y voient une « première marche » respectueuse de leurs aspirations, de personnes en fin de carrière pour lesquelles c'est la dernière étape avant la retraite, de femmes qui trouvent l'occasion d'accéder ou de revenir vers l'emploi dans la maturité, ou d'autres profils, tous considèrent favorablement les conditions qui leur sont offertes. **L'atout mis en avant est toujours la durée du contrat (trois ans minimum, avec un basculement rapide en contrat à durée indéterminée, et une possibilité de renouvellement)** qui tranche avec les actuels contrats aidés (neuf mois seulement en moyenne, même si le ministère du travail a réorienté récemment quelques contrats vers les habitants des QPV). Cette durée est un critère pour se projeter avec confiance dans l'avenir et sortir de la précarité.

La faiblesse des rémunérations (généralement limitée au SMIC, même lorsque l'on dispose d'une expérience), est rarement mise en avant.

Globalement, les nombreux adultes-relais rencontrés par la mission étaient également satisfaits des missions qui leur étaient confiées et y voyaient une opportunité de contact humain et de développement professionnel. **Beaucoup ont exprimé un fort attachement à la structure qui les emploie, dont ils ont d'ailleurs parfois été précédemment usager et dans laquelle ils sont parfois recrutés sous un autre statut à l'issue de leur contrat d'adulte-relais.** Ainsi la mission a-t-elle rencontré à Bobigny une jeune femme qui œuvrait depuis dix-neuf ans au sein de l'association femmes-relais médiatrices interculturelles et a dit s'être découvert une vocation pour le social, jamais démentie depuis. D'autres, à l'inverse ont souhaité, au cours de leur contrat d'adulte-relais saisir l'opportunité de se former à tout autre chose et ont évolué vers d'autres métiers. Ainsi d'une adulte-relais œuvrant dans une structure d'accueil de primo-arrivants au Mans devenue

⁴⁰ Association française de normalisation.

⁴¹ <https://www.pimmsmediation.fr/qui-sommes-nous/>

horticultrice. Dans l'ensemble des situations observées, la dimension « insertion » du contrat était présente.

Certains adultes-relais regrettent, dans l'exercice de leurs fonctions, de ne pas disposer de suffisamment de moyens. Par exemple, un médiateur sportif déplore que le centre social auquel il était rattaché ne dispose pas de suffisamment de créneaux au sein des équipements sportifs de sa commune pour organiser utilement des activités avec les jeunes du quartier.

Curieusement, nulle part au cours de son enquête, la mission n'a recueilli de remarques relatives aux conditions de travail ni en matière de qualité de vie au travail. Il faut noter que beaucoup d'adultes-relais indiquent trouver chez leurs collègues et employeurs, notamment au sein des gouvernances associatives, une écoute bienveillante, propice à leur propre sérénité et à leur propre épanouissement.

Encadré n°2 : Verbatim d'une adulte-relais médiatrice en santé

« Je n'aurais jamais pensé qu'un professeur de médecine en retraite pourrait s'intéresser à moi et à ma famille, m'aider à passer mon diplôme puis à trouver un emploi ».

« Ni qu'il me dirait : vous êtes plus utile à nos bénéficiaires ici que je ne le suis pour vous ».

1.4.2 Des points de tension et de frustrations qui mettent en évidence des sources d'amélioration

1.4.2.1 Des remarques largement partagées

1.4.2.1.1 L'incomplétude du financement

Comme évoqué plus haut, les employeurs expriment quelques frustrations sur le financement, tout en notant que ce mécanisme est le plus favorable des contrats aidés aujourd'hui disponibles. Sur le financement, aujourd'hui, il y a une participation de l'État et des possibilités de cofinancements par les nombreuses structures susceptibles d'employer des adultes-relais. Les modalités peuvent être complexes.

1.4.2.1.2 Une formation inaboutie

Est par ailleurs souvent évoqué tant par les employeurs que par les adultes-relais eux-mêmes l'enjeu de la formation, comme l'un des aspects les moins aboutis.

Actuellement il n'existe pas de conditions juridiques de formation pour l'embauche des adultes-relais et l'exercice de leur profession. De la même manière, il n'existe pas d'obligation juridique de formation, telles que valeurs de la République et laïcité (VRL) ou encore, au cadre déontologique de la médiation sociale.

Encadré n°3 : Les formations valeurs de la République et laïcité

Le plan de formation valeurs de la République et laïcité (VRL) est porté par le ministère chargé de la ville depuis 2015. Il permet aux professionnels exerçant au contact des populations, agents publics ou acteurs associatifs, d'être au clair avec le principe de laïcité et son cadre juridique, de mieux comprendre comment l'appliquer au quotidien et l'expliquer dans l'exercice de leurs fonctions.

Ce plan de formation s'appuie sur trois partis-pris pédagogiques :

- une mise en perspective historique,
- une approche résolument fondée sur le droit (et non sur des débats d'opinion),
- des mises en pratique (cas pratiques, situations vécues, jeux de rôle) insistant sur les enjeux de communication et de dialogue autour du principe de laïcité.

Certains interlocuteurs ont évoqué la pertinence d'une formation obligatoire avant la prise de poste, dans l'esprit de ce que pratiquent certaines collectivités locales pour l'ensemble de leurs nouveaux personnels, par exemple la mairie de Coulaines (Sarthe). D'autres écartent ce type d'hypothèses au regard de l'extrême diversité des fonctions exercées et des employeurs.

1.4.2.1.3 La nécessité d'une sécurisation des recrutements

Il y a également un enjeu sur les personnes qui exercent comme adulte-relais, avec la question d'un passage aux fichiers des personnes recrutées. Ce n'est pas prévu par les textes en l'état. S'exprime pourtant la nécessité de pouvoir opérer les contrôles nécessaires.

1.4.2.2 Des thématiques sur lesquelles les avis divergent

Encadré n°3 : verbatim issus de l'enquête employeurs réalisée par l'ANCT en juin 2022

« Les principales difficultés rencontrées par les employeurs sont liées aux conditions spécifiques du dispositif, et tout particulièrement la résidence en QPV des candidats, et en second l'âge de recrutement (plus de 30 ans jusqu'en décembre 2021 et plus de 26 ans depuis). »

« Les employeurs soulignent la rareté des candidatures aux postes proposés, l'inadéquation des profils de personnes qui se proposent avec les compétences attendues et la faiblesse du niveau de rémunération proposé. Ils pointent eux-mêmes le décalage entre la charge de travail importante des postes et leur complexité avec le salaire peu attractif de ce type de contrat aidé. »

« Certains candidats issus des QPV manquent parfois de compétences de base en français, de permis de conduire, de maîtrise simple des outils informatiques, d'autonomie, (...) pour des fonctions de médiation et d'accompagnement social. »

« Les adultes-relais (résidant en QPV), recrutés en tant que médiateurs sociaux au sein de notre structure, comptent parmi nos meilleures recrues : ils sont motivés et répondent pleinement aux exigences du métier. Ils évoluent fréquemment vers des postes de médiateurs de droit commun. »

Les réserves de certains des interlocuteurs quant aux critères de recrutement des adultes-relais prévus au code du travail sont exposées de manière détaillée *supra* en tant qu'elles sont parfois considérées comme des freins aux recrutements. Cependant, **sur les deux principaux critères de recrutement - l'âge et la condition de résidence - la mission a constaté que la plupart de ses interlocuteurs, au contraire de ce que les résultats des groupes de travail pouvaient laisser penser, convergent autour d'un maintien des conditions actuelles : plus de 26 ans et résidence dans un QPV. Pour autant, certains interlocuteurs soulignent l'intérêt de permettre aux préfectures d'accorder des dérogations sous réserve d'une motivation par le futur employeur, ce qui est déjà possible aujourd'hui pour le seul critère de résidence.**

2 LES PROPOSITIONS DE LA MISSION POUR AMELIORER ET SECURISER LE DISPOSITIF DES ADULTES-RELAIS DANS LES TERRITOIRES

2.1 Assurer la mobilisation des représentants de l'État et de France Travail lors des recrutements

2.1.1 Conforter la bonne association du représentant de l'État au processus de recrutement

Le contrat aidé des adultes-relais demeure particulièrement soutenu par l'État qui, en attribuant une subvention annuelle de 22 810,61 € (somme réévaluée chaque année en fonction de l'évolution du salaire minimum de croissance) par poste, prend à sa charge une part substantielle du financement de la rémunération des personnels recrutés.

En outre, la convention⁴² qui sert de support au recrutement reste soumise à la validation du représentant de l'État. C'est le moyen de s'assurer que son contenu et donc les objectifs recherchés sont conformes à l'esprit de la politique publique poursuivie.

De ce fait, l'État occupe un rôle central en tant que garant du bon fonctionnement du dispositif, tant pour ce qui concerne le contenu de la convention qu'il encadre que pour son financement.

Il est dès lors cohérent que le représentant de l'État soit bien associé au recrutement des adultes-relais sélectionnés par leurs employeurs.

Dans l'instruction du 8 février 2019 relative au déploiement des dispositifs adultes-relais évoquée *supra*, reprise dans le livret à destination des employeurs réalisé et diffusé par l'ANCT, il est indiqué que, pour organiser le recrutement de l'adulte-relais, une commission consultative d'évaluation des candidatures peut être mise en place à la demande du préfet qui en fixe alors la composition. Cette commission permet de veiller à la mise en œuvre des bonnes pratiques de recrutement qui garantissent l'équité, la neutralité, la transparence et l'égalité des chances des candidats. La mission encourage à ce qu'une commission de ce type soit systématiquement mise en place et que, dans la mesure du possible, les délégués du préfet puissent y siéger. Ils seront ainsi particulièrement à même de constater l'adéquation entre les candidatures et la fiche de poste et à assurer la qualité du recrutement. Le cas échéant, ils pourront également d'autant plus aisément soutenir les éventuelles demandes de dérogation qu'ils auront directement constaté que le candidat pressenti mérite d'en bénéficier. Ils seront également légitimés dans un rôle d'animation du réseau des adultes-relais et optimiseront leur connaissance du tissu des employeurs. Compte tenu des faibles cohortes nouvellement recrutées chaque année et de la présence de délégués du préfet dans la plupart des territoires concernés, cette modalité ne semble pas de nature à alourdir significativement la charge de travail des services de l'État. Elle est en outre susceptible de leur faire gagner du temps dans leurs échanges ultérieurs avec les employeurs et les personnes recrutées.

Recommandation n°1 : Encourager la mise en place systématique d'une commission consultative d'évaluation des candidatures aux postes d'adultes-relais quel que soit leur employeur et inviter les délégués du préfet à y siéger systématiquement.

La mission ne préconise pas d'inscrire cet encouragement dans le code du travail et d'en faire une obligation absolue. Les circonstances locales (absence prolongée d'un délégué du préfet, gestion des priorités et des agendas...) peuvent rendre impossible au moins temporairement le respect d'une telle mesure. Il ne s'agit donc pas d'en faire une contrainte qui entraînerait des effets contreproductifs mais bien d'en faire un outil permettant d'appuyer le bon fonctionnement du programme.

⁴² Prévus par l'article L. 5134-101 du code du travail.

En cas de cofinancements complémentaires des adultes-relais par d'autres acteurs locaux, rien ne doit d'ailleurs interdire aux autres cofinanceurs de participer à ces commissions.

La mission a noté que l'implication des délégués du préfet dans les processus de recrutement pouvait parfois être perçue comme une forme d'ingérence par certains employeurs, qui aiment rappeler que ce sont eux qui exercent in fine l'autorité hiérarchique sur les personnels recrutés. Afin de dissiper toute incompréhension, il est nécessaire de préciser au plus tôt, dès l'acceptation de la demande de recrutement d'un adulte-relais par la préfecture, que la procédure se déroulera ainsi. Il conviendra à ce titre d'insister sur la pédagogie à mettre en œuvre par les délégués du préfet pour que leur rôle soit bien compris par les employeurs, y compris ultérieurement lorsqu'il s'agira d'animer le réseau des adultes-relais. Si le délégué du préfet n'a pas à se substituer à l'autorité hiérarchique des adultes-relais, il est en revanche bien légitime s'assurer de la qualité des recrutements puis à faire vivre le réseau.

2.1.2 Mieux mobiliser France Travail

La mission a constaté globalement une facilité à recruter des adultes-relais correspondant aux missions à remplir, même si comme analysé par ailleurs, de longs délais techniques séparent parfois l'accord de principe entre un candidat et un employeur de l'entrée en fonction effective. Quelques difficultés spécifiques de recrutement sont observées en Seine-Saint-Denis. Dans ce département et depuis deux ans, l'agence France Travail de Pantin est cheffe de file pour le recrutement des adultes-relais. Elle n'a pas d'offres d'emploi actuellement en raison du gel décidé au printemps. Un employeur qui souhaite recruter un adulte-relais sait qu'il doit s'adresser à cette agence et transite par elle. On observe un taux d'absentéisme important aux entretiens en vue de ces recrutements, y compris lors des réunions collectives organisées en prévision de recrutements. L'agence propose beaucoup d'aides et mesures pour faciliter les recrutements, dont des aides à la formation et aides régionales à l'embauche. France Travail parvient presque toujours à pourvoir les postes. Selon le directeur de l'unité territoriale de la DREETS, « *les adultes-relais sont un contrat aidé mais un contrat aidé parmi d'autres et ce ne sont pas les emplois sur lesquels il y a les plus gros problèmes de recrutement* ». En outre, « *ce ne sont pas les emplois du secteur social sur lequel on note les plus grandes difficultés de recrutement* ».

Cette organisation avec un seul guichet dans le département semble justifiée par les cohortes significatives dans ce département. La mission estime qu'il appartient aux partenaires locaux de s'organiser au mieux. Elle souligne cependant qu'il est généralement plus simple pour un employeur d'avoir un seul interlocuteur à France Travail pour tous ses recrutements, l'agence locale de proximité.

La mission a rencontré les acteurs du service public de l'emploi sur tous les sites visités et a noté la valeur ajoutée que constitue la mobilisation des différents outils d'appui aux employeurs, notamment pour l'organisation d'actions de formation et leur financement.

Recommandation n°2 : Mobiliser via les préfets le service public de l'emploi et en particulier France Travail pour le recrutement et la formation des adultes-relais

2.2 Sécuriser les recrutements en donnant davantage de possibilités juridiques pour contrôler l'honorabilité des candidats

Les adultes-relais sont recrutés pour assurer des missions de médiation au contact de la population dans une logique d'aller-vers. Exerçant dans les quartiers de la politique de la ville, ils évoluent aux côtés de populations confrontées à de fortes difficultés et soumises à des influences qui ne sont pas toujours bienveillantes. En leur qualité de personnels soutenus et financés par l'État, ils doivent incarner l'exemplarité auprès de leurs interlocuteurs.

En bénéficiant d'un poste d'adulte-relais, l'employeur doit théoriquement s'engager vis-à-vis de l'État, comme toute association ou fondation qui sollicite l'octroi d'une subvention, à respecter un

contrat d'engagement républicain prévu à l'article 10-1 de la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations. Sont prévus dans ce contrat le respect des principes de liberté, d'égalité, de fraternité et de dignité de la personne humaine, ainsi que les symboles de la République au sens de l'article 2 de la Constitution, la non-remise en cause du caractère laïc de la République, et l'obligation de s'abstenir de toute action portant atteinte à l'ordre public.

Compte tenu du rôle des adultes-relais dans les quartiers de la politique de la ville, il est important de formaliser la signature par chaque employeur de ce contrat d'engagement républicain.

Recommandation n°3 : S'assurer que les employeurs d'adultes-relais, de la même manière que les structures recevant des subventions de l'État, s'engagent formellement à respecter le contrat d'engagement républicain prévu à l'article 10-1 de la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

Au moment du recrutement, l'employeur peut demander aux candidats des informations relatives à sa capacité à occuper l'emploi proposé. Ces informations doivent avoir un lien direct avec l'emploi en question ou avec l'évaluation des aptitudes professionnelles, comme précisé à l'article L. 1221-6 du code du travail. Dans certains cas, le bulletin numéro 2 du casier judiciaire peut être demandé, notamment si la personne recrutée a vocation à exercer une activité en lien avec l'accueil, la protection ou l'éducation des mineurs. L'employeur peut également demander le bulletin numéro 3 pour vérifier les antécédents judiciaires du candidat. Même si l'existence d'une condamnation antérieure n'est pas, en tant que telle, selon le poste envisagé, un motif de refus d'embauche, le recruteur devra apprécier si la condamnation est compatible ou non avec les missions exercées.

La mission a relevé que les exigences sont à ce titre moindre que celles demandées pour les salariés et bénévoles des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Concernant ces derniers, l'article L. 133-6 du code de l'action sociale et des familles (CASF) fixe des règles d'incompatibilité dès lors que les personnes ont fait l'objet de certaines condamnations définitives pour crimes ou délits. Les exigences sont également moindres que celles auxquels sont soumis les professionnels et bénévoles intervenant auprès de mineurs au sein des établissements d'activités physiques et sportives, pour lesquels l'article L. 212-9 du code du sport fixe également un régime d'incompatibilités. Compte tenu du champ d'action des adultes-relais, il serait pourtant pertinent de soumettre les candidats aux mêmes obligations que les professionnels ou les bénévoles souhaitant s'engager dans ces type d'établissements. La mission propose donc d'élargir le champ d'application de cet article aux adultes-relais.

Recommandation n°4 : Prévoir pour les adultes-relais des dispositions analogues à celles de l'article L. 133-6 du code de l'action sociale et des familles relatives aux incompatibilités d'exercice.

En outre, il n'existe pas en l'état de cadre juridique permettant de procéder à un criblage systématique des candidats potentiels aux fichiers de sécurité, indistinctement des postes susceptibles d'être occupés.

- L'article L. 114-1 du code de la sécurité intérieure (CSI) qui précise dans son I que certains recrutements « *peuvent être précédées d'enquêtes administratives destinées à vérifier que le comportement des personnes physiques ou morales intéressées n'est pas incompatible avec l'exercice des fonctions ou des missions envisagées* » n'évoque pas les activités des adultes-relais. Le II du même article prévoit qu'il peut être procédé à une telle enquête lorsque les personnels recrutés ont accès à des lieux ou des équipements qui justifient l'absence de comportement incompatibles. Il est ici aussi difficile d'y associer l'action des adultes-relais.
- Les articles R. 114-2 et 114-3 du CSI, qui listent de façon exhaustive les décisions relatives aux emplois publics participant à l'exercice de missions de souveraineté ainsi que les emplois

publics ou privés relevant du domaine de la sécurité et de la défense pouvant donner lieu à une enquête administrative en application de l'article précédent, ne citent pas expressément les adultes-relais, et ces derniers ne sauraient être rattachés aux emplois figurant sur lesdites listes. Dans le même esprit, l'article R. 114-4 du CSI liste les lieux protégés en raison de l'activité qui s'y exerce et dont l'autorisation d'accès peut donner lieu à une enquête administrative, et l'article R. 114-5 du même code évoque des matériels ou activités dont l'accès à titre professionnel peut être conditionné à une enquête ; il n'est possible dans aucun de ces deux cas d'y rattacher les adultes-relais.

Ces dispositions doivent être comprises comme exhaustives et l'interprétation qui en est faite est stricte, que ce soit au titre du droit au respect de la vie privée dans le cadre du respect de la convention européenne des droits de l'homme (CEDH) qu'au titre de la protection des données à caractère personnel, dans le respect du règlement général de protection des données (RGPD).

La mission considère pourtant qu'il y aurait un intérêt à ce que le cadre juridique évolue de manière à permettre un passage des adultes-relais aux fichiers examinés dans le cadre des enquêtes administratives. Il s'agit du moyen le plus sûr de s'assurer de l'honorabilité des candidats pressentis et d'éviter autant que possible qu'ils ne soient soumis à des influences qui ne respectent pas les valeurs de la République.

Dans l'optique du renforcement de la filière de la médiation sociale dans les quartiers de la politique de la ville, cette évolution permettrait également de mieux garantir le professionnalisme des personnels qui s'y engagent, qui ont vocation à être présents physiquement dans les quartiers de la politique de la ville, et à être considérés comme des interlocuteurs ressources au profit de l'action publique.

A cet effet, il est recommandé de compléter le code de la sécurité intérieure pour donner un cadre légal à ce contrôle.

Recommandation n°5 : Compléter le code de la sécurité intérieure pour permettre de réaliser des enquêtes administratives préalablement au recrutement des adultes-relais.

Il importerait dans un premier temps de compléter l'article L. 114-1 du CSI afin de permettre ces contrôles pour les personnels exerçant des emplois privés participant à des missions de médiation à destination de publics confrontés à des difficultés sociales, puis de rajouter les adultes-relais aux listes figurant déjà à l'article R. 114-2 du même code. La modification législative envisagée permettrait d'ailleurs d'élargir la liste des postes susceptibles de donner lieu à ces enquêtes. A ce stade, il est proposé d'en rester aux adultes-relais, dans la mesure où il s'agit d'emplois qui demeurent largement subventionnés par la puissance publique et notamment l'État.

A cet effet, il peut être rappelé que certains postes de médiateurs figurent déjà parmi les emplois listés à cet article. C'est notamment le cas des médiateurs et des délégués du procureur de la République. Emplois qui sont d'ailleurs susceptibles d'être occupés par des travailleurs sociaux ou des étudiants en fin de cycle. Il y aurait une continuité en complétant ainsi la liste.

2.3 Améliorer la gestion administrative des adultes-relais

2.3.1 Accélérer l'entrée en fonction des adultes-relais

Si la puissance publique est légitime à renforcer sa présence et ses contrôles dans les processus de recrutements, la contrepartie indispensable est que les démarches conduisant à confirmer l'arrivée de candidats aux postes d'adultes-relais sélectionnés et validés soient moins longues.

L'un des reproches qui ont pu être faits par les employeurs d'adultes-relais tient en effet à la longueur de ces procédures, qui peuvent durer plusieurs mois d'après plusieurs des interlocuteurs

rencontrés par la mission. Autant la nécessité de procéder à des contrôles et de valider les profils n'a pas suscité de réactions de leur part, autant la durée entre la sélection et l'entrée en fonction des adultes-relais provoque l'incompréhension de plusieurs interlocuteurs rencontrés par la mission. Il a été indiqué que cette période s'étale longuement, venant complexifier des recrutements déjà de plus en plus difficiles à sécuriser.

Laisser courir plusieurs mois entre le moment où le candidat est retenu et celui où il peut entrer en fonction est pénalisant sous plusieurs angles :

- Pour le candidat d'abord ; alors que le dispositif est conçu pour cibler des personnes éloignées de l'emploi, ce délai rallonge la période pendant laquelle il n'est pas en activité et où il ne perçoit pas de rémunération liée au travail.
- Pour l'employeur également, qui doit fonctionner pendant la période avec un effectif réduit et qui subit le risque que la recrue potentielle ne le rejoigne pas. En effet, compte tenu des délais, il n'est pas rare que les candidats recrutés poursuivent leurs démarches de recherche d'emploi et en trouvent un avant qu'ils ne puissent commencer à exercer dans les fonction d'adultes-relais. Dans ce cas, la procédure de recrutement est à reprendre, avec à nouveau des délais potentiellement longs à prendre en compte.

Dans le cas des contrats qui arrivent à leur terme et que les employeurs souhaitent renouveler, il a été rapporté à la mission que l'autorisation préfectorale pouvait arriver tardivement voire au-delà du délai, mettant tant le salarié que l'employeur dans une situation d'insécurité. Il a pu arriver dans ces conditions que les salariés soient temporairement maintenus en fonction dans un cadre juridique incertain, obligeant par ailleurs la structure à faire de l'avance de trésorerie pour assurer la continuité du versement du salaire.

L'accélération du traitement administratif des candidatures devrait permettre d'améliorer encore la qualité de la coopération entre services de l'État et employeurs. Dans le cadre d'une enquête réalisée par l'ANCT sur les adultes-relais en 2022, 72% des employeurs ayant répondu⁴³ se disaient satisfaits ou très satisfaits de la gestion administrative en matière de recrutement. Malgré ces délais, le sentiment majoritaire reste donc d'une bonne qualité de service en la matière.

Depuis la mise en place du dispositif, une rationalisation croissante des procédures et du pilotage du dispositif a été observée. Des évolutions s'avèrent, toutefois, nécessaires pour réduire la charge administrative pour les employeurs et les services de l'État, accélérer les délais de traitement des dossiers et des paiements et améliorer la coordination et de la transparence entre les différents acteurs. Certaines des propositions qui suivent sont de nature à accélérer les procédures.

2.3.2 Optimiser les échanges entre les différents échelons administratifs

Une meilleure articulation entre les acteurs locaux (préfectures, DDETS/PP), régionaux, et nationaux (ANCT, DGCL, ASP) est essentielle pour éviter les doublons, réduire les incompréhensions, et optimiser la mise en œuvre du dispositif. Cela passe par une concertation régulière entre ces niveaux, notamment à travers des réunions de coordination ou des outils collaboratifs.

2.3.3 Mieux faire connaître le cadre de gestion des adultes-relais

Les disparités dans les pratiques administratives des préfectures peuvent être source d'incompréhension pour certains employeurs. Les têtes de réseau nationales ont insisté sur l'importance de s'appuyer sur des lignes directrices communes. Ainsi, les décisions concernant les renouvellements de postes pourraient parfois être mieux expliquées aux employeurs. La publication de critères clairs pourrait réduire les incertitudes pour les employeurs et, en cela, renforcer la confiance des acteurs.

⁴³ Le taux de réponse a atteint 20% du total des employeurs, représentant alors plus de la moitié des adultes-relais en poste.

Le guide pratique réalisé par l'ANCT en date de janvier 2024 à l'issue d'une concertation de l'ensemble des services et opérateurs de l'État concernés pourrait à ce titre servir de référence. Le travail d'animation d'ores et déjà réalisé par l'ANCT, en lien avec les services de l'État dans les départements (plateforme collaborative de la *Grande équipe de la réussite républicaine*, sites Internet des préfectures, réunions des correspondants...), est de nature à apporter les précisions nécessaires sur ces enjeux.

Recommandation n°6 : Diffuser plus largement le guide de l'ANCT pour améliorer son appropriation par les acteurs locaux (préfectures, DDETS/PP, employeurs).

2.3.4 Rationaliser les procédures pour les employeurs comme pour les services de l'État

Pour le recrutement des adultes-relais, les employeurs sont amenés à renseigner deux formulaires (AR1 et AR2), entraînant une répétition des informations saisies. Dans le cadre de la simplification administrative, les deux documents peuvent être fusionnés, permettant ainsi que les données soient enregistrées une seule fois. Ainsi, la charge de travail des employeurs comme celle des services est réduite et les erreurs ou omissions sont évitées. La fusion pourrait s'accompagner d'une dématérialisation plus poussée. Les formulaires sont actuellement transmis par les services par courriel. Ils pourraient judicieusement être convertis en champs numériques (cases à cocher, menus déroulants) et les pièces justificatives déposées en ligne.

Recommandation n°7 : Généraliser la dématérialisation et regrouper les formulaires d'embauche (AR1 et AR2) en un seul document pour simplifier les démarches.

Plus globalement, dans le cadre du principe « *Dites-le-nous une seule fois* », une dématérialisation complète de toute la chaîne de recrutement depuis le conventionnement avec l'État jusqu'au versement de l'aide pourrait être envisagée pour réduire les délais et les coûts de gestion. Les employeurs saisiraient ainsi en une fois les informations et complèteraient leur dossier au fur et à mesure de l'avancement du recrutement.

Recommandation n°8 : Mettre en œuvre le principe « *Dites-le-nous une fois* » pour limiter la saisie redondante des informations pour les employeurs.

Le Système en ligne d'aide à l'emploi (SYLAé) de l'ASP permet de gérer les aides à l'emploi, parmi lesquelles les aides au poste d'adultes-relais. Il permet le suivi détaillé des aides versées, des contrats éligibles, et des renouvellements en cours. Pour bénéficier de la subvention, les employeurs doivent créer un compte utilisateur. Ce qui n'est pas le cas des services gestionnaires des préfectures qui assurent le suivi et le contrôle du dispositif adultes-relais. Celles-ci devraient pouvoir bénéficier de droits d'accès spécifiques pour consulter directement les dossiers des employeurs de sorte de pouvoir mieux les accompagner.

Recommandation n°9 : Permettre aux services gestionnaires, comme les préfectures et les DREETS, un accès direct au logiciel SYLAé de l'ASP pour suivre les dossiers en temps réel.

Cela éviterait des allers-retours inutiles entre employeurs, ASP, et services administratifs.

La mission a noté par ailleurs que la mise en œuvre des recommandations de la Cour des comptes figurant dans les notes d'exécution budgétaires successives pourrait contribuer à limiter la sous-consommation des crédits constatée lors des exercices précédents et décrite *supra* :

- améliorer la qualité des remontées d'information, en renforçant la dématérialisation des procédures ;
- mieux évaluer les besoins des employeurs pour éviter la sous-consommation budgétaire ;

- améliorer la transparence de l'utilisation des crédits budgétaires.

Enfin, la mission appelle l'attention sur le fait que les gels et annulations de crédits intervenus en 2024 sur la ligne adultes-relais du programme 147 sont susceptibles mécaniquement de renforcer *in fine* cette sous-consommation budgétaire.

2.4 Renforcer et développer l'animation par les préfetures

La mission, comme évoqué en première partie, a constaté que quelle que soit la taille du département, les services de l'État sous l'autorité des préfets sont fortement engagés dans l'animation du réseau des adultes-relais, en tant que ces derniers assurent une présence humaine dans les quartiers. En particulier, les délégués du préfet étaient partout au contact des adultes-relais quel que soit leur employeur. La mobilisation de tous les services et du préfet personnellement était particulièrement exemplaire dans un département comme la Sarthe où le nombre des habitants en QPV demeure pourtant limité.

Sans préjudice du lien hiérarchique entre chaque adulte-relais et son employeur, les préfetures doivent maintenir cette qualité d'animation, charge à elles d'en définir les modalités pertinentes sur chaque territoire ou catégorie d'employeurs. Les adultes-relais doivent en effet pleinement vivre leur mission comme celle de fer de lance de la République dans les quartiers où ils travaillent.

Recommandation n°10 : Confirmer l'animation systématique des adultes-relais sous l'égide des préfets de département, l'organisation étant définie localement (par ressort géographique, par catégorie d'employeur, globale dans les petits départements, associant le cas échéant les communes et responsables d'associations...).

Recommandation n°11 : Inviter les adultes-relais à participer, chaque fois que cela sera estimé utile localement, aux formations « valeurs de la République » ainsi qu'aux cycles d'accueil organisés pour les nouveaux arrivants par leurs employeurs.

2.5 Renforcer la professionnalisation

2.5.1 État des lieux des métiers du social et des certifications existantes

Etablir une cartographie des métiers du champ social est un exercice difficile car les limites mêmes de ce champ sont objet de débats, les besoins de la population évoluant et entraînant de nouvelles modalités d'intervention et potentiellement de nouveaux métiers. Un premier point de vigilance consiste à établir la différence entre les certifications et les métiers. L'accès aux professions n'étant pas réglementé, des certifications différentes peuvent conduire à exercer un même métier. Les employeurs ont ainsi l'opportunité de définir leurs propres critères de qualifications et d'expériences en matière de recrutement.

Il est toutefois possible d'identifier des professions historiques rattachées à treize diplômes d'État mentionnés dans le code de l'action sociale et des familles.

Chacune de ces professions est liée à une certification organisée et délivrée par le ministère chargé de la solidarité, ces professions permettent aux professionnels d'exercer dans des établissements et services à l'organisation variée (structures d'accueil, domicile, quartier...) et auprès d'un public diversifié (handicap, famille, précarité, grand-âge...) à l'exception du métier d'assistant familial exclusivement exercé dans le champ de la protection de l'enfance. Considérées dans leur ensemble, elles permettent de couvrir les besoins du secteur et des personnes concernées, alliant des métiers du lien et de l'accompagnement de proximité, des métiers visant à un soutien éducatif,

et des métiers consacrés à l'exercice des fonctions d'encadrement et de pilotage des structures et services sociaux et médico-sociaux.

En raison tout à la fois de l'hétérogénéité du champ social et de sa forte contiguïté avec d'autres types d'activité, il est difficile d'en dégager une vision synthétique claire et complète, en particulier en recourant à une approche statistique, que la multiplicité des sources et de leurs acceptions du travail social rend parfois délicate. S'ajoute de plus, un fort déficit de recueil de données dans le secteur social⁴⁴, tant sur les métiers que sur les actions menées, à l'inverse de ce qui se pratique dans le secteur sanitaire.

Toutefois, la direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) propose un panorama des professions sociales (avec une description des emplois et les effectifs correspondants entre 2004 et 2018)⁴⁵.

2.5.2 Les liens entre le travail social et la médiation

Certaines compétences existantes dans les certifications du travail social peuvent utilement servir pour exercer des fonctions de médiation. A ces métiers du travail social, viennent s'ajouter d'autres métiers ou fonctions plus spécialisés, correspondant à des besoins particuliers, que ce soit pour répondre aux besoins de publics spécifiques (par exemple, auxiliaire de vie en gérontologie) ou pour occuper des fonctions/missions précises, moins généralistes (par exemple surveillant de nuit, conseiller en insertion professionnelle, maitresse de maison...). **C'est dans ce dernier cadre que pourraient s'inscrire actuellement les métiers de la médiation. Ces métiers n'étant pas réglementés, ils peuvent être occupés par des travailleurs sociaux mais aussi par des personnes aux parcours et profils différents.**

Pour préciser davantage ces profils, nous ne disposons pas de données robustes nationales mais l'enquête employeurs - observatoire de la médiation sociale réalisée par France Médiation nous apporte les éclairages suivants :

- Qualification des médiateurs sociaux : 37% niveau infra baccalauréat, 33% niveau baccalauréat, 30 % supra baccalauréat.
- Formation des médiateurs sociaux : 68% ont bénéficié d'une formation à la prise de poste, 62% d'une formation en rapport avec la médiation dont 25% une formation certifiante.
- Principaux domaines d'activité : accès aux droits et aux services publics, participation citoyenne, inclusion numérique, prévention, contribution à l'accès à l'emploi.

Concernant les adultes-relais, l'enquête menée par l'ANCT sur les adultes-relais dans les quartiers de la politique de la ville précise que ces derniers interviennent à titre principal dans les domaines suivants : contribuer au développement du lien social, à l'accès aux droits et soutenir les initiatives dans les quartiers politiques de la ville.

Se dégagent ainsi des points communs entre les missions et activités des travailleurs sociaux et des médiateurs sociaux. Si seul le diplôme d'assistant de service social prévoit explicitement des compétences en matière de médiation (*assurer un rôle de médiation*), il est possible plus généralement de dégager des compétences acquises par les travailleurs sociaux et utiles pour occuper des fonctions de médiation comme :

⁴⁴ L'absence de données actualisées plus régulièrement est une difficulté dans le pilotage national des enjeux de ressources humaines du secteur.

⁴⁵ Données disponibles sur le lien suivant : Les professions sociales : effectifs, profil et caractéristiques des emplois — DATA.DREES (solidarites-sante.gouv.fr).

- Accompagnant éducatif et social (niveau 3) : favoriser l'inclusion de la personne dans son environnement, identifier, gérer les situations de conflit, adapter sa communication, coopérer avec la famille et l'entourage pour l'intégration sociale et citoyenne de la personne, faciliter la vie sociale et citoyenne de la personne ;
- Technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF) (niveau 4) : favoriser l'apprentissage des règles de vie sociale, permettre à la personne de situer les ressources, accompagner la personne dans les différentes démarches et dans l'utilisation des outils numériques ;
- Moniteur éducateur (niveau 4) : identifier les rôles et mission des partenaires du territoire, mobiliser les ressources partenariales, proposer et organiser des actions favorisant la compréhension des différents acteurs de la société ; favoriser l'apprentissage des règles de vie sociale, permettre à la personne de situer les ressources, accompagner la personne dans les différentes démarches et dans l'utilisation des outils numériques (compétence commune avec TISF) ;
- Assistant de service social (niveau 6) : promouvoir l'accès aux droits, services et dispositifs, contribuer à l'élaboration d'un diagnostic partagé social et territorial, développer des actions partenariales en réseau (et même comme énoncé plus haut « assurer un rôle de médiation » ;
- Educateur spécialisé (niveau 6) : favoriser les interactions dans un groupe, favoriser et soutenir les dynamiques collectives, accompagner à l'exercice de la citoyenneté, soutenir la personne dans l'accès aux droits, construire et entretenir une relation partenariale.

Par ailleurs, il existe actuellement plusieurs certifications « médiations » inscrites dans les deux répertoires nationaux :

- Inscrite dans le répertoire spécifique (ce répertoire réunit les certifications complémentaires à l'exercice d'un métier) et portée par un France médiation : RS5879 - *Réaliser des interventions de médiation sociale* (francecompetences.fr) ;
- Inscrites au répertoire national des compétences professionnelles (RNCP), qui qualifient pour l'exercice complet des métiers, portées par différents ministères et de niveaux différents :
 - Par l'Education nationale : niveau 3 : RNCP37240 - CAP - Agent de prévention et de médiation (francecompetences.fr) ;
 - Par le ministère du travail : niveau 3 : RNCP37722 - TP - agent de médiation, information, services (francecompetences.fr) ; niveau 4 : RNCP36241 - TP - médiateur social accès aux droits et services (francecompetences.fr) ; niveau 5 : RNCP34137 - TP - responsable d'espace de médiation numérique (francecompetences.fr) ;
 - Par l'enseignement supérieur : niveau 6 : RNCP37467 - Licence - Langues, enseignement, médiation (fiche nationale) (francecompetences.fr) ; niveau 6 : RNCP35951 - Licence Professionnelle - intervention sociale : développement social et médiation par le sport (fiche nationale) (francecompetences.fr).

2.5.3 Perspectives générales de professionnalisation des acteurs de la médiation

Sans nier les différences entre le travail social et la médiation, nous soulignons que les compétences de certains travailleurs sociaux couvrent (totalement ou partiellement) celles attendues pour exercer la fonction de médiateur.

Il semblerait alors envisageable de construire la filière de la médiation en y accueillant différents parcours :

- Des travailleurs sociaux qualifiés, qui se spécialiseraient dans la médiation grâce à des formations spécifiques, comme celle portée par France médiation (RS5879) par exemple.
- Des adultes-relais peu qualifiés qui, à partir d'une formation à leur prise de poste, pourraient monter en compétences et obtenir des certifications pour exercer dans un secteur professionnel plus large ; le secteur social ou celui de l'animation par exemple.

Pour favoriser la mobilité professionnelle des adultes-relais, il serait opportun d'aligner leur formation à la prise de poste avec les compétences identifiées ci-dessus dans les certifications du champ de la cohésion sociale. Ils pourraient ainsi obtenir une reconnaissance de ces compétences par la validation des acquis de l'expérience (VAE), qui permet de certifier partiellement les candidats. Il est à noter que toutes les certifications de la cohésion sociale sont accessibles par la VAE et en validation progressive, c'est-à-dire bloc par bloc.

De plus, les nouvelles obligations issues de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel incitent à amplifier les passerelles entre diplômes et certifications en interministériel, à l'intérieur d'une même filière mais aussi entre filières, par exemple entre la cohésion sociale et la santé, ou l'animation.

Des rapprochements sont régulièrement effectués entre les ministères, notamment pour toutes les certifications relevant de la commission professionnelle consultative cohésion sociale à l'occasion des révisions périodiques des diplômes et certifications. Il s'agit de construire en interministériel une analyse fine et détaillée des métiers et des référentiels existants pour dégager des passerelles et des équivalences entre certifications (diplômes et titres), ainsi que des allègements de formation potentiels à octroyer aux titulaires d'une certification proche.

Des travaux pourraient être menés en ce sens entre les certifications existantes dans le secteur de la médiation et celles de la cohésion sociale mais aussi avec celles de l'animation par exemple, sous l'égide de la direction générale de la cohésion sociale. Ceci permettrait aux professionnels d'élargir leurs possibilités d'emplois et de mieux identifier les certifications qui leur seraient les plus accessibles dans une logique de « parcours de qualification ».

2.5.4 Les enjeux spécifiques de la professionnalisation des adultes-relais

La mission a constaté, comme évoqué *supra*, une grande diversité des attributions des adultes-relais mais aussi une grande pertinence, dans l'ensemble, des missions confiées au regard des besoins des territoires et des autres offres de services disponibles. Du point de vue de la mission, il y a une nécessité impérieuse à continuer de confier de manière totalement déconcentrée aux préfetures la détermination des employeurs et missions les plus pertinentes sur les territoires. Une réglementation nationale sur les formations obligatoires antécédentes à la prise de fonction serait inutilement lourde et, très probablement, inopérante.

Recommandation n°12 : Ne pas conditionner le recrutement sur un contrat d'adulte-relais à une obligation de qualification préalable.

De même, le recrutement exclusif de médiateurs qualifiés sur les postes d'adultes-relais, outre qu'il est loin de faire l'unanimité des acteurs rencontrés, entraînerait des conséquences malheureuses :

- A court terme, il n'existe aucun diplôme ou certification adéquate pour ces fonctions (*voir infra*) ;
- Budgétairement, ces professionnels devraient être recrutés à un niveau unitaire de rémunération plus élevé ce qui se traduirait, à moyens constants, par une forte diminution du nombre d'adultes-relais susceptibles d'être recrutés et donc par une diminution de la présence humaine dans les quartiers ;

- De manière opérationnelle et en conséquence du point précédent, de nombreuses missions actuelles, parfaitement pertinentes, ne seraient plus remplies, ni, dans la plupart des cas, solvabilisées par d'autres financeurs que l'État.
- Enfin, selon les territoires, les activités de médiation actuellement remplies par d'autres professionnels que les adultes-relais (salariés du bloc communal souvent mais aussi d'associations financées par les communes ou les départements ou d'autres acteurs tels que les bailleurs sociaux) seraient également susceptibles de disparaître.

La mission a observé, comme évoqué *supra*, que beaucoup d'adultes-relais ont une expérience antécédente dans l'animation ou le secteur social, et surtout que beaucoup d'entre eux, à l'issue de leur contrat d'adulte-relais aspirent à continuer à travailler dans ces secteurs, y compris souvent au sein de la structure qui les employait en qualité d'adulte-relais. Leur expérience, notamment en matière de médiation se révèle précieuse. La mission n'ignore pas les difficultés opérationnelles et les délais qui s'attachent aux procédures de validation des acquis et de l'expérience. Pour autant, la VAE semble pertinente et adaptée pour certains parcours d'adultes-relais. En effet, nombre de parcours réussis au cours des années passées en cette qualité doivent être valorisés par l'acquisition d'une formation certifiante ou diplômante en lien avec les activités exercées, notamment dans la gamme de celles évoquées plus haut, et en fonction du niveau de formation initiale de l'adulte-relais et de son expérience antérieure.

Recommandation n°13 : Ne pas imposer de formations obligatoires uniformes au moment de la prise de fonction des adultes-relais mais s'assurer que ceux-ci bénéficient pleinement du droit commun à la formation professionnelle.

Recommandation n°14 : Faciliter l'accès des adultes-relais aux parcours de validation des acquis et de l'expérience au cours de leur contrat selon leurs compétences et appétences.

Recommandation n°15 : Au regard des difficultés globales de recrutement dans le secteur social et médico-social, à tous les niveaux de qualification, faciliter, dans la mesure du possible et pour ceux des adultes-relais qui en ont l'appétence, l'accès aux formations diplômantes ou certifiantes de ce secteur pendant leur contrat.

Enfin, l'AMF et la plupart des employeurs interrogés sur ce point sont réservés sur l'éventualité d'un caractère obligatoire de la norme AFNOR, craignant que cela ne prive les structures concernées de l'agilité nécessaire. Au regard de la vitalité de l'écosystème qui emploie les adultes-relais, du fait que certaines villes ont déjà ou ont bénéficié d'une certification AFNOR⁴⁶ mais pas toutes, de même que certaines associations ou entreprises du secteur⁴⁷ mais peu nombreuses, la mission n'est pas favorable au caractère obligatoire de la certification AFNOR pour toute structure qui souhaiterait employer des adultes-relais.

⁴⁶ Orléans ou Clichy-la-Garenne par exemple.

⁴⁷ Notamment si elles répondent à des commandes de villes : ALTM, Dunes, ainsi que des entreprises, comme Citeo (qui travaille avec les collectivités territoriales, comme à Lyon).

CONCLUSION

Pour mémoire, lors du comité interministériel des villes du 27 octobre 2023 présidé par la Première ministre, a été annoncé le renforcement de la présence humaine dans les quartiers en simplifiant et en accompagnant la professionnalisation des adultes-relais.

Dans cette perspective, la secrétaire d'État chargée de la ville et de la citoyenneté a mis en place une consultation approfondie qui a pris la forme d'un groupe de travail⁴⁸ puis a lancé la présente mission interministérielle.

Celle-ci a eu communication de l'ensemble des comptes-rendus et présentations des travaux du groupe de travail et a participé à deux réunions dont la dernière qui a tenu lieu de restitution.

En conclusion, la mission privilégie le maintien du dispositif des adultes-relais avec ses deux composantes, médiation sociale et insertion, et la mise en œuvre des quinze propositions énumérées ci-dessus afin de l'améliorer et le sécuriser. Elle exclut en conséquence les scénarii n°2 et 3 d'évolution du dispositif évoqués dans les groupes de travail animés par l'ANCT et se rapproche du scénario n°1.

Encadré n°4 : Les scénarii d'évolution du dispositif envisagés par l'ANCT et la position de la mission

1/ Un groupe de travail national favorable aux mesures de simplification, avec des nuances sur leur traduction concrète

De manière générale, les participants s'accordent sur l'importance d'aménager le cadre juridique des adultes-relais afin d'en faire un dispositif véritablement orienté vers une médiation sociale de qualité. Un consensus se dégage sur la nécessité de simplifier les conditions d'accès aux postes d'adultes-relais (suppression des conditions d'éligibilité : âge, adresse et statut à l'embauche), de favoriser une logique de professionnalisation, et d'alléger les procédures de recrutement et de gestion. Cependant, les modalités précises de mise en œuvre suscitent davantage de débats. Parmi les sujets qui ont été abordés, deux ont particulièrement retenus notre attention :

- La simplification des procédures est avant tout perçue comme une nécessité d'harmoniser les pratiques, en particulier entre préfectures. Ces dernières sont parfois critiquées pour leur ingérence dans les recrutements, motivée par leur souci de vérifier la moralité des candidats. En revanche, la gestion par l'ASP n'est pas remise en question, son efficacité dans le cadre des contrats aidés étant reconnue. Toutefois, la réduction des délais de paiement apparaît comme une priorité.
- La formation des adultes-relais est jugée essentielle et devrait inclure, au minimum, un tronc commun sur la médiation, complété par des modules spécifiques, tels que l'accès au droit ou l'intervention dans l'espace public. Cependant, conditionner le versement des aides à une formation obligatoire en médiation ou à une labellisation, selon le référentiel AFNOR, est perçu comme un risque pour la viabilité économique des petites structures. Toute réforme du dispositif devra donc être accompagnée de mesures de transition adaptées. Par ailleurs, les enjeux de formation liés à la prévention de la délinquance ont été peu abordés lors des discussions, hormis sous l'angle de la tranquillité résidentielle. Pour certains acteurs, si une articulation entre tranquillité publique et la médiation sociale est essentielle, la limite se trouve dans la collaboration avec les forces de l'ordre.

⁴⁸ Celui-ci était composé d'opérateurs spécialisés (France médiation, Union nationale Pimms, réseau des correspondants de nuit et de médiation sociale, la Fédé médiation), des associations d'élus (AMF, France Urbaine, Forum français pour la sécurité urbaine, Villes de France, Ville et banlieue), des services de l'ANCT, la DGCL, le secrétariat général du comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation, la direction générale de la cohésion sociale (DGCS), des bailleurs, un préfet délégué à l'égalité des chances ou un sous-préfet chargé de mission politique de la ville et l'AFNOR. Le groupe de travail a été réuni à 5 reprises entre avril et juin 2024 sous la houlette de l'ANCT.

2/ Des perspectives d'évolution, fonction de la politique de soutien privilégiée

Sur le plan financier, des propositions ont été formulées par le groupe de travail concernant les modalités de conventionnement avec l'État. Deux options principales ont été identifiées :

- Obligation de résultats : une aide directement liée au poste d'adultes-relais.
- Obligation de moyens : une subvention au projet de médiation, prenant exemple sur les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) utilisés dans l'éducation spécialisée.

Pour garantir un financement pérenne et optimal, il est jugé nécessaire de diversifier les sources, notamment en mobilisant un cofinancement des collectivités locales.

Le groupe de travail a rédigé collectivement une synthèse reprenant les propositions en formulant 3 hypothèses :

1. Rénovation du dispositif adultes-relais par un assouplissement des critères d'éligibilité, assortie d'une simplification des conditions de gestion ;
2. Transformation du dispositif en subventions pour un/des projets de médiation sociale ;
3. Mise en place d'un système de subvention aux postes dans le cadre du déploiement d'un projet de médiation sociale. Ce schéma est inspiré des CPOM dans le secteur médico-social.

3/ Une réforme en profondeur du dispositif, dans les conditions actuelles, apparaît peu opportune à la mission

La mission privilégie l'hypothèse de rénovation du dispositif adultes-relais, avec simplification des conditions de gestion et des critères d'éligibilité, plutôt que son évolution vers une logique d'obligation de moyens ou de résultats sous-tendue par les *scenarii* 2 et 3. Cette préférence repose sur plusieurs éléments :

Préservation de l'accessibilité pour les petites structures

Les obligations de moyens ou de résultats risquent de créer des contraintes supplémentaires pour les employeurs, en particulier pour les petites structures, qui jouent un rôle essentiel dans la médiation sociale mais qui disposent souvent de ressources limitées.

Efficacité déjà éprouvée du dispositif sur le plan de la cohésion sociale

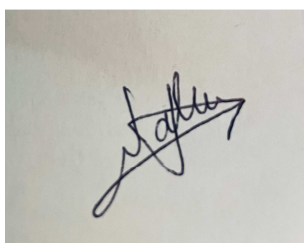
Les adultes-relais participent effectivement, par leur action, au renforcement du lien social dans les quartiers politique de la ville. Le dispositif actuel a démontré son efficacité en permettant une flexibilité adaptée aux besoins locaux. Les adultes-relais peuvent s'intégrer dans des contextes variés, avec des missions spécifiques définies en fonction des réalités des territoires. Passer à un système d'obligation de résultats ou de moyens risque d'introduire une rigidité qui pourrait freiner cette adaptabilité. S'il est vrai que l'objectif d'insertion professionnelle est partiellement atteint, porter les efforts d'amélioration sur cet objectif pourrait réduire la nécessité d'une réforme globale du dispositif.

Risques administratifs et financiers

L'évolution vers les options 2 et 3 nécessiterait un suivi administratif accru, avec des démarches plus complexes pour les employeurs et des lourdeurs administratives liées aux procédures de validation des résultats ou des moyens. Cela irait à l'encontre de l'objectif de simplification souhaité.

Contexte budgétaire national fortement contraint

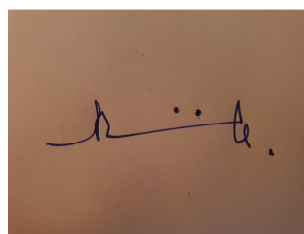
Le contexte budgétaire actuel de la France impose de prendre en compte les fortes contraintes qui pèsent sur les politiques publiques. Les possibilités budgétaires sont limitées, il serait irréaliste de les ignorer. Le gel de crédits décidé en mai dernier en est une illustration concrète. Il souligne la nécessité d'adopter des approches pragmatiques et économiquement viables pour toute réforme du dispositif.

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is stylized, starting with a large 'P' and ending with a long horizontal stroke.

Patricia VALMA
Inspectrice générale

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is stylized, starting with a large 'X' and ending with a long horizontal stroke.

Xavier GIGUET
Inspecteur général
de l'administration

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is stylized, starting with a large 'M' and ending with a long horizontal stroke.

Mireille GAÜZERE
Inspectrice générale
des affaires sociales

ANNEXES

Annexe n° 1 : Lettre de mission



Paris, le 24 AVR. 2024

La Ministre chargée du Travail, de la Santé et des Solidarités
La secrétaire d'Etat chargée de la Citoyenneté et de la Ville

A

Monsieur Michel Rouzeau
Chef du service de l'Inspection générale de l'administration

Monsieur Thomas Audigé
Chef du service de l'Inspection générale des affaires sociales

Monsieur Paul Delduc
Chef du service de l'Inspection générale de l'environnement et du développement durable

Messieurs les Chefs de service,

Le comité interministériel des villes (CIV) du 27 octobre 2023 s'est fixé pour objectif de renforcer la présence humaine dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), en simplifiant et en accompagnant la professionnalisation des adultes-relais (AR).

Le dispositif adultes-relais est régi par le Code du travail, et plus particulièrement par sa partie consacrée aux contrats aidés. Son inscription dans ce code en 1999 répondait en effet à un objectif d'insertion professionnelle. Toutefois, le législateur a été amené à préciser depuis lors la nature des activités des AR. Ainsi, dans sa rédaction actuelle, l'article L 5134-100 dispose que « *le contrat relatif aux activités d'adultes-relais a pour objet d'améliorer, dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, les relations entre les habitants de ces quartiers et les services publics, ainsi que les rapports sociaux dans les espaces publics ou collectifs* ». L'article D 5134-145 précise pour sa part que : « *Les adultes-relais mentionnés à l'article L 5134-100 assurent des missions de médiation sociale et culturelle* » et détaille le contenu de ces missions.

Le dispositif adultes-relais poursuit donc depuis son origine un double objectif : celui de faciliter l'insertion professionnelle de certains habitants des quartiers, sous conditions d'âge, d'absence d'emploi et de résidence (cf. article L 5134-102 du Code du travail) ; celui de développer la médiation sociale dans les QPV.

Toutefois, malgré l'adoption de la norme AFNOR NF X60 600 *Médiation sociale – Qualité des activités de médiation sociale – Lignes directrices*, de nombreuses enquêtes ont mis en évidence qu'une grande

partie des adultes-relais sont employés dans une mission de développement du lien social, de la vie du quartier et de la participation citoyenne, sans pour autant que soit toujours respecté le cadre d'exercice du métier de médiateur social.

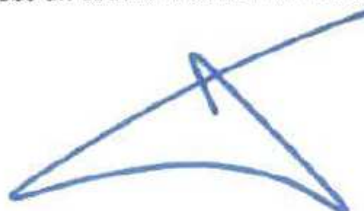
Enfin, les récentes violences urbaines ont mis en lumière le besoin d'un renforcement de la présence humaine dans les QPV pour prévenir le renouvellement de tels événements : les collectivités territoriales et leurs groupements, mais aussi les bailleurs sociaux ou les opérateurs de transports publics ont déjà recours à la médiation sociale, mais souhaitent s'appuyer sur un cadre professionnel qui leur apporte des garanties suffisantes quant à la fiabilité des interventions et à la qualification des intervenants. Il s'agit également d'accroître la contribution de la médiation sociale à la prévention de la délinquance et de la radicalisation, ainsi qu'à la promotion d'une citoyenneté active dans les quartiers populaires. Il s'agit enfin de réfléchir à la mise en cohérence des différents vecteurs de médiation sociale, de médiation de quartier et de prévention spécialisée, qui s'additionnent aujourd'hui sous l'égide des différents financeurs concernés (Etat, départements, bloc communal), et dont les champ d'action réciproque comme les leviers de coordination ne sont pas nécessairement assurés.

C'est pourquoi, conformément à l'objectif fixé par le CIV, une réforme des adultes-relais visant à la professionnalisation de la médiation sociale doit être engagée, afin de définir les modalités opérationnelles de structuration de cette filière de médiation sociale professionnelle. Il s'agit d'aménager le cadre juridique des AR pour en faire un dispositif au service d'une médiation de qualité et non plus de poursuivre un double objectif de médiation et d'insertion professionnelle. Outre cet aménagement du cadre juridique, nous souhaitons simplifier les conditions d'accès aux postes d'AR. Par ailleurs, il est nécessaire de veiller à un déploiement coordonné et complémentaire des médiateurs sociaux et des autres professionnels intervenants sur le terrain, tels que les éducateurs spécialisés, et les forces de sécurité intérieure dans le cadre de missions de prévention et de lutte contre la délinquance, mais également avec les différentes structures présentes sur le territoire (France services, CAF, missions locales, etc.). A cet égard, toutes les conclusions de l'expérimentation des *Bataillons de la prévention*, engagée en 2022 et qui s'achèvera en 2024, devront être tirées. Enfin, il importe de s'assurer de la qualité de la formation qui devra être dispensée dans le cadre de la professionnalisation de la fonction de médiateur en envisageant les principales orientations de son contenu.

Au regard de l'importance de l'enjeu et de la nécessité d'une approche concertée avec les élus et les acteurs associatifs, nous avons souhaité engager la discussion avec les opérateurs du secteur de la médiation sociale dès le début de l'année 2024. Les propositions de la mission inter-inspections qui vous est confiée devront être rendues dans un délai de 4 mois à compter de sa signature pour permettre de nourrir le dialogue avec les opérateurs de la médiation sociale et de déboucher sur des recommandations opérationnelles susceptibles d'être mises en œuvre avant la fin de l'année 2024.



Catherine VAUTRIN



Sabrina AGRESTI-ROUBACHE

Annexe n° 2 : Liste des personnes rencontrées

CABINETS MINISTERIELS

CABINET DE LA SECRETAIRE D'ETAT CHARGEE DE LA CITOYENNETE ET DE LA VILLE SABRINA AGRESTI-ROUBACHE

- Chloé LOMBART, directrice de cabinet
- Mohamed AMOURA, conseiller chargé de la politique de la ville et de la société civile

CABINET DE LA MINISTRE DU LOGEMENT ET DE LA RENOVATION URBAINE VALERIE LETARD

- Hélène LESTARQUIT, conseillère sociale et politique de la ville
- Raphaël MUNNICH, conseiller rénovation urbaine et politique de la ville

ADMINISTRATIONS ET ETABLISSEMENTS PUBLICS

DIRECTION GENERALE DES COLLECTIVITES LOCALES

- Alexandre SANZ, sous-directeur de la cohésion et de l'aménagement du territoire
- Matthieu BLET, chef de bureau de la stratégie, la contractualisation et l'évaluation
- Fabienne STOLL, cheffe du bureau des affaires financières et budgétaires

DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE

- Cécile CHARBAUT, sous-directrice aux parcours d'accès à l'emploi

DIRECTION GENERALE DE LA POLICE NATIONALE / DIRECTION NATIONALE DE LA SECURITE PUBLIQUE

- Alexandre BONNEVILLE, sous-directeur de la sécurité du quotidien et des partenariats
- Zohra GHERNATI, cheffe de la section prévention et partenariat

DIRECTION GENERALE DE LA COHESION SOCIALE

- Jean-Robert JOURDAN, sous-directeur des professions sociales, de l'emploi et des territoires
- Mouna ABDESSELEM, cheffe du bureau des professions sociales
- Céline FOISELLE-DORNBUSCH, adjointe à la cheffe du bureau de l'emploi et de la politique salariale
- Patricia BACON, bureau des professions sociales, service des politiques d'appui

AGENCE NATIONALE DE LA COHESION DES TERRITOIRES

- Stanislas BOURRON, directeur général
- Corinne DE LA METRIE, directrice générale déléguée en charge de la politique de la ville
- Eric BRIAT, directeur de la coordination des programmes de la politique de la ville
- Guillaume CLEDIERE, directeur du programme France Services

SECRETARIAT GENERAL DU COMITE INTERMINISTERIEL DE PREVENTION DE LA DELINQUANCE ET DE LA RADICALISATION

- Etienne APAIRE, secrétaire général
- Anne BARETAUD, cheffe du pôle prévention de la délinquance

AGENCE DE SERVICES ET DE PAIEMENT

- Claire AMELIN, chargée de mission contrôle interne - coordination et suivi des audits
- Olivier GARNIER, chargé de mission nouvelles activités et relations contractuelles
- Pascal LAJOYE, chef de service adjoint - gestion des aides site de Cergy
- Hervé LAPORTE, chef du service du service assistance technique et développement, responsable du site de Cergy-Pontoise
- Sylvie LELANDAIS, cheffe du service de la donnée et du financement des aides
- Claire MAGNE, responsable de la mission contrôle interne

ASSOCIATIONS D'ELUS

ASSOCIATION DES MAIRES DE FRANCE

- Hélène GEOFFROY, maire de Vaulx-en-Velin, co-présidente de la commission « politique de la ville et cohésion sociale »
- Léo PERRON, conseiller technique sports et politique de la ville

DEPARTEMENTS DE FRANCE

- Alexandre TOUZET, vice-président du Département de l'Essonne, président du groupe de travail prévention de la délinquance et de la radicalisation de Départements de France
- Jean-Baptiste ESTACHY, conseiller sécurité à Départements de France

VILLE ET BANLIEUE

- Gilles LEPROUST, maire d'Allonnes, président
- Damien ALLOUCH, maire d'Epinay-sous-Sénart, secrétaire général
- Sylvie THOMAS, déléguée générale

ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

RESEAU NATIONAL PIMMS MEDIATION

- Benoît BOURRAT, directeur général
- Isabelle LE DIBERGER, responsable des relations institutionnelles

UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

- Thierry ASSELIN, directeur des politiques urbaines et sociales
- Emilie VASQUEZ, responsable du département politiques de sûreté et tranquillité résidentielle
- Céline DI MERCURIO, référente politique de la ville

FRANCE MEDIATION

- Xavier ROCHERFORT, président
- Laurent GIRAUD, directeur

RESEAU DES VILLES CORRESPONDANTS DE NUIT ET DE LA MEDIATION SOCIALE

- Florent MONTILLOT, adjoint au maire d'Orléans, président du réseau des villes
- Avec Say SIRISOUK, délégué général du réseau des villes

COMITE NATIONAL DE LIAISON DES ACTEURS DE LA PREVENTION SPECIALISEE (CNLAPS)

- Daniel DOSE, trésorier du CNLAPS, directeur du secteur prévention spécialisée de Moissons Nouvelles, en Moselle
- Stéphane VIAL, membre du bureau, directeur du comité dauphinois d'action socio-éducative (CODASE), en Isère
- Mohamed ZEGHDOUDI, membre du bureau, directeur de l'association Liens et Actions des Jeunes (ALAJ) à Etaples-sur-mer, dans le Pas de Calais.
- Olivier BONNAUD, membre du bureau, directeur adjoint de l'association de prévention spécialisée de l'Hérault (APS34)
- Julien RICO, directeur adjoint du comité dauphinois d'action socio-éducative (CODASE), en Isère

ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION (AFNOR)

- Thierry GEOFFROY, Responsable des relations institutionnelles d'AFNOR Normalisation

- Violaine TRAJAN, Responsable des Relations Institutionnelles d'AFNOR Certification

PERSONNALITES QUALIFIEES

- Patrick VIGNAL, ancien député

DEPLACEMENT DANS LA SARTHE

ADMINISTRATIONS ET OPERATEURS DE L'ÉTAT

- Emmanuel AUBRY, préfet
- Christine TORRES, secrétaire générale de la préfecture
- Jean-Michel LOUYER, directeur départemental de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)
- Thierry GENTES, directeur départemental adjoint de l'emploi, du travail et des solidarités
- Laure ZIETEK, mission politique de la ville de la DDETS
- Olivier LEHMANN, délégué du préfet
- Sylvie BERTRAND, directrice de l'agence Le Mans ouest de France Travail

REPRESENTANTS DES COLLECTIVITES LOCALES

- Daniel CHEVALIER, président de la communauté de communes de Sablé sur Sarthe
- Abdellatif AMMAR, adjoint au maire du Mans, délégué à la Vie des quartiers et à la Participation citoyenne
- Cécile SENICOURT-REGNIER, directrice générale des services de la ville de Coulaines

ACTEURS LOCAUX

- Annick DAVY, présidente de l'association Alpha Sablé
- Claude PERRINELLE, vice-président de l'unité locale de la Croix-Rouge de Sablé-sur-Sarthe
- Marie-Claude LABELLE, adulte-relais à l'unité locale de la Croix-Rouge de Sablé-sur-Sarthe
- Simon CHOISNE, délégué départemental UFOLEP 72
- Salifou FOFANA, adulte relai et médiateur sportif à l'UFOLEP 72
- Fabienne ABOU-MERHI, vice-présidente de l'association d'habitants Les Ecureuils de l'Epine
- Claudine JOUY, trésorière de l'association d'habitants Les Ecureuils de l'Epine
- Blandine MAUBOUSSIN, directrice du centre social Le Kaléidoscope dans le quartier des Sablons
- Isabelle BRUNEAU, coordinatrice du pôle parentalité/accès aux soins au Kaléidoscope
- Marie LOYER, responsable de l'épicerie solidaire / projet santé au Kaléidoscope
- Ouardia GARDIANE, adulte-relais et médiatrice famille / école / scolaire au Kaléidoscope
- Angélique MANCEAU, codirectrice du centre social Gisèle Halimi d'Allonnes
- Julie BOULAY, adulte-relais et médiatrices égalité des genres au centre social Gisèle Halimi
- Nafhati ABDON, adulte-relais et médiatrice sociale au centre social Gisèle Halimi
- Yohann LEBRETON, directeur du centre social des quartiers sud du Mans
- Killan PISSOT, médiateur départemental à l'association Cultures du cœur
- Hélène JAMIN, fonction de conseiller en insertion professionnelle à l'association Cultures du cœur
- Victor TOFALVI, adulte-relais et médiateur de proximité à l'association Cultures du cœur

- Jeanine OMAR, adulte-relais et médiatrice animatrice à l'association l'Arbre
- Ibrahim COULIBALY, adulte-relai, médiateur familles à la fédération des associations laïques de la Sarthe
- Maiwand HOTAK, adulte-relais à l'association Cénomane Multiculturelle
- Brigitte COULON-MARQUES, adulte-relais à l'association Tadmoon

DEPLACEMENT DANS LE NORD

ADMINISTRATIONS ET OPERATEURS DE L'ÉTAT

- Elvire BARREIRA, cheffe de la mission politique de la ville et égalité des chances (MPVEC) à la préfecture du Nord
- Marie DEVOS, chargée de mission à la MPVEC, responsable du pôle adultes-relais
- Louis CANINGAN, stagiaire de l'INSP
- Karine THOREL, directrice de l'agence France Travail Lille Vaucanson
- Aline QUEVERUE, directrice territoriale du Nord de l'ARS
- Claire MALAQUIN, direction de la promotion et de la prévention en santé de l'ARS
- Sébastien HUMEZ, délégué du préfet sur Lille
- Hélène ROBERT, déléguée du préfet sur Lille
- François DEHAIES, délégué du préfet sur Valenciennes
- Brigitte MEHU, déléguée du préfet sur Denain
- Stéphanie MALACHOWSKI, déléguée du préfet sur Tourcoing
- Marie-Sophie CANIVEZ, déléguée du préfet sur Roubaix et Armentières

REPRESENTANTS DES COLLECTIVITES LOCALES

- Arnaud BUCHON, DGA Enfance Famille Santé, conseil départemental du Nord
- Amadou DRAME, chargé de mission prévention spécialisée, conseil départemental du Nord
- Jean-Philippe DANCOINE, adjoint au maire de Roubaix en charge des affaires sociales, de la famille et de la santé, vice-président du centre communal d'action sociale
- Pierre-François LAZZARO, adjoint au maire de Roubaix en charge des quartiers Nord

ACTEURS LOCAUX

- Thierry COULOMB, directeur général de la fédération des centres sociaux du Nord Pas-de-Calais
- Sabrina CASIER, directrice générale de l'association ITINERAIRES de Lille
- Yvette TISON, coordinatrice du dispositif médiation de l'association ITINERAIRES
- Marie-Claire RIPOLL, directrice du club de prévention spécialisée de l'association ITINERAIRES
- Manon BLIN, adulte-relais et médiatrice écoles-familles
- Jessica MIDAVAIN, adulte-relais et médiatrice écoles-familles
- Djibril KEITA, adulte-relais et médiateur social « bataillons de la prévention »
- John CONDETTE, éducateur spécialisé « bataillons de la prévention »
- Ursula SKRZYPCZAK, directrice générale adjointe de l'association des centres sociaux et socioculturels de la région de Valenciennes (ACSRV)
- Stanko GRUJIC, ancien adulte-relai, directeur du centre social Le phare à Onnaing
- Nadira HARROUCHE, adulte-relais et médiatrice sociale au centre social Le phare à Onnaing
- Assia CHOUMASSI, directrice de la maison de quartier Beaujardin à Valenciennes
- Evelyne RODRIGUE, adulte-relais et médiatrice sociale et culturelle à la maison de quartier Beaujardin à Valenciennes
- Catherine DEPREZ, adulte-relais et médiatrice développement durable à la maison de quartier Beaujardin à Valenciennes
- Cindy ROMERO, directrice du centre social Dutemple à Valenciennes

- Nathalie DUREUX, adulte-relais et médiatrice adultes/familles/seniors au centre social Dutemple à Valenciennes)
- Ahmed GUETTICHE, directeur de la maison de quartier Solange Tonini de Denain
- Adam OUCAMA, adulte-relais et médiateur numérique à la maison de quartier Solange Tonini de Denain
- Yannick KABUIKA, directeur de l'association Objectif Emploi, dans le quartier La Bourgogne à Tourcoing
- Angélique TOUBLANC, cheffe de projets et développement de l'association Objectif Emploi
- Fatima HANI, ancienne adulte-relai, conseillère en insertion professionnelle de l'association Objectif Emploi
- Redha FEHAM, médiateur emploi
- Dimitri LUKOWIAK, adulte-relais et médiateur emploi
- Nassim OUKEREMI, adulte-relais et médiateur emploi
- Monseur HAMID, habitant du quartier La Bourgogne à Tourcoing
- Eric CORMICI, habitant du quartier La Bourgogne à Tourcoing
- Charlotte VANDEVELDE, coordinatrice de l'atelier santé-ville du service santé du CCAS de Roubaix
- Amel ATTIA, adulte-relais médiateurs santé à Roubaix
- Christèle BEGGAR, adulte-relais médiateurs santé à Roubaix
- Messaouda AOUDJIL, adulte-relais médiateurs santé à Roubaix
- Michel HAISSOUS, chef d'équipe des médiateurs urbains à la direction de la prévention, de la sécurité et de la tranquillité publique
- Zina MARZAK, adulte-relais et médiatrice urbaine à Roubaix
- Ali BOUSSAD, adulte-relais et médiateur urbain à Roubaix
- Lyazid BOUACHA, adulte-relais et médiateur urbain à Roubaix
- Sarmi SEDIMA, adulte-relais et médiateur urbain à Roubaix
- Emmanuelle GAY, coordinatrice de la cité de l'emploi à la ville de Roubaix
- Abdelnasser AZIDAN, adulte-relais et médiateur urbain à Roubaix
- Amza ELGARNI, adulte-relais et médiateur urbain à Roubaix
- Aurélie MIROIR, chargée de mission territoriale Hauts-de-France de France Médiation
- Aurore CLÉMENT, directrice de l'association INTERFACES
- Antonio FURTADO, directeur adjoint de CITEO

DEPLACEMENT EN SEINE-SAINT-DENIS

ADMINISTRATIONS ET OPERATEURS DE L'ÉTAT

- Isabelle PANTEBRE, préfète déléguée à l'égalité des chances
- Sébastien MAURICE, chef de la mission ville auprès de la préfète déléguée à l'égalité des chances
- David SOUBRIE, directeur régional et interdépartemental adjoint de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités d'Ile-de-France (DRIETS), directeur de l'unité départementale de Seine-Saint-Denis
- Matthieu CHAPELON, responsable du pôle Entreprises, Emploi et Solidarités à l'unité départementale de la DRIETS d'Ile-de-France
- Nadjoie YAHYAOU, directrice d'équipe de l'agence France Travail de Pantin
- Tanguy WYBO, sous-directeur du développement territorial et du service aux allocataires à la Caisse d'allocations familiales de la Seine-Saint-Denis

REPRESENTANTS DES COLLECTIVITES LOCALES

- Olivier KLEIN, maire de Clichy-sous-Bois
- Jean-François BERNARD, directeur adjoint du cabinet du maire de Clichy-sous-Bois
- Pascale SZPIRO, directrice de la vie des quartiers de Clichy-sous-Bois

- Carole SIMON, coordinatrice de l'accompagnement de la vie des quartiers à la direction de la vie des quartiers de Clichy-sous-Bois
- Damien BIDAL, Maire adjoint d'Aubervilliers, en charge des affaires sociales

ACTEURS LOCAUX

- Fanta SANGARE directrice de l'association Femmes relais médiatrices interculturelles et assistante sociale
- Marion GALY, adulte-relais et médiatrice à l'association Femmes relais médiatrices interculturelles
- Jonathan BOUGUEON, médiateur à l'association Femmes relais médiatrices interculturelles
- Mohamed MECHMACHE, directeur du centre social Toucouleurs de Clichy-sous-Bois
- Jean Louis MERLE, adulte-relais et médiateur social au centre social Toucouleurs
- Zoulikha JERROUDI, ancienne adulte-relais et coordinatrice famille au centre social Toucouleurs
- Mohamed KOURDI, habitant de Clichy-sous-Bois
- Laouari GHENIM, habitant de Clichy-sous-Bois
- Monia BOUYDARNE, habitante de Clichy-sous-Bois
- Hicham CHIKI, directeur du GIP Aubermédiation à Aubervilliers
- Adil ACHHIBANE, adulte-relais et responsable d'équipe au GIP Aubermédiation
- Omar YUCEF, adulte-relais et médiateur de nuit au GIP Aubermédiation
- Fouad BOUAOUNI, habitant d'Aubervilliers
- Cyril MECOT, directeur adjoint de Profession Banlieue

Annexe n° 3 : Dispositions du code du travail relatives aux adultes-relais

PARTIE LEGISLATIVE

Article L. 5134-100

Le contrat relatif aux activités d'adultes-relais a pour objet d'améliorer, dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville 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.

Il donne lieu :

- 1° A la conclusion d'une convention entre l'Etat et l'employeur dans les conditions prévues à la sous-section 2 ;
- 2° A la conclusion d'un contrat de travail entre l'employeur et le bénéficiaire de la convention dans les conditions prévues à la sous-section 3 ;
- 3° A l'attribution d'une aide financière dans les conditions prévues à la sous-section 4.

Conformément à l'article 30 de la loi n° 2014-173 du 21 février 2014, les présentes dispositions entrent en vigueur à la date fixée par le décret en Conseil d'Etat mentionné au I de l'article 5 de ladite loi et au plus tard le 1er janvier 2015.

Article L. 5134-101

L'Etat peut conclure des conventions ouvrant droit au bénéfice de contrats relatifs à des activités d'adultes-relais avec :

- 1° Les collectivités territoriales et les établissements publics de coopération intercommunale, ainsi que leurs établissements publics ;
- 2° Les établissements publics locaux d'enseignement ;
- 3° Les établissements publics de santé ;
- 4° Les offices publics d'habitations à loyer modéré et les offices publics d'aménagement et de construction ;
- 5° Les organismes de droit privé à but non lucratif ;
- 6° Les personnes morales de droit privé chargées de la gestion d'un service public.

Article L. 5134-102

Le contrat de travail relatif à des activités d'adultes-relais peut être conclu avec des personnes âgées d'au moins vingt-six ans, sans emploi ou bénéficiant, sous réserve qu'il soit mis fin à ce contrat, d'un contrat d'accompagnement dans l'emploi et résidant dans un quartier prioritaire de la politique de la ville ou dans un autre territoire prioritaire des contrats de ville.

Article L. 5134-103

Le contrat relatif à des activités d'adultes-relais est un contrat de travail de droit privé à durée indéterminée ou à durée déterminée conclu en application du 1° de l'article L. 1242-3 dans la limite d'une durée de trois ans renouvelable une fois.

Les collectivités territoriales et les autres personnes morales de droit public mentionnées à l'article L. 5134-101, à l'exception des établissements publics industriels et commerciaux,

ne peuvent conclure que des contrats de travail à durée déterminée dans les conditions mentionnées à la présente section.

Le contrat à durée déterminée comporte une période d'essai d'un mois renouvelable une fois.

Article L. 5134-104

Sans préjudice des cas prévus aux articles L. 1243-1 et L. 1243-2, le contrat de travail relatif à des activités d'adultes-relais peut être rompu, à l'expiration de chacune des périodes annuelles de leur exécution, à l'initiative du salarié, sous réserve du respect d'un préavis de deux semaines, ou de l'employeur, s'il justifie d'une cause réelle et sérieuse.

Dans ce dernier cas, les dispositions relatives à l'entretien préalable au licenciement, prévues aux articles L. 1232-2 à L. 1232-4, L. 1233-11 à L. 1233-13 et L. 1233-38, et celles relatives au préavis, prévues à l'article L. 1234-1, sont applicables.

Article L. 5134-105

L'employeur qui décide de rompre le contrat du salarié pour une cause réelle et sérieuse notifie cette rupture par lettre recommandée avec avis de réception. Cette lettre ne peut être expédiée au salarié moins de deux jours francs après la date fixée pour l'entretien préalable. La date de présentation de la lettre fixe le point de départ du préavis.

Article L. 5134-106

Le salarié dont le contrat est rompu par son employeur dans les conditions prévues à l'article L. 5134-104 bénéficie d'une indemnité calculée sur la base de la rémunération perçue.

Le montant retenu pour le calcul de cette indemnité ne peut cependant excéder le montant perçu par le salarié au titre des dix-huit derniers mois d'exécution de son contrat de travail. Son taux est identique à celui de l'indemnité de fin de contrat prévue à l'article L. 1243-8.

Article L. 5134-107

Par dérogation aux dispositions de l'article L. 1243-2, la méconnaissance par l'employeur des dispositions relatives à la rupture du contrat de travail à durée déterminée prévues par la présente sous-section ouvre droit pour le salarié à des dommages et intérêts correspondant au préjudice subi.

Il en est de même lorsque la rupture du contrat intervient suite au non-respect de la convention mentionnée à l'article L. 5134-101 ayant entraîné sa dénonciation.

Article L. 5134-108

Les employeurs mentionnés à l'article L. 5134-101 bénéficient d'une aide financière de l'Etat.

Cette aide n'est pas imposable pour les personnes non assujetties à l'impôt sur les sociétés.

Cette aide ne peut être cumulée avec une autre aide de l'Etat à l'emploi.

Article L. 5134-109

Un décret détermine les conditions d'application de la présente section.

PARTIE REGLEMENTAIRE

Article D. 5134-145

Les adultes-relais mentionnés à l'article L. 5134-100 assurent des missions de médiation sociale et culturelle. Les activités de ces adultes-relais consistent notamment à :

- 1° Accueillir, écouter, exercer toute activité qui concourt au lien social ;
- 2° 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 ;
- 3° Contribuer à améliorer ou préserver le cadre de vie ;
- 4° Prévenir et aider à la résolution des petits conflits de la vie quotidienne par la médiation et le dialogue ;
- 5° Faciliter le dialogue entre les générations, accompagner et renforcer la fonction parentale par le soutien aux initiatives prises par les parents ou en leur faveur ;
- 6° Contribuer à renforcer la vie associative locale et développer la capacité d'initiative et de projet dans le quartier et la ville.

Article D. 5134-146

Les adultes-relais ne peuvent accomplir aucun acte relevant du maintien de l'ordre public et ne peuvent être employés à des fonctions dont le seul objet est d'assurer les services au domicile des personnes physiques mentionnés à l'article L. 7231-1.

Les personnes morales de droit public et les personnes morales de droit privé chargées d'un service public ne peuvent pas embaucher d'adultes-relais pour des missions relevant de leur activité normale.

Sous-section 2 : Convention (Articles D. 5134-147 à D. 5134-154)

Article D. 5134-147

Les personnes morales mentionnées à l'article L. 5134-101 qui sollicitent le bénéfice d'une convention ouvrant droit au bénéfice de contrats relatifs à des activités d'adultes-relais en font la demande au préfet.

Article D. 5134-148

La demande de convention se traduit par le dépôt d'un dossier qui comprend notamment :

- 1° La présentation de l'organisme employeur, de son projet et de ses objectifs ;
- 2° Le nombre et les caractéristiques des postes ;
- 3° Les zones urbaines sensibles ou les autres territoires prioritaires des contrats de ville au bénéfice duquel le projet doit se mettre en place ;
- 4° Pour les organismes privés à but non lucratif, les statuts et les comptes pour le dernier exercice complet ou le compte de résultat et le bilan lorsque celui-ci est établi ;

5° Le budget prévisionnel de l'action, précisant notamment les contributions financières au titre de la rémunération, de la formation ou de l'encadrement obtenues en dehors de l'Etat.

Article D. 5134-149

Les projets retenus font l'objet d'une convention par poste signée entre l'employeur et l'Etat, représenté par le préfet, et en présence de l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances, représentée par son délégué départemental.

Article D. 5134-150

La durée pour laquelle la convention est signée ne peut excéder trois ans.

La convention peut être renouvelée par accord exprès des parties.

Article D. 5134-151

La convention précise :

1° La nature du projet ;

2° La durée hebdomadaire de travail ;

3° Les caractéristiques du poste et de l'activité engagée au regard des besoins à satisfaire ;

4° Le montant et les modalités de versement de l'aide versée, au nom de l'Etat, par l'agence et les modalités du contrôle de l'application de la convention ;

5° Le cas échéant, la dérogation du préfet sur le lieu de résidence de l'adulte-relais lorsque ce dernier ne réside pas en zone urbaine sensible mentionnée à l'article L. 5134-102.

Article D. 5134-152

Aucune embauche ne peut intervenir avant la date de la signature de la convention.

Article D. 5134-153

Le préfet contrôle l'exécution de la convention. A cette fin, l'employeur lui fournit, à sa demande, tout élément de nature à permettre de vérifier la bonne exécution de la convention et la réalité des emplois créés.

Article D. 5134-154

La convention peut être résiliée par le préfet, notamment en cas de non-respect par l'employeur des clauses de la convention. Le préfet, en sa qualité de délégué de l'agence, peut demander le reversement des sommes indûment perçues.

Lorsque l'aide est obtenue à la suite de fausses déclarations ou lorsque la convention est détournée de son objet, celle-ci est résiliée d'office. Les sommes indûment perçues donnent lieu à reversement.

La convention est également résiliée d'office lorsque l'employeur n'a pas, sans justification, transmis pendant deux trimestres consécutifs les pièces prévues à la convention.

La convention peut être résiliée par l'employeur. Celui-ci en avertit le préfet avec un préavis de deux mois.

Sous-section 3 : Contrat de travail (Articles D. 5134-155 à D. 5134-156)

Article D. 5134-155

Le contrat de travail est conclu avec une personne remplissant à la date de la signature les conditions de l'article L. 5134-102.

Article D5134-156

Le contrat de travail, lorsqu'il est conclu à temps partiel, ne peut être inférieur à un mi-temps.

Sous-section 4 : Aide financière (Articles D. 5134-157 à D. 5134-160)

Article D5134-157

L'aide financière de l'Etat mentionnée à l'article L. 5134-108, forfaitaire, est versée par l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances.

L'agence peut confier, dans le cadre d'une convention, la gestion de cette aide à l'Agence de services et de paiement.

Article D. 5134-158

L'aide de l'Etat est versée à compter de la création du poste d'adulte-relais pour les périodes pendant lesquelles le poste est effectivement occupé.

Pour un emploi à temps partiel, elle est versée à due proportion du temps de travail prévu à la convention par rapport à un emploi à temps plein.

Article D. 5134-159

Sous réserve des cas de résiliation de la convention mentionnés à l'article D. 5134-154 et de la production des documents justificatifs prévus dans la convention, l'aide est versée pendant la durée de la convention.

Article D. 5134-160

Le montant annuel de l'aide par poste de travail à temps plein est fixé par décret.

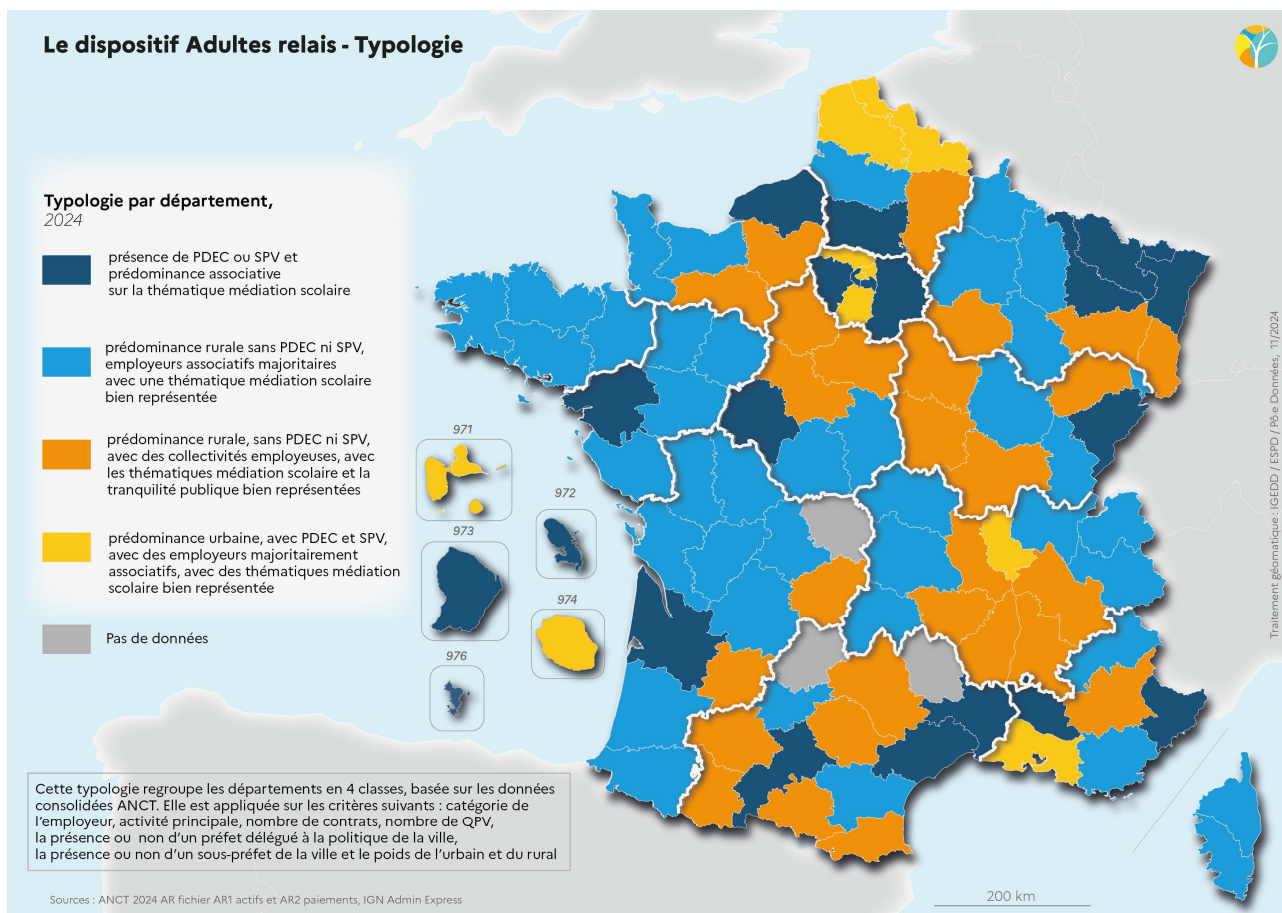
Ce montant est revalorisé annuellement au 1er juillet, proportionnellement à l'évolution du salaire minimum de croissance depuis le 1er juillet de l'année précédente et arrondi au dixième d'euro le plus proche.

Annexe n° 4 : Éléments statistiques sur les adultes relais

Les cartes et graphiques ci-après sont issus d'un retraitement par la mission de données statistiques collectées par l'ANCT.

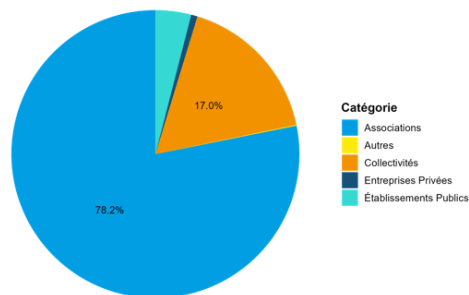
Typologie par département sur données consolidées ANCT selon

la catégorie de l'employeur / l'activité principale / le nombre de contrats /
le nombre de QPV / la présence ou non d'un préfet délégué à la politique de la ville /
la présence ou non d'un sous-préfet de ville / le poids de l'urbain et du rural



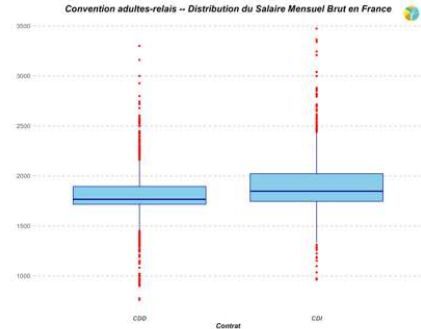
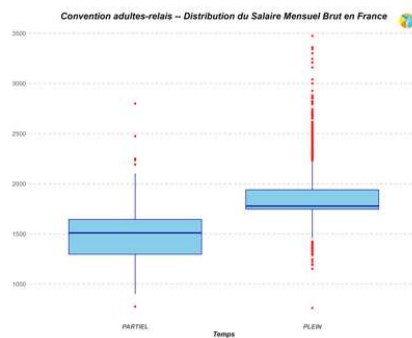
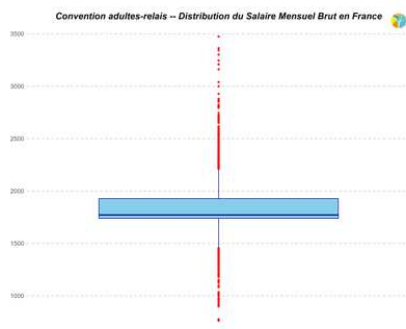
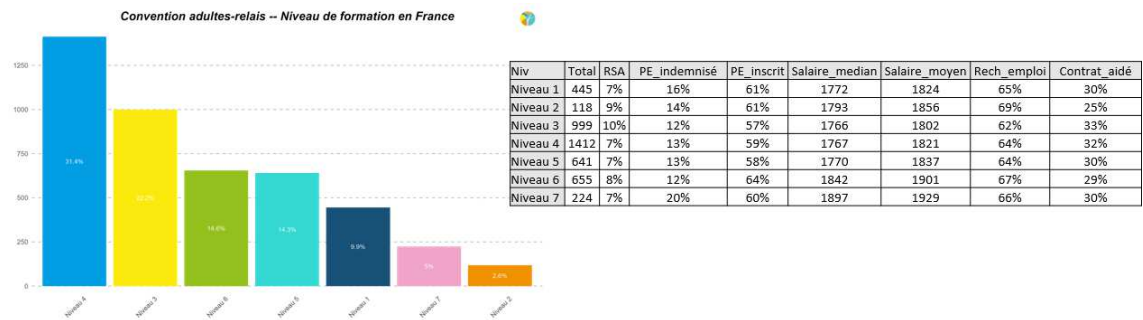
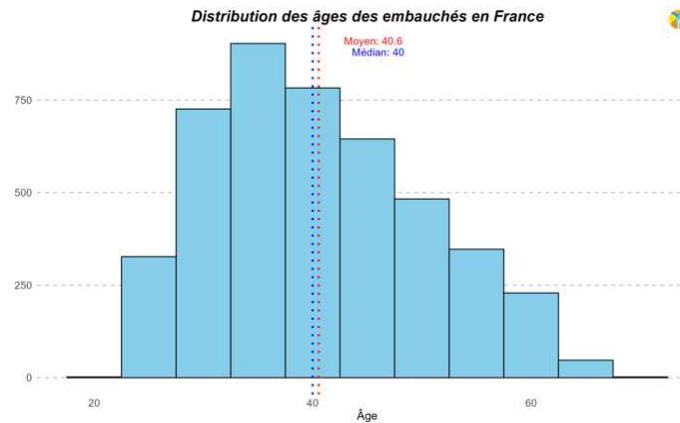
Caractéristiques employeurs

Répartition des Catégories des Employeurs



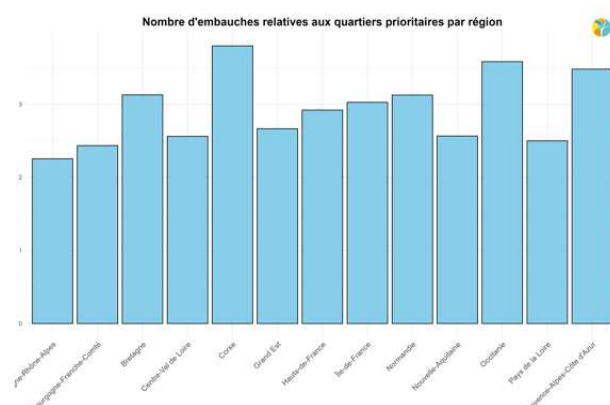
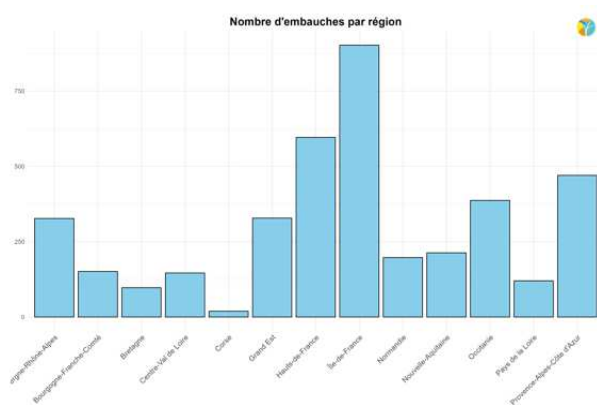
Caractéristiques embauchés

- 61% Femmes / 39% Hommes
 - 8% des embauché(e)s bénéficient du RSA
 - 13% des embauché(e)s sont indemnisés PE
 - 59% des embauché(e)s sont inscrits au PE
 - 29% sont embauché(e)s chez le même employeur
- 72% CDI / 28% CDD
 - 95% Temps Plein / 5% Temps Partiels
 - 60% des contrats durent 3 ans
 - 64% des embauchées étaient en recherche d'emplois.
 - 31% étaient en contrat aidé



Activité_principale	Total	RSA	PE_indem nisé	PE_inscrit	Salaire_median	Salaire_moyen	Rech_emploi	Contrat_aidé
01 - Activités éducatives	971	6%	13%	57%	1786	1840	61%	33%
05 - Tranquillité publique, Prévention délinquance	509	9%	14%	60%	1767	1815	64%	30%
10 - Accès au droit	504	9%	15%	61%	1770	1845	63%	32%
02 - Activités culturelles	466	8%	15%	61%	1768	1826	66%	30%
08 - Soutien aux démarches administratives	443	8%	12%	58%	1766	1799	63%	32%
06 - Soutien à la parentalité	261	7%	9%	55%	1777	1831	62%	33%
07 - Accès à l'emploi	250	9%	16%	62%	1842	1905	67%	30%
04 - Actions sanitaires et psychosociales	197	11%	13%	58%	1767	1835	64%	29%
03 - Activités sportives	147	5%	12%	53%	1766	1837	61%	35%
14 - Accès aux services publics	145	10%	17%	63%	1767	1813	68%	29%
18 - Appui à la citoyenneté	103	11%	13%	68%	1820	1881	72%	22%
17 - Médiation numérique	86	6%	9%	63%	1837	1945	69%	29%
22 - Bataillons de la prévention	73	5%	21%	81%	1772	1812	95%	4%
09 - Accès à la langue française	47	6%	2%	43%	1801	1855	47%	49%
16 - Correspondant de nuit	45	0%	13%	64%	1868	1881	62%	38%
20 - Appui à l'eco-responsabilité	41	7%	15%	66%	1767	1787	71%	24%
12 - Conflit de voisinage	38	0%	8%	66%	1794	1862	71%	26%
24 - Cités éducatives	30	10%	13%	37%	1787	1804	40%	57%
11 - Conflit d'usage	28	7%	11%	46%	1769	1856	54%	36%
13 - Médiation dans les transports	27	22%	15%	70%	1800	1893	78%	15%
15 - Accès au logement	26	23%	4%	54%	1800	1851	54%	42%
21 - Médiation chantier	25	8%	24%	68%	1843	1869	72%	20%
19 - Appui à la dynamique des conseils citoyens	16	12%	19%	50%	1840	1884	56%	38%
23 - Cités de l'emploi	16	6%	31%	94%	1812	1797	100%	0%

Répartition régionale



Annexe n° 5 : Exemple de fiche de poste pour un adulte-relais et de trame d'entretien à l'issue de la période d'essai

Exemple de fiche de poste d'un médiateur de l'agence Lyon Tranquillité Médiation (ALTM).

IDENTIFICATION DU POSTE	
Intitulé du poste	Médiateur/trice Social/e
Statut	Employé.
Positionnement dans l'organisation	Sous l'autorité directe du/de la Manager d'Equipe
Périmètre des missions	Métropolitain
PRESENTATION DU SERVICE	
Définition de la médiation sociale	La médiation sociale est un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de gérer un conflit qui les oppose (Norme AFNOR NF X60 – 600). Favoriser la cohésion sociale, améliorer le mieux-vivre ensemble et agir dans un objectif de prévention de la délinquance et de tranquillité.
Mission principale de l'ALTM	Contribuer en tant qu'acteur pérenne au vivre ensemble par des activités de médiation sociale en tenant compte des évolutions de la "Société".
MISSIONS DU POSTE	
Mission principale/finalité	Le/la Médiateur/trice Social/e met en œuvre les activités de médiation sociale telles que prévues par la norme métier en médiation sociale.
Tâches/ activités	<u>Présence active de proximité</u> - Assurer une présence régulière, dissuasive et rassurante auprès des habitants ou usagers, par l'accueil, l'information, l'accompagnement des personnes en situation de détresse sociale, l'assistance en cas d'urgence vitale et la sécurisation des espaces publics. <u>Prévention et gestion des conflits</u> - Mettre en œuvre le processus de gestion des conflits en temps réel et en temps différé (navette et/ou table ronde). <u>Mise en relation et développement du partenariat</u> - Analyser, diagnostiquer, orienter les habitants ou usagers vers les lieux ou structures adaptés à leurs besoins. - Rencontrer régulièrement, entretient et développe le réseau des acteurs locaux.

	<u>Veille sociale et technique territoriale</u> • Observer, repérer et recenser les dysfonctionnements ou dégradations susceptibles de troubler le bon ordre ou de créer un danger, évalue leurs degrés de gravité et les transmet aux services concernés. • Assurer des actions de sensibilisation auprès des publics, à titre individuel et collectif, en lien avec des problématiques de territoires récurrentes et les projets des partenaires • Expertiser socialement le territoire d'intervention. <u>Sensibilisation</u> • Sensibiliser le public par la formation et la diffusion d'informations pour l'évolution des comportements. <u>Aide et suivi des personnes</u> • Aider les personnes à s'adapter individuellement ou collectivement à leur environnement sociétal. <u>Concertation</u> • Participe et/ou organise des réunions avec les habitants et les institutions afin de remonter et/ou descendre les attentes, les contraintes et les propositions d'aménagements collectifs. <u>Facilitation de projets</u> • Accompagner et développer des projets collectifs pouvant servir d'activité support à la médiation sociale. <u>Reporting</u> • Renseigner la base de données informatique de suivi d'activité et échange les informations avec l'équipe
Conditions d'exercice	• Amplitude horaires : 09h-21h, du lundi au samedi. • Horaires de journée et de début de soirée, du lundi au samedi. • Travail d'équipe et en binôme ou trinôme sur le terrain. • Travail d'extérieur (90%), avec déplacements à pied uniquement. • Tenue de travail portée sur le terrain. • Respect de la charte de déontologie.
Moyens mis à disposition	• Matériel informatique. • Téléphone par binôme à usage exclusivement professionnel.
PROFIL	
Compétences requises	<u>Savoir</u> • Diplôme de niveau CAP/BEP exigé. • Connaissance du réseau partenarial. • Connaissance des activités de médiation sociale. • Débutant accepté : formations professionnalisantes dispensées en interne (posture, charte du médiateur, gestion des conflits...). • Expériences dans les domaines du social/animation appréciée. <u>Savoir-faire</u> • Capacité à aller-vers, aisance relationnelle. • Ecoute active, reformulation.

	• Observation, mémorisation. • Capacité d'analyses et de diagnostics. • Impartialité, neutralité. • Restitution orale et écrite. • Maîtrise des outils bureautiques de base (traitement de texte). <u>Savoir-être</u> • Motivation et capacité d'adaptation. • Dynamisme, réactivité. • Esprit d'équipe, autonomie, rigueur. • Patience, empathie, ouverture d'esprit. • Capacité à la prise de recul, maîtrise de soi.
--	--

Exemple de trame d'entretien à l'issue de la période d'essai

Date de prise de fonction :		Nom/Prénom du salarié :	
Date de l'entretien de suivi :		Responsable/Tuteur :	
Date de fin de période d'essai :		<u>Retour validation ou rupture PE au RH au plus tard le :</u>	
Avant l'arrivée du nouveau collaborateur :	Communication à l'équipe de la personne recrutée, son profil + briefing sur accueil et parcours d'intégration. Désigner si nécessaire un tuteur pour l'accompagnement sur le terrain. Vérification de tout matériel disponible à son arrivée (chaise, bureau, ordinateur...). Vérification de la disponibilité d'un casier et des clés de casier. Remise documents embauche et signature du contrat de travail + remise tenue.		

ACCUEIL DU MEDiateur SOCIAL	JOURNEE D'INTEGRATION (JOUR J)	ETAT D'AVANCEMENT
Présentation du métier et de l'environnement du Médiateur Social :	Explication des missions du médiateur social et ses limites : <i>Objectifs de la médiation sociale, Missions principales (fiche de poste à lire ensemble), Guide du médiateur social (à faire lire)</i>	
	Explication du déroulement sur le terrain : <i>Tournées en binômes, en tenue, sur horaires décalés (conditions de travail, exigences des partenaires)</i>	

	<i>financeurs...), typologie des publics rencontrés, partenaires opérationnels</i>	
	Explication des codes déontologiques : <i>Charte déontologique, Posture sur le terrain, Subtilités du métier : positionnement du médiateur social (non-substitution...)</i>	
Présentation du Manager et du dispositif :	Explication du fonctionnement interne : <i>Règlement intérieur, Livret d'accueil, Interlocuteurs à la Direction</i>	
Explication du déroulement du tutorat :	Tournée avec le Manager pendant une semaine + formations internes + points réguliers programmés (<i>suivi du tutorat</i>)	
Identification des besoins : informations / formations	Quelles sont vos premières impressions ? Avez-vous rencontré des difficultés particulières ?	

DYNAMIQUE INDIVIDUELLE		-	-	+	+	+	Commentaires
INTEGRATION	Appréhension et respect du fonctionnement et règles internes (<i>livret d'accueil, règlement intérieur, déontologie</i>)						
	Compréhension, adaptation aux missions (<i>polyvalence</i>) et respect du champ d'intervention, procédures partenariat						
IMPLICATION / MOTIVATION	Intégration dans l'équipe : esprit d'équipe et rayonnement positif						
	Participation et mobilisation : se porte volontaire et fait preuve d'intérêt pour les missions						
	Faire preuve de conscience professionnelle : a le sens des responsabilités, de la qualité du travail et des temps impartis						
	Capacité d'adaptation aux changements, contexte (<i>lieu de prise de poste...</i>)						
SAVOIR-ETRE	Capacité d'écoute, remise en question (<i>relation hiérarchique</i>)						

	Ponctualité et assiduité					
	Etre avenant et dynamique : sourire, se montrer actif et attentif dans ses interventions comme dans son travail					
	Qualités relationnelles : faire preuve de courtoisie, de professionnalisme dans ses relations avec ses collègues, sa hiérarchie et l'ensemble de ses interlocuteurs (<i>partenaires, publics, etc.</i>)					
	Posture professionnelle, attitude exemplaire : dans les interventions comme avec l'ensemble des partenaires					

APTITUDES		-	-	+	+	Commentaires
		-	-	+	+	
QUALITES	Patience, disponibilité					
	Ouverture d'esprit, tolérance					
	Empathie					
	Neutralité, impartialité					
	Capacité à la prise de recul, maîtrise de soi					
COMPETENCES FONCTIONNELLES / OPERATIONNELLES	Travail en équipe : partager les informations, se concerter dans les interventions					
	Organisation dans le travail, les tâches					
	Maîtrise de l'outil informatique : frappe et utilisation de la BDD					
	Capacité à analyser un lieu, une situation, au-delà de l'observation					
	Mémoriser, restituer : à l'oral, en briefing					
	Renseigner correctement le reporting d'activités (<i>saisir les interventions de manière exhaustive, cohérente et synthétique</i>) et dans les délais impartis ; et veiller à l'orthographe et à la syntaxe					
	Esprit de synthèse : à l'oral comme à l'écrit (<i>aller à l'essentiel</i>)					

APTITUDES		-	-	+	+	+	Commentaires
COMPETENCES METIER	Aptitudes au repérage et à la mémorisation géographique des secteurs d'intervention						
	Capacité à repérer les dysfonctionnements et alerter les services compétents						
	Ecouter activement, se montrer attentif, être capable de reformuler, questionner						
	Adaptation aux publics : adapter son discours et son analyse						
	Adaptation aux situations : capacité à intervenir (<i>apaiser, rassurer, sensibiliser</i>) autour d'un conflit, lors d'incivilités, de détresse morale...						
	Appréhension et respect des procédures principales de mise en relation : se questionne et montre de l'intérêt dans l'identification des partenaires						

Bilan global : points forts / axes d'amélioration / objectifs-moyens / échéance / commentaires manager, référent accompagnateur métier et salarié

☐ Période d'essai validée / ☐ Période d'essai non validée

Date et signature du salarié :

Date et signature du N+1 :

Annexe n° 6 : Avis de l'Union sociale de l'habitat pour la préparation du comité interministériel des villes du 9 octobre 2023

Un Comité Interministériel des Villes (CIV) est annoncé pour le 9 octobre 2023 et doit annoncer des mesures suite aux premières annonces du plan "Quartiers 2030" mais également dans le contexte post violences urbaines qu'ont connu plusieurs villes et quartiers au début de l'été.

Ce comité interministériel s'inscrit également dans le cadre du renouvellement des contrats de villes pour la période 2024-2030. Les conditions de mise en œuvre de ces nouveaux contrats de ville ont fait l'objet d'une circulaire de la secrétaire d'Etat à la ville fin août 2023.

Dans ce cadre, rappelant que 30% du parc de logement social est situé en QPV, l'Union sociale pour l'habitat a souhaité formuler des propositions en s'appuyant sur les travaux de sa Commission « Quartiers, sécurité, emploi ».

Cette contribution a été réactualisée suite aux violences urbaines du début de l'été. L'USH rappelle toutefois que si certains QPV ont fait l'objet de phénomènes de violences, ce phénomène a également touché de nombreuses communes ne comportant pas de QPV et que de nombreux QPV n'ont pas connu d'émeutes ou de violences.

L'USH constate que ces phénomènes de violence n'ont pas encore fait l'objet d'analyse fine et partagée de leurs causes ni des motivations profondes des personnes qui sont passées à l'acte, que ce soit au niveau national ou au niveau territorial. Comme d'autres acteurs, les organismes Hlm ont été frappés par la jeunesse des émeutiers et par l'intensité des actes de violence, ainsi que par des phénomènes « d'encadrement » par de jeunes adultes perçus ici ou là. Une analyse partagée entre acteurs et territorialisée de ces phénomènes paraît être sans doute un préalable indispensable pour adapter l'action publique et prévenir la survenue d'épisodes similaires, alors que le contexte de tension dans certains territoires est encore perçu très fortement par de nombreux acteurs.

1. Vers des contrats de ville renouvelés associant plus fortement les organismes Hlm à leur élaboration et à leur gouvernance

L'USH juge nécessaire de rénover le cadre contractuel du contrat de ville en réaffirmant son rôle de mobilisation du droit commun et de crédits spécifiques supplémentaires au service d'un projet de territoire contextualisé issu d'un dialogue exigeant entre l'Etat, les collectivités locales et les acteurs du territoire, dont les bailleurs sociaux.

Présents dans près de 90% des QPV, avec du personnel de proximité présent au quotidien, les organismes Hlm ont un rôle à jouer essentiel dans l'élaboration et la mise œuvre des projets soutenus par les contrats de ville.

- Comme annoncé dans la circulaire de la Secrétaire d'Etat chargée de la ville, les bailleurs sociaux ont vocation à être pleinement associés, le plus en amont possible, dans la gouvernance stratégique et technique des contrats de ville.

Afin d'agir au quotidien dans le cadre d'une gestion urbaine et sociale de proximité les organismes Hlm peuvent s'appuyer sur les moyens offerts par l'abattement de TFPB en QPV. Ce dispositif permet aux organismes Hlm, dans le cadre de leurs compétences, d'adapter leur gestion aux spécificités de chaque quartier dans un cadre partenarial. Ce dispositif ayant fait ses preuves, il doit être pérennisé et mieux intégré dans le plan d'action du contrat de ville, avec un suivi de son utilisation au sein des instances de gouvernance du contrat de ville.

- Inscrire dans la loi de Finance pour 2024 la pérennisation de l'abattement TFPB en QPV jusqu'en 2030

- L'inscrire dans une programmation d'action pluriannuelle, avec un rendu compte annuel
- Favoriser la dimension partenariale de l'élaboration du plan d'action et en rendre compte grâce à un outil de suivi commun des bailleurs développé par l'USH nommé « QuartiersPlus » et qui sera une source d'informations pour l'ensemble des acteurs (bailleurs, collectivités locales, services de l'Etat)
- Renforcer la compensation de l'abattement TFPB auprès des collectivités locales

Concernant l'actualisation de la géographie prioritaire, la méthode retenue en 2014 dans le cadre de la loi Lamy ne semble pas devoir être mise en cause. Toutefois, à l'occasion de l'actualisation des QPV, il serait incontestablement utile que les travaux cartographiques fassent apparaître les territoires dont la fragilité est proche de celles de QPV (pour éviter les effets de seuils trop marqués). Par ailleurs, certains quartiers non catégorisés « QPV » présentent des risques de fragilisation avérés et doivent pouvoir bénéficier de moyens de prévention. Enfin, certaines règles attachées aux périmètres QPV (constructions de logements, attributions, ...) incitent trop fortement à une approche binaire et décontextualisée qui nuit à l'efficacité de l'action publique et doivent être fortement assouplies.

- Revisiter le cadre réglementaire s'appliquant aux QPV concernant le logement et prévoir des modalités d'adaptations et de dérogations pour s'adapter à la diversité des contextes.
- Permettre l'élargissement de l'abattement de TFPB à de nouveaux quartiers dans le cadre contractuel du contrat de ville.

2. Développer au sein des politiques de droit commun et des contrats de villes des actions ciblées sur les publics jeunes et très jeunes

La jeunesse des auteurs de violences urbaines du début de l'été et l'intensité de la violence dont ils ont fait preuve ont frappé de très nombreux observateurs. Les premières analyses produites sur les profils des personnes interpellées ont mis en avant leur faible niveau de qualification ainsi qu'une proportion importante de chômeurs et inactifs parmi les jeunes adultes.

De ce fait, un certain nombre de politiques et dispositifs ciblant la jeunesse mériteraient d'être soutenus, développés et mieux coordonnés : Cité éducatives, « devoirs faits », « quartiers d'été » & vacances apprenantes, partenariat avec l'agence nationale des chèques vacances, facilitation de l'accès aux activités sportives et culturelles, accompagnement à la découverte des métiers, bataillons de la prévention, etc...

Hormis les actions menées sur le champ de l'emploi, les organismes Hlm ne sont pas directement compétents sur ces champs, mais en tant qu'acteurs du territoire, peuvent être des relais d'information et de sensibilisation auprès des familles et des habitants pour leur faire connaître ces dispositifs et solutions.

Sur le champ de l'emploi, ils peuvent mener des actions en direct ou en partenariat, notamment en tant qu'employeurs ou donneurs d'ordre, des propositions dans cette thématique figurent au point 4 ci-dessous.

3. Accélérer la transition écologique des quartiers

3.1 Sécuriser la réalisation du NPNRU et la démarche « Quartiers Résilients »

L'ensemble des quartiers concernés par le NPNRU fait désormais l'objet d'un projet validé dont la mise en œuvre opérationnelle est enclenchée. Afin de mieux intégrer les impacts du changement climatique sur les quartiers, l'ANRU a lancé la démarche « Quartiers Résilients », avec, pour une cinquantaine de quartiers, la possibilité de bénéficier de concours financiers supplémentaires, avec une enveloppe fléchée de 100 M€. Toutefois, face à l'ampleur des besoins et à l'augmentation des

coûts, les projets risquent d'être retardés et de perdre en ambition. Par ailleurs, le rythme de reconstitution des logements sociaux démolis n'est pas suffisamment rapide compte tenu des besoins de relogement et d'accès au logement sur les territoires.

- Doter l'ANRU d'une enveloppe financière complémentaire (900 M€) pour permettre d'élargir et d'accompagner la démarche « quartiers résilients » sur les 450 quartiers du NPNRU
- Conforter la démarche « Quartiers Résilients » de l'ANRU par une mobilisation renforcée des opérateurs de droit commun de l'Etat qui abonderont la démarche et ses financements : ADEME, ANAH, SGPI, Agences de l'eau, ARS, ...
- Faire des quartiers QPV ANRU des démonstrateurs de la ville durable et inclusive en fléchant vers les projets NPNRU innovants une part significative des crédits de France 2030
- Actualiser les financements de l'ANRU pour permettre de lancer les chantiers sans tarder et sans dégrader l'ambition des projets : accorder une actualisation des financements pour les opérations stratégiques (constructions de logements sociaux, réhabilitations, résidentialisations, équipements publics) lancées en 2023 et 2024 (250-300 M€)

Réévaluer à due proportion l'impact en équivalent subvention des prêts bonifiés d'Action Logement distribués dans le cadre du NPNRU

- Accélérer la reconstitution de l'offre de logements, en doublant le volume de logements sociaux engagés dans le cadre de la reconstitution de l'offre ANRU en 2023 et en 2024 par rapport à 2022.
 - Mobiliser prioritairement le foncier public et celui des établissements publics fonciers ou d'aménagement pour la reconstitution de l'offre ANRU et les contreparties prévues au titre des ORCOD
 - Demander aux préfets un suivi trimestriel de l'atteinte des objectifs.
 - Indexer le versement des financements ANRU aux collectivités locales au taux d'atteinte de l'objectif de reconstitution de l'offre de logement social.
 - Revaloriser les financements ANRU dans les zones les plus tendues (Ile de France)
- Prioriser le volet « fonds friches » du fonds vert à destination des organismes Hlm pour la production de logement social, notamment au titre de la reconstitution de l'offre ANRU
- Pour faciliter et accélérer le relogement dans les zones les plus tendues :
 - Mobiliser les préfets, présidents d'EPCI et EPT et maires pour renforcer le pilotage des plans de relogement des projets NPNRU
 - Revaloriser les financements ANRU de soutien au relogement (prime minoration de loyers, forfait relogement), en encourageant notamment les relogements inter bailleurs
 - Soutenir l'expérimentation menées par l'AORIF de la « chambre de compensation » pour organiser solidarité inter-bailleur sur le relogement ANRU en Ile de France, avec le soutien de l'ANRU et de la préfecture de région.

3.2 Accélérer la transition écologique et l'adaptation au changement climatique pour l'ensemble des quartiers QPV

Sur les 1500 QPV, plus de 1000 ne bénéficient pas de soutien à l'investissement de l'ANRU. Toutefois, ces quartiers ont également des besoins importants d'adaptation et de transformation. Ils sont confrontés à trois enjeux complémentaires :

1. Améliorer le cadre de vie des habitants et l'attractivité du quartier au sein du territoire ;
2. Contribuer à la transition écologique et énergétique, et à l'adaptation au changement climatique ;
3. Contribuer à l'objectif de lutte contre l'artificialisation des sols des territoires (ZAN) en exploitant leur potentiel de densification et de renaturation.

Dans ce cadre, la transformation des quartiers doit s'inscrire dans une stratégie d'ensemble qui englobe enjeux urbains, fonciers, patrimoniaux, énergétiques et écologiques, et être dotée de moyens adaptés en conséquence.

- ➔ Définir une stratégie d'intervention urbaine, foncière et patrimoniale pour chaque QPV à l'occasion du renouvellement des contrats de ville en mobilisant les financements d'ingénierie de la Caisse des Dépôts / Banque des territoires
- ➔ Intensifier le renouvellement urbain des quartiers en mobilisant leur potentiel foncier pour intensifier et diversifier l'offre de logements, intégrant une offre nouvelle de logement social adaptée aux besoins du territoire ; mais aussi révéler le potentiel de renaturation des quartiers
- ➔ Pour faciliter la transformation des quartiers dans le contexte du ZAN, assouplir les règles de construction de logement social en QPV avec une délégation au niveau local des dérogations notamment pour permettre la production d'une offre résidentielle répondant à des besoins mal couverts, par exemple à destination de publics spécifiques (séniors, jeunes, travailleurs essentiels, saisonniers, ...)
- ➔ Accélérer la rénovation des logements étiquetés E, F, G dont le potentiel urbain et patrimonial est avéré avec l'appui des financements de la Caisse des Dépôts et des crédits de réhabilitation du FNAP
- ➔ Mettre en œuvre le nouveau dispositif de rénovation « seconde vie » sur des immeubles à potentiel en QPV, en mobilisant les nouveaux prêts de la CDC, le cadre de financement du logement neuf (exonération de TFPB) et en renouvelant les conventions APL pour adapter la structure des loyers à la stratégie de diversité d'occupation du parc social
- ➔ Flécher à minima 10% du Fonds Vert à destination des QPV (les QPV représentent 8% de la population française)
- ➔ Mobiliser la maîtrise d'ouvrage Hlm pour contribuer au traitement des copropriétés fragilisées ou mixtes, en ouvrant plus largement aux bailleurs sociaux les aides de l'Anah
- ➔ Soutenir les parcours résidentiels des habitants des quartiers et les objectifs de diversification de l'offre de logement en pérennisant les dispositifs de soutien à l'accession sociale en QPV (TVA à taux réduit, PTZ, ...)

4. Soutenir une ambition de plein emploi pour les habitants des quartiers

Les organismes Hlm jouent historiquement un rôle important en faveur de l'emploi et du développement économique des territoires : ils logent des actifs modestes, notamment des travailleurs de première et seconde ligne (« travailleurs essentiels » ou « clés »); ce sont des acteurs économiques / donneur d'ordres de poids dans de nombreux territoires, tant par leurs investissements que par leur activité d'exploitation et de gestion quotidienne ; ce sont des employeurs qui contribuent au maintien d'emplois non délocalisables (personnel de proximité mais aussi une grande diversité de métier), ils contribuent à l'accès ou retour à l'emploi de personnes sur les métiers de la proximité par le développement d'écoles de gardiens ; ce sont également des acteurs de l'insertion par l'économie avec un recours généralisé aux clauses d'insertion dans leurs marchés, ... En tant que propriétaires fonciers et immobiliers, ils apportent des solutions immobilières aux autres acteurs de la vie économique des territoires. De manière générale, les organismes Hlm mènent en direct ou peuvent contribuer à de nombreuses démarches favorisant l'accès à l'emploi de leurs locataires ou d'habitants des quartiers (bourses de l'emploi, job dating, partenariats avec le secteur de la formation (AFPA) ou de l'insertion, renforcement de l'employabilité des habitants des quartiers, ...)

- ➔ Favoriser l'accueil de nouvelles activités au sein des QPV (ESS, co-working, co-living, tiers-lieux, ...), par la mobilisation des locaux en pieds d'immeuble appartenant aux bailleurs sociaux, mais également par l'orientation des fonciers libérés, notamment à la faveur des projets de rénovation urbaine.
 - ➔ Développer « 100 mini-pépinières » (sur le modèle des « 1000 dojos ») avec le soutien de BPI France, de la Caisse des dépôts et des fonds européens.
 - ➔ Développer une offre de services globale à destination des organismes Hlm pour faciliter l'adaptation des locaux situés en quartiers prioritaires, le sourcing des porteurs de projet et la mise en relation, la sécurisation et l'accompagnement des porteurs de projet qui génèrent des externalités positives dans le quartier (attractivité, lien social et animations, activité économique, santé, reconquête des rez-de-chaussée face à des problématiques de sécurité, etc.).
- ➔ Soutenir et diffuser les innovations et expériences réussies conduites par des organismes Hlm en faveur de l'emploi. En particulier, soutenir l'essaimage du projet « Pack emploi logement » expérimenté avec succès à Plaine commune et qui a permis aux jeunes diplômés du parc social d'accéder à un premier emploi et à un logement autonome. Ce projet a été évalué et modélisé pour un essaimage rapide s'appuyant sur un partenariat entre l'USH, NQT et Mozaïk RH.
- ➔ Encourager la participation des organismes Hlm au sein des Entreprises à But d'Emploi (EBE) dans les Territoires Zéro Chômeurs (TZC)
- ➔ Soutenir le développement de nouveaux métiers liés à la transition environnementale en accompagnant la structuration de filières de formation et d'accès à l'emploi, visant en particulier les habitants des quartiers.

5. Contribuer à l'émancipation des habitants

Le gouvernement souhaite renforcer la participation des habitants des quartiers dans le cadre de la politique de la ville, en s'appuyant sur la diversité des formes de représentations (conseils citoyens, tables de quartiers, associations de locataires, ...). L'USH est très favorable au renforcement de la participation citoyenne, déjà à l'œuvre dans la gouvernance des organismes Hlm. Toutefois, pour pouvoir peser efficacement dans les discussions locales les habitants doivent pouvoir disposer des clés de lecture et de compréhension des politiques publiques auxquelles ils contribuent. Les efforts de formation à destination des représentants des habitants méritent donc d'être soutenus et développés.

Par ailleurs si différentes politiques publiques (éducation, accès aux droits, accès à l'emploi, ...) doivent converger pour favoriser l'émancipation des habitants des quartiers et plus largement des populations modestes, cette émancipation doit aussi pouvoir se traduire par de véritables possibilités de choix pour les habitants dans leurs parcours résidentiels, tout en veillant aux équilibres d'occupation des résidences qui contribuent à la cohésion sociale au sein des territoires.

Dès lors que les conditions de tranquillité et d'attractivité des quartiers sont réunies, les politiques d'attributions de logements sociaux peuvent constituer un levier parmi d'autres pour contribuer à répondre au droit au logement et aux équilibres sociaux des villes et des quartiers. Toutefois ces politiques d'attributions doivent impérativement être conçues globalement et dans une approche partenariale, en évitant de segmenter les territoires et les publics, ainsi qu'en veillant à trouver sur chaque territoire le meilleur équilibre entre exercice du droit au logement et mixité sociale.

A ce titre, concernant les quartiers, les politiques d'attributions territorialisées peuvent contribuer à un rééquilibrage de leur occupation socio-économique, mais ne doivent en aucun cas conduire à l'exclusion de l'accès au logement des ménages fragiles qui doivent se voir offrir des solutions adaptées à leurs besoins.

Enfin, les enjeux de santé sont particulièrement prégnants dans certains QPV, et en particulier les problématiques de santé mentale qui se développent fortement selon de nombreux bailleurs. Les acteurs de terrains sont souvent démunis face à ces difficultés, et les assises de la santé mentale n'ont pas pu véritablement appréhender les enjeux des quartiers. Or l'accès aux soins et à la santé est évidemment un déterminant préalable de l'émancipation.

- ➔ Amplifier l'offre de formation à destination des représentants des habitants des quartiers en s'appuyant sur le savoir-faire reconnu de l'Ecole du Renouvellement urbain
- ➔ Dans le cadre du déploiement de la réforme des attributions portée par le ministère de la Ville et du Logement (et notamment le volet gestion en flux et cotation), déployer des démarches partenariales de qualification des résidences de logement social, sur le modèle de la démarche engagée dans les Hauts-de-France et expérimentée à Valenciennes Métropole, permettant à l'échelle des EPCI de cartographier l'ensemble du patrimoine locatif social et d'orienter les choix d'attributions des réservataires et des demandeurs en conciliant droit au logement et bien-vivre ensemble.
 - ➔ S'appuyer sur l'outil de cartographie de l'occupation du parc social développé par le « GIP-SNE » pour développer ces démarches de qualification de l'offre
- ➔ Favoriser l'accès au logement des actifs modestes et travailleurs essentiels au sein des QPV, en développant, en complément d'actions lourdes de rénovation du patrimoine, des démarches de « location active » s'appuyant sur la plateforme Bienvéo développée par l'USH
 - ➔ S'appuyer sur l'expérience des bailleurs à Grenoble et sur la démarche portée par la Métropole de Nantes
- ➔ Permettre aux ménages « structurants » de poursuivre leurs parcours résidentiels au sein des quartiers
 - ➔ Soutenir les programmes d'accession sociale à la propriété portés par les organismes Hlm
 - ➔ A la faveur du passage à la gestion en flux des contingents de réservation développer les politiques de mutation interne au sein du parc Hlm en s'appuyant sur une mobilisation inter-bailleur au niveau des quartiers et sur la plateforme de location active Bienvéo – sur le modèle de la démarche initiée par la Métropole de Lyon

- Soutenir le développement des dispositifs d'animation territoriale et de mise en réseau des partenaires liés à la Santé, notamment au travers les Conseils locaux de santé mentale (CLSM) et les Ateliers Santé Ville.
- Faciliter le développement des équipes mobiles Précarité Santé (portés par les ARS) dans les QPV avec la possibilité pour les organismes Hlm de les solliciter directement pour prendre en charge les situations repérées

6. Œuvrer pour la tranquillité et la sécurité publique, investir dans la prévention de la délinquance

Les bailleurs sociaux se sont fortement professionnalisés ces dernières années sur les champs de la tranquillité résidentielle et de la prévention situationnelle et s'inscrivent dans des partenariats constructifs avec les services de l'Etat (dont les forces de sécurité intérieure) et les collectivités locales...

Toutefois, s'ils sont acteurs de la tranquillité résidentielle, en matière de sécurité publique ils sont partenaires des acteurs institutionnels et leurs moyens d'actions sont par essence limités, sur le plan juridique mais aussi financier, compte tenu de l'enjeu de préserver le pouvoir d'achat des locataires.

Dans de nombreux sites, les conditions de vie au quotidien pour les habitants et d'exercice professionnel pour les personnels de proximité sont encore trop dégradées par la persistance de trafics de stupéfiants et de tentatives de « prise de possession » du territoire par des réseaux criminels. Les personnels de proximité y subissent des pressions fortes et peuvent se sentir parfois insuffisamment protégés par les pouvoirs publics. Leur statut de personne "chargée d'une mission de service publique" n'est pas systématiquement pris en compte et les suites données à leurs plaintes ne les encouragent pas à signaler tous les faits dont ils sont victimes.

Les organismes Hlm sont prêts à rester mobilisés dans les partenariats locaux (lien avec les services de police, GPO, CLSPD, GLTD, etc...), le cas échéant adaptés dans le cadre des contrats de sécurité intégrés conclus entre l'Etat et les collectivités locales. Ces partenariats doivent s'inscrire dorénavant dans des démarches collectives, associant les services de police et de gendarmerie, le préfet, les procureurs, les collectivités locales en inter bailleurs, à l'instar des conventions partenariales police/justice/bailleurs mises en œuvre récemment dans plusieurs départements (notamment Val d'Oise, Seine Saint-Denis, Seine et Marne, Rhône...)

- Développer les partenariats entre les bailleurs sociaux, services de Police et de Justice sur le modèle des conventions de partenariat signées dans les départements du Val d'Oise, de Seine et Marne et de Seine-Saint-Denis. Mettre en place dans ces conventions des plans d'actions globaux inscrits dans la durée visant à agir sur différents axes : lutte contre les incivilités, protection du personnel de proximité, lutte contre les trafics, prévention de la délinquance, ... Pour faciliter l'implication des procureurs dans ces partenariats, soutenir la conclusion d'une convention de partenariat entre l'USH et le ministère de la Justice.
- Etendre le statut de « salarié protégé » dont bénéficient les gardiens d'immeuble à l'ensemble du personnel Hlm
- Faciliter le dépôt de plainte en cas d'agression, permettre aux organismes de porter plainte pour le compte de leur personnel et veiller à apporter une réponse pénale rapide et appropriée pour toute agression
- Encourager la signature de conventions pour transférer les images de vidéosurveillance captées sur les patrimoines des bailleurs sociaux vers les centres de supervision des villes ou des services de police / gendarmerie et renforcer ainsi l'efficacité de ces dispositifs.

- ➔ Soutenir financièrement les dispositifs de tranquillité résidentielle portés par les organismes Hlm et notamment les dispositifs de médiation / tranquillité ou le développement de la vidéo surveillance quand ils sont sollicités par les pouvoirs publics
 - Faciliter l'accès au Fond Interministériel pour la Prévention de la Délinquance (FIPD) pour les bailleurs sociaux
 - Ouvrir plus largement les financements de la médiation sociale aux organismes Hlm (subventions ANCT, contrats adultes-relais, etc.)

Les événements intervenus pendant l'été appellent à intensifier dans certains quartiers les actions de prévention de la délinquance. En tant que partenaires locaux, les bailleurs sociaux peuvent contribuer aux politiques locales en la matière (participation aux CLSPD, aux dispositifs de médiation sociale, offre de postes de TIG, mobilisation des conseils pour les droits et devoirs, etc...).